

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek fundamental dalam upaya menyiapkan sumber daya manusia dalam proses dan dinamika kehidupan berbangsa dan bernegara. Pendidikan juga memiliki tugas untuk meningkatkan kualitas individu agar lebih produktif. Selain itu, pendidikan berfungsi sebagai fungsi kontrol sosial, pelestarian budaya, pusat pelatihan dan pengembangan tenaga kerja serta pembentukan sikap (Hasbi, 2018). Tujuan utama pendidikan adalah mampu mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan berfungsi sebagai wadah bagi peserta didik untuk mengembangkan potensi dirinya melalui berbagai pelajaran yang diberikan oleh guru, agar mereka memiliki wawasan yang luas, kualitas moral dan keahlian yang nantinya dapat memberikan kontribusi bagi negara sehingga mampu bersaing dengan negara lain (Rahmawati, 2021).

Salah satu upaya untuk mewujudkan tujuan pendidikan adalah dengan pendidikan formal yaitu madrasah. Madrasah adalah lembaga pendidikan Islam yang memberikan layanan pendidikan dan diharapkan mampu menciptakan individu yang berkualitas di masa depan dengan kemampuan beradaptasi melalui peningkatan kognitif, fisik, bahasa, sosial-emosional, disiplin, kemandirian, nilai moral, dan nilai-nilai agama (Astuti, 2017). Madrasah merupakan lembaga formal yang memberikan layanan dan memberikan pendidikan yang berkualitas bagi para siswanya. Dengan begitu sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas seluruh komponen yang ada di sekolah tersebut (Lestari, 2021). Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan khususnya madrasah merupakan faktor yang harus diperhatikan. Selain itu, kemampuan lembaga pendidikan dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berkompeten di bidangnya serta keberhasilan program kegiatan yang telah dibuat harus dibuktikan dengan kualitas hasil pendidikan yang dirasakan oleh seluruh peserta didik. Bukti prestasi, evaluasi, sertifikasi mutu, keberhasilan alumni mendapatkan pekerjaan yang layak dan keberhasilan melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi menjadi tolak ukur keberhasilan sekolah yang akan diakui oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan (Sudjiani, 2019). Dalam hal ini peningkatan mutu pendidikan secara internal dapat dilakukan melalui pengelolaan layanan administrasi pendidikan (Fauziah, 2022).

Administrasi sangat dibutuhkan oleh setiap instansi atau lembaga pendidikan untuk menunjang kelengkapan informasi dalam hal pengambilan keputusan. Kegiatan administrasi dalam suatu organisasi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap berhasil tidaknya suatu organisasi. Terutama kegiatan administrasi di sekolah dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Hal ini sangat berkaitan dengan akreditasi atau kualitas layanan sekolah yang pada akhirnya akan berdampak pada lulusan sekolah (Mulyono, 2022). Administrasi mengatur seluruh jalannya lembaga, meliputi pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, kemahasiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi (Priansa, 2015).

Tujuan pelayanan administrasi adalah untuk mencapai kepuasan bagi siswa sehingga dapat meningkatkan mutu sekolah dan mencapai nilai tambah bagi siswa sesuai dengan harapannya (Mulyono, 2022). Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan yang terdapat dalam suatu pelayanan. Mengukur kualitas suatu layanan pendidikan merupakan bagian yang penting dalam memberikan layanan pendidikan yang efektif dan efisien. Mutu suatu lembaga pendidikan dalam hal ini yaitu madrasah tidak hanya diukur dari penampilan seperti gedung bagus atau infrastruktur yang memadai saja akan tetapi mutu suatu sekolah lebih ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh sekolah tersebut melalui pengukuran kepuasan pelanggan atas layanan pendidikan yang diberikan (Suharta, 2017).

Peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan tentunya mengharapkan agar sekolah yang dituju mampu memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh ilmu pengetahuan (Ruri Puspita Sari, 2013). Oleh karena itu, jika suatu lembaga menginginkan kepuasan siswa terpenuhi, maka lembaga pendidikan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh siswa nya atau pihak luar lainnya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada seberapa baik kualitas yang diberikan oleh suatu lembaga tersebut. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga, maka keinginan atau kebutuhan pelanggannya semakin terpenuhi. Hal ini akan berdampak positif pada keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut (Hasbi, 2018). Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman :

وَالَّذِينَ تَبَوَّؤُا الدَّارَ وَالْأِيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ
حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۗ وَمَنْ يُوقِ شَحْنَ نَفْسِهِ فَأُ
وَلِنِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya : “Dan orang-orang (Ansar) yang telah menempati Kota Madinah dan telah beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang berhijrah ke tempat mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (Muhajirin) atas dirinya sendiri, meskipun mereka juga memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (QS. Al-Hasyr (59) : Ayat 9)

Pada ayat tersebut dijelaskan yaitu pertama, adanya upaya untuk menghormati atau melayani kepada pihak lain (dalam konteks ini Muhajirin), kedua, kaum Anshar mengutamakan penghormatan terhadap kaum Muhajirin dan terakhir, kaum Anshar rela mengalahkannya sendiri. Begitupun halnya dalam suatu lembaga dalam memberikan pelayanan, lembaga tersebut harus dapat meneladani kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan dengan Kepala Tata Usaha MAN Kota Cimahi Bapak Ahmad Sujana. Dikatakannya, selama ini madrasah sudah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para peserta didik, sehingga siswa merasa kebutuhan dan keinginannya tercapai dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi siswa. Namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat kendala, antara lain beberapa pegawai yang belum menguasai teknologi, kurangnya kedisiplinan dan ketepatan waktu para staf administrasi dalam melayani siswa (Sujana, 2023).

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa siswa, hasil wawancara menunjukkan bahwa ada beberapa siswa yang merasa puas dan kurang puas. Dalam hal ini terkait dengan pembayaran SPP Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi secara online dan offline. Sistem pembayaran uang SPP berbasis online dan offline ini memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari pembayaran berbasis online adalah menghemat waktu, namun kekurangannya terkadang jika

siswa lupa meminta tanda tangan sebagai bukti telah membayar dengan sistem online, sehingga terkadang tagihan tidak tercatat oleh administrasi (Hawa, 2023).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Dengan Kepuasan Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah diantaranya :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi?
2. Bagaimana Kepuasan Peserta Didik dalam Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi?
3. Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah dengan Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, penulis merumuskan beberapa tujuan diantaranya :

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Peserta Didik dalam Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi
3. Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah dengan Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan yang relevan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan administrasi pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah inspirasi dan kreatifitas dalam menggali dan mengaplikasikan ilmu melalui penulisan ilmiah, memberikan motivasi untuk belajar lebih banyak dan menambah ilmu baru terkait hubungan kualitas pelayanan administrasi madrasah dengan kepuasanpeserta didik.
- b. Bagi Staf bagian administrasi, agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan administrasi pendidikan kepada peserta didik.
- c. Bagi Madrasah, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan administrasi pendidikan di Madrasah sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta didik.

E. Kerangka Berfikir

1. Kualitas Layanan Administrasi

Menurut Kotler dalam (Tuerah, 2015), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan berupa harapan layanan dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Selanjutnya (Tuerah, 2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan administrasi merupakan nilai tambah atau keunggulan kinerja/pelayanan yang diharapkan oleh konsumen mengenai pelayanan administrasi yang telah diberikan.

Menurut Parasuraman dalam (Supranto, 2016) konsep kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan ditentukan oleh lima indikator yaitu:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- b. Jaminan (*Assurance*)
- c. Wujud Fisik (*Tangible*)
- d. Empati (*Empathy*)

e. Kehandalan (*Reliability*)

Menurut (Moenir, 2015) ada beberapa faktor yang harus dipenuhi agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan sebagaimana mestinya, diantaranya yaitu:

- a. Faktor kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan
- f. Faktor sarana pelayanan

2. Kepuasan Peserta Didik

Menurut Kotler dan Keller dalam (Dzakiratullah, 2018) mendefinisikan kepuasan peserta didik sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan peserta didik adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki peserta didik setelah membandingkan harapan dengan hasil yang diperoleh setelah menggunakan layanan sekolah.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2015) Indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Menurut Lupiyoadi dalam (Candrianto, 2021), dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah Dengan Kepuasan Peserta Didik



Menurut teori yang dikemukakan oleh Kurtz dan Clow dalam (Laksana, 2008) hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian, jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan agar apa yang diharapkan pelanggan tercapai, maka pelanggan akan merasa puas.

Keterangan :



: Adanya Hubungan Variabel X dengan Variabel Y

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, Adapun hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

- Ha = Terdapat hubungan kualitas pelayanan administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi
- Ho = Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan administrasi sekolah dengan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi

G. Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian mengenai hubungan kualitas pelayanan administrasi madrasah dengan kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi ini telah meninjau beberapa literatur yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi Indah Tri Wahyuni (2021), Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru tergolong “Sangat Baik” dengan proporsi sebesar , dan kepuasan orang tua siswa tergolong “Baik” dengan proporsi sebesar 79,89%.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Indah Tri Wahyuni dan penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel y, lokasi penelitian yang digunakan, dan gambaran lembaga pendidikan yang berbeda.

2. Skripsi Sisi Sriwahyuni (2020), Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMAN 1 Rambatan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan diperoleh persamaan $Y'=65,578 + 0,048 X$, kemudian

nilai korelasi dari perhitungan R Square adalah 0,016 yang dihasilkan dari $R^2 = 0,128^2$. Artinya 0,128 atau 12,8% kepuasan kerja guru dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,016 yang berstandar positif, artinya semakin baik mutu pelayanan tenaga kependidikan maka tingkat kepuasan kerja guru akan semakin baik.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sisi Sriwahyuni dan penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel y, dan lokasi penelitian yang digunakan berbeda.

3. Skripsi Dedek Setiawan (2019), Judul “Pengaruh Kinerja Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja administrasi terhadap kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan dan penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel x dan lokasi penelitian yang digunakan berbeda.

4. Skripsi Lu'lu'ul Fuadatun Nisa (2019), Judul "Pengaruh Kualitas Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada FTK UIN Walisongo Semarang". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lu'lu'ul Fuadatun Nisa dengan penulis yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, serta perbedaan jenjang lembaga pendidikan.

5. Skripsi Lutfiana Anjarsari (2018), Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Lia Cinere Depok “. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen di LBPP LIA Cinere.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lutfiana Anjarsari dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang digunakan berbeda

6. Jurnal Kartika Ayu Lestari, Abdillah, dan Muhammad Rifa'i. (2021), Judul "Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang". Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Ayu Lestari, Abdillah, dan Muhammad Rifa'i dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.

7. Jurnal M. Hasbi (2018), Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh M. Hasbi dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.

8. Jurnal Moh. Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin (2021), Judul "Pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa MTs Unggulan Mukhtar Syafa'at Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan administrasi MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2019/2020 tergolong cukup baik (2) tingkat kepuasan siswa MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun

Pembelajaran 2019/2020 tergolong cukup baik (3) pengaruh layanan terhadap kepuasan siswa MTs. Unggulan Mukhtar Syafaat Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun Pelajaran 2019/2020 sebesar sangat baik.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Harun Al Rosid, dan Fila Nurul Arifin dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.

9. Jurnal Nur Amalina Dzakiratullah, (2018) Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan alumni fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi akademik (X) berpengaruh sebesar 12% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nur Amalina Dzakiratullah dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi . Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan jenjang lembaga pendidikan yang digunakan berbeda.

10. Jurnal Sulhak, Mohammad Firdaus, dan Agustin HP (2020) Judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangibility, reliabiliti, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sulhak, Mohammad Firdaus, dan Agustin HP dengan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda.