BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik. Selain itu masih banyak pelanggan lainnya.

Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan peserta didiknya. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan peserta didik, lembaga pendidikan seharusnya mampu mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh peserta didik atau pun masyarakat luar lainnya.[1]

Kepuasan peserta didik sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan lembaga pendidikan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan lembaga maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan peserta didik. Jika produsen tidak meningkatkan kualitas pelayanan tersebut maka pelayanan tersebut akan kurang disenangi oleh pelanggan akibatkan sekolah akan mundur, juga berimbas pada kurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah tersebut akan tutup.

---

[1] M. Hasbi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*. Dalam Jurnal Manageria : Manajemen Pendidikan Islam, Volume 3, Nomor 1 (Mei 2018/2019). 90.

Pada saat ini, bangsa Indonesia memiliki permasalahan dalam pendidikan yaitu rendahnya mutu pendidikan. Kepuasan peserta didik dapat menilai kualitas pelayanan dan mutu pendidikan dari sebuah sekolah. Realitanya adalah masih rendahnya kinerja guru, kinerja pegawai administrasi, sarana prasarana kurang memadai, dan layanan administrasi yang masih terbilang sulit. hal ini menyebabkan ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan sekolah. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak sekoah akan memperhatikan faktor-faktor yang memperngaruhi kepuasan peserta didik.

Menurut Bowen & Booms, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.[2]

Di zaman yang semakin berkembang dan meningkat, kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan menjadikan lembaga pendidikan sebagai harapan yang mengasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan

---

[2] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Andi, 2003). 85.

persaingan antar lembaga yang kompetitif menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan sehingga unggul dalam persaingan.

Setiap sekolah tentunya mengalami persaingan dengan sekolah lain. Persaingan yang dihadapi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) ini mengalami persaingan di dunia industri, karena sekolah ini fokus menyiapkan pekerjaan untuk siswa yang akan bekerja setelah lulus dari sekolah tersebut.

Letak SMK Negeri 5 Kota Serang ini berada jauh dari perkotaan, Namun hal tersebut tidak menjadi permasalahan di sekolah ini. Setiap tahun banyak siswa yang ingin mendaftar sekolah di SMK Negeri 5 Kota serang, sehingga melebihi kuota yang telah ditentukan. Kelemahan yang dihadapi SMK Negeri 5 Kota Serang ini tidak bisa menerima semua siswa baru, karena kurangnya gedung kelas untuk menampung siswa baru tersebut.

Di masa pandemi *covid-19* ini menuntut sekolah untuk melakukan pembelajaran secara Daring. Harapan sekolah siswa selalu semangat belajar meskipun dalam kondisi pandemi. Akan tetapi sebaliknya fakta yang diperoleh tidak sesuai dengan ekspektasi, siswa mengalami penurunan semangat belajar juga kurangnya motivasi belajar. Akibatnya siswa kurang berkembang dalam hal pembelajaran.

Lembaga pendidikan harus melakukan antisipasi dalam menghadapi persaingan yang semakin bertambah kompetitif serta bertanggung jawab

untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki dengan menggunakan dimensi-dimensi pelayanan yang telah ditentukan, meliputi : (1) bukti langsung *(tangible)*, (2) kehandalan *(reability)*, (3) ketanggapan *(responsiveness)*, (4) Jaminan *(assurance)*, dan (5) empati *(Emphaty)*.[3] Dengan menggunakan semua dimensi yang telah disebutkan diatas maka peserta didik akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut.

Kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan bagaimana persepsi yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan.[4]

Administrasi merupakan kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mencapai efesiensi dalam mewujudkan tujuan organisasi, kegiatan administrasi merupakan jumlah dari pekerjaan operati dan manajemen. Administrasi yang baik minimal memenuhi sedikitnya lima persyaratan yaitu : lengkap, mutakhir, akurat dan dapat dipercaya. Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Administasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan

---

[3]Fandi Tjiptono dan Grepgrius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi, 2005), 130.

[4] Davit Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 74.

penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga, materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik [5]

Layanan administrasi atau *to sercive administration* yang seharusnya diberikan kepada peserta didik, yaitu: (1) administrasi kurikulum, (2) administrasi ketenaga pendidikan (3) administrasi kesiswaan, (4) administrasi sarana dan prasarana (5) administrasi keuangan/pembiayaan pendidikan, (6) administrasi perkantoran, (7) administrasi unit-unit penunjang pendidikan, (8) administrasi layanan khusus, (9) administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah, dan (10) administrasi hubungan dengan masyarakat.[6] Dengan menggunakan semua dimensi yang telah disebutkan sesuai dengan ruang lingkup administrasi pendidikan diatas maka peserta didik akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut.

Dalam pandangan islam tentang pelayanan administrasi, Allah Swt memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah Swt yang berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam (Q.S. Ali Imran, 3:159).

---

[5]Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018), 07.

[6]Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2008), 58-59.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya" (Q.S Ali Imran Ayat 159)[7]

Ayat diatas telah memberikan gambaran sebagai pedoman kepada tenaga kependidikan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Karena ketika tenaga kependidikan tidak bersikap seperti yang digambarkan dalam ayat diatas kepada peserta didik maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap peserta didik merupakan suatu anjuran wajib bagi tenaga kependidikan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan survey penulis diketahui bahwa layanan administrasi sudah disiplin. hal ini dilihat dari kedatangan pegawai di pagi hari sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan. Di masa pandemi *covid-19* pelayanan administrasi dilakukan penjadwalan pada tenaga administrasi sehingga bergantian hadir. Tujuan ini untuk meminimalisir perkumpulan tenaga administrasi yang dituntut agar selalu menjaga jarak dalam menerapkan protokol kesehatan. Namun ada beberapa keluhan yang dihadapi tenaga administrasi dalam pelayanan yaitu belum optimalnya mutu pelayanan

[7] Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah,* (Jakarta : Widya Cahaya, 2011), 71.

administrasi. Peserta didik masih mengeluhkan terkait pelayanan surat dan permintaan tanda tangan dengan prosedur yang cukup lama, juga pelayanan yang kurang ramah.

Pelayanan administrasi yang bertujuan memperoleh kepuasan peserta didik bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan berupa keluhan-keluhan peserta didik dalam pelayanan seperti: kurang cepat memberikan pelayanan disebabkan karena pegawai terlalu lama mengoreksi berkas yang bersangkutan, tidak tanggap terhadap permasalahan, tidak tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, menunjukkan muka yang kurang ramah, dan lain sebagainya.

Penelitian ini penulis hendak menggambarkan pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 5 Kota Serang. Pengaruh pelayanan administrasi yang dimaksud di sini adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh siswa dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa akan pendidikan, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan siswa. Oleh karena itu, penulis mengamati bahwa betapa pentingnya pelayanan administrasi, apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut mendorong peneliti mengangkat judul **"Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Negeri 5 Kota Serang"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengidentifikasi permasalahan mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri 5 Kota Serang.

1. Mutu pelayanan administrasi yang belum optimal
2. Kurangnya tenaga administrasi
3. Fasilitas sarana yang belum memadai

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka untuk mempermudah dan mengarahkan penulisan skripsi ini, penulis membatasi pada "pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang".

Pelayanan administrasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang ideal yang dapat memberikan layanan jasa kepada peserta didik sesuai dengan dimensi-dimensi telah disebutkan di atas. Karena itu ketika semua dimensi tepenuhi maka peserta didik akan merasa puas. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.[8]

---

[8] Rambat Lupiyado, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 231

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana mutu pelayanan Administrasi SMK Negeri 5 Kota Serang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik dengan pelayanan administrasi yang diberikan?
3. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mutu pelayanan administrasi SMK Negeri 5 Kota Serang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik dengan pelayanan administrasi yang diberikan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMKN 5 Kota Serang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang, ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah pelayanan administrasi serta dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang berminat

menindak lanjuti hasil penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan adminisrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang.

2. Secara Praktis,

1) Bagi Sekolah

Penelitian ini dapat memberikan informasi positif tentang mutu pelayanan administrasi, sehingga peserta didik merasakan kepuasan atas layanan dministrasi yang diberikan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga sekolah pada masa yang akan datang dengan lebih baik. hasil penelitian ini diharapkan dapat merupakan bahan masukan/pertimbangan dalam mewujudkan suatu pelayanan administrasi yang memenuhi standar operasional dan meningkatkan meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 5 Kota Serang.

2) Bagi staf administrasi Penelitian ini dapat memberikan masukan tentang pelayanan administrasi, sehingga staf dapat memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didik.

3) Bagi peserta didik Penelitian ini dapat menjadikan referensi bagi peserta didik untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang mutu pelayanan administrasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta didik.

Untuk Peneliti sendiri, hasil penelitian ini merupakan ilmu dan pengalaman yang berharga disamping guna mendapatkan gelar sarjana, yang akan dijadikan referensi dalam berkarir dan berkarya.

G. Kerangka Pemikiran

Administrasi merupakan kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mencapai efesiensi dalam mewujudkan tujuan organisasi, kegiatan administrasi merupakan jumlah dari pekerjaan operati dan manajemen. Mutu pelayanan adalah nilai tambah atau keungguan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan peserta didik berkenaan dengan pelayanan administrasi. Dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi perlu adanya analisis dari mutu pelayanan sebelumnya, agar dapat diperbaharui, dibenahi dan diperbaiki lagi agar peserta didik merasa nyaman dan puas dengan pelayanan administrasi.

Mutu pelayanan terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu: Berwujud *(Tangible),* Kepercayaan atau Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan atau keyakinan (*Assurance*), dan Empati *(Empathy).*

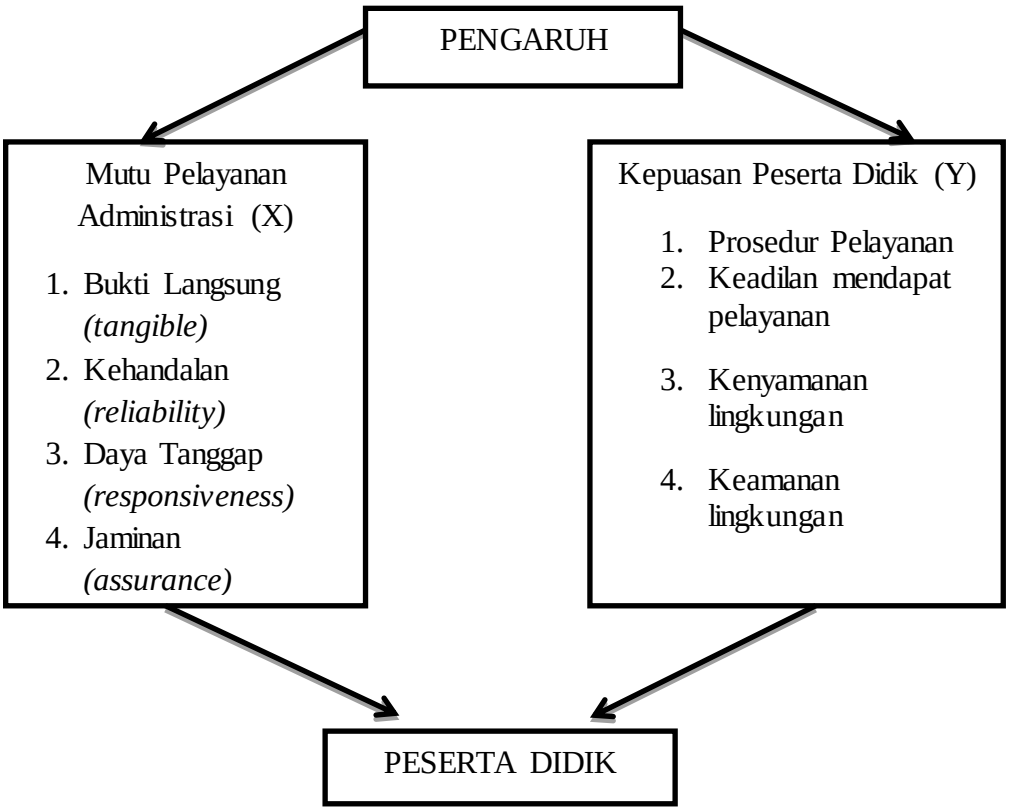
Mutu pelayanan tersebut berhubungan dengan kualitas peserta didik dimana mutu pelayanan secara bersama-sama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik. Kepuasan merupakan persaaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan. kepuasan peserta didik adalah

tanggapan atau respon peserta didik setelah mendapatkan layanan sekolah sesuai dengan harapannya. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta didik yaitu prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Model konseptual yang mendasari kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel. 1.1

Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik



F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun dalam lima bab yang sistematisnya penulis jabarkan sebagai berikut:

Bab kesatu, pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, tinjauan pustaka, kerangka berfikir, dan pengajuan hipotesis meliputi: penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan pengajuan hipotesis.

Bab ketiga, metodologi penelitian yang meliputi: tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknis analisis data dan hipotesis statistik.

Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi: deskripsi data, pengujian persyaratan analisis normalitas, pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab kelima, penutup yang meliputi : kesimpulan dan saran.