

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang Masalah**

Dalam dunia pendidikan, tidak akan lepas dari yang namanya kegiatan administrasi kesiswaan. Keberhasilan dalam melakukan pencapaian tujuan dalam sekolah sangatlah memiliki ketergantungan dengan komponen-komponen pendukung dari proses pendidikan di tiap-tiap lingkungan sekolah (Hapipah, 2021). Komponen pendukung dalam sekolah meliputi dari siswa atau peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, kurikulum, serta sarana dan prasarana. Komponen-komponen tersebut merupakan pendukung dari proses pendidikan pada setiap sekolah dan dalam pengerjaannya haruslah saling mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan dan keberhasilan dalam menyelenggarakan pendidikan di sekolah (Fajrin et al., 2020).

Pendidikan dilihat sebagai salah satu aspek utama yang mempunyai peran penting untuk membentuk generasi mendatang, yang dibutuhkan mampu menghasilkan manusia berkualitas dan bertanggung jawab serta mampu mengantisipasi masa depan (Fauzi, 2016). Pendidikan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia sebagai peranan penting pada sebuah lembaga pendidikan yang mempunyai potensi besar sebagai perancang dan pelaksana kegiatan di suatu lembaga pendidikan. lembaga pendidikan di umumnya memiliki tujuan untuk memanusiakan manusia. sebagai akibatnya lembaga pendidikan berupaya menghasilkan manusia yang berkemanusiaan tinggi, cerdas, berpengetahuan serta terampil agar bisa tercapainya keberhasilan pada suatu pekerjaan (Irawan, 2019). sumber daya manusia tadi ialah tenaga pendidik, peserta didik serta tenaga kependidikan yang menjadi bagian dari keberhasilan pendidikan itu sendiri (Aristianingsih et al., 2022).

Administrasi kesiswaan merupakan usaha dan aktivitas yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan peserta didik dalam upaya mengembangkan potensi siswa. Administrasi kesiswaan merupakan proses pengelolaan dan pengurusan segala sesuatu yang berhubungan dengan siswa, serta

merupakan proses pembinaan selama siswa berada di sekolah sampai siswa menamatkan pendidikannya melalui pendidikan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif serta untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal (S. Maisaroh & Danuri, 2020). Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut maka sekolah harus memperhatikan pengelolaan. Pengelolaan yang dimaksud ialah administrasi pendidikan Administrasi dalam pendidikan yang tertib dan teratur, sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah dan guru. (Mahmud, 2015).

Peningkatan kemampuan tersebut akan berakibat positif, yaitu makin meningkatnya efisiensi, mutu dan perluasan pada kinerja di dunia pendidikan tersebut. Penjaminan mutu diterapkan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan, untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Peningkatan mutu kini tidak hanya di terapkan di universitas saja, tetapi di terapkan juga di pendidikan dasar dan menengah. Sehingga penjaminan mutu dan pemenuhan standar mutu pendidikan pada satuan pendidikan dasar dan menengah lebih terjamin dan terarah. Hal ini menjadi penting ketika masih banyaknya masalah yang diakibatkan oleh lulusan yang tidak bermutu. Mutu merupakan suatu proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan pelayanan (Gustini & Mauliy, 2019).

Upaya untuk memperoleh kepuasan pelayanan maka mutu layanan administrasi harus tetap dijaga dalam citra yang positif serta baik dan sesuai harapan yang diinginkan, tentunya harus konsisten dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik karena untuk mendapatkan mutu pelayanan administrasi yang baik dalam sisi layanan administrasi yang diberikan (Sopyan & Sanusi, 2021). Pada pelayanan administrasi kesiswaan, kepuasan sebagai tolak ukur pada keberhasilan suatu pelayanan. Pelayanan identik dengan kepuasan sebab memiliki kaitan yg sangat erat, karena Jika pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan pula semakin tinggi dan begitu juga sebaliknya bila pelayanan yang diberikan buruk, maka tingkat kepuasan juga akan menurun. Jika peserta didik merasa puas menggunakan pelayanan yang diberikan, maka mampu dikatakan sekolah tadi

sudah berhasil mengelola sekolah sehingga sekolah tersebut lebih mudah dalam mencapai tujuan sekolah. Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan tenaga kependidikan, peserta didik, tingkat kepuasan siswa artinya faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan pada siswa (Wijaya, 2016).

Tenaga kependidikan merupakan orang-orang yang melaksanakan tugasnya pada bagian administrasi, pengelolaan, pengawasan dan pelayanan teknis. Masalah yang harus diperhatikan dalam kegiatan personil ialah pemberian motivasi kepada tenaga kependidikan agar selalu bekerja dengan giat, kesejahteraan pegawai (jasmani dan rohani), intensif dan penghargaan atas jasa mereka, dan mendapat bimbingan untuk dapat lebih maju, dengan adanya kesempatan untuk *meng-upgrade* diri, masalah pemberhentian dan pensiun pegawai dapat teratasi. (Hasbiyallah & Ihsan, 2019).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 1 disebutkan 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 spritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Grafika, 2005).

Berbagai fenomena terjadi dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) masih terdapat penyimpangan. Terutama, masih kuatnya pengaruh oknum pemerintah baik eksekutif dan legislatif dalam melakukan intervensi terhadap proses penerimaan siswa baru pada sekolah-sekolah berdasarkan pantauan dan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia. Setiap pelaksanaan manajemen dalam dunia pendidikan sudah pasti banyak fenomena yang terjadi di setiap sekolah atau lembaga pendidikan lainnya karena sekolah merupakan usaha untuk menjaga kelangsungan hidup masyarakat, dengan kata lain sekolah dan masyarakat yakni dua hal penting yang tidak terpisahkan, bisa dikatakan bahwa sekolah ialah bagian dari masyarakat (Salim & Nora, 2022).

Fenomena yang terjadi pada tahun 2017, pemerintah Kota Bandung menerapkan sistem zonasi melalui Perwal No 553/2017 yang mengatur bahwa kuota penerimaan siswa baru berdasarkan sistem zonasi berkisar 40-50 persen. Tetapi kemudian pada tahun 2018, melalui Perwal tersebut diganti dengan Perwal no, 456/2018 dimana kuota penerimaan siswa baru berdasarkan zonasi berubah menjadi 100 persen. Kondisi ini memicu protes dari masyarakat karena kebijakan turunan terkait sistem zonasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bandung tidak memberikan sedikit pun peluang kepada siswa untuk melamar di sekolah yang diinginkan dengan jalur yang lain karena terbentur oleh pertimbangan jarak tempuh rumah ke sekolah. Artinya, hanya siswa yang berdomisili di lingkaran zonasi yang akan mendapatkan akses terhadap sekolah yang berada di zonasi tersebut (Mahpudin, 2020).

Urgensi administrasi kesiswaan sangat penting bagi kesuksesan dan pengelolaan sekolah yang efektif. Hal ini meliputi tugas seperti pendaftaran siswa, pemantauan kehadiran, pencatatan nilai, dan laporan kemajuan akademik. Administrasi kesiswaan juga membantu menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam sistem pendidikan, memastikan bahwa setiap siswa mendapat perlakuan yang adil dan dapat mencapai potensinya secara maksimal. Oleh karena itu, urgensi administrasi kesiswaan sangat tinggi untuk memastikan kesuksesan sekolah dan pengembangan siswa (Hapipah, 2021).

Ciri khas dari penelitian ini difokuskan pada pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan yang ada di sekolah yang diteliti. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Makhfudhoh Alfiani Fauziah dengan judul “Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat”. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,495 yang artinya menunjukkan nilai positif. Sedangkan nilai t-hitung yang diperoleh yakni sebesar  $17,195 > t\text{-tabel} (1,973)$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, diperoleh juga nilai R Square sebesar 0,627 dan nilai koefisien determinasi yakni sebesar 62,7%. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah

(Alfiani Fauziah, 2022). Sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan ini lebih difokuskan pada pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung pada tanggal 22 Februari 2023 dengan salah satu kepala bidang kesiswaan menyatakan bahwa pelayanan di sekolah telah dilakukan dengan baik, mulai dari tahap awal yakni penerimaan peserta didik baru (PPDB), penginputan data nomor induk siswa, rapor nilai siswa, hingga pendataan peserta ujian akhir telah berjalan dengan baik dengan dibantunya staf kesiswaan serta juga dibantu oleh tenaga kependidikan maupun tenaga pendidik. Ketika berkaitan dengan data siswa *Education Management Information System* (EMIS) dan data-data *basic* lainnya biasanya saya berkoordinasi dengan tenaga kependidikan (TU) dan ketika membutuhkan data-data tentang prestasi maupun kenakalan selain berasal dari siswa juga saya sangat dibantu oleh informasi yang diperoleh dari guru kelas. Namun terdapat beberapa permasalahan yang terjadi yaitu pencatatan dan pelaporan kesiswaan khususnya dalam buku induk tidak diisi data siswa secara lengkap dan tidak semua guru melakukan presensi siswa, tingkat partisipasi belajar yang rendah serta semangat belajar yang rendah hal ini dibuktikan dengan banyaknya siswa yang masih sering terlambat hadir atau masih ada saja siswa yang tidak hadir tanpa keterangan atau alpa, kurangnya sistem informasi manajemen yang efisien dan akurat sehingga menimbulkan keterlambatan dalam melakukan pendaftaran siswa, selanjutnya mengenai informasi data tentang siswa yang mau mendaftar sehingga kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staf administrasi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, peneliti berkeinginan mengetahui terkait pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Peneliti menemukan permasalahan terkait hal tadi sebagai mana peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada judul penelitian ini “Pengaruh Administrasi Kesiswaan Terhadap Kualitas Pelayanan tenaga Kependidikan (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penulis merumuskan persoalan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan administrasi kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis ialah sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu baru dalam bidang ilmu pendidikan serta menambah pengetahuan tentang administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan.

## 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan manajemen di lembaga pendidikan Islam khususnya perihal administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan.

### **E. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel X Administrasi Kesiswaan dan variabel Y Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan. Tenaga Administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi agar terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mulyono mengemukakan bahwa administrasi kesiswaan adalah seluruh proses kegiatan yang di rencanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara *continue* terhadap seluruh siswa dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan agar dapat mengikuti proses belajar mengajar secara efektif dan efisien (Mulyono, 2017). Administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa, pembinaan sekolah mulai dari penerimaan siswa, pembinaan siswa berada di sekolah, sampai dengan siswa menamatkan pendidikannya mulai penciptaan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar (Amka, 2021).

Administrasi kesiswaan merupakan suatu komponen yang begitu penting dan diperlukan dalam sekolah dan lembaga pendidikan. Bahkan kalau tidak ada administrasi kesiswaan kegiatan belajar mengajar tidak akan berjalan dengan baik. Berbagai hal yang penting dalam pendidikan dilaksanakan oleh administrasi kesiswaan. Diantaranya melakukan pencatatan mengenai penerimaan siswa baru, mengetahui jumlah dan prestasi yang dimiliki oleh siswa melalui proses pengamatan dalam pembelajaran mengenai pertumbuhan dan perkembangan siswa secara individu dan kelompok. Yang dilakukan dengan cara menghimpun data siswa, dicatat pada buku-buku, dan juga dipelihara dengan cermat tepat dan teratur (Yasir, 2021).

Administrasi kesiswaan adalah bagian dari aktivitas administrasi yang dilaksanakan pada sekolah, berupa usaha kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik supaya terlaksananya proses belajar mengajar guna tercapainya tujuan

pendidikan yang diperlukan. Administrasi tidak hanya dilakukan dalam waktu tertentu tetapi setiap hari secara sistematis. Keberhasilan pendidikan di sekolah harus ditunjang oleh pelayanan administrasi yang teratur, terarah dan terencana. Di mana dalam pelaksanaannya harus mengikuti arah jaman yang semakin bersaing dan semakin modern. Untuk itu, perlu adanya pembagian tugas ketata-usahaan yang jelas dan terprogram. Administrasi kesiswaan adalah usaha dan kegiatan yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan siswa dalam upaya mengembangkan potensi siswa (Hasbiyallah & Ihsan, 2019).

Manajemen kesiswaan menurut Knezevich, merupakan layanan yang memusatkan perhatian pada pengaturan, pengawasan, dan layanan siswa di kelas dan di luar kelas seperti: orientasi (pengenalan), PPDB, pendaftaran, pembinaan /layanan individual yang berkaitan dengan pengembangan keseluruhan kemampuan, minat, dan kebutuhan peserta didik di sekolah (J & Knezevich, 1961).

1. Penerimaan Peserta Didik Baru

Penerimaan peserta didik merupakan sebuah proses pencatatan dan layanan yang diberikan kepada peserta didik yang baru masuk sekolah yang telah memenuhi persyaratan untuk masuk ke sekolah. Kegiatan penerimaan peserta didik baru dilakukan oleh panitia penerimaan peserta didik yang dikelola oleh kepala sekolah sebagai panitia yang menunjuk beberapa orang guru untuk bertanggung jawab pada tugas tersebut.

2. Orientasi Peserta Didik

Orientasi peserta didik baru dilakukan sesudah mengikuti proses seleksi. Secara umum orientasi diartikan sebagai pengenalan. pengenalan ini meliputi lingkungan fisik serta lingkungan sosial sekolah.

3. Pengelompokan Peserta Didik

Pengelompokan peserta didik dilakukan berdasarkan sistem sekolah dan jenis kelamin dan Pengelompokan berdasarkan karakteristik individu, seperti minat dan bakat.

4. Pembinaan Peserta Didik

Pembinaan peserta didik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada peserta didik di suatu lembaga pendidikan, baik di dalam



maupun di luar jam belajarnya di kelas (J & Knezevich, 1961, p. 8).

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk dan jasa. Pelayanan merupakan suatu proses yang dimana proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa layanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (peserta didik). Pelayanan dimaknai pula sebagai suatu aktivitas dari seseorang kepada orang lain secara pribadi dalam rangka memenuhi kebutuhannya (Hardiyansyah, 2011).

Berbicara pelayanan sama halnya berbicara mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang bisa ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Pendapat lain mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Kanedi et al., 2017). Kualitas adalah kesesuaian antara maksud desain dengan penyampian produk aktual terutama kesesuaian dengan kebutuhan pasar dengan yang disyaratkan atau distandarkan atau kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan (Muhith, 2017).

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu (Tjiptono, 2016).

Menurut Moenir pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra serta anggota badan dengan atau tanpa indera bantu yang dilakukan menggunakan seseorang untuk menerima sesuatu yang diinginkan baik pada bentuk barang maupun jasa. Adanya kualitas pelayanan inilah yang menjadi harapan bagi mereka supaya secara *continue* untuk tetap menjadi bahan penilaian terhadap pelayanan yang ada di sekolah termasuk administrasi kesiswaan (Moenir, 2016).

Menurut (Kotler & Keller, 2016, p. 242), mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan diantaranya:

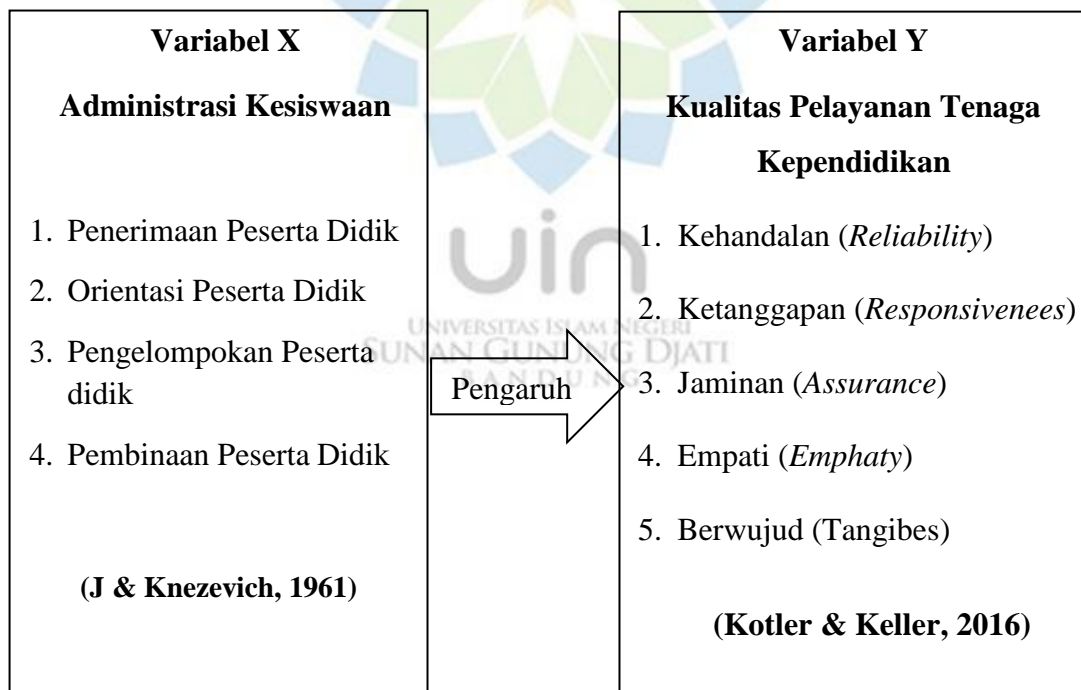
1. Keandalan (*Reliability*). Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*). Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*). Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*). Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*). Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen (Kotler & Keller, 2016, p. 442).

Tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam keseluruhan perangkat penggerak pendidikan. Dalam pengelolaan tenaga kependidikan yang menjadi titik penekanannya adalah personal itu sendiri, dalam perencanaan dan pengorganisasian personal yang dipilih dan diangkat tentunya orang-orang yang memiliki kecakapan dan kesanggupan yang sesuai dengan jabatan yang dipegangnya. Tenaga kependidikan adalah semua orang yang bergabung untuk bekerja sama pada suatu sekolah untuk melaksanakan tugas-tugas dalam rangka mencapai tujuan pendidikan (Purwanto, 2017).

Tenaga kependidikan artinya sekumpulan orang yang melaksanakan tugasnya pada bagian administrasi, pengelolaan, supervisi dan pelayanan teknis. Manajemen tenaga kependidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Terkait hal tadi, fungsi personalia yang harus dilaksanakan pimpinan adalah menarik, mengembangkan, mengkaji dan memotivasi personil guna mencapai tujuan sistem,

membantu anggota mencapai posisi dan standar sikap, memaksimalkan perkembangan karir tenaga kependidikan, dan menyelaraskan tujuan individu dan organisasi untuk mewujudkan keseragaman perlakuan serta kepastian aturan bagi tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, wewenang serta tanggungjawabnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Mustari, 2014).

Fungsi tenaga kependidikan menjadi berarti manakala mereka dapat melaksanakan tugas pembelajaran disekolah yang menerima dukungan penuh asal pemangku kebijakan sekolah serta menyampaikan ruang serta waktu pada tenaga kependidikan dalam membuat kreativitasnya. Dukungan sekolah sebagai sebuah kekuatan bagi tenaga kependidikan serta kependidikan dalam mengemban tugas dan amanah dalam membimbing, mengarahkan serta melatih siswa dalam proses pendidikan di sekolah (Murni, 2019).



Gambar 1 Kerangka Berfikir

**Keterangan:**

X : Administrasi Kesiswaan

Y : Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan



: Pengaruh Administrasi Kesiswaan terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan

## **F. Hipotesis**

Sesuai kerangka berpikir di atas, penelitian dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan maka hipotesis dari penelitian ini artinya :

1. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): administrasi kesiswaan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.
2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.

## **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau pembandingan baik dari jurnal juga hasil penelitian sebelumnya, diantaranya menjadi berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rian Anugrah Firmanto (2017) dengan judul “Pengaruh Manajemen Kesiswaan terhadap Disiplin Belajar dalam Mewujudkan Prestasi Belajar Siswa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kesiswaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin belajar dalam mewujudkan prestasi belajar siswa. Adapun pengujian pada sub-sub hipotesis menunjukkan bahwa manajemen kesiswaan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap disiplin belajar siswa. Manajemen kesiswaan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap prestasi belajar siswa. Disiplin belajar siswa memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap prestasi belajar siswa. Penelitian ini berkesimpulan bahwa untuk meningkatkan disiplin belajar dan prestasi belajar siswa dapat dilakukan dengan meningkatkan manajemen kesiswaan (Firmanto, 2017).

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu administrasi kesiswaan atau bisa disebut juga dengan manajemen kesiswaan. Perbedaannya terletak pada variabel Y dimana peneliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada disiplin belajar dalam mewujudkan prestasi belajar siswa. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta sampel penelitian dan lokasi penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Israpil (2018) dengan judul “Kualitas Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan Madrasah Aliyah di Kota Bau-Bau Sulawesi Tenggara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai standar komponen tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dipotret dari 8 komponen dengan capaian kualitasnya dalam kategori “cukup” mendekati Standar Nasional Pendidikan. Secara rinci capaian dari masing-masing komponen yaitu: capaian kualifikasi, sertifikasi guru, kompetensi guru, dan kompetensi kepala madrasah terkategori “tinggi”. Sedangkan kualitas kompetensi manajerial kepala madrasah, kompetensi kewirausahaan kepala madrasah, dan kompetensi supervisi kepala madrasah menunjukkan kategori “sangat tinggi”. Sementara untuk kompetensi tenaga kependidikan dalam penelitian ini pada terkategori “cukup” (Israpil, 2018).

Persamaan penelitian terletak pada variabel Y yaitu kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan metode penelitian yaitu kuantitatif. Perbedaannya terdapat pada jumlah populasi serta pada sampel penelitian, lokasi penelitian dan tidak ada variabel Y di penelitian sebelumnya hanya ada satu variabel sedangkan peneliti ada 2 variabel.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Azhar Akbar (2020) dengan judul “Implementasi Pengelolaan Administrasi Kesiswaan Sekolah di SMA 45 Unggulan Sossok Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengelolaan administrasi kesiswaan sekolah di SMA 45 Unggulan Sossok belum sesuai keinginan sekolah karena masih ada yang perlu dibenahi yaitu tentang pelaksanaan dan kegiatan organisasi intra sekolah yang dilakukan di SMA 45 Unggulan Sossok Kabupaten Enrekang

karena hanya satu kegiatan saja yang aktif dilakukan, jadi perlu dilakukan penanganan ekstra oleh pihak sekolah. Kemudian tentang pengelolaan ketatahusaan terhadap peserta didik mengenai aturan-aturan di SMA 45 Unggulan Sossok kabupaten Enrekang kurangnya kesadaran dan percaya diri peserta didik terhadap sekolah tersebut karena sebagian peserta didik masih melanggar aturan yang berlaku di SMA 45 Unggulan Sossok Kabupaten Enrekang (Akbar, 2020).

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu Administrasi Kesiswaan. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada metode penelitian, serta penelitian yang di ambil penulis mengambil kuantitatif sedangkan ini kualitatif perbedaan lain terdapat pada lokasi penelitian, Teknik pengumpulan data, populasi serta sampel penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Besse Irma Sasmita (2020) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara”. Hasil analisis statistik deskriptif penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berada dikategori sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 38 orang (51%) dan kepuasan peserta didik berada pada kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 49 orang (66%). Adapun hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa nilai thitung= 17,34711 > ttabel= 1,66629 yang menunjukkan Ha diterima dan H0 ditolak. Berdasarkan hasil data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik MTs As'adiyah Lapai Kec. Ngapa Kab. Kolaka Utara, Provinsi Sulawesi Tenggara (Irma Sasmita, 2021).

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu Administrasi Kesiswaan dan metode penelitian yaitu kuantitatif. Perbedaannya pada variabel Y dimana peneliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada kepuasan peserta didik. Perbedaan lain terdapat pada jenis penelitian yang dimana pada penelitian sebelumnya menggunakan jenis explanatory research sedangkan

peneliti menggunakan metode survey. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta sampel penelitian dan lokasi penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Septia Syafriani, Suarman, dan Henny Indrawati (2021) dengan judul “*The Effect of Quality of Education Services on Perceptions of Educational Costs and Student Trust and Their Impact on Student Satisfaction at SMA Negeri Ujung batu*”. Hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan tenaga kependidikan pada persepsi biaya pendidikan dan kepercayaan diri siswa serta dampaknya terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri Ujung batu. Itu artinya semakin baik kualitas pendidikan layanan yang diberikan oleh sekolah dan semakin positif siswa mempersepsikan biaya pendidikan, semakin banyak siswa akan percaya pada pendidikan di sekolah, itu akan meningkat kepuasan yang dirasakan siswa (Syafriani et al., 2021).

Persamaan penelitian terletak pada variabel Y yaitu pelayanan tenaga kependidikan. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta pada sampel, lokasi penelitian, dan tidak ada variabel Y di penelitian sebelumnya hanya ada satu variabel sedangkan peneliti ada 2 variabel.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Ayu Lestari, Abdillah, dan Muhammad Rifa’I (2021) dengan 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 penelitian ini menyatakan bahwa pada kualitas layanan administrasi kesiswaan menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 52 orang (42,2%), pada kategori sedang sebanyak 56 orang (45,5%), pada kategori rendah sebanyak 14 orang (11,3%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Pada kepuasan peserta didik menunjukkan pada kategori tinggi sebanyak 43 orang (34,9%), pada kategori sedang sebanyak 55 orang (44,7%), pada kategori rendah sebanyak 24 orang (19,5%) dan pada kategori kurang sebanyak 1 orang (0,8%). Terdapat hubungan yang signifikan dengan koefisien korelasi sebesar  $r_{hit} (0,418) > r_{tab} (0,176)$  maka dikategori sedang. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik (Lestari et al., 2021).

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu Administrasi Kesiswaan. Perbedaannya pada variabel Y dimana peneliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta sampel penelitian dan lokasi penelitian.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Makhfudhoh Alfiani Fauziah (2022) dengan judul “Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat”. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,495 yang artinya menunjukkan nilai positif. Sedangkan nilai t-hitung yang diperoleh yakni sebesar  $17,195 > t\text{-tabel} (1,973)$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, diperoleh juga nilai R Square sebesar 0,627 dan nilai koefisien determinasi yakni sebesar 62,7%. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah (Alfiani Fauziah, 2022).

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu Administrasi Kesiswaan. Perbedaannya pada variabel Y dimana peneliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. Perbedaan lain terdapat pada jenis uji asumsi klasik sedangkan peneliti menggunakan uji validitas. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta sampel penelitian dan lokasi penelitian.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Neta Sahraze Robiatul A (2022) dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Hubungannya dengan Kepuasan Siswa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 1 dan MTsN dua Kota Bandung dinilai cukup baik. Nilai rentang interval berda pada 2,60 – 3,39 dengan rata



rata nilai 3,09. Kepuasan peserta didik pada MTsN 1 serta MTsN 2 Kota Bandung menerima yang akan terjadi tinggi. Variabel ini berada pada rentang interval 3,40 – 4,19 yaitu menggunakan nilai homogen homogen 3,43. hasil yg diperoleh dari hubungan manajemen pelayanan administrasi kesiswaan berafiliasi positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di MTsN 1 dan MTsN dua Kota Bandung menggunakan 0,000 menjadi nilai signifikansi. dengan demikian, 0,000 membagikan adanya korelasi antara manajemen pelayaana administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa. berdasarkan kajian terhadap akibat perhitungan koefisien hubungan didapatkan skor 0,492. sebab berada pada kisaran 0,40 sampai 0,59, nilai ini berada di level yang sedang. lalu diperoleh nilai koefisien determinasi R kuadrat sama menggunakan 0,234. Hal ini membagikan bahwa donasi variabel manajemen pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa adalah 23,4%.

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu Administrasi Kesiswaan. Perbedaanya pada variabel Y dimana peneliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada Kepuasan Siswa. Perbedaan terdapat pada judul yang peneliti ambil pengaruh sedangkan peneliti sebelumnya hubungan. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta sampel penelitian dan lokasi penelitian.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Neliwati dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama”. Hasil dari analisis data dengan uji t diperoleh 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 nilai R Square 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 (Neliwati et al., 2022).

Persamaan penelitian terletak pada variabel X yaitu Administrasi Kesiswaan. Perbedaannya pada variabel Y dimana peneliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada kepuasan siswa di sekolah menengah pertama. Perbedaan lain terdapat pada jenis penelitian yang diaman pada penelitian sebelumnya menggunakan jenis explanatory research sedangkan peneliti menggunakan metode survey. Perbedaan lain juga terdapat pada jumlah populasi serta sampel penelitian dan lokasi penelitian.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Erna Juliyanti (2020) dengan judul “Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 2 Model Medan”. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: (1) Proses perencanaan pelayanan di MAN dua model Medan telah baik serta efektif hal ini dibuktikan dengan adanya struktur pengorganisasian yang sistematis serta pada sesuaikan dengan tugas utama dan fungsi tenaga kependidikan. (2) Proses pengorganisasian pelayanan pada MAN 2 model Medan yang dilakukan telah baik dan efektif dibuktikan menggunakan dilaksanakan berdasarkan tugas utama serta fungsi tenaga kependidikan. (tiga) Proses pengawasan pada sekolah MAN dua contoh Medan sudah dikatakan baik serta efektif hal ini dibuktikan menggunakan meningkatnya pencerahan diri para tenaga kependidikan pada memberikan pelayanan kepada siswa. (4) Proses evaluasi pada MAN dua model Medan yg dilakukan sudah baik dan efektif hal ini dibuktikan dengan meningkatnya mutu pelayanan siswa di sekolah MAN dua contoh Medan setiap tahunnya (Julyanti, 2020).

Persamaan penelitian terletak di variabel Y yaitu kualitas pelayanan tenaga kependidikan sedangkan peneliti sebelumnya berfokus pada peningkatan mutu pelayanan siswa pada MAN 2 model Medan. perbedaan lain terdapat di jenis penelitian yang dimana pada penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan peneliti menggunakan kuantitatif perbedaan lain juga terdapat jumlah populasi.

Dari penelitian terdahulu yang penulis uraikan maka penelitian ini tidak sama dari penelitian yang sebelumnya, yaitu tempat penelitian jumlah populasi dan sampel penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan kawasan yang berbeda yaitu pada sekolah Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung. kemudian penelitian ini difokuskan hanya pada proses pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Administrasi kesiswaan yang diteliti ialah rekrutmen peserta didik, penerimaan peserta didik baru, penempatan peserta didik, pencatatan dan pelaporan peserta didik dan evaluasi kegiatan peserta didik. Sedangkan untuk tenaga kependidikan difokuskan pada terlihat/berwujud, kehandalan, ketanggapan dan ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, akan diketahui seberapa pengaruh administrasi kesiswaan terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.

