

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan sesuatu yang penting dalam kehidupan perkembangan umat manusia di dunia. Oleh karena itu pendidikan perlu dirancang dengan sebaik mungkin untuk dikembangkan dengan menggunakan berbagai ilmu pengetahuan agar menghasilkan sistem pendidikan yang berkualitas dan mampu meningkatkan kecerdasan bangsa Indonesia. Pendidikan dalam UU No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan negara (UU No. 20 tahun 2003, 2003).

Manajemen di sekolah merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan pendidikan. Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan saat ini memiliki tantangan yang besar untuk menjawab persoalan yang mengikuti perkembangan zaman, salah satunya adalah manajemen di sekolah yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Manajemen memiliki arti mengatur, mengelola atau mengurus, dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *manage*. Menurut para ahli manajemen bisa dipandang dari berbagai sudut yang berbeda, ada yang memandang manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, ada juga yang memandang manajemen sebagai proses dan profesi (Badrudin, 2015).

Fungsi manajemen menurut para ahli berbeda-beda, tetapi ada pula kesamaan didalamnya. Jika digabungkan ada beberapa fungsi manajemen, yaitu *forecasting, planning, budgeting, organizing, acting, staffing, facilitating, directing* atau *commanding, leading, coordinating, system, motivating, controlling* dan *reporting*. Aspek yang digunakan dalam penelitian ini menurut Luther Gullick yang menyebutkan ada 7 fungsi manajemen, tetapi dalam penelitian ini hanya membahas 5 fungsi manajemen, yaitu yang hanya dirasakan oleh orang tua siswa, seperti *organizing, staffing, directing, coordinating dan reporting* (Badrudin, 2015).

Pelayanan hakikatnya adalah sebuah rangkaian kegiatan sebagai proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Sellang, 2016). Kualitas barang dan jasa diartikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan, dan kualitas ini diputuskan oleh pelanggan. Kualitas juga didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu (Wijaya, 2018). Administrasi dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada untuk mempermudah memperoleh informasi dari seluruh kegiatan yang terjadi dalam sebuah organisasi (Hadijaya, 2012). Berdasarkan jurnal yang berjudul hubungan kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan tingkat kepuasan pelanggan, penulis Ayu, Burhanudin dan Teguh memaparkan bahwa dari penelitiannya memiliki hasil yang berada dalam kategori baik, yaitu 67,7% untuk kinerja tenaga administrasi, sedangkan untuk kepuasan pelanggan hasil yang didapat sebesar 61,2% dan berada dalam kategori tinggi. Hubungan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pelanggan ini mendapatkan hasil 0,799 dengan taraf signifikan (Ratnasari, Burhanuddin, & Triwiyanto, 2018).

Pelayanan dalam pandangan islam memiliki prinsip-prinsipnya tersendiri agar dalam prosesnya sesuai dengan prinsip syari'ah supaya lebih terarah. Pedoman dan prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam ini menekankan kepada kesesuaian dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh konsumen sebagai pelanggan untuk merasakan kepuasan. Prinsip-prinsipnya menurut Muhammad ada enam point, diantaranya: 1) Prinsip tolong menolong (*ta'awun*); 2) Prinsip memberi kemudahan (*al-tasyir*); 3) Prinsip persamaan (*musawah*); 4) Prinsip saling mencintai (*muhabbah*); 5) Prinsip lemah lembut (*al-layin*); dan 6) Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*) (Muhammad, 1999).

Kepuasan dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *satisfaction*, dalam bahasa latin dipenggal menjadi dua kata yaitu *satis* dan *facio*, artinya cukup dan membuat atau melakukan. Pelanggan merupakan konsumen yang menggunakan jasa kita atau memiliki produk dari lembaga kita (Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, 2004). Rasa

puas yang dialami oleh konsumen memiliki peran penting dalam suatu organisasi, apabila manfaat atau hal yang diharapkan diterima oleh konsumen melebihi harga dan pengorbanan yang dirasakan, akan menimbulkan kepuasan (Daga, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan, 2017). Kualitas layanan administrasi ini perlu dikelola dengan sungguh-sungguh dengan menggunakan salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang sering dijadikan acuan dalam mengukur kepuasan pelanggan, aspek yang digunakan dalam penelitian adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml Berry yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Emphaty* (Hardiansyah, 2011). Menurut Nur Aliyatur Rohmah dalam penelitiannya yang berjudul analisis kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan keagamaan, memiliki hasil rata-rata terhadap penilaian kenyataan layanan terhitung memuaskan dengan jumlah 3,92 dan penilaian harapannya sebesar 4,55. (Rohmah N. A., 2018).

Sekolah Islam Terpadu (SIT) merupakan lembaga pendidikan yang menggabungkan antara sekolah umum dengan konsep pendidikan agama islam. Munculnya SIT ini merupakan respon dari ketidakpuasan terhadap Sistem Pendidikan Nasional (SPN) di Indonesia yang dianggap gagal membentuk moral akhlak peserta didik (Kurnaengsih, 2015). Sekolah Islam Terpadu (SIT) merupakan model lembaga yang baru dalam dunia pendidikan di Indonesia, secara administratif SIT ini berada dibawah naungan Kemendikbud. Karena menggunakan istilah umum SD, SMP dan SMA (Mualimin, 2017). Hal ini pula yang menjadi urgensi penelitian ini dilakukan, karena penelitian yang dilaksanakan di SIT ini masih tergolong sedikit dan pembahasan yang dibahas juga masing jarang.

Manajemen dari layanan ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen sebagai pengguna atau pemakai barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan atau lembaga. Kepuasan atau ketidakpuasan ini adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk secara nyata atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan dan kepuasan ini dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja dan manajemen pelayanan yang diterima dengan kinerja dan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Sangadji, Mamang, & Sopiah, 2013). Kita akan membahas dari segi manajemen

pelayanannya, pelanggan mendapatkan rasa puas atau kepuasan karena pelayanan yang baik atau pelayanan sesuai dengan yang diharapkan (Irawan H. , 2009).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti menurut Wakil Kepala Sekolah SDIT Anni'mah menyebutkan pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi dari segi fisik bangunan, tempatnya masih menyatu dengan SMP IT Anni'mah, dikarenakan proses pembangunan SMP IT masih berlangsung. Selain itu manajemen pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi mungkin sedikit terbatas tempat tetapi tidak mengurangi pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi, jika dilihat secara langsung proses pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi kepada pelanggan sudah baik dan sesuai prosedur, tetapi dari segi penilaian sejauh mana skor nilainya belum diketahui, terutama hal untuk mengetahui sejauh mana kepuasan orang tua siswa. Secara pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan ini saling berkaitan bahkan hampir mirip, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih jauh agar kita mengetahui hasil dari kepuasan konsumen seperti halnya orang tua siswa. Penelitian ini ditujukan kepada orang tua siswa sebagai pelanggan di sekolah, bagaimana pendapat mereka tentang pelayanannya dan apa yang mereka rasakan serta bagaimana kepuasan yang mereka rasakan. Apakah pelayanan ini dirasakan baik dan bagus oleh orang tua, dan apakah kepuasan yang terbentuk ini terdapat hubungan atau tidak, akan dibahas dalam penelitian ini.

Fenomena yang muncul dari beberapa penelitian ini merupakan tanda tanya besar tentang manajemen pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi, hal ini berarti perlu dilakukan suatu upaya untuk merubah dan meningkatkan manajemen pelayanan guna mengetahui seberapa besar hubungan manajemen pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa. Hal yang menjadikan perlunya penelitian ini materi dari manajemen pelayanan itu sendiri tidak dibahas lebih spesifik dalam dunia pendidikan, begitu pula materi tentang kepuasan konsumen yang lebih banyak dibahas dalam penelitian bidang manajemen umum atau bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti di SDIT Anni'mah Kabupaten Bandung terdapat fenomena yang terjadi di lokasi yang menjadi tempat penelitian, muncul identifikasi masalah yang menjadi alasan mendasar peneliti untuk melakukan penelitian di SDIT Anni'mah. Seperti, sistem manajemen pelayanan

di lokasi, apakah sekolah memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku, apakah pelayanan dilakukan tepat waktu dan memenuhi keinginan orang tua sebagai pelanggan di sekolah, mengetahui sejauh mana orang tua siswa sebagai konsumen pendidikan merasa puas dengan manajemen pelayanan yang diberikan, puas atau tidaknya orang tua akan kita ketahui dengan adanya penelitian ini. Berangkat dari permasalahan manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan yang biasanya dibahas dalam bidang bisnis atau pelayanan secara publik, peneliti memutuskan untuk membahas materi ini lebih lanjut dengan tujuan agar manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam bidang pendidikan khususnya di sekolah ini mendapat perhatian lebih untuk mencapai tujuan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan manajemen pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa. Maka peneliti mengambil judul dari penelitian ini, yaitu tentang bagaimana “Hubungan Manajemen Layanan Tenaga Administrasi dengan Kepuasan Orang Tua Siswa (Penelitian Pada Orang Tua Siswa SDIT Anni'mah)”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah dikemukakan maka dapat diambil rumusan masalah.

1. Bagaimana Manajemen Layanan Tenaga Administrasi SDIT Anni'mah?
2. Bagaimana Kepuasan Orang Tua Siswa SDIT Anni'mah?
3. Bagaimana hubungan antara Manajemen Layanan Tenaga Administrasi dengan Kepuasan Orang Tua Siswa SDIT Anni'mah?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen layanan tenaga administrasi SDIT Anni'mah.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan orang tua siswa SDIT Anni'mah.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hubungan manajemen layanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa SDIT Anni'mah.

#### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, baik secara teoritik ataupun praktik.

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat ini bisa dijadikan landasan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara manajemen layanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa di SDIT Anni'mah. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan ilmiah dan memperkaya khasanah dalam bidang pendidikan di Indonesia.

##### 2. Manfaat Praktik

###### a. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bersifat positif tentang hubungan antara manajemen layanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa di SDIT Anni'mah.

###### b. Bagi Orang Tua

Penelitian ini juga dapat digunakan bagi orang tua jika ingin mendapatkan informasi mengenai layanan tenaga administrasi.

###### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan tentang hubungan antara manajemen layanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa di SDIT Anni'mah Kabupaten Bandung.

#### **E. Kerangka Berfikir**

Uma Sekaran dalam bukunya (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas dua variabel yaitu manajemen layanan tenaga administrasi (X) dan kepuasan orang tua (Y).

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang perlu di *manage* dengan baik sehingga berjalan dengan efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah



ditentukan. Menurut John dan Hassan dalam bukunya (Badrudin, 2015) manajemen dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *manage* yang artinya mengurus, melaksanakan, mengatur dan mengelola sedangkan menurut (Kristiawan, Safitri, & Lestari, 2017) manajemen dalam arti sempit sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan dapat menyediakan keterangan dan memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dalam hubungan satu dan lainnya. Manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur, mengendalikan, serta mengkomunikasikan dan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen agar organisasi dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Lembaga pendidikan seperti sekolah didalamnya memiliki berbagai kegiatan, diantaranya adalah kegiatan layanan tenaga administrasi. Layanan adalah kegiatan yang langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa, didalamnya termasuk proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Handoko & Swasta, 2000). Layanan administrasi di sekolah ini seharusnya memenuhi keinginan atau harapan orang tua siswa. Memberikan kualitas dan layanan pelanggan yang secara konsisten dan superior memungkinkan perusahaan atau organisasi membangun kekuatan penting seperti rintangan bagi para pesaing dan loyalitas pelanggan. Pemasar seperti organisasi perlu memperhatikan bahwa pelanggan melakukan pembelian untuk memenuhi harapan-harapan dan pemasar mempunyai tanggung jawab untuk melakukan hal tersebut (Wijaya, 2018).

Administrasi dibedakan menjadi dua bagian, dalam arti sempit administrasi berasal dari bahasa Belanda *Administratie* yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretariatan, yang kegiatannya meliputi: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah dan mengadakan serta mengirim dan menyimpan. Sedangkan dalam arti luas, yaitu administrasi merupakan sebuah proses kerjasama diantara beberapa individu dengan cara yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan (Dewi, 2011). Menurut Parajudi Atsudirjo dalam bukunya Hadijaya yang berjudul *Administrasi Pendidikan*, mengartikan administrasi adalah pengendalian dan penggerak suatu organisasi sedemikian rupa sehingga organisasi itu

bergerak menuju tercapainya segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh seorang pemimpin (Hadijaya, 2012).

Tenaga administrasi pendidikan di sekolah ini merupakan kegiatan administrasi umum yang sering kita sebut dengan tata usaha, secara umum tenaga administrasi dikenal sebagai orang atau sekelompok orang yang menjadi sumber daya manusia di sekolah, akan tetapi pekerjaannya tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan pembelajaran peserta didik, tugasnya yaitu mendukung kelancaran proses belajar mengajar di sekolah dengan kegiatan administrasi dalam berbagai bidang, seperti keuangan, kepegawaian, kesiswaan, bahkan tata usaha yang mengurus persuratan di sekolah (Suryana, Karim, & Sapriya, 2018). Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi ini penting untuk di kelola dengan baik untuk mencapai tujuan dalam pendidikan, untuk itu salah satu cara untuk mengukurnya menggunakan fungsi-fungsi manajemen sebagai aspek yang menjadi indikator manajemen pelayanan. menurut Luther Gullick dalam bukunya Badrudin menyebutkan ada beberapa fungsi manajemen yang akan diuraikan sebagai berikut (Badrudin, 2015):

1. *Organizing*
2. *Staffing*
3. *Directing*
4. *Coordinating*
5. *Reporting*

Peningkatan manajemen pelayanan dalam suatu lembaga cukup luas, untuk mendapatkan gambaran yang dimaksud oleh peneliti diperlukan pembatasan masalah untuk menghindari kesalahan penafsiran. Fungsi dari manajemen pelayanan lebih dikerucutkan dan hanya membahas hal-hal apa saja yang memungkinkan dapat dirasakan oleh orang tua.

Kepuasan dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *satisfaction*, menurut Tjiptono merupakan sebuah respon yang berbentuk kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen sebagai nilai dari tindakan yang didapatkan terpenuhi atau tidak harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan terhadap suatu produk atau jasa sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat



apabila perusahaan atau organisasi tidak mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen/pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harap konsumen, maka manajemen pelayanan dipersepsikan sebagai manajemen layanan yang ideal (Tjiptono, 2006).

Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi atau penyedia layanan akan menceritakan rasa puas tersebut kepada orang lain yang kemungkinan besar akan menjadi calon pelanggan, namun apabila pelayanan yang diberikan buruk atau mengecewakan pelanggan, pelanggan yang merasa kecewa tersebut juga akan menceritakan hal yang sama sesuai dengan apa yang telah dialaminya. Hal ini menyebabkan citra atau image yang buruk terhadap lembaga atau organisasi. (Rohaeni & Marwa, 2018).

Orang tua siswa diartikan sebagai pelanggan karena mereka menggunakan produk atau jasa yang ada di lembaga pendidikan. Untuk itu kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini akan merasa puas jika memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Alma, mengatakan *satisfaction* adalah respon konsumen yang terpenuhi kebutuhan dan harapannya. Ada harapan terhadap masa depan barang dan jasa yang memberikan tingkat kesenangan tertentu dan konsumen benar-benar puas (Alma, 1992). Serta menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam bukunya Tjiptono (Tjiptono & Chandra, 2019) untuk kepuasan konsumen dapat diukur dari lima aspek indikator, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangible*)

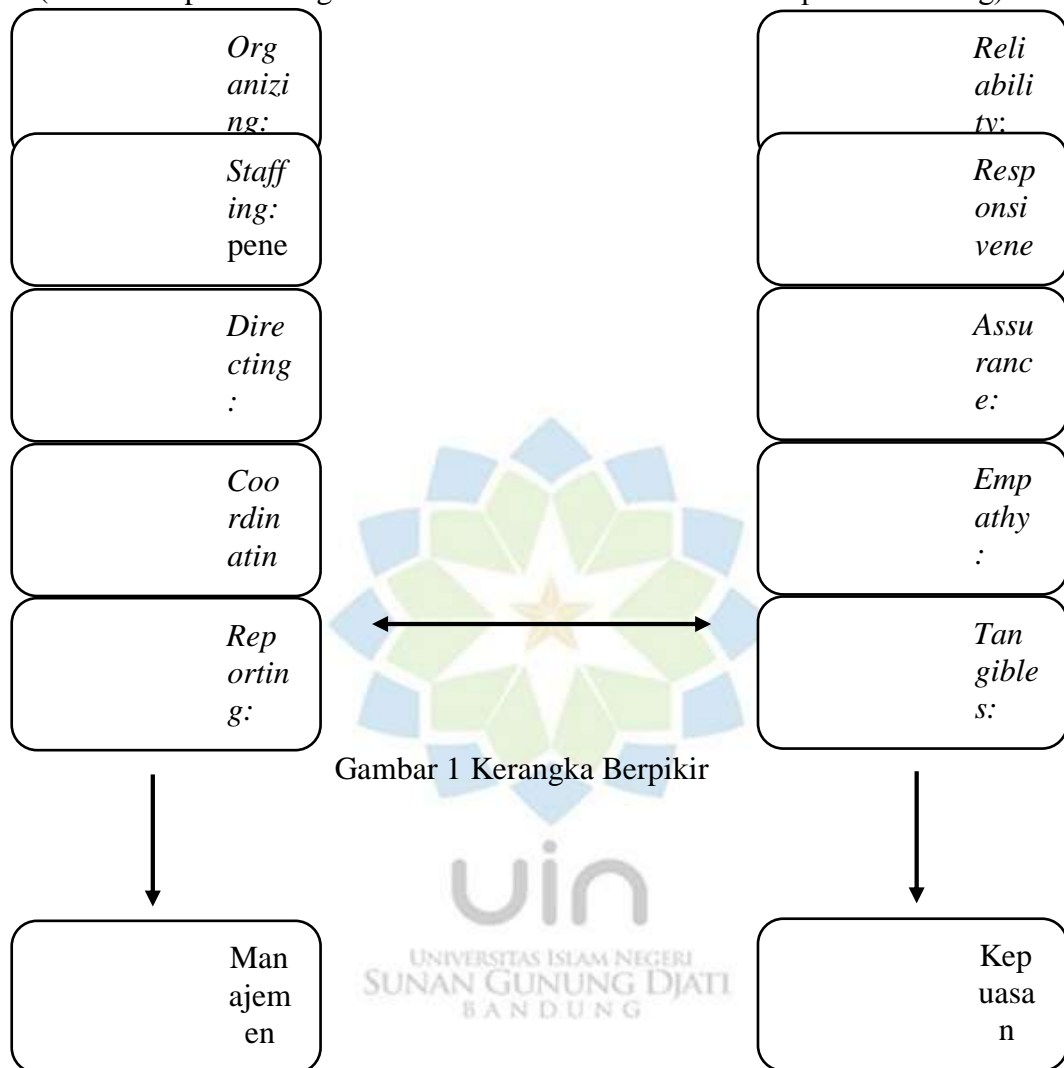
Layanan administrasi dalam kegiatannya memerlukan penilaian untuk mencapai kualitas pendidikan yang lebih baik lagi. Salah satu cara untuk mengukur sebuah layanan adalah dengan cara mengetahui kepuasan pelanggan.

Pelanggan/pembeli memilih penawaran yang menurutnya memberikan nilai yang tinggi, jumlah manfaat dan biaya yang terlihat dan tidak terlihat kepadanya. Nilai, merupakan pusat dari konsep pemasaran, terutama kombinasi dari kualitas, layanan dan harga (Kotler & Lane, 2012). Secara spesifik, filosofi pemasaran berpandangan bahwa tujuan organisasi atau lembaga hanya bisa tercapai dengan efektif apabila pelanggan puas. Pelanggan yang puas berpotensi lebih tinggi terhadap merek, toko, atau bahkan jasa yang sama (Tjiptono & Diana, 2019). Penelitian ini berkaitan dengan manajemen layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana orang tua siswa sebagai konsumen merasakan kepuasan. Penelitian yang dibahas oleh peneliti disini hanya berdasarkan hal-hal apa saja yang bisa dirasakan oleh orang tua siswa, bagaimana pendapatnya dan bagaimana dengan kepuasan orang tua itu sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Kerangka Pemikiran Hubungan Manajemen Pelayanan Tenaga Administrasi dengan  
Kepuasan Orang Tua Siswa  
(Penelitian pada Orang Tua Siswa di SDIT Anni'mah Kabupaten Bandung)



Gambar 1 Kerangka Berpikir

## **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_a$  = Ada hubungan yang signifikan antara manajemen layanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa di SDIT Anni'mah Kab. Bandung.

$H_o$  = Tidak ada hubungan yang signifikan antara manajemen layanan tenaga administrasi dengan kepuasan orang tua siswa di SDIT Anni'mah Kab. Bandung.

## **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilaksanakan saat ini. Berikut akan dibahas beberapa hasil penelitian yang relevan dan akan dijadikan bahan kajian oleh peneliti.

1. Nur Aliyatur Rohmah dalam skripsinya yang berjudul "Analisis kepuasan org tua terhadap layanan pendidikan keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang". Populasi yang digunakan oleh peneliti ini adalah wali peserta didik atau orang tua siswa di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang kelas XII yang berjumlah 133 orang. Sampel yang diambil dari populasi yang dihitung berdasarkan rumus Slovin, berjumlah 100 responden. Perhitungan kepuasan dari penilaian kenyataan layanan dan penilaian harapan orang tua terhadap SMK Islamic Centre Batirurrahman Semarang. Hasil yang didapat rata-rata perhitungan terhadap penilaian kenyataan layanan terhitung memuaskan dengan jumlah 3,92 dan penilaian harapan sebesar 4,55. (Rohmah N. A., 2018)
2. Suci Wulan Sari dalam skripsinya yang berjudul "Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di nDalem Ngabean Resto". Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 653 konsumen, dengan sampel konsumen yang datang dan bertemu dengan peneliti secara random dan berjumlah 10% dari populasi, sekitar 90 orang. Kepuasan konsumen di nDalem Ngabean Resto ini berada pada kategori belum puas karena tidak memenuhi indikator. (Sari, 2015)

3. Nia Tur Rohmah dalam skripsinya yang berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo”. Populasi dalam penelitiannya adalah seluruh peserta didik di SMAN 1 Gedangan Sidoarjo, yaitu 1183 siswa aktif yang sekolah disana. Sampel yang diambil berjumlah 270 orang siswa. Tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,77. Untuk tingkat kepuasan peserta didik juga berkategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,93 yang masing-masing dibulatkan menjadi 4,00. (Rohmah N. T., 2019)
4. Ayu, Burhanuddin dan Teguh dalam jurnal yang berjudul “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Penelitian dalam jurnal ini dilaksanakan di SMK Negeri di Kota Malang, populasinya peserta didik 20.874 orang dan tenaga pendidik 1.181 orang. Sampel ditentukan dengan random sampling dengan jumlah peserta didik 371 orang dan pendidik 293 orang. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% berada pada kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61,2% berada dalam kategori tinggi. Hubungan kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan diperoleh 0,799 dengan taraf signifikan. Disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi dengan kepuasan pelanggan. (Ratnasari, Burhanuddin, & Triwiyanto, 2018)
5. Sasti Wulandari dalam skripsi yang berjudul “Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Piri 1 Yogyakarta dan SMK Piri Sleman” penelitian di SMA Piri 1 Yogyakarta mendapatkan skor rata-rata 71,2% dari tiap aspek. Lalu di SMK Piri Sleman menyebutkan dilihat dari beberapa aspek, seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati menghasilkan skor rata-rata 77,7%. Hal ini berarti persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi dalam kategori memuaskan/baik. (Wulandari, 2014).
6. Siti Habibah dan Kartib Bayu dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK Swasta Kabupaten Subang” menyebutkan bahwa populasi yang digunakan dalam penelitiannya berjumlah 2.209 dengan sampel 100 responden. Hasil analisisnya menyimpulkan

bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah memiliki hubungan yang kuat 78%. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan siswa memiliki pengaruh yang signifikan. (Habibah & Bayu, 2017).

7. Rizkan Faif dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta” menyebutkan bahwa penelitian yang dilakukannya dengan populasi 600 siswa dan sampel sebanyak 86 responden ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa. Hasil yang didapatkan yaitu 96,9% kepuasan siswa di lokasi penelitian dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan, sedangkan 3,1% nya dipengaruhi oleh faktor lain. (Fasani, 2016).

Dari berbagai kajian pustaka yang sudah dijelaskan oleh penulis, penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan. Kesamaan dari berbagai penelitian terdahulu ini ada pada segi variabelnya yang membahas layanan administrasi dan kepuasan orang tua. Perbedaan dari pembahasan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini yaitu dari segi tempat penelitian, waktu penelitian dan objek penelitian