

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau menyontek karya tulis orang lain, saya akan bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 10 Desember 2021



**Nurul Lailiah Hakim**  
NIM.171250031

## ABSTRAK

Nurul Lailiah Hakim. 171250031. Judul Skripsi: ***Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang.***

Penelitian ini tentang kinerja tenaga kependidikan dan mutu layanan pendidikan, yang bertujuan : 1) Mendeskripsikan tingkat ketercapaian pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang; 2) Mendeskripsikan tingkat ketercapaian Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang; 3) Menganalisis pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan Di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang. Penelitian ini dilakukan pada bagian tenaga kependidikan SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik regresi dan korelasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sampling random yang diambil dari masing-masing kelas 10 orang yang berjumlah 30 responden. Instrumen penelitian menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial. Dari perhitungan menggunakan rumus regresi sederhana dan korelasi *product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, Tingkat Kinerja Tenaga Kependidikan secara rata-rata pada taraf sangat baik 79,6%; *Kedua*, Tingkat Mutu Layanan Pendidikan secara rata-rata pada taraf 76,53%; *Ketiga*, Terdapat pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap mutu layanan pendidikan di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang sebesar 67,24%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang perlu dilakukan peneliti lebih lanjut. Semakin tinggi kinerja tenaga kependidikan, maka akan semakin tinggi mutu layanan pendidikan.

Kata Kunci : Kinerja, Tenaga Kependidikan, dan Mutu Layanan Pendidikan



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : -  
Lampiran : Skripsi  
Perihal : Usulan Ujian Skripsi

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas  
Tarbiyah dan Keguruan  
Di-

*Serang*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Nurul Lailiah Hakim**, NIM : 171250031 yang berjudul **Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universtas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Serang, 10 Desember 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Apud, M.Pd**  
NIP. 1971 0117 200312 1 002

**H. Mansur, M.Pd**  
NIP. 19790615 200501 1 006

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK  
NURUL FALAH TIGARAKSA TANGERANG**

Oleh:

**NURUL LAILIAH HAKIM**  
NIM : 171250031

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Apud, M.Pd.**  
NIP. 1971 0117 200312 1 002



**H. Mansur, M.Pd.**  
NIP. 19790615200501 1 006

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam



**Dr. Nana Jumhana, M.Pd.**  
NIP. 1971 1029 199903 1 002



**Dr. Nana Suryapermana, M.Pd.**  
NIP. 1968056 200003 1 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Nurul Lailiah Hakim, NIM : 171250031 yang berjudul *Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang*. Telah diujikan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 15 Desember 2021.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 15 Desember 2021

Sidang Munaqasah,

Ketua Merangkap Anggota

Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D  
NIP. 19681117 199103 2 001

Sekretaris Merangkap Anggota

Hasbullah, M.Pd.I  
NIDN. 2025107302

Anggota

Penguji I

Dr. Nana Survapermana, M.Pd  
NIP. 1968056 200003 1 001

Penguji II

Rosidah, M.A  
NIP. 19780317 201101 2 005

Pembimbing I

Dr. Apud, M.Pd.  
NIP. 1971 0117 200312 1 002

Pembimbing II

H. Mansur, M.Pd.  
NIP. 19790615200501 1 006

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Sujud syukur Alhamdulillah ku persembahkan pada Allah SWT, atas berkat rahmat dan kekuasaa-Nya, ku persembahkan skripsi ini sebagai tanda cinta dan baktiku pada sosok yang menjadi prioritas dalam hidupku yaitu orangtuaku.

Ayahanda tercinta Lukmanul Hakim dan Ibundaku tercinta Thoharoh yang senantiasa mensupportku, memotivasi, mendoakanku disetiap sujudnya, tak pernah lelah menopangku serta mendidikku dari belia hingga saat ini. Kepada kakak ku tercinta Syifa Fauziah Hakim, Ahmad Holidin dan adik ku tercinta Nida Nabilah Hakim, serta saudara yang tak hentinya memberikan doa, support dan juga motivasi yang diberikan kepada saya.

Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam terkhusus angkatan Glow 2017, sahabat kelas, sahabat kosan, sahabat organisasi juga orang terdekat yang selalu menemani dalam skripsi ini, terimakasih untuk segala support dan juga kebersamaannya.

Akhirnya kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya, semoga semua karya ini bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Dan semoga skripsi ini bermanfaat adanya sebagaimana mestinya Aamiin.

## MOTTO

من جدّ وجد

**”Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan ia”**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis, Nurul Lailiah Hakim dilahirkan di Tangerang, pada tanggal 1 April 1998, anak ke 2 dari 3 bersaudara dari pasangan bapak Lukmanul Hakim dan ibu Thoharoh. Yang bertempat tinggal di Perumahan Sudirman Indah Blok D4 No.27 Tigaraksa Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN Komplek Api Curug lulus tahun 2010, dan melanjutkan ke Pondok Pesantren Daar El-Qolam Gintung Jayanti Tangerang dengan menempuh pendidikan MTS Daar El-Qolam lulus 2013 dan melanjutkan pendidikan di MAS Daar El-Qolam lulus pada tahun 2016. Dan pada tahun 2016 melanjutkan studi ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Program Stara Satu (S1) pada Fakultas FUDA Jurusan Bahasa dan Sastra Arab (BSA) selama satu tahun lalu saya pindah jurusan dan melanjutkan studi ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Program Stara Satu (S1) pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Dan selama kuliah di UIN SMH Banten penulis pernah mengikuti kegiatan organisasi internal yaitu HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) MPI selama 3 periode dan organisasi primordial HIMATA (Himpunan Mahasiswa Tangerang Raya) selama 4 periode.

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis.



## KATA PENGANTAR

*Bismilaahirrahmaanirrahiim*

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga berkat izin-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat teriring salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada suri tauladan kita yakni baginda Nabi besar Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan umatnya akhir zaman semoga kita memperoleh syafa'at baginda Rasul pada hari akhir nanti, pada hari dimana tidak ada pertolongan bagi manusia, kecuali karena amal shaleh yang dilakukannya di dunia ini.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis ingin menyampikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof . Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., selaku ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Apud , M.Pd., dan Bapak H. Mansur, M.Pd. Selaku pembimbing satu dan pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberi

- petunjuk, nasehat, dan bimbingannya, sejak awal sampai akhir rampungnya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
  6. Ibu Kepala Sekolah SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang yang telah memberikan izin penelitian dan informasi bagi penulis
  7. Seluruh Staf Tenaga Kependidikan dan Pendidik yang telah membantu dalam penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
  8. Keluargaku tercinta, Ayah, Ibu, kakak-kakak Syifa, Holid dan adik Nida serta suport systemku yang senantiasa selalu mendoakan dan menyemangati serta memberi motivasinya kepada saya.
  9. Kepada My Suport Systemku Muhamad Yunan Zulkarnaen yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasinya pada saya.
  10. Kepada teman-teman mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam tekhusus angkatan Glow 2017 yang tiada hentinya memberikan motivasi dan bantuannya sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah mulai dari awal perkuliahan sampai kepada proses akhir penyelesaian studi terima kasih untuk segala kebersamaan.
  11. Kepada para sahabat perjuangan Marisa, Hesty, Hasna, Eva, I'ah, sofy, Febrianti, yang sama-sama sedang menyusun skripsi ini, yang tiada hentinya memberikan support, motivasi dan bantuannya pada saya.

12. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut berperan serta membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang positif atas segala kekurangan, kekeliruan dan kesalahan dalam pembuatan skripsi ini. Harapan penulis semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 10 Desember 2021



---

**Nurul Lailiah Hakim**  
NIM.171250031

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT UJIAN MUNAQSAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Masalah.....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori.....	13
1. Hakikat Kinerja Tenaga Kependidikan .....	13
a. Pengertian Kinerja .....	13

b. Pengertian Tenaga Kependidikan .....	18
c. Hak dan Kewajiban Tenaga Kependidikan .....	22
d. Jenis-jenis Tenaga Kependidikan .....	23
2. Hakikat Mutu Layanan Pendidikan .....	25
a. Pengertian Mutu.....	25
b. Pengertian Mutu Layanan.....	29
c. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan.....	31
d. Bentuk-bentuk Layanan Pendidikan.....	39
e. Indikator Mutu Layanan Pendidikan .....	42
B. Penelitian yang Relevan.....	44
C. Kerangka Berpikir.....	47
D. Pengajuan Hipotesis.....	50
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
B. Metode Penelitian .....	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Instrumen Penelitian .....	58
F. Teknik Analisis Data.....	64
G. Hipotesis Statistik .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum SMK Nurul Falah Tigaraksa Tangerang .....	68
B. Deskripsi Data.....	70
1. Kinerja Tenaga Kependidikan.....	70
2. Mutu Layanan Pendidikan.....	74
C. Pengujian Persyaratan Analisis Normalitas .....	78
D. Pengujian Hipotesis.....	80
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran-saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Kerangka Berpikir .....	49
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	51
<b>Tabel 3.2</b> Pengaruh Antar Variabel.....	53
<b>Tabel 3.3</b> Kisi-kisi Instrument Kinerja Tenaga Kependidikan.....	59
<b>Tabel 3.4</b> Kisi-kisi Instrument Mutu Layanan Pendidikan .....	62
<b>Tabel 4.1</b> Interpretasi dan Kategori Data Kinerja Tenaga Kependidikan.....	71
<b>Tabel 4.2</b> Distribusi Frekuensi Kinerja Tenaga Kependidikan .....	72
<b>Tabel 4.3</b> Interpretasi dan Kategori Data Mutu Layanan Pendidikan .....	75
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Pendidikan.....	76
<b>Tabel 4.5</b> Uji Normalitas Variabel Kinerja Tenaga Kependidikan .....	79
<b>Tabel 4.6</b> Uji Normalitas Variabel Mutu Layanan Pendidikan.....	79
<b>Tabel 4.7</b> Anava untuk Regresi Linearitas Sederhana .....	80
<b>Tabel L.1</b> Angket Kinerja Tenaga Kependidikan .....	95
<b>Tabel L.2</b> Angket Mutu Layanan Pendidikan .....	97
<b>Tabel L.3</b> Daftar Nama Responden.....	101
<b>Tabel L.4</b> Data Hasil Angket .....	103
<b>Tabel L.5</b> Uji Validitas Instrument Variabel X.....	104
<b>Tabel L.6</b> Persiapan Perhitungan Validitas Variabel X .....	105
<b>Tabel L.7</b> Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X.....	107
<b>Tabel L.8</b> Reliabilitas Instrument Variabel X.....	108
<b>Tabel L.9</b> Persiapan Perhitungan Varians Butir dan Varians Total .....	110
<b>Tabel L.10</b> Uji Validitas Instrument Variabel Y.....	112
<b>Tabel L.11</b> Persiapan Perhitungan Validitas Variabel Y .....	113

<b>Tabel L.12</b> Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Y .....	115
<b>Tabel L.13</b> Reliabilitas Instrument Variabel Y .....	116
<b>Tabel L.14</b> Persiapan Perhitungan Varians Butir dan Varians Total .....	118
<b>Tabel L.15</b> Distribusi Frekuensi Kinerja Tenaga Kependidikan .....	120
<b>Tabel L.16</b> Normalitas Data Kinerja Tenaga Kependidikan.....	122
<b>Tabel L.17</b> Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Pendidikan .....	124
<b>Tabel L.18</b> Normalitas Data Mutu Layanan Pendidikan .....	126
<b>Tabel L.19</b> Penolong Uji Linearitas Regresi.....	129
<b>Tabel L.20</b> ANAVA Regresi Variabel X dan Y .....	131
<b>Tabel L.21</b> Interpretasi dan Kategori Data Kinerja Tenaga Kependidikan .....	133
<b>Tabel L.22</b> Interpretasi dan Kategori Data Mutu Layanan Pendidikan.....	133
<b>Tabel L.23</b> Interpretasi Koefisien Korelasi .....	134
<b>Tabel L.24</b> Nilai Kritis dari r <i>Product Moment</i> .....	136
<b>Tabel L.25</b> Luas Bawah Lengkungan Normal Standar dari O ke Z.....	137
<b>Tabel L.26</b> Nilai Persentil Untuk Distribusi t .....	138
<b>Tabel L.27</b> Nilai Persentil Untuk Distribusi F .....	139

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 4.1</b> Histogram Distribusi Frekuensi Kinerja Tenaga Kependidikan .....	73
<b>Grafik 4.2</b> Histogram Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Pendidikan .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Instrumen Penelitian .....	94
<b>Lampiran 2</b> Daftar Nama Responden.....	101
<b>Lampiran 3</b> Hasil Data Angket.....	103
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	104
<b>Lampiran 5</b> Perhitungan Statistik.....	120
<b>Lampiran 6</b> Tabel Statistik .....	136
<b>Lampiran 7</b> Surat Keputusan Pembimbing Skripsi .....	143
<b>Lampiran 8</b> Surat Izin Penelitian.....	145
<b>Lampiran 9</b> Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian .....	146
<b>Lampiran 10</b> Buku Bimbingan Skripsi.....	147
<b>Lampiran 11</b> Dokumentasi Hasil Penelitian.....	152