BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses diri memiliki kekuatan agama, budi pekerti, kedisiplinan diri, kecerdasan, akhlak mulia, serta kemampuan yang dibutuhkan masyarakat, bangsa, dan negara. Pendidikan dianggap sebagai bagian terpenting dalam mempersiapkan dan membentuk generasi akan datang diharapkan mampu menciptakan manusia yang bertanggung jawab dan berkualitas serta mampu mengantisipasi masa depan. Pendidikan juga dijadikan usaha untuk meningkatkan kualitas SDM (Neliwati, Bahri, Ulwan, Ginting, & Lindan, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 menyebutkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif dan menjadi warga yang demokratis serta bertanggungjawab (UU RI No. 20 Tahun 2003).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Kualitas pendidikan tidak hanya dilihat dari kemegahan fasilitas namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan. Pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan mutu pendidikan sebagai sarana pencapaian tujuannya. Dalam proses pengembangan potensi manusia, pengelolaan administrasi juga menjadi bagian penting yang harus diperhatikan Lembaga Pendidikan. Administrasi Pendidikan ialah serangkaian kegiatan yang diawali dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan pada pelaksanaan kegiatan dengan mengoptimalkan

fasillitas dan sumber daya yang ada demi mewujudkan tujuan Pendidikan (Mahmud, 2015).

Sergiovanni dan Carver (1975) dalam buku Pengantar Administrasi Pendidikan menyebut empat tujuan administrasi yaitu: a) efektifitas produksi; b) efisiensi; c) kemampuan menyesuaikan diri; dan d) kepuasan kerja. Keempat tujuan tersebut dapat digunakan sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan sekolah. Sebagai contoh sekolah memiliki fungsi untk mencapai efekivias produksi, yaitu menghasilkan lulusan yang sesuai dengan tuntunan kurikulum. Dalam mencapai tujuan tersebut harus dilakukan usaha seefisien mungkin, yaitu dengan menggunakan kemampuan dana, dan tenaga seminimal mungkin, tetapi memberikan hasil sebaik mungkin, sehingga lulusan tersebut dapat melanjutkan ke tingkat berikutnya dan dapat menyesuaikan dirinya dengan lingkungan sekolahnya yang baru. Selanjutnya lulusan ini akan mencari kerja pada perusahaan yang memberi kepuasaan kerja kepada mereka (Azis, 2016).

Administrasi kesiswaan merupakan usaha yang dilakukan sekolah agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif, efisien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Administrasi kesiswaan mencakup aneka kegiatan diluar serta didalam kelas. Kegiatan yang dilaksanakan diluar kelas mencakup penerimaan siswa, pencatatan siswa baru, melakukan pembagian seragam sekolah, dan tata tertib sekolah yang wajib dipatuhi, melaksanakan pembinaan kesejahteraan kepada siswa. Sedangkan aktivitas dalam kelas mencakup pelaksanaan pengelolaan kelas, berinteraksi belajar mengajar secara positif, keterlaksanaan presensi yang berulang, perhatian pada keterlaksanaan peraturan kelas, perhatian guru kepada dinamika dari kelompok belajar agar lancar proses pembelajaran (Danuri & Maisaroh, 2020).

Tujuan administrasi kesiswaan pada dasarnya mengatur semua kegiatan dalam bidang kesiswaan agar proses belajar mengajar disekolah bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dapat berawal dari keberadaan guru sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pembelajaran sehingga apabila pelayanan yang ada akan sangat membantu guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang tenaga pengajar disekolah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
BANDUNG

Seorang tenaga kependidikan sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia sebagaimana Firman Allah SWT dalam (Surah Al Hasyr (59) Ayat 9)

وَالَّذِيْنَ تَبَوَّءُو الدَّارَ وَالْاِيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّوْنَ مَنْ هَاجَرَ اِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُوْنَ فِيْ صُدُوْرِهِمْ حَاجَةً مِّمَّآ
اُوْتُوْا وَيُؤْثِرُوْنَ عَلٰٓى اَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌۗ وَمَنْ يُّوْقَ شُحَّ نَفْسِهٖ فَاُولٰۤىِٕكَ هُمُ الْمُفْلِحُوْنَۚ

Artinya:"Orang-Orang (Ansar) yang telah menempati kota (Madinah) dan beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin) mencintai orang-orang berhijrah ke tempat mereka. Mereka tidak mendapatkan keinginan didalam hatinya terhadap apa yang diberikan (kepada Muhajirin). Mereka mengutamakan (Muhajirin) daripada dirinya sendiri meskipun mempunyai keperluan yang mendesak. Siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran itulah orang-orang yang beruntung."

Pada ayat tersebut dijelaskan yaitu pertama, adanya upaya untuk menghormati atau melayanai pihak lain (dalam konteks ini Muahajirin), kedua, kaum Anshar mengutamakan penghormatan terhadap kaum Muhajirin dan terakhir, kaum Anshar rela mengalahkan kepentingannya sendiri. Begitupun hal-nya dalam suatu lembaga dalam memberikan pelayanan, lembaga tersebut harus dapat meneladani kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kamu Muhajirin.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada disekolah (Wijaya, 2022). Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian anatara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Tjiptono F. , 1997). Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam fislosofi

pemasaran pentingnya keseimbangan antara pencapaian tujuan organisasi dan kepuasan pelanggan secara spesifik, filosofi pemasaran berpandangan bahwa tujuan organisasi hanya bisa tercapai dengan efektif apabila konsumen puas terhadap apa yang mereka dapatkan dari pengalaman konsumsi barang dan jasa yang dibelinya (Tjiptono & Diana, 2022). Maka dari itu kepuasan menjadi ukuran keberhasilan pelayanan karena jika pelayanan yang berikan baik maka kepuasan akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka kepuasan akan menurun, sebuah sekolah lebih mungkin dapat mencapai tujuannya jika siswa puas dengan layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah (Liung & Syah, 2017).

Kepuasan akan dapat tercapai jika seorang tenaga pendidik maupaun tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan baik secara professional. Sebagaimana penjelasan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Thabrani menjelaskan tentang professional kerja seseorang.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

(رواه الطبراني والبيهقي)

Artinya: Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional". (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334) (KH. Zakky Mubarak, 2015).

Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti proses pembelajaran di sekolah, lingkungan hidup sekolah, komunikasi, pelayanan administrasi, dan manajemen sekolah. Proses pembelajaran mencakup metode yang digunakan guru saat menyampaikan materi kepada siswa. Lingkungan sekolah mencakup stabilitas kondisi kehidupan guru dan siswa. Keberhasilan komunikasi antara guru dan siswa dalam kehidupan sekolah sehari-hari juga menjadi faktor kepuasan siswa. Pelayanan Manajemen dan Administrasi Sekolah juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa karena keduanya merupakan kegiatan penting dalam pengelolaan suatu organisasi dalam hal ini sekolah (Ahmad, 2014).

Berdasarkan penelitian dari Neliwati, AlFajri Bahri, Mishiyyah Nashih Ulwan, Nursya'adah Br Ginting, April Lindan pada tahun 2022 diketahui dari penelitian ini yang berdasarkan nilai signifikansi 0,004<0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu Y= 38.155+0,181X yang artinya terdapat pengaruh positif dari pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, dalam uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh R Squre sebesar 0,419 yang menunjukkan bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Jadi pelayanan administrasi kesiswaan memiliki nilai yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa (Neliwati, Bahri, Ulwan, Ginting, & Lindan, 2022).

Penelitian lain yang sesuai dengan penelitian ini dilakukan oleh Nia Tur Rohamah pada tahun 2019 diketahui bahwa hubungan kualitas administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gendangan Sidoarjo berkategori sedang atau cukup karena diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,65 dengan taraf signifikansi 0,00 < 0,05, artinya hipotesis Ha diterima yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa (Rohmah, 2019).

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, penulis tertatik untuk kembali meneliti mengenai pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, isi dalam penelitian ini lebih spesifik mengenai seberapa pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al Mustaqimiyyah dan SMPIT Ishlahul Ummah dengan tujuan untuk mengetahui proses pelayanan administrasi kesiswaan yang melibatkan kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik serta memastikan seluruh pelayanan administrasi kesiswaan berjalan dengan baik demi mewujudkan tujuan pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor, diketahui bahwa pelayanan administrasi kesiswaan di kedua sekolah tersebut telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini tercermin dari sifatnya yang terstruktur, yakni setiap kegiatan dilaksanakan sesuai

prosedur dan aturan yang berlaku sistematis, karena dijalankan secara runtut mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi berkesinambungan, sebab berlangsung sejak peserta didik diterima hingga lulus menjadi alumni serta berorientasi pada pelayanan peserta didik sehingga seluruh aktivitas administrasi diarahkan untuk memenuhi kebutuhan sekaligus memberikan kepastian. Namun demikian, kondisi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat sejumlah permasalahan dalam pelaksanaannya. Hasil observasi awal menunjukkan adanya keterlambatan pegawai dalam menyampaikan informasi kepada siswa, keterbatasan kemampuan sebagian tenaga administrasi dalam memanfaatkan sistem informasi akibat kurangnya pelatihan, serta rendahnya kedisiplinan petugas yang menyebabkan mereka tidak selalu berada di tempat ketika peserta didik membutuhkan pelayanan. Selain itu, bentuk layanan administrasi kesiswaan yang seharusnya berjalan optimal meliputi pencatatan dan pendataan siswa, pengelolaan kegiatan belajar mengajar, layanan bimbingan dan konseling, serta layanan kelulusan dan alumni. Akan tetapi, pada praktiknya, beberapa layanan tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara efektif. Kondisi ini semakin terhambat oleh metode pelayanan yang masih dominan dilakukan secara manual atau tatap muka, sementara pemanfaatan layanan berbasis daring maupun kombinasi (*hybrid*) melalui sistem informasi sekolah belum maksimal karena keterbatasan kemampuan sebagian tenaga administrasi dalam memanfaatkan sistem informasi akibat kurangnya pelatihan. Dampaknya, proses administrasi sering kali berjalan lambat dan kurang responsif terhadap kebutuhan peserta didik. Dengan demikian, meskipun administrasi kesiswaan di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor telah menunjukkan karakteristik yang positif, keterbatasan penguasaan teknologi, kedisiplinan tenaga administrasi, serta metode pelayanan yang belum bervariasi tetap menjadi faktor penghambat yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik.

Berdasarkan fenomena di atas, permasalahan mengenai pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa penting untuk diteliti. Peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa. Maka, judul dari penelitian ini ialah Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa (Penelitian di Sekolah SMPIT Al Mustaimiyyah dan SMPIT Ishlahul Umma

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di SMPIT Al Mustaqimiyyah dan SMPIT Ishlahul Ummah, maka terdapat beberapa pesoalan yang dapat peneliti indentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor?
2. Bagaimana Kepuasan peserta didik di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan peserta didik di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik secara toeretis maupun praktis yaitu:

1. Teoretis

   Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori Manajemen Pendidikan Islam khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahanan tentang konsep-konsep tersebut.

2. Praktis

   Secara praktis kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan

sebagai berikut:

a. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan evaluasi diri sekolah untuk menjadi lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.
b. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan membawa pengetahuan dalam bidang penelitian sehingga mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor
c. Bagi para peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan agar dapat melakukan penelitian yang lebih akurat dengan populasi dan sampel yang berbeda, sehingga bisa menguatkan simpulan.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan fokus penelitian yaitu pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik. Untuk lebih jelasnya peneliti membatasi masalah penelitian menjadi:

1. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel X pelayanan administrasi kesiswaan dan variabel Y kepuasa peserta didik.
2. Penelitian diukur menggunakan kuesioner dan angket.
3. Objek penelitian dilakukan hanya pada peserta didik di SMPIT Al Mustaqimiyyah Bogor dan SMPIT Ishlahul Ummah Bogor.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

F. Kerangka Berfikir

1. Administrasi Kesiswaan

Menurut Ary H. Gunawan dalam buku Pengantar Administrasi Pendidikan Administrasi peserta didik adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara kontinu terhadap seluruh peserta didik (dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan) agar dapat mengikuti proses belajar mengajar secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan (Azis, 2016). Secara kronologis operasional, rentangan kegiatannya mulai dari penerimaan peserta didik baru sampai mereka meninggalkan sekolahnya, sehingga ia tidak terdaftar lagi sebagai peserta didik sekolah tersebut. Menurut M. Sobry Sutikno administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan siswa mulai dari proses penerimaan hingga lulus dari sekolah

(Sutikno, 2012).

Dalam proses pengembangan potensi manusia, pengelolaan administrasi juga menjadi bagian penting yang harus diperhatikan Lembaga Pendidikan. Administrasi Pendidikan ialah serangkaian kegiatan yang diawali dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan pada pelaksanaan kegiatan dengan mengoptimalkan fasillitas dan sumber daya yang ada demi mewujudkan tujuan pendidikan (Mahmud, 2015).

Administrasi memiliki kapasitas dalam membentuk keteraturan pada segala aspek operasional unit sekolah dengan mengerahkan sumber daya yang ada untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu system layanan administrasi perlu dikelola dengan baik agar membantu meningkatkan mutu layanan Pendidikan. Maka dari itu ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan Pendidikan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. *Realiability* (kehandalan), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa Pendidikan sesuai dengan janji janji secara akurat dan terpercaya.
b. *Assurence* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemapuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan jasa Pendidikan terhadap sekolah.
c. *Responsiviness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan pelanggan dengan segera.
d. *Empathy* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
e. *Tangibles* (bukti fisik), berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan (Parasuraman & Valerie, 2001).

2. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik merupakan suatu sikap positif peserta didik terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian anatara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan pelanggan. Menurut Kotler, kepuasan merupakan tingkat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

perasaan ketika seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Sementara itu, menurut Gerson David Wijaya, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terkait dengan apakah harapan yang diterima telah terpenuhi dibandingkan dengan ketika menerima kualitas produk atau jasa sebelum membeli (Hidayat & Huda, 2020).

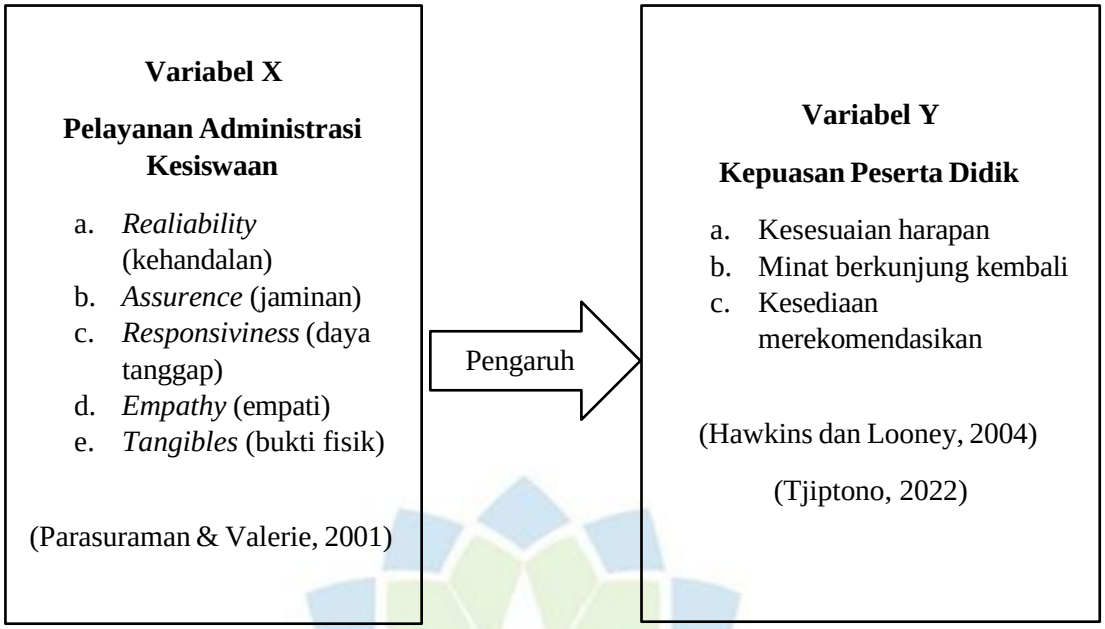
Kepuasan para pelanggan (guru, siswa, orang tua siswa dan lain-lain) adalah suatu perbandingan antara keinginan yang diharapkan oleh orang tua siswa pada saat mendaftarkan anaknya menjadi siswa di sekolah tertentu dengan apa yang dirasakan setelah siswa mengikuti pendidikan (persepsi) (Hasbi, 2018).

Kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh pelayanan administrasi dan manajemen sekolah. Hal ini disebabkan penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan manajemen sekolah merupakan kegiatan penting dalam operasional dan pengelolaan sekolah. Lingkungan sekolah mencakup keseimbangan kondisi kehidupan baik berkaitan dengan guru dan siswa. Proses belajar mengajar adalah pembagian bahan pembelajaran oleh guru kepada siswa dengan cara yang ditentukan oleh guru (Neliwati, Bahri, Ulwan, Ginting, & Lindan, 2022).

Jika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan memuaskan, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika tenaga kependidikan sekolah tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan maka pelanggan akan mengeluh dan menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hawkins dan Looney berpendapat bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan:

a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung Kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
c. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman yang lainnya (Tjiptono F. , 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



Gambar 1. 1 Skema kerangka berfikir pelayanan adminisrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik

G. Hipotesis

Hipotesis adalah anggapan dasar adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan-rumusan masalah yang dibuat, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik (Sugiyono, 2016).

Sesuai kerangka berfikir diatas, penelitian dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa maka hipotesis dari penelitian ini artinya:

1. Hipotesis Nol (H0): pelayanan administrasi kesiswaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al Mustaqimiyyah dan SMPIT Ishlahul Ummah.
2. Hipotesis Alternatif (H1): pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMPIT Al Mustaqimiyyah dan SMPIT Ishlahul Ummah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa sumber bahan rujukan atau pembanding baik dari jurnal atau dari hasil penelitian sebelumnya untuk membantu keberlangsungan penelitian ini, maka ada beberapa referensi yang memiliki kesamaan variabel. Beberapa penelitian ini menjadikan bahan acuan dan rujukan penelitian kali ini. Diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian terdahulu

No.	Nama, Judul, Penerbit, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Nia Tur Rohmah, Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA NEGERI 1 Gendangan SIDOARJO, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019*	Yaitu pada variabel bebas sama-sama meneliti aspek layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa	Yaitu dalam penelitian ini mengarah kepada hubungan antara kualitas layanan adiministrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa, sedangkan peneliti lebih kepada pengaruh layanan adiministrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Kemudian perbedaan lain pada indikot kualitas layanan administrasi	Berdasarkan hasil penelitian hubungan kualitas administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gendangan Sidoarjo berkategori sedang atau cukup karena diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,65 dengan taraf signifikansi 0,00 < 0,05, artinya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

			siswa, pada penelitian ini menggunakan teori Suyety dan Gita Kurniawan dengan indikator kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan merata, ketepatan waktu. Sedangkan pada penelitian skripsi peneliti menggunakan teori Parasuraman dengan indikator yaitu: kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik	hipotesis Ha diterima yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
2	Dinda Anggraeni Hasjun, Evektivitas Layanan Admisitrasi	Pada variabel bebas sama-sama meneliti aspek layanan administrasi kesiswaan.	Perbadaanya pada variabel terkait yaitu membahas peningkatan mutu manajamen sedangkan yang	Berdasarkan hasil penelitian administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

	Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah Di SD IMPRES TEMBUSENG KABUPATEN GOWA, *Skripsi Universitas Islam Alauddin Makassar, 2017*		diteliti membahas tentang kepuasan siswa, dan juga pada pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif	berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran disekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan Pendidikan sekolah. Layanan administrasi kesiswaan di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administras`inya yang sesuai dengan semestinya.
3	Nabila Adha Anggraeni, Analisis	Pada variabel terkait peneliti	Variabel terkait tentang pembelajaran	Berdasarkan hasil penelitian kepuasan siswa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

	Kepuasan Siswa Tentang Pembelajaran Daring Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Kelas XI SMA NEGERI 1 PEKANBARU, *Skripsi Universitas Islam Riau, 2021*	membahas kepuasan siswa, selain itu juga penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif	daring dalam mata pelajaran ekonomi sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik	sangat dibutuhkan untuk mendapatkan hasil belajar yang optimal. Kepuasan siswa merupakan penggerak untuk melakukan suatu tindakan tertentu didalam pembelajaran. Setelah dilakukan survey melalui penyebaran angket kepada siswa kelas XI IPS SMA Negeri 1 Pekanbaru, sejak dilakukannya pembelajaran secara online hasil belajar siswa kelas XI IPS SMA Negeri 1 Pekanbaru

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

				berada pada kategori puas. Hal terendah pada kepuasan siswa terdapat beberapa faktor seperti gangguan jaringan yang menyebabkan tidak lancarnya pembelajaran sehingga siswa kurang mengerti materi yang disampaikan.
4	Nuraliah, Pengaruh Administrasi Kesiswaan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung, *Universitas Islam Negeri*	Pada variabel bebas sama-sama meneliti mengenai aspek administrasi kesiswaan kemudian pendekatan yang digunakan dalam peneltian ini adalah	Dalam penelitian ini objek variabel mengarah kepada kualitas pelayanan tenaga kependidikan, sedangkan peneliti menspesifikasikan mengenai kepuasan siswa. selain itu, perbedaan lain pada indikator administrasi	Hasil penelitian administrasi kesiswaan yang telah diperhitungkan yaitu mendapatkan nilai rata-rata 3,34 yang termasuk pada kategori "Cukup", karena keberadaannya di rentang 2,50-3,50. Sedangkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

	Sunan Gunung Djati Bandung, 2023	pendekatan kuantitatif	kesiswaan, penelitian ini menggunakan teori J & Knezevich dengan indikator penerimaan peserta didik, orientasi peserta didik, pengelompokan peserta didik, pembinaan peserta didik	kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung, dinilai cukup bagus berdasarkan perhitungan dengan nilai rata-rata 3,44 yang termasuk pada kategori "Cukup", karena keberadaannya di rentang 2,50-3,50. Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara administrasi kesiswaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

				Aliyah Negeri Kabupaten Bandung sebesar 77.7%
5	Nur Rohfitta, Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XI Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pringsewu, *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022*	Variabel bebas sama sama membahas pelayanan administrasi kesiswaan	Dalam penelitian ini berfokus pada seberapa pengaruh mutunya sedangkan penelitian yang peneliti tulis yaitu lebih berfokus terhadap seberapa pengaruhnya pelayanan administrasi kesiswaan terhada kepuasan peserta didik selain itu juga dalam penelitian ini jumlah poppulasinya yang sedikit yaitu hanya kelas XI, sedangkan penelitian yang penulis teliti yaitu semua peserta didik di SMPIT Al	Hasil penelitian menunjukakan, pencapaian pada dimensi kehandalan sebesar 75,42%, pencapaian pada dimensi daya tanggap sebesar 75,77%, pencapaian pada dimensi jaminan sebesar 74,57%, pencapaian pada dimensi empati sebesar 76,61%, dan pencapaian pada dimensi bukti fisik sebesar 72,60%. Dengan kata lain, hasil keseluruhan pangaruh mutu pelayanan administrasi terhadap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

			Mustaqimiyyah dan SMPIT Ishlahul Ummah.	kepuasan peserta didik kelas XI secara umum pada kategori puas sebesar 74,99%.
6	Nelawati, Alfajri Bahri, Mishiyyah Nashih Ulwan, Nursyaadah, April Lindan, Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Menengah Pertama, *Jurnal BASICEDU, 2022*	Yaitu dari varibael bebas dan varibael terkait sama sama membahas tentang pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik	Yaitu dalam penelitian ini jumlah populasinya hanya satu sekolah saja. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan yaitu dua sekolah di SMPIT Al Mustaqimiyyah dan SMPIT Ishlahul Ummah	Hasil dari penelitian ini yang berdasarkan nilai signifikansi 0,004<0,05 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu Y= 38.155+0,181X yang artinya terdapat pengaruh positif dari pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

				administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Selain itu, dalam uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh R Squre sebesar 0,419 yang menunjukkan bahwa 41,9% kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh pelayanan administrasi kesiswaan, sedangkan 58,1% selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Jadi pelayanan administrasi kesiswaan memiliki nilai yang positif dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

				signifikan terhadap kepuasan siswa.
7	Ruri Puspita Sari dan Bambang Budi Witono, Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik dan Orang Tua Peserta Didik, *Jurnal Manajemen Pendidikan, 2013*	Pada penelitian ini sama sama menggunakan pendekatan kuantitatif.	Penelitian ini membahas tentang pelayanan sekolah yang mencakup secara umum, sedangkan peneliti dalam penelitian yang ditulis yaitu lebih kepada pelayanan administrasi kesiswaan, selain itu juga dalam penelitian ini populasinya bukan hanya peserta didik, orang tua peserta didik pun dijadikan populasi	Berdasarkan hasil penelitian ini pelayanan sekolah yang ada di SMK Negeri se-Kota Malang yang diberikan kepada orangtua peserta didik berada dalam kategori baik, tingkat kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik akan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Negeri se-Kota Malang secara umum dalam kategori sedang atau cukup puas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

8	Eni Sundjiani, Subarto, Gatot Kusjono, Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Jurnal Ilmiah FEASIBLE, 2019*	Pada penelitian ini sama sama membahas pelayanan dan kepuasan peserta didik	Yaitu pada variabel bebas membahas tentang citra dan kualitas pelayanan Pendidikan, sedangkan penelitian yang peneliti tulis yaitu pelayanan administrasi kesiswaannya	Hasil dari penelitian ini adalah yang menjadi objek penelitiannya yaitu Sekolah Menengah Atas Cikal Harapan Tangerang Selatan. Responden penelitiannya seluruh peserta didik SMA yang berjumlah 85 responden. Hasil yang diperoleh citra lulusan dan keandalan yang dimiliki sekolah memliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan peserta didik. Secara simultan citra sekolah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

				kepuasan peserta didik dengan kontribusi sebesar 63,7%, sedangkan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar citra dan kualitas layanan.
9	Suci Ramadhani Syakir, Syamsurijal Basri, Irmawati, Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 10 Makassar, *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah, 2023*	Sama sama membahas pelayana administrasi kesiswaan	Yaitu penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan satu variabel saja sedangkan dalampenelitian yang peneliti gunakan yaitu menggunakan dua variabel dengan pendekatan kuantitatif.	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan siswa baru melalui analisis kebutuhan peserta didik dengan menentukan daya tampung peserta didik baru, penerimaan peserta didik baru dengan membentuk panitia dan menyeleksi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

				calon siswa baru. Orientasi siswa baru yang meliputi pengenalan lingkungan ke dalam dan pengenalan lingkungan ke luar, penempatan peserta didik yang berdasarkan urutan pendaftaran serta pencatatan dan pelaporan yang dilakukan untuk mengetahui kehadiran dan kondisi peserta didik. Pengembangan peserta didik melalui kegiatan pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler, proses

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

				pembelajaran menggunakan kurikulum 2013 yang berfokus pada keaktifan peserta didik pada saat pembelajaran dan memiliki dua jurusan yaitu IPA dan IPS.
10	Sulhak, Mohammad Firdaus, Agustin HP, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa di SMK 1 Giri banyuwangi	Sama Sama membahas layanan dan kepuasan peserta didik	Penelitian ini membahas tentang pelayanan secara umum, sedangkan penelitian yang peneliti tulis yaitu lebih spesifik pada pelayanan administrasi kesiswaan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibelity, reliabiliti, responsivenes, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Sedangkan variabel assurance tidak berpengaruh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

				signifikan terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Selain itu penelitian ini juga menyebutkan bahwa varibael paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik adalah varibael tangible dengan nilai 0,441 atau 44,1%.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG