

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan upaya yang dilakukan secara terarah yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan dan proses pembelajaran yang mendorong peserta didik agar secara aktif mengembangkan potensinya. Potensi tersebut mencakup kekuatan spiritual keagamaan, kemampuan mengendalikan diri, pembentukan kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan bagi dirinya sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara. Hal ini termaktub dalam Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam pengertian sederhana dan paling umum ialah sebagai usaha makhluk hidup (manusia) untuk menumbuhkembangkan potensi-potensi yang ada dalam diri mereka sesuai dengan aturan yang berlaku di masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2003).

Menurut Ki Hajar Dewantara dalam “Pendidikan umumnya berarti daya upaya untuk memajukan bertumbuhnya budi pekerti (kekuatan batin, karakter), pikiran (intelektual dan tubuh); dalam Taman Siswa tidak boleh dipisah- pisahkan bagian-bagian itu agar supaya kita memajukan kesempurnaan hidup, kehidupan dan penghidupan anak-anak yang didik, selaras dengan dunianya” (Asfar et al., 2020) . Ki Hajar Dewantara merupakan Tokoh Pendidikan Nasional Indonesia, beliau peletak dasar yang kuat bagi pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan proses interaksi manusiawi atas dasar kesadaran untuk mencapai tujuan pendidikan yang disebutkan dalam Undang - Undang No. 20 Tahun 2003 Bab 1 pasal 1

Kitab suci umat Islam yaitu Al-Quran menjelaskan pentingnya pengetahuan. Tanpa pengetahuan, kehidupan manusia akan gelap. Pengetahuan ibarat cahaya pada malam yang kelam. Qs. At-Taubah ayat 122 berbunyi yang artinya: “Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang

agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya”.

Ayat tersebut memberi pemahaman kepada kita bahwa betapa pentingnya pengetahuan bagi keberlangsungan hidup manusia. Dengan adanya bekal pengetahuan, manusia bisa membedakan baik dan buruk, benar dan salah, yang membawa manfaat dan yang membawa mudarat. Menurut Trisnawati dalam (Syafuruddin et al., 2023). Pendidikan berperan sebagai sarana untuk menggali potensi individu, sehingga menjadi manusia yang memegang prinsip-prinsip intelektual, kemanusiaan, dan religiusitas.

Unsur-unsur pendidikan terdiri atas beberapa bagian, adapun di antaranya adalah sebagai berikut (Rahman et al., 2022): 1) Peserta Didik; Peserta didik merupakan subjek dalam sebuah lembaga pendidikan. Seorang individu yang berkembang dan membutuhkan bimbingan dan perlakuan manusiawi; 2) Pendidik; Pendidik merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pendidikan. Pendidik bukan hanya guru di sekolah, namun juga pendidik bisa berasal dari lingkungan pendidikan yang berbeda. Dalam hal ini, orang tua, pemimpin masyarakat, dll. Hal itu pun juga bisa disebut sebagai pendidik; 3) Interaksi Edukatif; Interaksi edukatif merupakan komunikasi timbal balik antara peserta didik dengan tenaga pendidik yang mengarah terhadap tujuan pendidikan. Dalam berlangsungnya proses pendidikan, diharuskan adanya interaksi dua arah antara tenaga pendidik dengan peserta didik; 4) Tujuan Pendidikan; Secara umum, tujuan pendidikan untuk membangkitkan, memicu, dan menyegarkan kembali materi-materi yang telah disampaikan kepada peserta didik agar peserta didik semakin menguasai materi pelajaran yang telah dipelajari; 5) Materi Pendidikan; Materi pendidikan merupakan bahan ajar dalam sebuah pendidikan. Dalam lembaga pendidikan persekolahan, materi pendidikan telah dirancang secara terstruktur dalam sebuah kurikulum; 6) Alat dan Metode Pendidikan; Alat dan metode pendidikan adalah segala sesuatu yang dilakukan ataupun diadakan dengan sengaja untuk mencapai tujuan pendidikan. Alat pendidikan merupakan jenisnya sedangkan metode pendidikan melihat efisiensi dan efektivitasnya.

Contoh alat pendidikan adalah komputer, sosial media, buku ajar dan alat peraga. Sedangkan metode pendidikan merupakan cara penyampaian materi pendidikan dari pendidik kepada peserta didik; 7) Lingkungan Pendidikan; Lingkungan pendidikan merupakan tempat di mana peristiwa pendidikan berlangsung. Secara umum lingkungan pendidikan dibagi menjadi tiga yaitu lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Ketiga tersebut sering disebut sebagai tri pusat pendidikan.

Kota Bandung secara konsisten menempati peringkat atas dalam indeks pendidikan di Jawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar penduduk kota Bandung memiliki akses dan kesempatan untuk mengenyam pendidikan. Mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi, kota Bandung ini memiliki banyak pilihan institusi pendidikan dengan reputasi yang baik, baik itu negeri ataupun swasta. Kota Bandung dikenal sebagai kota mahasiswa dengan banyak universitas ternama. Hal ini membuat kota Bandung menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Meskipun jumlah lembaga pendidikan yang banyak, yang menjadi tantangannya adalah kualitas masih menjadi perhatian.

Salah satu sekolah dengan jenjang menengah atas yang ada di kota Bandung yakni SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung. Sekolah ini dikenal sebagai salah satu sekolah menengah atas swasta yang memiliki reputasi baik di Kota Bandung. Dengan visi “Unggul, Mandiri, dan Islami”. SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung menerapkan kurikulum nasional dengan nilai-nilai Islam. Adapun Siswa/i-nya telah mencetak berbagai prestasi baik di tingkat kota, provinsi, maupun nasional. Prestasi tersebut bukan hanya diraih dalam bidang akademik saja, namun juga dalam bidang non-akademik seperti olahraga dan seni.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 “Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional” (Standar Tenaga Administrasi Sekolah Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional

Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, 2008). Sebagaimana dimaksud dalam ayat bab (1) pasal (1) ayat (5) Undang - Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, tenaga kependidikan adalah warga masyarakat yang mampu menyesuaikan diri dan diundang untuk ikut serta dalam kegiatan pendidikan . Tenaga kependidikan tersebut memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh Undang - Undang yang berlaku, dipengaruhi oleh pejabat yang berlaku , disertai tugas pada suatu jabatan tertentu , dan juga ditentukan oleh peraturan yang berlaku . (Pandi, 2022).

Sebagai salah satu aspek administrasi, tata usaha mengacu pada dukungan untuk bekerja sama. Mencakup kegiatan seperti pencatatan, pengelolaan keuangan, pengarsipan dokumen, dan surat-menyurat. (Mappaenre, 2022). Tata usaha sekolah memegang peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi sekolah. Karena fungsinya yang strategis, keberadaan dan pengelolaannya perlu mendapat perhatian khusus. Salah satu upaya utama adalah memastikan proses administrasi berjalan efisien, di mana peran tata usaha sangat berpengaruh. Dengan manajemen tata usaha yang baik, pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan maksimal (Fauzi & Ahmad, 2023):

Adminisrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan meliputi : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian, pengawasan dan pembiayaan, dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, materiil, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Maisaroh & Danuri, 2020). Tugas administrasi pendidikan tidak hanya terbatas pada pengelolaan internal, tetapi juga mencakup hubungan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Di era digital, administrasi pendidikan semakin dituntut untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pembelajaran dan manajemen. Dengan demikian, administrasi pendidikan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas dan efektivitas sistem pendidikan secara keseluruhan. Peran ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang mendukung dan

mendukung perkembangan siswa secara optimal.

Kualitas layanan yang disajikan oleh suatu lembaga akan sangat berpengaruh terhadap siapa saja pemakai jasa layanan tersebut. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah bagian dari tenaga kependidikan yang berperan dalam mendukung kelancaran layanan administrasi agar proses pendidikan di sekolah dapat berjalan dengan baik. Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya membantu menunjang proses pembelajaran dan mendukung tercapainya tujuan.

Kepuasan peserta didik bisa dikatakan baik jika kualitas layanan administrasi dapat mendukung setiap aktivitas pembelajaran di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung. Kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan pengalaman nyata setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan harapannya. Sementara itu, Bowen dan Booms menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau menyamai harapan pelanggan. (Hasbi et al., 2018).

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik pelayanan yang diterima oleh pelanggan tersebut. Semakin bermutu pelayanan yang diberikan, maka semakin terpenuhi juga kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam hal ini, setiap peserta didik memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya dari pihak sekolah khususnya dari tenaga administrasi itu sendiri. Jika kebutuhan dan keinginan peserta didik ini terpenuhi maka peserta didik akan merasa puas begitu pun sebaliknya.

Untuk mengukur kualitas layanan, terdapat indikator-indikator yang digunakan menurut antara lain adalah sebagai berikut: 1) Bukti fisik

(tangibles); 2) Keandalan (reliability); 3) Daya tanggap (responsiveness); 4) Jaminan (assurance); 5) Empati (emphaty) (Parasuraman et al., 1988). Adapun untuk mengukur kepuasan pelanggan (dalam hal ini adalah peserta didik) terdapat indikator tersendiri yakni 1) Kesesuaian harapan; 2) Minat berkunjung kembali; 3) Ketersediaan merekomendasikan (Rembet et al., 2020).

Berdasarkan studi awal yang dilakukan di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung, peneliti menemukan kesenjangan antara konsep dan praktik terkait kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik. Kesenjangan yang dimaksud yakni terdapat keluhan dari beberapa peserta didik terkait pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan yang ada di sekolah. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang kurang ramah, waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang cukup lama dan terbatasnya fasilitas (dalam hal ini adalah ruangan), di samping itu juga penyedia jasa layanan administrasi juga terbatas. Hal ini menyebabkan antri yang cukup panjang sehingga beberapa peserta didik terkadang menunda proses administrasi mereka. Terkait dengan keluhan dari beberapa peserta didik tersebut, peneliti menemukan ketertarikan untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai kualitas layanan administrasi dan kepuasan peserta didik.

Selaras dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Nur Azizah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN Pangkep” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan (Azizah, 2024) Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Asril Fahmi Lubis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Al-Hidayah Bandar Lampung”. Pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung (Lubis, 2021). Akan tetapi terdapat juga penelitian terdahulu yang menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada level sedang. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Naser Ibrahim Saif (Saif, 2014) yang berjudul “The Effect Of

Service Quality On Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students”. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dan pengembangan proses pendidikan dan kepuasan mahasiswa memerlukan lebih banyak perhatian dan penerapan standar kualitas layanan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penulis ingin mengeksplorasi berbagai aspek dari kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah. Dengan memahami pengaruhnya, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi terhadap kepuasan peserta didik. Melalui survei, penulis akan mengumpulkan data yang relevan untuk mendukung temuan ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi mereka.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, penulis menyimpulkan beberapa rumusan masalah, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan administrasi di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tercantum, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi

teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah wawasan tentang keilmuan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam khususnya pada bidang layanan administrasi dan kepuasan peserta didik di sekolah.

2. Manfaat Praktis

- a) Untuk institusi, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang bermanfaat dan merekomendasikan dalam hal peningkatan kualitas layanan administrasi.
- b) Untuk kepala sekolah, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang terstruktur dan meningkatkan pengelolaan layanan administrasi.
- c) Untuk peneliti, penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan memberikan pengalaman praktik mengenai layanan administrasi.

E. Kerangka Berpikir

1. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas layanan merupakan bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pelayanan yang berkualitas dapat membantu tercapainya kepuasan pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan. Dalam konteks organisasi maupun perusahaan, kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Secara sederhana, kualitas layanan dapat dipahami sebagai tolak ukur seberapa baik suatu pelayanan mampu menjawab harapan pelanggan. (Syahputra et al., 2023).

Terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan teori Servqual, antara lain adalah sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988):

1. Bukti fisik (*tangibles*) yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas dari perusahaan. Layanan yang berbentuk jasa tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat

penting dalam mengukur layanan karena siswa akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas suatu layanan. Berwujud dalam aspek lembaga pendidikan yaitu dalam bentuk fisik meliputi bangunan, keberhasilan lingkungan, ruangan yang nyaman, dan fasilitas-fasilitas lainnya.

2. Keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan suatu institusi dalam memberikan layanan secara tepat dan sesuai harapan. Dalam konteks pendidikan, mencerminkan hal sejauh mana tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan mampu memberikan layanan pembelajaran sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan, termasuk dalam merancang dan mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan siswa.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan serta kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dalam konteks ini siswa, diperlukan sikap yang responsif guna menciptakan kepuasan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan waktu khusus untuk siswa, mendengarkan keluhan mereka secara empatik, serta memberikan solusi yang relevan terhadap permasalahan yang mereka hadapi. Dengan pendekatan ini, diharapkan siswa mampu menemukan jalan keluar dan menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan lebih baik.
4. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan tindakan karyawan secara andal yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Pelayanan yang luar biasa, yang diberikan oleh staf tata usaha sekolah, menunjukkan komitmen mereka dalam memenuhi kebutuhan siswa. Dengan demikian, kualitas layanan yang pasti ini bisa menjadi strategi promosi yang efektif untuk reputasi sekolah di mata masyarakat.
5. Empati (*emphaty*) berkaitan dengan kemampuan rasa memahami yang dimiliki karyawan untuk memahami perasaan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata puas atau senang, lega dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan perasaan puas atau senang dikarenakan mengonsumsi produk barang atau jasa. Menurut Popi Sopiadin kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya.

Kepuasan pelanggan menurut Richard F. Gerson dalam (Lubis, 2021) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan menurut Day dan Fandy Tjiptono adalah reaksi yang muncul setelah membandingkan harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dengan kinerja aktualnya. Sementara itu, menurut D. Willkie, kepuasan pelanggan adalah respons emosional yang timbul dari pengalaman menggunakan produk atau layanan tertentu..

Ada sebuah prinsip yang menekankan pentingnya kepuasan dalam pelayanan dari sebuah lembaga, termasuk institusi pendidikan seperti sekolah. Prinsip ini diperkuat oleh ayat 159 dalam surah Ali Imran di Al-Quran.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.

Dari ayat ini sudah jelas bahwa sudah menjadi kewajiban kita untuk berbuat baik kepada orang lain, dan jika kita tidak (bertindak kasar dan kasar), pasti semua orang akan berpaling. Apabila pelayanan dan kinerja suatu sekolah baik, maka tidak dapat dipungkiri bahwa orang tua, staf sekolah, dan masyarakat akan senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebaliknya, jika pelayanan dan kinerjanya buruk dan di bawah standar, hal ini dapat menimbulkan keluhan dan ketidaknyamanan dari orang tua, siswa, dan masyarakat, bahkan calon siswa mungkin ragu untuk mengunjungi institusi tersebut.

Menurut tafsir Kemenag, setelah memberikan petunjuk umum kepada kaum mukmin, Allah kemudian memberikan petunjuk khusus dengan menyebutkan karunia-Nya kepada Nabi Muhammad. Berkat rahmat besar dari Allah, Nabi berdoa lemah lembut terhadap mereka yang melakukan kesalahan dalam Perang Uhud. Jika Nabi mengucapkannya dengan keras, kasar, tidak toleran, dan tidak peka terhadap keadaan orang lain, tentu mereka akan menjauh darinya. Oleh karena itu, maafkanlah kesalahan mereka, hapuslah kesalahan tersebut, dan mohonkan ampunan kepada Allah untuk mereka. Selain itu, bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan peperangan dan hal-hal duniawi lainnya seperti politik, ekonomi, dan sosial. Setelah memutuskan hasil musyawarah, bertawakallah kepada Allah dan akui kelemahan Anda di hadapan-Nya setelah berusaha sebaik mungkin. Sesungguhnya, Allah menyukai orang-orang yang bertawakal.

Adapun menurut tafsir Tahlili, Sekalipun dalam situasi yang sulit, seperti adanya pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum Muslimin dalam Perang Uhud yang menyebabkan penderitaan bagi kaum Muslimin, Rasulullah tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah kepada para pelanggar tersebut, bahkan memaafkan mereka serta memohon ampunan dari Allah untuk mereka. Seandainya Nabi Muhammad saw mengisyaratkan keras dan berhati kasar, tentu mereka akan menjauh darinya.

Selain itu, Nabi Muhammad saw selalu bermusyawarah dengan mereka dalam berbagai hal, terutama dalam urusan peperangan. Oleh karena itu, kaum Muslimin taat mengambil keputusan-keputusan hasil musyawarah tersebut. Karena keputusan itu merupakan keputusan mereka sendiri bersama Nabi. Mereka tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi. Mereka bertawakal sepenuhnya kepada Allah, karena tidak ada yang dapat membela

kaum Muslimin selain Allah.

Indikator kepuasan pelanggan menurut (Rembet et al., 2020) yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian harapan. Merupakan keselarasan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima.
2. Minat berkunjung kembali. Dalam konteks ini, minat untuk berkunjung kembali muncul karena pelayanan yang diberikan memuaskan dan peserta didik memperoleh nilai atau manfaat setelah menerima pelayanan tersebut.
3. Ketersediaan merekomendasikan. Merupakan kesediaan untuk merekomendasikan produk yang telah diterima dan dirasakan kepada teman atau keluarga lainnya.



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Menurut Abdullah dalam (Yam & Taufik, 2021). “Hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian”.

- a. Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4

Kota Bandung.

- b. Ha: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan penelitian-penelitian terdahulu yang mana kajian nya memiliki kemiripan dengan yang peneliti teliti, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang telah ditulis oleh Nur Azizah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MAN Pangkep*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan peserta didik di MAN Pangkep. Jenis penelitian yang digunakan adalah ex-post facto. Metode yang diterapkan adalah Regresi Linear Sederhana dengan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN Pangkep. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket. Populasi penelitian terdiri dari 870 orang, dengan sampel sebanyak 90 peserta didik. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan SPSS Versi 25 for Windows. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,731. Karena nilai koefisien regresi positif (+), maka pengaruh yang ditemukan bersifat positif. Berdasarkan hasil uji t, nilai Thitung sebesar 9,188 lebih besar dari Ttabel 1,987 dengan signifikansi 0,025, sehingga Ho ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MAN Pangkep. Koefisien determinasi menunjukkan angka 49,0%, sedangkan 51,0% kelangsungan hidup dipengaruhi oleh faktor lain. (Azizah, 2024).
2. Skripsi yang telah ditulis oleh Asril Fahmi Lubis yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Bandar Lampung*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al-Hidayah Bandar Lampung. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linear Sederhana dengan pendekatan kuantitatif, hal ini

untuk mengetahui seberapa pengaruhnya antara kedua variabel tersebut. Hasil perhitungan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa angka koefisien regresi sebesar 0,742. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka penelitian ini memiliki pengaruh positif. Jika dilihat dari hasil nilai T hitung ($4.262 > T \text{ Tabel } (2,160)$) dengan signifikansi sebesar 0,025 maka H_0 ditolak dan H_a di terima, jadi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Hidayah Bandar Lampung. Berdasarkan teknik probabilitas dihasilkan $\text{Sig} = 0,01$ dan nilai $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ karena nilai $\text{Sig} < \text{nilai } \alpha$ yaitu $0,01 < 0,025$ maka H_0 ditolak. Perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 58,3% dan sisanya 41,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di MTs Al Hidayah Bandar Lampung (Lubis, 2021).

3. Skripsi yang telah ditulis oleh Nova Nurul Asyifa yang berjudul "*Pengaruh Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Peserta Didik (Penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan)*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra lembaga dan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas peserta didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Subang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian *ex post facto*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan pengukuran data menggunakan skala likert. Responden pada penelitian ini adalah siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan sebanyak 89 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Lembaga (X1) di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan dikategorikan "Tinggi" dengan nilai 4,30. Kualitas Pelayanan Akademik (X2) di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan dikategorikan "Tinggi" dengan nilai 4,42. Loyalitas Peserta Didik (Y) di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kabupaten Subang Selatan dikategorikan "Tinggi" dengan nilai 4,39 dari hasil pengolahan data perindikator melalui SPSS dari ketiga variabel berada pada rentang 3,50-4,50. Adapun Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Didik dengan nilai signifikansi 0,005 dan t-hitung 2,894. Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Loyalitas Peserta Didik dengan nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 7,446. Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Peserta Didik dengan nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 147,774. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R Square) diperoleh hasil sebesar 0,775, yang berarti bahwa pengaruh Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Peserta Didik sebesar 77,5% (Asyifa, 2024).

4. Skripsi yang telah ditulis oleh Siska Putri Yola yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Dirgantara Riau*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Dirgantara Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik SMK Dirgantara Riau dengan sampel sebanyak 33 siswa. teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Random Sampling*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear sederhana menggunakan program SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik SMK Dirgantara Riau. Adapun besaran pengaruh kualitas layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik adalah sebesar 14,1% terhadap kepuasan peserta didik. Sedangkan sisanya sebesar 85,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini (Yola, 2023).
5. Jurnal yang telah ditulis oleh Rindu Antika Sari dan Armiami yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam*" penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Terdapat 100 orang responden sebagai pasien BPJS Kesehatan dengan menggunakan rumus chocran yang diambil dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung (Sari & Armiami, 2019).

6. Jurnal yang telah ditulis oleh M. Hasbi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Berdasarkan rumus Slovin, terdapat sampel sebanyak 74 orang dari 283 populasi pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y=9.961+(-0.065) X1+0.152 X2 + 0.074 X3+ 0.459 X4 + 0.000 X5$, dan didapatkan $F_{hitung} = 4,283$ sig $0,002 < 0,05$, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik yakni kualitas pelayanan administrasi (empati X4) berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Hasbi, 2018).
7. Jurnal yang telah ditulis oleh Nia Sonani dan Iis Anisa Yulia yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan*". Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis yaitu penelitian untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan subyek yang diteliti. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 60 orang. Menggunakan metode regresi linear berganda dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Secara bersama-sama variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Sonani & Yulia, 2021).
8. Jurnal yang telah ditulis oleh Muzdalifa Van Gobel Martha Ogotan Deysi Tampongongoy yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Layanan Peserta Pada PT Taspen Cabang Manado*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan layanan peserta pada PT. Taspen Cabang Manado dan indikator apa yang paling mempengaruhi kualitas

pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode angket/kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan layanan peserta pada PT TASPEN Cabang Manado. yang berarti variabel kualitas pelayanan administrasi merupakan faktor yang determinan/penentu terhadap kepuasan layanan peserta. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan administrasi maka akan semakin baik/tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Kantor PT TASPEN Cabang Manado dan indikator yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi adalah indikator keandalan dan empati di mana keduanya punya nilai total correlation/r hitung paling tinggi dibanding indikator lainnya (Gobel et al., 2019).

9. Jurnal yang ditulis oleh Denny Saputra yang berjudul "*The Effect Of Employee's Administrative Service To Civil Servant Satisfaction In Local Apparatus Agency At South Kalimantan Province*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan pegawai negeri sipil. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi model embedded, ini merupakan metode penelitian yang mengkombinasikan penggunaan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif secara bersama-sama tetapi bobot metodenya berbeda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode primernya, dan metode kualitatif sebagai metode sekundernya (QUAN + qual). Populasi pada penelitian ini adalah PNS lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang naik pangkat periode bulan April 2018. Untuk penentuan sampel, penelitian ini menggunakan teknik pemilihan sampel *proportionate stratified random sampling*. Adapun untuk penentuan jumlahnya menggunakan rumus Slovin sehingga terdapat 315 orang sebagai sampel pada penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan pegawai negeri sipil di badan kepegawaian daerah Kalimantan selatan (Saputra,

2018).

10. Jurnal yang ditulis oleh Naser Ibrahim Saif yang berjudul "*The Effect Of Service Quality On Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap pengalaman perguruan tinggi administrasi kesehatan dalam penerapan standar mutu layanan dan pengaruh standar tersebut terhadap kepuasan mahasiswa. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Adapun untuk populasi penelitian ini meliputi semua mahasiswa administrasi kesehatan di Yordania antara tahun 2013 dan 2014 yang berjumlah mahasiswa. Kemudian untuk sampel dipilih secara acak dan mewakili 20% dari populasi penelitian yaitu 490 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya perguruan tinggi belum mampu mencapai tingkat kualitas yang identik dalam metode dan teknik pengajaran. Oleh karenanya prosedur yang digunakan oleh perguruan tinggi administrasi kesehatan merupakan elemen infrastruktur untuk memastikan kualitas dan peningkatan berkelanjutan dari kegiatan perguruan tinggi. Temuan utama dari studi ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi layanan administrasi kesehatan di Yordania menerapkan standar kualitas layanan pada tingkat sedang dari perspektif mahasiswa. Penerapan standar kualitas tingkat sedang menghasilkan tingkat kepuasan sedang di kalangan mahasiswa, yang menunjukkan bahwa peningkatan dan pengembangan proses pendidikan dan kepuasan mahasiswa memerlukan lebih banyak perhatian dan penerapan standar kualitas layanan yang lebih baik (Saif, 2014).

Berdasarkan penelitian-penelitian yang relevan di atas, terlihat bahwa terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu keduanya membahas tentang pengaruh kalitas layanan administrasi, dan kepuasan peserta didik. Adapun terdapat juga perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni lokasi penelitian, jumlah populasi serta jumlah sampel. Namun dalam hal ini penulis memfokuskan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung".