

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan jasa, maka masalah manajemen pelayanan perlu ada dalam dunia pendidikan. Karena Lembaga dituntut untuk dapat bersaing dengan lembaga lainnya (Maulana, Ibrahim, and Khoeruddin 2022). Manajemen pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, pelayanan administrasi, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan dan pelayanan kesejahteraan. Manajemen layanan sangat perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, karena akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Madrasah, dengan peningkatan tersebut dapat meningkatkan mutu pendidikan lembaga (Rusdi 2017).

Dalam menjalankan proses pembelajaran seringkali terfokus pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan siswa saja. Hanya berfokus pada tenaga pendidik yang mengajar sehingga melupakan elemen lain yang memiliki nilai yang sama dengan tenaga pendidik atau guru. Kenyataannya nyaris tidak terdengar melibatkan kualitas staf tata usaha yang merupakan bagian Tenaga Kependidikan. Selama ini kita berfokus pada dua hal yang selalu kita gaungkan, yaitu peningkatan kualitas siswa dan guru, jarang atau boleh dibilang tidak pernah sebuah wacana dilemparkan mengenai peningkatan kualitas staf tata usaha (Yusniar 2015).

Layanan administrasi kesiswaan memberikan tujuan kepada siswa dalam mencapai Standar Kompetensi (SK) siswa melalui kegiatan pembelajaran oleh guru bidang studi agar siswa dapat memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan mandiri. Dengan begitu kurangnya layanan administrasi kesiswaan akan berdampak pada mutu pendidikan (Ikbal, Halima, and Arfin 2021). Lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan siswanya. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus melayani kebutuhan siswanya dengan baik salah satunya pelayanan administrasi kesiswaan (Hasbi 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Nurussalami dengan judul “Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan” mendapatkan hasil bahwa lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan perlu mencakup semua kompetensi dan hasil yang didapatkan adalah kompetensi yang paling menonjol dimiliki tata usaha adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Hal ini menjadi penting agar pelayanan yang diberikan lembaga dilakukan secara maksimal (Nurussalami 2020).

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Munawarah mengatakan bahwa layanan administrasi kesiswaan harus berjalan dengan baik. Karena administrasi kesiswaan cukup memiliki peran di lembaga pendidikan sehingga dapat tercapainya tujuan pendidikan. Administrasi memiliki tugas untuk mengatur berbagai kegiatan peserta didik agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat menunjang proses belajar mengajar di sekolah. Untuk itu administrasi kesiswaan sangat diperlukan karena memegang andil serta memiliki peranan yang sangat penting dalam mengembangkan kemampuan dan potensi peserta didik yang berkualitas (Munawaroh 2021).

Beberapa penelitian di atas yang telah dipaparkan, dilakukan oleh peneliti terdahulu dan memiliki hasil yang bervariasi, peneliti kemudian melakukan penelitian di berbagai tempat, yaitu di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung. Kedua Madrasah ini berada di dua kecamatan yang berbeda yaitu :

Tabel 1. 1 Daftar Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Bandung

No	Nama Sekolah	Alamat Sekolah
1	MTsN 1 Kota Bandung	Jl Terusan Holis kec. Babakan Ciparay Kota Bandung
2	MTsN 2 Kota Bandung	Jl Antapani no 78 Kec. Antapani Kota Bandung

Hal ini menjadi salah satu pembeda dengan penelitian sebelumnya yang mana peneliti menganbil cakupan yang lebih luas untuk dapat melihat kualitas pelayanan kesiswaan dan kepuasan kesiswaan secara lebih luas di MTsN1 dan MTSN 2 Kota Bandung.

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan peneliti menemukan fakta bahwa baik MTsN 1 Kota Bandung maupun MTsN 2 Kota Bandung memiliki bagian administrasi kesiswaan sehingga administrasi khusus kesiswaan tidak akan tercampur oleh adminstrasi sekolah lainnya. Namun berdasarkan hasil wawancara degan Ibu Yani selaku bagian administrasi kesiswaan MTsN 2 Kota Bandung menyatakan dalam pelaksanaan nya ada fenomena bahwa data – data siswa yang dibutuhkan untuk keperluan siswa baik untuk dicatat di data madrasah maupun untuk laporan pada dinas pendidikan memiliki kendala. Kendala yang dialami diberbagai hal baik pada proses pengambilan data ataupun data yang diberikan siswa itu sendiri. Terutama setelah masa pandemi dimana beberapa siswa belum terbiasa dengan keadaan madrasah sehingga terjadi beberapa hal yang sulit dalam proses pendataan. Hal tersebut berdampak pada sistem penataan madrasah.

Urgensi penelitian ini terletak pada pengelolaan pelayanan administrasi kesiswaan. Pada hal ini pelayanan perlu dilakukan dengan baik. Administrasi kesiswaan menjadi salah satu elemen penting dalam keberlangsungan sekolah karena Admnistrasi ini mengatur seluruh administrasi yang diperlukan siswa mulai dari masuk sekolah hingga melanjutkan ke jengjang berikutnya. Hal tersebut memudahkan para siswa dalam menjalankan proses pembelajaran berlangsung. Layanan administrasi yang diberikan lembaga perlu dilakukan secara maksimal hal ini agar tidak menurunkan kualitas pendidikan dan kepuasan siswa selaku penerima layanan.

Dengan begitu peneliti tenarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kaitanya dengan penerimadari layanan yaitu siswa. Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Hubungannya Dengan Kepuasan Siswa (Penelitian di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mendeskripsikan Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung.
2. Untuk Mendeskripsikan Tingkat Kepuasan Siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung.
3. Untuk Menguji Hipotesis Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Hubungannya Dengan Kepuasan Siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk pengembangan ilmu manajemen pendidikan islam khususnya ilmu Manajemen pelayanan administrasi.
- b. Diharapkan menjadi acuan sebagai *literature* bagi peneliti selanjutnya

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan Manajemen Pelayanan.

- b. Bagi kepala lembaga, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
- c. Bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pelayanan administrasi.

E. Kerangka Berfikir

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel (X) Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan dan variabel (Y) Kepuasan Siswa.

Pengelolaan ketatausahaan berperan mendukung penyelenggaraan tugas pokok lembaga madrasah. Meskipun menduduki fungsi pendukung tidak mengurangi posisinya yang sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan sekolah (Rianti, Mappincara, and Wahed 2022). Dalam tata usaha salah satunya ada tenaga bagian administrasi. Tenaga Administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi agar terselenggaranya proses pendidikan di sekolah (Islami et al. 2020).

Administrasi kesiswaan menjadi salah satu elemen utama dengan berdirinya sekolah. bagian ini merupakan hal yang mengatur berbagai administrasi yang diperlukan oleh siswa selama siswa itu masuk sampai nanti keluar. Data ini berisi data absensi, data diri siswa, data prestasi siswa, data kegiatan siswa dan lain lain. Semua data data tersebut berperan penting bagi siswa karena data data tersebut akan menjadi salah satu syarat menuju jenjang pendidikan selanjutnya (Ihsan and Hasbiyallah 2019)

Kualitas Pelayanan menjadi salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap lembaga pendidikan jika ingin dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada saat ini banyak terlahir lembaga lembaga pendidikan dengan berbagai program yang menarik perhatian masyarakat. Untuk mempertahankan eksistensinya sekolah perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan (Maulana 2016).

Dimensi dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler menjadi indikator pada penelitian ini diantaranya : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (Kotler and Keller 2016).

1. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pelanggan.

Layanan yang diberikan merupakan produk utama yang sifatnya tidak tampak dan hanya bisa dirasakan oleh konsumen dan konsumsinya bersamaan waktu dengan produksinya. Hal ini memiliki arti bahwa setiap layanan yang diberikan oleh produsen akan langsung dirasakan hasilnya oleh konsumen saat itu juga. Sehingga sangat perlu menyampaikan layanan sesuai dengan harapan konsumen agar konsumen bersedia membeli kembali layanan dari organisasi tersebut (Sulhak, Firdaus, and Agustin 2020).

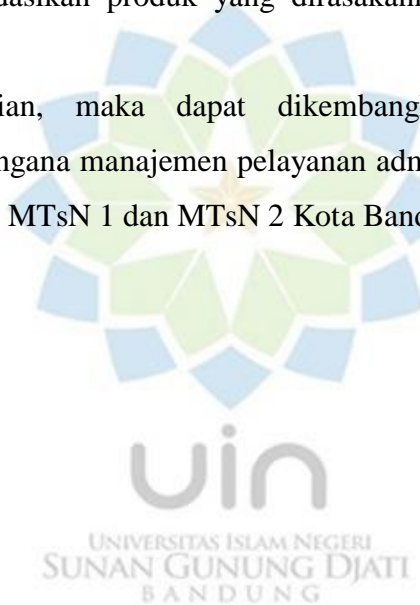
Semua perusahaan baik barang maupun jasa, sudah pasti harus menyadari tentang kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan harus dicapai oleh perusahaan tersebut (Maulana 2016). Karena saat ini, persaingan yang semakin tajam maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang penting bagi para pelanggan, agar mereka merasa puas (Gultom, Arif, and Fahmi 2020).

Kepuasan merupakan evaluasi setelah pembeli merasakan suka atau senang terhadap kualitas yang diberikan. Ketika pembeli merasa suka terhadap kualitas yang diberikan atau bahkan merasa kualitas yang diberikan melampaui

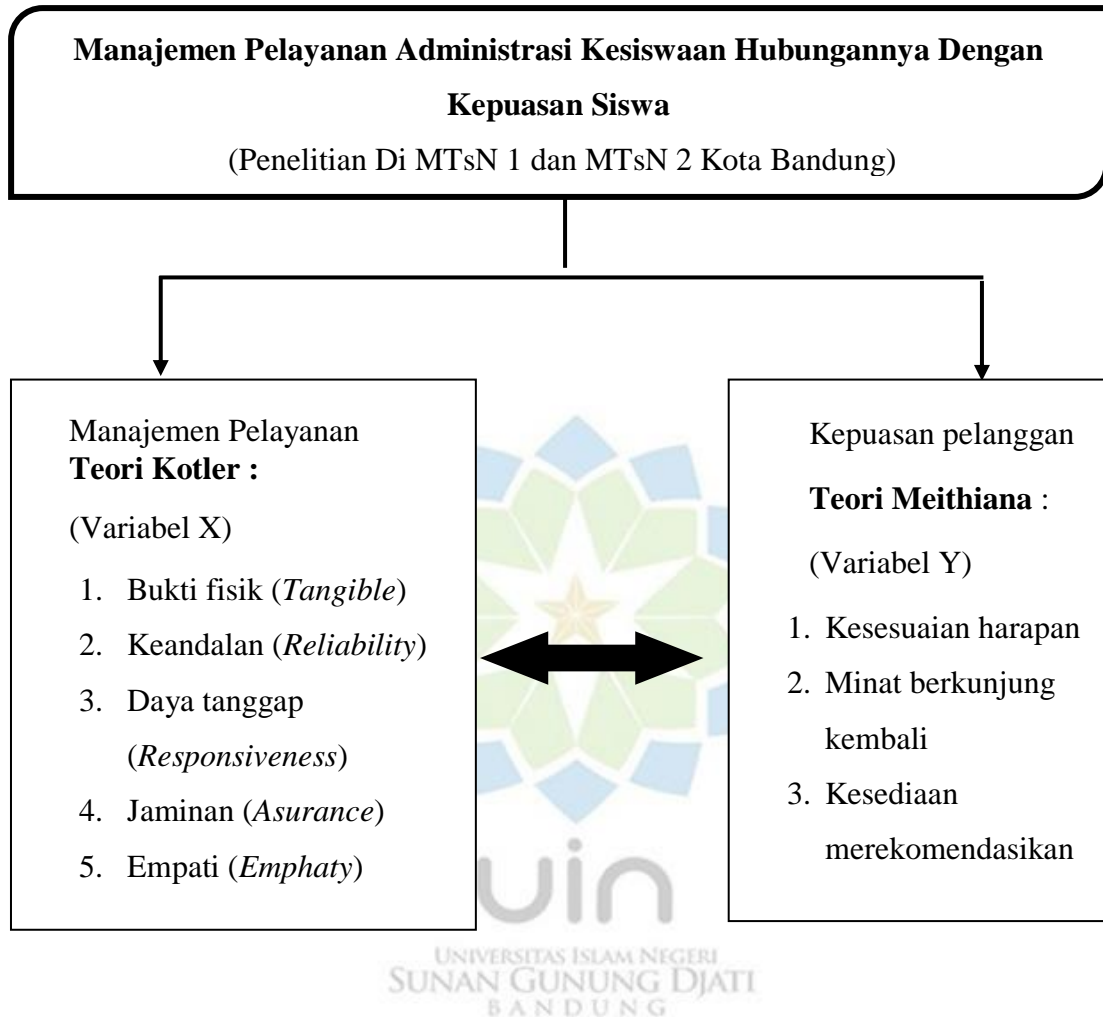
ekspektasi serta harapan pembeli maka dapat diartikan bahwa lembaga memiliki kualitas yang baik, begitupun sebaliknya. Pada umumnya program kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator-indikator yakni: (Indrasari 2019)

1. Kesesuaian harapan, adalah tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali, kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk.
3. Kesediaan merekomendasikan, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang dirasakannya kepada teman atau keluarga.





Dengan demikian, maka dapat dikembangkan kerangka berpikir keterkaitan antara hubungan manajemen pelayanan administrasi dengan kepuasan pendidikan penelitian di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir



Keterangan :

-  = Judul Penelitian
-  = Variabel X
-  = Variabel Y
-  = Hubungan

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H_1 : Terdapat hubungan antara Manajemen layanan administrasi dengan kepuasan siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara Manajemen layanan administrasi dengan kepuasan siswa di MTsN 1 dan MTsN 2 Kota Bandung

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memahami studi mengenai hubungan manajemen pelayanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa, maka sebelumnya penulis telah mengkaji beberapa literatur yang relevan yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang berjudul “Hubungan Kepuasan Siswa Terhadap Kondisi Lingkungan Sekolah Dengan Penyesuaian Diri Santri Pondok Pesantren Darul Hijrah Putera Martapura” menggunakan analisis data menggunakan korelasi product moment Karl Person. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan kuat dan positif antara kedua variabel, artinya semakin tinggi kepuasan siswa terhadap kondisi lingkungan sekolahnya, semakin tinggi juga penyesuaian dirinya, begitupula sebaliknya. Kepuasan siswa terhadap kondisi lingkungan sekolah memberikan sumbangsih 31,4% pada faktor penyesuaian diri, sedangkan 68,6% sisanya adalah sumbangan dari variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini (Islami et al. 2020).
2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Profesional Guru terhadap Prestasi Belajar Peserta Didik”. Memiliki Responden sebanyak 38 orang peserta didik yang diambil 15% secara proportional stratified random dari 251 orang peserta didik. Hasil penelitian bahwa Kualitas layanan madrasah berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 18,3%, begitu pula kompetensi profesional guru juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 25,1%.

Secara simultan, kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar peserta didik sebesar 27,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa prestasi belajar peserta didik di MTs Negeri 6 Bulukumba ditentukan oleh kualitas layanan madrasah dan kompetensi profesional guru (Rajab, Ramli, and Mustami 2019).

3. Penelitian yang diteliti oleh Yurni rahman dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan“. Penelitian ini membahas mengenai hal-hal atau faktor-faktor yang memepengaruhi kepuasan siswa. Hasil yang didapat setelah menganalisis 5 faktor dari kualitas pelayanan jasa maka ditemukan menjadi 8 faktor dan diberi nama faktor: (1) Kualitas Layanan Jasa Pegawai PerpustakaanMI Alwathaniyyah Gorontalo, (2) Kualitas Produk/Fisik laboratoriumMI Alwathaniyyah Gorontalo, (3) Performansi Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo, (4) Peralatan Perpustakaan, (5) Estitika Ruangan, (6) Jaminan Pelayanan, (7) Prosedur/Manajemen Layanan, dan (8) Ketepatan Waktu Pelayanan. Dari ke 8 faktor tersebut yang paling mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan adalah pelayanan jasa di perpustakaan (Rahman 2018).
4. Penelitian yang diteliti oleh Fera Kurniasari dan Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto yang berjudul “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang) “ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti pengaruh fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Hotel X Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel X Semarang dengan jumlah yang tidak diketahui. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel X Semarang. (Kurniasari and Sugiyanto 2020).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Efit Usvela, Nurul Qomariah dan Yohanes GunawanWibowo dengan judul jurnal “Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife”. Dalam dunia bisnis sudah banyak lahir bisnis-bisnis baru yang membuat persaingan perdagangann sangat ketat. Perlu strategi untuk mempertahankan bisnis yang telat lahir. Dalam penelitian ini upaya mempertahankan bisnis yaitu dengan memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam pemenuhan kepuasan pelanggan perlu penerepan manajemen pemasaran salah satunya yaitu Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa brand image, kepercayaan, dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan brand image, kepercayaan, dan nilai pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (efit usvela, nurul qomariah 2019).
6. Peneltian yang dilakukan oleh Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome geger kalong Di kota Bandung”. Kecepatan dalam pelayanan ialah suatu tekanan yang wajib dipenuhi oleh suatu perusahaan, mengingat situasi citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang lamban dan masyarakat luas yang memperhitungkan kinerja perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan prima untuk memenuhi pelayanan mampu untuk melindungi serta meningkatkan level pelayanan atau jasa pelayanan yang diberikannya, sehingga pelayananaatau jasa dari perusahaan akan terus dipakai oleh pelanggan karena merasa senang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif menghasilkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan (Jurnal and Mea 2021).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah dengan jurnal yang berjudul "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan" menyattakan bahwa ada beberapa faktor yang membuat kualitas tenaga administrasi kurang maksimal sehingga untuk mendukung kelancaran kegiatan kinerja tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah kepala sekolah berangsur memenuhi kebutuhan tenaga administrasi, kemudian didukung oleh tenaga administrasi yang masing-masing sudah memiliki komputer. Selain faktor pendukung ada maka ada pula faktor penghambat yaitu kurangnya tenaga administrasi yang berstatus Negeri atau PNS dan juga masih kurang pelatihan atau diklat untuk tenaga administrasi. (Muspawi 2020)
8. Penelitian oleh Abdul Pandidengan judul jurnal "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin". Dalam jurnal ini meyakini bahwa Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud daripada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan. (Pandi 2022)
9. Penelitian yang dilakukan oleh Arsenius Sele dengan judul "Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Siswa terhadap Optimalisasi Pendapatan pada Lembaga Pendidikan Primagama Wisma Asri Bekasi ". Dalam hal ini meyakini bahwa simpelnya kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. (Swasono and Diah 2021).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Sulton Sholehuddin dan Fahrurrozi Rahman mengenai "Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Konsumen (Studi Kasus pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang)”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel dimensi kualitas pelayanan, terhadap kepuasan konsumen Khai Khai Thai Tea Kota Malang. Secara parsial variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*responsibility*) dan kepedulian (*empathy*) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen Khai Khai Thai Tea pusat Kota Malang. Sedangkan variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Khai Khai Thai Tea Kota Malang (Sholehuddin, Rahman, and Malang 2020).

Ada beberapa cara di mana penelitian peneliti dan penelitian sebelumnya memiliki paralel dan kontras. Perbedaannya terletak pada waktu penelitian, subjek penelitian dan lokasi penelitian. Persamaan penelitian terletak pada variabel yang sama.

