

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Nidaul Hasanah
NIM : 202630007
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis yang berjudul **“PENGARUH KINERJA OPERATOR DAN MOTIVASI KERJA OPERATOR (SMA) SWASTA TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN ((STUDI PADA SMA SWASTA DI KABUPATEN TANGERANG)”** secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 06. Oktober 2023.

kan,



Nidaul Hasanah
NIM: 202630007

PENGESAHAN

Tesis berjudul : **“PENGARUH KINERJA OPERATOR DAN MOTIVASI KERJA OPERATOR (SMA) SWASTA TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN ((STUDI PADA SMA SWASTA DI KABUPATEN TANGERANG)”**

Nama : Nidaul Hasanah

NIM : 202630007

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tanggal Ujian : 06 Oktober 2023

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan.

Serang, 10 November 2023

Direktur,



Prof. Dr. H. Ilzamudin Ma'mur, M.A.
NIP. 196108291990031002

PERSETUJUAN TIM PENGUJIAN UJIAN TESIS

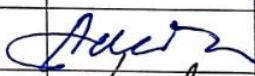
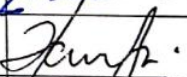
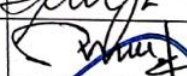
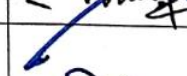


Judul : "PENGARUH KINERJA OPERATOR DAN MOTIVASI KERJA OPERATOR (SMA) SWASTA TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN ((STUDI PADA SMA SWASTA DI KABUPATEN TANGERANG))"

Nama : Nidaul Hasanah

NIM : 202630007

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal

TIM PENGUJIAN				
No	Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1	Ketua Penguji	Dr. H. Suadi Sa'ad, M. A.		
2	Sekretaris	Dr. Dini Fitriani, M.Pd.		
3	Penguji I	Dr. Supardi, M.Pd.		
4	Penguji II	Dr. Machdum Bachtiar, M.Pd.		
5	Pembimbing I	Prof. Dr. H. E. Syarifudin, M.Pd.	7/224	
6	Pembimbing II	Prof. Dr. A. Qurtubi, M.A.		

NOTA DINAS BIMBINGAN

Kepada Yth
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis megister yang berjudul : **“PENGARUH KINERJA OPERATOR DAN MOTIVASI KERJA OPERATOR (SMA) SWASTA TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN ((STUDI PADA SMA SWASTA DI KABUPATEN TANGERANG)”** yang ditulis oleh :

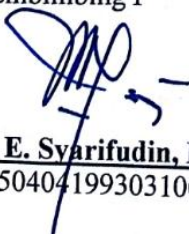
Nama	: Nidaul Hasanah
NIM	: 202630007
Jenjang	: Magister
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS dalam rangka memperoleh gelar M.Pd (Magister Pendidikan).

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Serang, 10 November 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. H. E. Syarifudin, M.Pd.
NIP. 196504041993031002

Pembimbing II



Prof. Dr. A. Qurtubi, M.A.
NIP. 197508272005011006

ABSTRAK

Nidaul Hasanah, NIM 202630007, 2023, Judul Tesis **Pengaruh Kinerja Operator dan Motivasi Kerja Oprator Sekolah (SMA) terhadap Mutu Layanan Pendidikan (Studi pada SMA Swasta di Kabupaten Tangerang)**. Tesis Megister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islma Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui kinerja oprator sekolah berpengaruh terhadap mutu layanan Pendidikan, Mengetahui motivasi oprator sekolah berpengaruh terhadap mutu layanan Pendidikan, Serta untuk Mengetahui Kinerja dan Motivasi oprator sekolah secara bersama berpengaruh terhadap mutu layanan Pendidikan

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif dengan metode survei dengan pendekatan Regresi, Penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh atau pendekatan sensus, yang menjadi populasi penelitan ini Operator SMA Swasta di Kabupaten Tangerang yang disub kan menjadi kecamatan, Rajeg, sidang jaya, Pasarkemis, sukadiri, TigaRaksa Belaraja. Menurut Data Kemendikbud Jumlah Sekolah SMA Swasta kecamatan, Rajeg, sidang jaya, Pasarkemis, sukadiri, TigaRaksa Belaraja berjumlah 49, dimana akan menjadi pupulasi dipenelitian ini dan menjadi Sampel penelitian,

Terdapat Pengaruh Antara pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan menghasilkan *t statistic* sebesar 2.468 dengan *probability value* sebesar 0.018. Terdapat Pengaruh Antara Pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan menghasilkan *t statistic* sebesar 4.767 dengan *probability value* sebesar 0.000. Koefisien pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0.336 menunjukkan koefisien kinerja operator bernilai positif. Koefisien pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan sebesar 0.160 menunjukkan koefisien motivasi kerja operator bernilai positif.

Kesimpulan dari Penelitian ini Terdapat Pengaruh Antara pengaruh kinerja operator terhadap mutu layanan pendidikan, Terdapat Pengaruh Antara Pengaruh motivasi kerja operator terhadap mutu layanan pendidikan, dimana menunjukkan Semakin tinggi Pengaruh Kinerja dan Motivasi Kerja dapat Berpengaruh terhadap Mutu Layanan Pendidika.

Kata Kunci: Kinerja, Motivasi, Operator Sekolah, Mutu Layanan Pendidikan

ABSTRACT

Nidaul Hasanah, Student ID 202630007, 2023, Thesis Title **The Effect of School Operator Performance and School Operator Work Motivation on the Quality of Education Services (A Study on Private High Schools in Tangerang Regency)**. Master's Thesis in Islamic Education Management Program at Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University of Banten.

This research aims to determine the effect of school operators' performance on the quality of education services, the effect of school operators' motivation on the quality of education services, and how the combined performance and motivation of school operators affect the quality of education services.

This research used a Quantitative Approach with a survey method employing a Regression approach. The study used a Saturated Sampling Technique or a census approach, which constituted the population of the research, comprising Private High School Operators in Tangerang Regency, which are subdivided into districts: Rajeg, Sidang Jaya, Pasarkemis, Sukadiri, and Tiga Raksa Belaraja. According to data from the Ministry of Education and Culture (Kemendikbud), the total number of Private High Schools in these sub-districts was 49, which served as the population for this study and also served as the research sample,

There is an effect of the operator's performance on the quality of education services, resulting in a t statistic of 2.468 with a probability value of 0.018. There is an effect of the operator's work motivation on the quality of education services, resulting in a t statistic of 4.767 with a probability value of 0.000. The coefficient of the operator's performance effect on the quality of education services is 0.336, indicating a positive coefficient of operator performance. The coefficient of the operator's work motivation effect on the quality of education services is 0.160, indicating a positive coefficient of operator work motivation.

The Conclusion of this Research is that there is an effect between the effect of operator performance on the quality of educational services there is an effect between the effect of operator work motivation on the quality of educational services, indicating that the higher effect of performance and work motivation can affect the Quality of Educational Services.

Keywords: Performance, Motivation, School Operators, Quality of Education Services

ملخص

نداء الحسنة، الرقم الجامعي ٢٠٢٣، ٢٠٢٦٣٠٠٠٧، عنوان الرسالة: تأثير أداء المشغل ودافع العمل لمشغلي المدارس على جودة خدمات التعليم (دراسة في المدارس الثانوية الخاصة في منطقة راجيج بمحافظة تانجيرانج). رسالة ماجستير في برنامج إدارة التعليم الإسلامي في جامعة الدولة الإسلامية سلطان مولانا حسن الدين باننتين.

هذا البحث يهدف إلى معرفة تأثير أداء المشغلين في المدرسة على جودة خدمات التعليم، ومعرفة دافع المشغلين في المدرسة على جودة خدمات التعليم، وأيضاً لمعرفة كيفية تأثير أداء المشغل ودافعهم معاً على جودة خدمات التعليم.

هذا البحث يستخدم النهج الكمي مع منهج الاستبيان والتحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الانحدار. تم استخدام تقنية أخذ عينات تعمل بشكل كامل أو بما يعرف بالتعداد السكاني كوسيلة لاختيار العينة، حيث تمثل سكان البحث مشغلي المدارس الثانوية الخاصة في محافظة تانجيرانج، والتي تم تقسيمها إلى مناطق تابعة مثل كيكاماتان راجيج وسيدانغ جابا وباساركيميس وسوكاديري وتيغاراكسا بيلاراجا. ووفقاً لبيانات وزارة التعليم والثقافة، فإن إجمالي عدد المدارس الثانوية الخاصة في هذه المناطق بلغ ٤٩، وهذه ستكون مجموعة البحث والعينة في هذه الدراسة.

هناك تأثير بين أداء المشغل على جودة خدمات التعليم، حيث أن إحصاء t يبلغ ٢.٤٦٨ بقيمة احتمالية تبلغ ٠.٠١٨. هناك أيضاً تأثير بين دافع المشغل للعمل وجودة خدمات التعليم، حيث أن إحصاء t يبلغ ٤.٧٦٧ بقيمة احتمالية تبلغ ٠.٠٠٠. معامل تأثير أداء المشغل على جودة خدمات التعليم يبلغ ٠.٣٣٦، مشيراً إلى أن تأثير أداء المشغل إيجابي. معامل تأثير دافع المشغل للعمل على جودة خدمات التعليم يبلغ ٠.١٦٠، مشيراً إلى أن تأثير دافع المشغل إيجابي.

استنتج من هذا البحث أن هناك تأثير بين أداء المشغل على جودة خدمات التعليم، وهناك أيضاً تأثير بين دافع المشغل وجودة خدمات التعليم. هذا يشير إلى أن زيادة تأثير أداء المشغل ودافعهم للعمل يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على جودة خدمات التعليم.

الكلمات الرئيسية: الأداء، الدافع، مشغل المدرسة، جودة خدمات التعليم

PEDOMAN TRANSLITERASI

Di dalam naskah Tesis ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technicaal term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

Konsonan Tunggal

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
١	ا	Alif	ط	tā'
٢	ب	Ba	ظ	zā'
٣	ت	Ta	ع	'Ain
٤	ث	S a	غ	Gain
٥	ج	Jim	ف	Fa
٦	ح	Hā'	ق	Qof

٧	خ	Khā'	ك	Kaf
٨	د	Dal	ل	Lam
٩	ذ	Z al	م	Mim
١٠	ر	Ra	ن	Nun
١١	ز	Zai	و	Wau
١٢	س	Sin	هـ	Ha
١٣	ث	Syin	ء	Hamzah
١٤	ص	ṣād	ي	Ya
١٥	ض	ḍād		

Sumber: Kate L. Turabian. *A. Manuak of Writer of Term Paper, Dissertation* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

Vocal

Vocal tunggal

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
اَ	Fathah	A
اِ	Kasrah	I
اُ	Dammah	U

Vokal Rangkap (diftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
يَـ	fathah dan ya	<i>ay</i>	a dan y
وَـ	fathah dan wawu	<i>aw</i>	a dan w

Contoh :

alayh : (عليه)

Mamdu : (موضوع)

Vocal Panjang (*mad*)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
اَ	fathah dan alif	â	a dan garis di atas
يَ	kasrah dan ya	î	i dan garis di atas
وُ	ḍammah dan wawu	û	u dan garis di atas

Contoh :

al-jamâah : (الجماعة)

ghalîzan : (غليظا)

yadûru : (يدور)

Tâ' marbûṭah

Transliterasi untuk tâ marbûṭah ada dua:

Jika hidup, (menjadi muḍâf) transliterasinya adalah t.

Jika mati, atau sukun, transliterasinya adalah h.

Contoh :

sharîat al-islâm (الاسلام شريعة)

al-baqarah (البقرة)

Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan transliterasi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial letter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan pada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kinerja Operator Dan Motivasi Kerja Operator (Sma) Swasta Terhadap Mutu Layanan Pendidikan ((Studi Pada Sma Swasta Di Kabupaten Tangerang)”. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Megister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten.

Peneliti menyadari betul bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak . Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa sangat terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M. Pd, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama peneliti menempuh studi;
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilzamuddin Ma'mur, M.A, sebagai Direktur Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun tesis
3. Bapak Dr. Anis Fauzi, M.Si, sebagai Ketua Program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten yang memberikan dukungan, motivasi dan informasi serta layanan akademik selama peneliti menempuh studi
4. Bapak Prof. Dr. H. E. Syarifudin, M. Pd dan bapak Prof. Dr. Ahmad Qurtubi, M.A yang senantiasa membimbing peneliti dalam penulisan Tesis ini

5. Semua staf dan tenaga kependidikan di program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten
6. Orang tua dan juga keluarga yang terus-menerus memberikan doa dan semangat

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
NOTA DINAS BIMBINGAN	IV
ABSTRAK	V
PEDOMAN TRANSLITERASI	VI
KATA PENGANTAR	XIII
DAFTAR ISI	XV
DAFTAR TABEL	XVII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah	15
D. Batasan Masalah.....	16
E. Tujuan Penelitian	16
F. Kegunaan Penelitian.....	17
G. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB II	25
KAJIAN TEORI	25
A. Teori Relevan	25
1. Konsep Kinerja.....	25
2. Konsep Motivasi Kerja.....	41
3. Konsep Mutu Layanan Pendidikan	70

B. Kerangka Berpikir	91
C. Hipotesis Penelitian.....	93
BAB III	95
METODE PENELITIAN	95
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	95
B. Tempat dan Waktu Penelitian	95
C. Populasi dan Sempel	96
D. Intrumen Penelitian	98
E. Teknik Analisis Data.....	114
F. Hipotesis Stastistik.....	119
BAB IV	121
HASIL PENELITIAN	121
A. Pengujian Intrumen Penelitian	121
B. Presepsi Responden.....	130
C. Analisis Pengaruh Variabel Kinerja Operator dan Motivasi Kerja Operator terhadap Variabel Mutu Layanan Pendidikan	170
BAB V	186
PENUTUP	186
A. Kesimpulan	186
B. Implementasi	189
C. Saran.....	192
DAFTAR PUSTAKA	196
LAMPIRAN	200
BIOGRAFI PENULIS	249

DAFTAR TABEL

1.1 Hasil Penelitian yang Relevan	18
1.2 Perbandingan Penelitian	22
1.3 Sekala Liker.....	100
1.4 Kisi Kisi Penelitian.....	104
1.5 Pengujian Validitas Intrument Kinerja Operator Sekolah Swasta.....	123
1.6 Pengujian Validitas Intrument Motivasi kerja Operator Sekolah.....	125
1.7 Pengujian Validitas Intrument Mutu Layanan Pendidikan	126
1.8 Pengujian Relibilitas Intrument Kinerja Operator Sekolah.	129
1.9 Pengujian Relibilitas Intrument Motivasi Kerja Operator Sekolah.....	129
1.10 Pengujian Relibilitas Intrument Mutu Layanan Pendidikan	130
1.11 Presepsi Responden Variabel Mutu Layanan Pendidikan	132
1.12 Presepsi Responden Variabel Kinerja Operator.....	147
1.13 Presepsi Responden Variable Motivasi Kerja Operator Sekolah	162
1.14 Asumsi Multikolinieritas	173
1.15 Asumsi Linieritas.....	174
1.16 Asumsi Normalitas.....	176
1.17 Asumsi Heteroskedastisitas.....	177
1.18 Koefisien Determinasi.....	179
1.19 Hipotesis Simultan.....	180
1.20 Hipotesis Persial.....	182
1.21 Model Empirik Regresi Linier Berganda.....	184
1.22 Pengaruh Dominan.....	187