

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap manusia memiliki hak atas pendidikan dan dituntut untuk terus maju di dalamnya. Pendidikan tidak akan pernah berhenti, pendidikan secara umum bertujuan untuk mempersiapkan setiap individu untuk hidup dan melanjutkan kehidupan. Allah SWT berfirman dalam surah al-Mujadalah ayat 11 mengenai pentingnya pendidikan:

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Artinya:

Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.

Menurut Quraish Shihab dalam tafsir Al-Mishbah maksud kalimat “yang diberi ilmu” adalah mereka orang yang beriman dan menghiasi diri mereka dengan pengetahuan. Dalam ayat ini terbagi atas dua maksud kaum beriman, yaitu yang *pertama*, kaum yang sekedar hanya beriman dan beramal shaleh, sedangkan yang *kedua*, beriman, beramal saleh serta mempunyai pengetahuan. Kedua kelompok ini derajatnya menjadi tinggi dikarenakan nilai ilmu yang dimilikinya dan amal serta pengajarannya kepada yang lain melalui tulisan maupun lisan serta memberi keteladanan¹.

Pendidikan adalah upaya untuk memperbaiki diri dalam berbagai aspek keilmuan, baik mental maupun fisik. Pendidikan membedakan manusia dari hewan dan penolong utama manusia dalam hidup. Manusia yang tidak mendapatkan pendidikan akan kehilangan pandangan tentang cerahnya kehidupan dunia², karena itulah, pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Manusia dididik untuk menjadi anggota yang berharga bagi negara, nusa, dan bangsa. Pendidikan pada dasarnya adalah proses peradaban dan pembangunan bangsa. Pendidikan harus

¹ M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002).

² Nanang Budianto dan Khurin'in Ratnasari, “Memperkuat pendidikan Islam di era (four point zero/4.0),” *FALASIFA: Jurnal Studi Keislaman* 11, no. 1 (2020): 1–15.

mengedepankan gagasan perubahan, pertumbuhan anak bangsa menjadi manusia yang baik (beriman, berdedikasi, berakhlak mulia, bermoral), mampu berkomunikasi, rukun, saling menghormati, dan dewasa dalam mengelola emosi, berkecakapan dalam hidup, dan berbudaya³.

Pendidikan yang berkualitas tinggi sangat penting untuk mewujudkan hal itu semua. Lembaga pendidikan harus memberikan pendidikan yang berkualitas, baik dari segi *input* proses dan *output*, karena peran lembaga pendidikan sangat penting dalam mengembangkan potensi jasmani dan rohani manusia. Secara nasional, madrasah merupakan salah satu lembaga yang ditugaskan untuk menjalankan amanat Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, karena di dalam madrasah terdapat proses pendidikan yang merupakan wadah untuk mentransfer ilmu pengetahuan dari pendidik kepada siswa. Selain itu, madrasah memiliki tanggung jawab untuk menanamkan nilai-nilai spiritual (agama) kepada siswa⁴.

Madrasah sebagai lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama merupakan bagian dari sistem pendidikan nasional. Tersirat dalam UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 17 ayat 2 bahwa Pendidikan dasar berbentuk Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat serta Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs), atau bentuk lain yang sederajat. Undang-undang tersebut mengandung pengertian bahwa madrasah merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional yang tidak dapat dibedakan dari sekolah sebagai pendidikan umum di bawah Kemendikbud.

Sesuai dengan visi direktorat Kurikulum, Sarana, Kelembagaan dan Kesiswaan (KSKK) madrasah direktorat jenderal pendidikan Islam Kementerian Agama mempunyai visi terwujudnya kelembagaan pendidikan Raudhatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah Aliyah (MA) yang islami, bermutu, populis, dan mandiri; serta mampu menjadikan peserta didiknya sebagai manusia yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT,

³ Didi Supriadie dan Deni Darmawan, *Komunikasi Pembelajaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 1.

⁴ Turmidzi Imam, "Pengelolaan pendidikan bermutu di madrasah," *Tarbawi* 4, no. 2 (2021): 1–23.

berakhlak mulia, berkepribadian, menguasai iptek, dan mampu mengaktualisasikan diri secara positif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara⁵.

Berdasarkan pada visi di atas maka ini sejalan dengan poin-poin peningkatan akses pendidikan umum berciri khas agama dan pendidikan keagamaan pada rencana strategis Kementerian Agama tahun 2020-2024, terkhususnya pada poin ketiga yakni diversifikasi satuan pendidikan tingkat sekolah dan pendidikan tinggi keagamaan yang berkualitas secara terkendali⁶.

Mutu satuan pendidikan dinilai dari hasil belajar peserta didik yakni capaian kemampuan literasi, kemampuan numerasi, dan karakter peserta didik dalam asesmen nasional (AN)⁷. Hasil asesmen nasional, dapat menilai mutu setiap sekolah atau madrasah⁸. Kualitas atau mutu madrasah merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan pendidikan secara *internal* maupun *eksternal* yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan. Konteks mutu pendidikan, pada hakekatnya tujuan lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan dan dalam kepuasan pelanggan ditentukan oleh *stakeholder* lembaga pendidikan tersebut⁹. Berikut adalah capaian rata-rata nilai asesmen nasional Madrasah Tsanawiyah se-Kota Makassar:

⁵ Direktorat KSKK Madrasah, "Visi dan Misi KSKK," *Direktorat KSKK Madrasah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam*, last modified 2023, diakses September 22, 2023, <https://madrasah.kemenag.go.id/profil/visi-dan-misi>.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Rencana strategis Kementerian Agama tahun 2020-2024" (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020), 59.

⁷ Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi, "Tentang Asesmen Nasional," *Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi*, last modified 2022, diakses September 22, 2023, <https://pusatinformasi.raporpendidikan.kemdikbud.go.id/hc/en-us/articles/6545945819033-Tentang-Asesmen-Nasional>.

⁸ Sukma Ayu Kharismawati, "Evaluasi pelaksanaan asesmen nasional berbasis komputer di sekolah dasar terpencil," *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru* 7, no. 2 (2022): 229–234.

⁹ Hendro Widodo, "Revitalisasi Sekolah Berbasis Budaya Mutu," *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 2 (2018): 11–22.

Tabel 1.1 Capaian rata-rata nilai AN Madrasah

Nomor Indikator	Nama Indikator	Perbandingan				Definisi Capaian
		Satuan Pendidikan Serupa di Nasional	Nilai rata-rata Kab/Kota	Nilai Rata-rata Provinsi	Rentang Nilai	
A.1	Kemampuan literasi	1,85	1,74	1,61	1-3	Literasi membaca yang cakap dan cukup
A.2	Kemampuan numerasi	1,72	1,65	1,6	1-3	Numerasi perlu dorongan lebih banyak agar siswa menjadi mahir
A.3	Karakter	2,2	2,1	2,03	1-3	Proaktif dan konsisten menerapkan nilai-nilai karakter pelajar pancasila

Sumber: Proktor ANBK MTsN 1 Kota Makassar

Nilai rata-rata Madrasah Tsanawiyah se-Kota Makassar pada kemampuan literasi, kemampuan numerasi, dan karakter, semuanya lebih rendah dari satuan pendidikan serupa di nasional. Segi kemampuan literasi (A.1) secara nilai rata-rata kabupaten/kota, Madrasah Tsanawiyah se-Kota Makassar mendapatkan nilai 1,74 sedangkan satuan pendidikan serupa di nasional mendapatkan nilai 1,85. Segi kemampuan numerasi (A.2) secara nilai rata-rata kabupaten/kota, Madrasah Tsanawiyah se-Kota Makassar mendapatkan nilai 1,65 sedangkan satuan pendidikan serupa di nasional mendapatkan nilai 1,72. Segi karakter (A.3) secara nilai rata-rata kabupaten/kota, Madrasah Tsanawiyah se-Kota Makassar

mendapatkan nilai 2,1 sedangkan satuan pendidikan serupa di nasional mendapatkan nilai 2,2¹⁰.

Kualitas sekolah/madrasah sangat ditentukan oleh budaya sekolah dan kualitas layanan yang diberikan dengan menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan yang diberikan, dalam hal ini peserta didik (siswa) sebagai konsumen utama¹¹. Madrasah harus dikendalikan dan diberdayakan untuk menjadi madrasah berkualitas yang mampu mengolah peserta didik sehingga menghasilkan lulusan terbaik¹². Kepuasan siswa merupakan salah satu jawaban dari madrasah yang berkualitas, karena kepuasan siswa dapat merepresentasikan kualitas madrasah itu sendiri. Kebahagiaan klien sebagian besar ditentukan oleh kualitas suatu barang atau jasa yang diharapkan oleh klien. Pelanggan akan merasa senang jika kualitas suatu barang/jasa sesuai dengan harapannya¹³.

Menurut Herzberg dalam Sopiadin ada variabel yang mempengaruhi kepuasan siswa, yaitu pengaruh intrinsik dan ekstrinsik. Prestasi yang tinggi, harapan, dan bakat siswa merupakan pengaruh intrinsik, sedangkan kualitas pengajaran guru, budaya madrasah, dan suasana madrasah merupakan pengaruh ekstrinsik¹⁴, seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ainna, Pramono, dan Subagyo di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa bahwa kualitas layanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan siswa¹⁵, kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Saripudin bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh budaya Madrasah¹⁶.

¹⁰ Proktor ANBK MTsN 1 Kota Makassar, *Asesmen nasional madrasah* (Makassar, 2022).

¹¹ Tata Suharta, "Pengembangan instrumen pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah," *Jurnal Evaluasi Pendidikan* 8, no. 2 (2017): 117–125.

¹² David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 5.

¹³ Suharta, "Pengembangan instrumen pengukur tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah," 117–125.

¹⁴ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 36.

¹⁵ Nurul Ainna dan Suwito Eko Pramono, "Pengaruh kualitas layanan, citra sekolah, dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa," *Educational management* 5, no. 2 (2016): 156–162.

¹⁶ Saripudin Saripudin, "Pengaruh Kepemimpinan Kepala, Kinerja Guru, Dan Budaya Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Pada Prestasi," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 21, no. 1 (2014): 20–28, <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/6657>.

Observasi dilakukan melalui wawancara kepada wakil kepala madrasah, guru-guru, dan beberapa siswa di MTsN 1 Kota Makassar dan MTsN 2 Kota Makassar. Studi yang dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) di Kota Makassar menunjukkan bahwa kepuasan siswa secara keseluruhan masih kurang maksimal, hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan siswa yakni adanya siswa yang masih tidak memperhatikan pembelajaran bahkan membuat kegaduhan. Bentuk tidak perhatian terhadap pembelajaran ini sangat beragam seperti bermain gawai, tidur, dan juga bercerita sesama teman. Begitu juga menurut informan lain yaitu wakil kepala madrasah dan guru, namun mereka menambahkan bahwa siswa tidak perhatian pada pembelajaran tidak terjadi pada semua mata pelajaran karena tergantung pada kemampuan guru dalam menangani dan menguasai kelas. Dampak dari kurangnya perhatian pada pelajaran ini ialah adanya siswa yang tidak mengumpulkan tugas yang diberikan.

Tabel 1.2 Intensitas siswa mengumpulkan tugas selama semester ganjil
2023/2024

Mata pelajaran	Jumlah siswa yang belum mengerjakan tugas	
	MTsN 1 Kota Makassar	MTsN 2 Kota Makassar
Bahasa Indonesia	4	8
Matematika	8	5
Bahasa Arab	9	8

Sumber: Guru MTsN 1 Kota Makassar dan Guru MTsN 2 Kota Makassar

Kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar yang belum maksimal berdampak pada kelalaian siswa mengumpulkan tugas di beberapa kelas VIII dan IX. Selama semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 di MTsN 1 Kota Makassar dari tiga mata pelajaran, bahasa Arab menjadi mata pelajaran dengan jumlah siswa yang belum mengerjakan tugas terbanyak yaitu 9 siswa, sedangkan yang terendah adalah mata pelajaran bahasa Indonesia yaitu 4 siswa. Di MTsN 2 Kota Makassar dari tiga mata pelajaran, bahasa Arab dan bahasa Indonesia menjadi mata pelajaran dengan jumlah siswa yang belum mengerjakan tugas terbanyak yaitu 8 siswa, sedangkan yang terendah adalah mata pelajaran matematika yaitu 5 siswa¹⁷.

¹⁷ Guru MTsN 1 Kota Makassar dan Guru MTsN 2 Kota Makassar, *Nilai tugas siswa kelas VIII dan IX* (Makassar, 2023).

Ditemukan juga dalam hal layanan akademik yakni konsultasi akademik, peserta didik terkesan segan dan takut untuk berkonsultasi pada gurunya terkait pembelajaran. Hasil wawancara dengan siswa dinyatakan bahwa mereka hanya ingin berkonsultasi pada guru yang mereka rasa memiliki kedekatan saja, meskipun tidak linear secara keilmuan. Beberapa peserta didik lebih memilih untuk berkonsultasi akademik pada lembaga bimbingan belajar yang ia tempati. Hasil wawancara dengan guru dan wakil kepala madrasah tidak menampik hal tersebut, ini terjadi karena variatifnya karakter guru yang ada, adanya kesibukan guru di saat murid ingin berkonsultasi, serta pemilihan waktu (*timing*) yang kurang tepat. Data kunjungan konsultasi akademik pada guru Bimbingan Konseling (BK) juga menunjukkan minimnya konsultasi akademik siswa.

Tabel 1.3 Kunjungan siswa ke guru bimbingan konseling untuk konsultasi akademik

Bulan	Jumlah kedatangan siswa untuk konsultasi akademik	
	MTsN 1 Kota Makassar	MTsN 2 Kota Makassar
Agustus 2023	0	0
September 2023	2	3
Oktober 2023	3	4
November 2023	0	0

Sumber: Guru BK MTsN 1 Kota Makassar dan Guru BK MTsN 2 Kota Makassar

Konsultasi akademik siswa MTsN se-Kota Makassar pada guru bimbingan konseling masih minim. Di MTsN 1 Kota Makassar selama Agustus 2023 hingga November 2023 kunjungan konsultasi akademik tertinggi ada pada bulan Oktober 2023 yaitu sebanyak 3 siswa, sedangkan bulan Agustus 2023 dan November 2023 menjadi bulan kunjungan konsultasi akademik terendah yaitu 0 siswa. Di MTsN 2 Kota Makassar selama Agustus 2023 hingga November 2023, kunjungan konsultasi akademik tertinggi juga ada pada bulan Oktober 2023 yaitu sebanyak 4 siswa, sedangkan bulan Agustus 2023 dan November 2023 menjadi bulan kunjungan konsultasi akademik terendah yaitu 0 siswa¹⁸.

Kepuasan siswa di MTsN Se-Kota Makassar juga tidak maksimal disebabkan karena beberapa kali terjadi pemadaman listrik, sehingga mengganggu proses

¹⁸ Guru BK MTsN 1 Kota Makassar dan Guru BK MTsN 2 Kota Makassar, *Data kunjungan siswa ke guru bimbingan konseling* (Makassar, 2023).

pembelajaran. Dikatakan dalam hasil wawancara dengan guru dan wakil kepala Madrasah bahwa pemadaman listrik terjadi karena pemakaian listrik yang melebihi daya, seperti seluruh kelas dan ruangan yang memiliki AC yang dimana rata-rata besarnya ialah 4PK, penambahan-penambahan perangkat elektronik yang luar biasa, dan *smart TV*, sebab lain dari padamnya listrik ini ialah ketika *voucher* listrik belum dibayar. Disampaikan oleh siswa bahwa dampak dari pemadaman listrik yang berulang-ulang ini ialah tidak berjalannya pembelajaran digital secara maksimal, siswa merasa gerah dan kepanasan, dan juga potensi rusaknya perangkat-perangkat elektronik yang ada.

Guru yang belum tepat waktu ketika memasuki ruang kelas ditemukan juga dalam beberapa kesempatan. Hasil wawancara dengan wakil kepala madrasah, guru, dan siswa menyatakan bahwa keterlambatan dalam masuk ruang kelas bukanlah karena disengaja oleh guru, tetapi karena adanya kegiatan yang bertepatan dengan jam mengajar, seperti *workshop* ataupun kegiatan lainnya. Tambahan dari pernyataan tersebut, didapatkan pada data kehadiran guru di pukul 07.00 WITA.

Tabel 1.4 Guru yang terlambat absensi kehadiran pukul 07.00 WITA

Bulan	Waktu (WITA)	Jumlah guru yang terlambat absensi kehadiran			
		MTsN 1 Kota Makassar	Persentase dari keseluruhan	MTsN 2 Kota Makassar	Persentase dari keseluruhan
Agustus 2023	07.00-07.10	16	18%	10	14%
	>07.10	18	20%	11	15%
September 2023	07.00-07.10	11	12%	15	21%
	>07.10	10	11%	16	22%
Oktober 2023	07.00-07.10	8	9%	12	16%
	>07.10	10	11%	11	15%
November 2023	07.00-07.10	9	10%	10	14%
	>07.10	9	10%	9	12%

Sumber: Tata usaha MTsN 1 Kota Makassar dan Tata usaha MTsN 2 Kota Makassar

Kehadiran pada pukul 07.00 WITA merupakan hal wajib bagi seluruh guru di MTsN se-Kota Makassar. Keterlambatan guru untuk hadir di madrasah menjadi alat ukur sejauh mana kedisiplinan guru dalam memberikan layanan akademik

kepada siswa. Di MTsN 1 Kota Makassar selama Agustus 2023 hingga November 2023 keterlambatan guru pada pukul 07.00 – 07.10 terbanyak pada bulan Agustus yakni sebanyak 16 guru dan yang terendah ialah pada bulan Oktober 2023 yakni sebanyak 8 guru. Sedangkan keterlambatan guru yang melebihi pukul 07.10 terbanyak pada bulan Agustus 2023 yakni sebanyak 18 guru dan yang terendah ialah pada bulan November 2023 yakni sebanyak 9 guru. Di MTsN 2 Kota Makassar selama Agustus 2023 hingga November 2023 keterlambatan guru pada pukul 07.00 – 07.10 terbanyak pada bulan September yakni sebanyak 15 guru dan yang terendah ialah pada bulan Agustus 2023 dan November 2023 yakni sebanyak 10 guru. Sedangkan keterlambatan guru yang melebihi pukul 07.10 terbanyak pada bulan September 2023 yakni sebanyak 16 guru dan yang terendah ialah pada bulan November 2023 yakni sebanyak 9 guru¹⁹.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala madrasah, guru, dan juga siswa didapatkan bahwa pembelajaran yang berlangsung terkendala dengan beberapa siswa yang tidak memiliki buku paket apalagi buku penunjang, baik yang cetak maupun yang berbentuk *file* sehingga alternatifnya ialah guru harus berinisiatif sendiri dengan membuat *powerpoint*. Dalam memenuhi kebutuhan bahan bacaan, madrasah juga berusaha untuk mencukupinya melalui perpustakaan, namun ketersediaan buku pelajaran masih kurang begitupun akses buku pelajaran yang digital. Pembelian buku paket di Madrasah Tsanawiyah se-Kota Makassar difasilitasi oleh koperasi. Data pembelian buku di koperasi juga menunjukkan hanya beberapa siswa yang membeli buku di koperasi madrasah.

Tabel 1.5 Data pembelian buku di koperasi selama semester ganjil 2023/2024

Kelas	Mata pelajaran	Nama madrasah	Jumlah siswa	Jumlah buku yang terbeli	Siswa yang tidak membeli buku di koperasi
9	Akidah Akhlak	MTsN 1 Kota Makassar	400	332	68
		MTsN 2 Kota Makassar	353	189	164
	IPA	MTsN 1 Kota Makassar	400	93	307

¹⁹ Tata usaha MTsN 1 Kota Makassar dan Tata usaha MTsN 2 Kota Makassar, *Rekapitulasi check clock* (Makassar, 2023).

Kelas	Mata pelajaran	Nama madrasah	Jumlah siswa	Jumlah buku yang terbeli	Siswa yang tidak membeli buku di koperasi
		MTsN 2 Kota Makassar	353	20	333
8	Akidah Akhlak	MTsN 1 Kota Makassar	480	230	250
		MTsN 2 Kota Makassar	352	88	264
	IPA	MTsN 1 Kota Makassar	480	79	401
		MTsN 2 Kota Makassar	352	18	334

Sumber: Koperasi Pelajar MTsN 1 Kota Makassar dan MTsN 2 Kota Makassar

Koperasi di MTsN se-Kota Makassar menjadi fasilitator untuk siswa membeli buku paket yang digunakan selama belajar. Di MTsN 1 Kota Makassar pada kelas 9, buku mata pelajaran IPA menjadi buku terbanyak yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 307 siswa dan buku mata pelajaran Akidah Akhlak menjadi buku tersedikit yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 68 siswa, sama halnya pada kelas 8, buku mata pelajaran IPA menjadi buku terbanyak yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 401 siswa dan buku mata pelajaran Akidah Akhlak menjadi buku tersedikit yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 250 siswa. Di MTsN 2 Kota Makassar pada kelas 9, buku mata pelajaran IPA menjadi buku terbanyak yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 333 siswa dan buku mata pelajaran Akidah Akhlak menjadi buku tersedikit yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 164 siswa, sama halnya pada kelas 8, buku mata pelajaran IPA menjadi buku terbanyak yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 334 siswa dan buku mata pelajaran Akidah Akhlak menjadi buku tersedikit yang tidak dibeli oleh siswa di koperasi yakni sebanyak 264 siswa. Beberapa tahun terakhir banyak siswa yang membeli buku di luar madrasah, diwariskan buku dari keluarganya, atau mendownload *file* pdf saja. Tidak ada masalah bagi mereka yang membeli buku di luar madrasah atau diwariskan buku oleh keluarganya, namun yang menjadi kendala adalah yang hanya memiliki buku dalam bentuk *file*. Kendala ini terjadi karena tidak semua mata

pelajaran memperbolehkan siswanya menggunakan gawai saat pembelajaran, sehingga bagi yang menggunakan *file*, akan sangat terkendala dalam belajar²⁰.

Kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Se-Kota Makassar sangat penting. Oleh karena itu, penelitian akan dilakukan tentang faktor-faktor yang berandil pada kurang maksimalnya kepuasan siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Se-Kota Makassar, yang meliputi budaya akademik dan layanan akademik. Pemahaman dan peningkatan aspek-aspek tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kebahagiaan siswa. Atas dasar itu, meneliti pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa (Penelitian di MTsN Se-Kota Makassar) sangatlah menarik. Langkah selanjutnya dari penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran untuk meningkatkan kepuasan siswa. Hal ini akan berpengaruh pada peningkatan kualitas Madrasah, yang dapat diukur dengan hasil belajar siswa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh budaya akademik terhadap kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar?
2. Bagaimana pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar?
3. Bagaimana pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. Budaya akademik terhadap kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar
2. Layanan akademik terhadap kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar

²⁰ Koperasi Pelajar MTsN 1 Kota Makassar dan MTsN 2 Kota Makassar, *Pembelian Buku Paket Siswa Kelas VIII dan IX Semester ganjil 2023-2024* (Makassar, 2023).

3. Budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa di MTsN se-Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Bagi lembaga pendidikan, dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa
 - b. Bagi peneliti, sebagai bahan referensi atau bahan pembandingan bagi peneliti yang ingin mengkaji masalah yang relevan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Kepala MTsN se-Kota Makassar, sebagai informasi atau gambaran terkait budaya akademik dan layanan akademik.
 - b. Bagi guru MTsN se-Kota Makassar, sebagai masukan tentang kepuasan siswa dipengaruhi oleh budaya akademik dan layanan akademik, sehingga peningkatan hal tersebut sangatlah penting.
 - c. Bagi siswa dan orang tua, sebagai bahan masukan untuk lebih berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.
 - d. Bagi kementerian agama Republik Indonesia, sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas budaya akademik dan layanan akademik di madrasah. Kebijakan yang berfokus pada peningkatan aspek-aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan siswa secara keseluruhan.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini mengangkat judul pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa. Judul tersebut memiliki dua variabel bebas atau *variabel independent* yaitu budaya akademik sebagai X1 dan layanan akademik

sebagai X2, sedangkan variabel terikat atau *variabel dependent* ialah kepuasan siswa sebagai Y.

1. Budaya akademik

Budaya akademik menurut Xi Shen dan Xianghong Tian adalah representasi yang terlihat dari keyakinan, etos, dan standar perilaku yang sama yang dimiliki oleh siswa di lembaga pendidikan. Budaya ini dapat dilihat dalam hukum dan peraturan, pola perilaku, dan sumber daya material. Dalam mengukur budaya akademik, digunakan dimensi dari Xi Shen dan Xianghong Tian, yaitu²¹:

a. Pandangan akademik

Pandangan akademik berasal dari dalam diri setiap individu warga sekolah dan terbentuk berdasarkan latar belakang dan pola pikir, diantaranya terdapat individu yang menjalani proses akademik secara apa adanya, dan individu yang mengejar prestasi akademik sebagai ambisinya. Pandangan akademik mengacu pada sudut pandang mengenai aktivitas akademis, dan bisa jadi dibagi lagi menjadi pandangan tentang evaluasi akademik, pengembangan akademik, sikap akademik, ontology akademik, serta tujuan akademik.

b. Semangat akademik

Semangat akademik adalah kekuatan dan pikiran spiritual yang dikembangkan dari proses akademik jangka panjang, latihan dan berbagai aktivitas. Jiwa akademik terutama mencakup semangat yang membumi, eksplorasi, dan inovatif, kritis, terbuka, bebas, toleran, serta humaniora dan semangat mengintegrasikan sains.

c. Etika akademik

Etika akademik mengacu pada semua aturan dan hukum yang harus diikuti oleh semua orang dalam studi dan kegiatan akademik. Etika akademik sebagian besar digunakan untuk membahas interaksi antar manusia, hubungan antara manusia dan masyarakat, dan hubungan antara manusia dan alam. Etika akademik terdiri dari standar evaluasi akademik dan standar kritik akademik. Evaluasi akademik harus berdasarkan fakta dan mengikuti standar ketidakberpihakan,

²¹ Xi Shen dan Xianghong Tian, "Academic culture and campus culture of universities," *Higher Education Studies* 2, no. 2 (2012): 61–65.

keadilan, dan kebenaran. Kritik akademik harus bersifat ilmiah, tidak memihak, lengkap, dan tepat.

d. Lingkungan akademik

Lingkungan akademik terdiri dari lingkungan perangkat keras (*hardware environment*) dan lingkungan perangkat lunak (*software environment*). *Hardware environments* ialah kondisi material guna mendukung aktivitas akademik dan penelitian, meliputi buku, lokasi penelitian, peralatan tujuan khusus, peralatan biasa, infrastruktur. *Software environments* mengacu pada lingkungan kemanusiaan yakni suasana akademik dan aura akademik.

2. Layanan akademik

Layanan akademik menurut Rosita, dkk. Dalam Hery Susanto adalah Upaya yang disengaja oleh pendididkan untuk membantu peserta didik dalam menguasai pengetahuan kurikuler melalui proses pembelajaran sehingga mereka dapat memperoleh standar kompetensi yang berlaku²². Menurut Vlarie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, dimensi-dimensi dari layanan akademik yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*). Menurut Vlarie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler pada *SERVQUAL dimesions* penjelasan dimensi-dimensi tersebut yaitu²³:

- a. *Reliability*, adalah kapasitas untuk menyediakan layanan secara akurat, konsisten, dan tepat;
- b. *responsiveness*, adalah keinginan untuk membantu semua permintaan klien sebelum melanjutkan penyediaan layanan;
- c. *assurance*, yakni pengetahuan dan etika kesopanan karyawan, serta kapasitas mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan klien terhadap organisasi, semuanya terkait dengan kesopanan.;

²² Hery Susanto, "Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram," *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh* 15, no. 2 (2014): 88–98.

²³ Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Service Marketing* (New York: McGraw Hill Inc., 2013), 87.

d. *empathy*, yaitu kesediaan untuk memberikan perhatian dan kepedulian pribadi kepada semua siswa yang menggunakan layanan institusi.;

e. *tangibles*, merupakan kinerja seluruh fasilitas institusi yang dibutuhkan oleh siswa agar sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti bangunan fisik, peralatan dan fasilitas belajar, media komunikasi, teknologi informasi dan komunikasi, dan lain-lain.

3. Kepuasan siswa

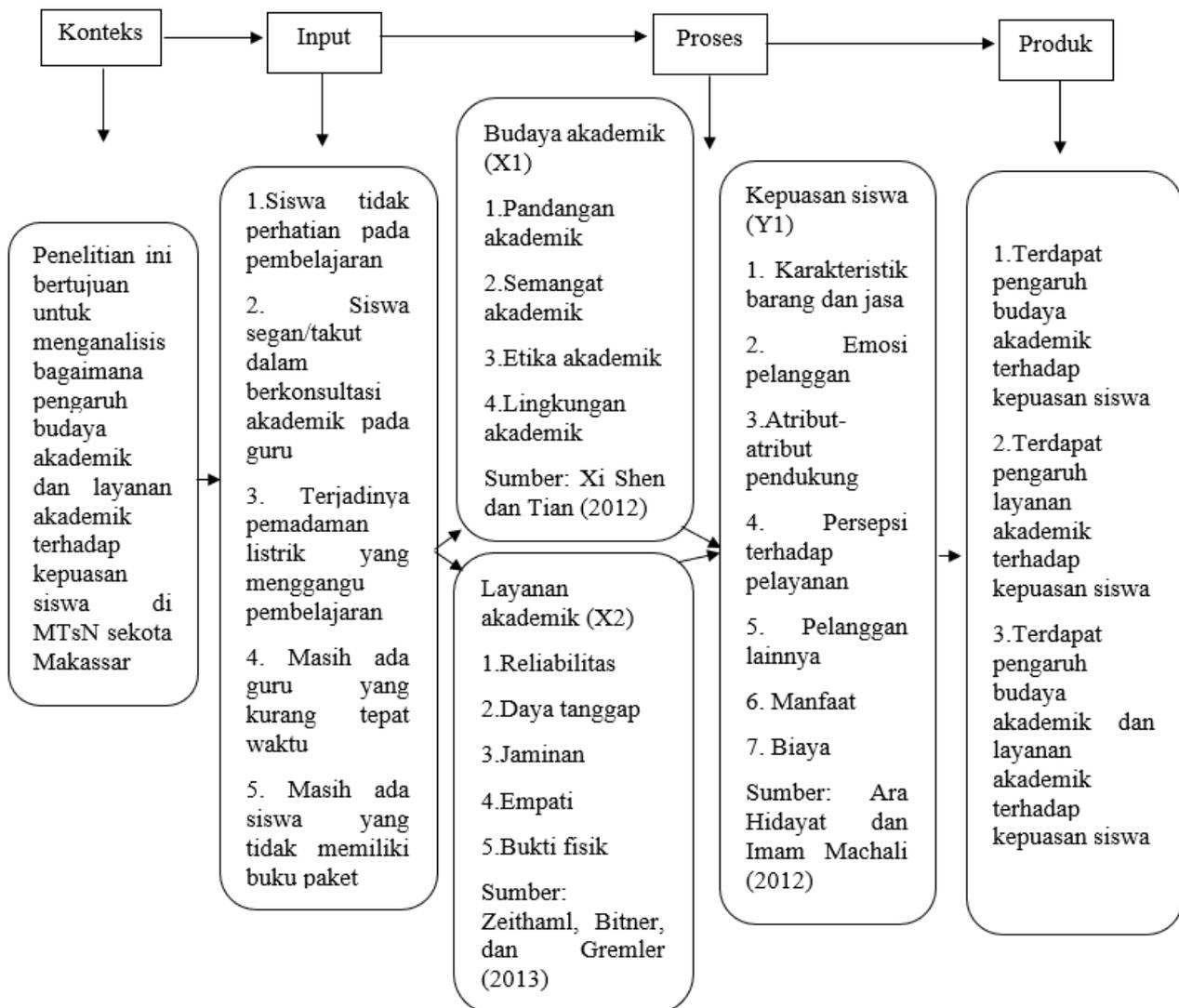
Menurut Popi Sopiadin, kepuasan siswa adalah sikap yang baik dari siswa terhadap layanan proses belajar mengajar yang diberikan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan siswa dan kenyataan yang mereka terima. Melihat berbagai faktor dalam sebuah institusi pendidikan merupakan salah satu teknik untuk mengukur kebahagiaan siswa²⁴. Menurut Ara Hidayat dan Imam Machali, dimensi kepuasan siswa adalah²⁵:

- a. Karakteristik barang dan jasa seperti nama madrasah yang mudah dikenali, tenaga pengajar yang profesional, dan hubungan dengan lembaga lain.
- b. Emosi pelanggan, yaitu motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar.
- c. Atribut-atribut pendukung yang meliputi promosi di bidang jasa madrasah, lulusan yang dihasilkan, dan prestasi-prestasi yang dicapai.
- d. Persepsi terhadap pelayanan, yang meliputi penerimaan pelayanan oleh siswa.
- e. Pelanggan lainnya yang meliputi penyebarluasan informasi.
- f. Manfaat yang meliputi fungsional dan emosional.
- g. Biaya yang meliputi moneter, waktu, serta energi dan fisik.

Berdasarkan kajian relevan yang ada dalam penelitian ini, disederhanakan melalui kerangka pemikiran yang ada di bawah ini:

²⁴ Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, 34.

²⁵ Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, 1 ed. (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), 11.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka didapatkan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh budaya akademik terhadap kepuasan siswa MTsN se-Kota Makassar
- H_a : Terdapat pengaruh budaya akademik terhadap kepuasan siswa MTsN se-Kota Makassar

2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan siswa MTsN se-Kota Makassar
- H_a : Terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan siswa MTsN se-Kota Makassar
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa MTsN se-Kota Makassar
- H_a : Terdapat pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa MTsN se-Kota Makassar

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian pengaruh budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa, dilakukan tinjauan pustaka terhadap penelitian terdahulu yang relevan, yaitu:

1. Ratna Dewi melakukan penelitian dengan judul hubungan mutu layanan akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa. Penelitian ini ditujukan guna mengetahui hubungan mutu layanan akademik dan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan ialah ada hubungan positif dan signifikan antara mutu layanan akademik dan budaya akademik dengan motivasi berprestasi mahasiswa ²⁶.
2. Lia Kholidah Maharani melakukan penelitian dengan judul pengaruh layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. Penelitian ini ditujukan guna mengetahui besar pengaruh layanan akademik dan layanan administrasi secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa akademi kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur. Hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan

²⁶ Ratna Dewi, "Hubungan mutu layanan akademik dan budaya akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa: penelitian pada Sekolah Tinggi Agama Islam Persatuan Islam dan Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Falah Kabupaten Bandung" (UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021).

antara layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa²⁷.

3. Johan Wahyu Tri Astuti melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa (studi pada kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi tahun pelajaran 2016-2017). Studi ini bertujuan untuk menentukan pengaruh secara positif dan signifikan kualitas layanan madrasah terhadap kepuasan siswa di kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi, pengaruh secara positif dan signifikan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa di kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi, dan pengaruh secara positif dan signifikan secara simultan antara kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa di kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan madrasah memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi. Ini ditunjukkan dengan harga uji t diperoleh lebih besar dari harga ttabel (5,884 lebih besar dari 1,645) dan koefisien determinan sebesar 0,133. Hasil uji F, di mana nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, menunjukkan bahwa kualitas layanan dan iklim madrasah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa kelas VII dan VIII MTsN Kedunggalar Ngawi, dengan koefisien determinan sebesar 0,174²⁸.

4. Rais Hafizh Iftikar melakukan penelitian dengan judul pengaruh iklim sekolah terhadap kedisiplinan dan kreativitas siswa (studi kasus di SMP Al-Amanah Kelas VII Cinunuk Kabupaten Bandung). Penelitian ini ditujukan guna mengetahui pengaruh iklim sekolah terhadap kedisiplinan dan kreativitas siswa. Hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh iklim sekolah terhadap kedisiplinan siswa sebesar 49,6%, terdapat pengaruh yang signifikan iklim sekolah terhadap kreativitas siswa sebesar 25,3%.,

²⁷ Lia Kholida Maharani, "Pengaruh layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa kebidanan Hafshawaty Zaenul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur" (UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2017).

²⁸ Johan Wahyu Tri Astuti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Iklim Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa (Studi pada Kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi Tahun Pelajaran 2016-2017)" (IAIN Ponorogo, 2017).

terdapat pengaruh kedisiplinan terhadap kreativitas belajar siswa sebesar 29,3%, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara iklim sekolah secara bersamaan terhadap kedisiplinan dan kreativitas belajar siswa sebesar 51,7%.²⁹

5. Saripudin melakukan penelitian dengan judul pengaruh kepemimpinan kepala, kinerja guru, dan budaya madrasah terhadap kepuasan siswa dan dampaknya pada prestasi. Penelitian ini ditujukan guna mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja mengajar guru, pengaruh kepemimpinan terhadap budaya madrasah, pengaruh kepemimpinan kepala madrasah terhadap kepuasan siswa, pengaruh kinerja guru terhadap kepuasan siswa, pengaruh budaya madrasah terhadap kepuasan siswa, pengaruh kepemimpinan kepala madrasah, kinerja mengajar guru, budaya madrasah terhadap kepuasan siswa, dan pengaruh kepuasan terhadap prestasi belajar. Hasil penelitian ini menunjukkan kepemimpinan kepala madrasah berpengaruh terhadap kinerja guru sebesar 36,9%, kepemimpinan kepala madrasah berpengaruh terhadap budaya madrasah sebesar 33%, kepemimpinan kepala madrasah berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 38,4%, kinerja guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 26,2%, budaya madrasah berpengaruh terhadap kepuasan siswa 38,5%, kemudian kepemimpinan kepala madrasah, kinerja guru, dan budaya madrasah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa sebesar 51,1%, dan hasil yang terakhir ialah kepuasan siswa berpengaruh positif terhadap prestasi belajar sebesar 33,4%³⁰.

6. Erika Mei Budiarti, Achmad Supriyanto, Asep Sunandar melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini ditujukan guna mengetahui gambaran kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, dan kepuasan mahasiswa, untuk mengetahui hubungan secara langsung maupun tidak langsung antara variabel eksogen terhadap variabel endogen, serta untuk

²⁹ Rais Hafizh Iftikar, "Pengaruh iklim sekolah terhadap kedisiplinan dan kreativitas siswa (studi kasus di SMP Al-Amanah kelas VII Cinunuk Kabupaten Bandung)" (UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020).

³⁰ Saripudin, "Pengaruh Kepemimpinan Kepala, Kinerja Guru, Dan Budaya Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Pada Prestasi."

mengetahui besarnya sumbangan efektif masing-masing variabel penelitian. Hasil penelitian ini adalah yaitu gambaran deskriptif variabel kualitas layanan, budaya akademik, citra lembaga, dan kepuasan mahasiswa mahasiswa dalam kategori sedang, terdapat dan tidak terdapatnya hubungan di setiap struktur hipotesis yang diajukan, serta besarnya sumbangan efektif dari kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 45%³¹.

7. Nurul Ainna, Suwito, dan Subagyo melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas layanan, citra sekolah, dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra sekolah dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa yang ada di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa sebesar 0,162%, terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 0,22%, terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas siswa sebesar 0,82%, terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap loyalitas siswa sebesar 0,54%, terdapat pengaruh kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa sebesar 0,79%, tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa dikarenakan hasil $\text{direct effect} > \text{indirect effect}$ yaitu $0,387 > 0,1196$ dan, tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa dikarenakan hasil $\text{direct effect} > \text{indirect effect}$ yaitu $0,265 > 0,22$. Semakin tinggi kualitas layanan dan citra sekolah yang diberikan maka kuasa yang dirasakan juga akan tinggi dan membentuk loyalitas yang tinggi³².

³¹ Erika Mei Budiarti, "Pengaruh kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 2, no. 3 (2018): 169–178.

³² Ainna dan Eko Pramono, "Pengaruh kualitas layanan, citra sekolah, dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2 Ambarawa."

8. I Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata Nusa Dua Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komponen kualitas pelayanan akademik dan mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan dan kesetiaan siswa di STP Nusa Dua Bali. Hasil analisis faktor konfirmatori model pengukuran menunjukkan koefisien lambda untuk bukti fisik (0,915), keandalan (0,864), daya tanggap (0,915), dan empati (0,910), yang menunjukkan bahwa faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh yang kuat. Namun, faktor jaminan (0,494) menunjukkan pengaruh yang lemah pada kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada siswa STP Nusa Dua Bali. Dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda, analisis struktural model menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, 89,5%, dan kepuasan siswa, 67,9%, tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas siswa. Pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap loyalitas siswa tidak signifikan (0,87%)³³.

9. Hery Susanto melakukan penelitian dengan judul pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka di Mataram pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) adalah subjek penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial indikator dimensi keterandalan (*reliability*), *responsiveness* dan *assurance* tidak mempengaruhi kepuasan siswa secara signifikan karena PPs-UT di UPBJJ Mataram tidak memberikan layanan yang diharapkan siswa. Selanjutnya, indikator *tangibles* dan *empathy* secara parsial berdampak pada kepuasan siswa Program Pascasarjana UT di UPBJJ Mataram. Dari kelima indikator tersebut,

³³ I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya, "Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali," *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha* 4 (2013): 1–12.

dimensi empati yang paling banyak berdampak terhadap kepuasan siswa. Kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa PPs-UT di UPBJJ Mataram³⁴.

10. Nyoman Surya Wijaya, Syahnur Said, dan Nengah Landra melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas layanan akademik dan harga (biaya pendidikan) terhadap *word of mouth* melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening (studi pada LPK Sekolah perhotelan Bali). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh harga (biaya pendidikan) terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kualitas layanan akademik terhadap *word of mouth*, pengaruh harga (biaya pendidikan) terhadap *word of mouth*, pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap *word of mouth*, pengaruh kualitas layanan akademik terhadap *word of mouth* melalui kepuasan mahasiswa, pengaruh harga (biaya pendidikan) terhadap *word of mouth*, pengaruh (biaya pendidikan). Hasil penelitian ini ialah kualitas layanan akademik dan harga (biaya kuliah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dimana kepuasan mahasiswa berperan sebagai mediasi penuh, harga (biaya kuliah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dimana kepuasan mahasiswa berperan sebagai mediasi parsial, harga (biaya kuliah) dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dimana kepuasan mahasiswa berperan sebagai mediasi parsial, harga (biaya kuliah) dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dimana kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dimana harga (biaya kuliah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* dimana harga (biaya

³⁴ Susanto, "Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram."

kuliah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa³⁵.

Pemaparan penelitian terdahulu diatas, disajikan juga dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Jenis, Nama penulis, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Hubungan mutu layanan akademik terhadap motivasi berprestasi mahasiswa	Tesis, Ratna Dewi, 2021	Layanan akademik	Berfokus pada motivasi berprestasi mahasiswa	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pengaruh antara budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa.
2	Pengaruh layanan akademik dan layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa kebidanan Hafshawaty Zainul Hasan Genggong Probolinggo Jawa Timur	Tesis, Lia Kholidah Maharani, 2017	Layanan akademik dan kepuasan	Layanan administrasi sebagai X2	
3	Pengaruh kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa (studi pada Kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah	Tesis, Johan Wahyu Tri Astuti, 2017	Layanan, iklim madrasah, kepuasan siswa	Pada budaya (iklim) madrasah menggunakan teori dari Supardi, David C. Wiley, Amy C. Croy dan Cohen, dkk.	

³⁵ Nyoman Surya Wijaya, Syahnur Said, dan Nengah Landra, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Harga (Biaya Pendidikan) Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Lpk Sekolah Perhotelan Bali)," *Jurnal Ilmiah Hospitality Management* 6, no. 2 (2018): 101–104.

No	Judul	Jenis, Nama penulis, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
	Negeri (MTsN) Kedunggalar Ngawi Tahun Pelajaran 2016-2017)				
4	Pengaruh iklim sekolah terhadap kedisiplinan dan kreativitas siswa (studi kasus di SMP Al-Amanah Kelas VII Cinunuk Kabupaten Bandung)	Tesis, Rais Hafizh Iftikar, 2020	Iklim (budaya) sekolah	Memiliki 2 variabel Y, yaitu kedisiplinan dan kreativitas	
5	Pengaruh kepemimpinan kepala, kinerja guru, dan budaya madrasah terhadap kepuasan siswa dan dampaknya pada prestasi	Jurnal, Saripudin, 2014	Budaya madrasah dan kepuasan siswa	Memiliki 3 variabel X, kepemimpinan kepala sebagai X1 dan kinerja guru sebagai X2, 2 variabel Y, prestasi sebagai Y2	
6	Pengaruh kualitas layanan, budaya akademik, dan citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa	Jurnal, Erika Mei Budiarti, Achmad Supriyanto, dan Asep Sunandar, 2018	Layanan akademik, budaya akademik, dan kepuasan	Memiliki 3 variabel X, citra lembaga sebagai X3	
7	Pengaruh kualitas layanan, citra sekolah, dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa di SMK Islam Sudirman 2	Jurnal, Nurul Ainna, Suwito Eko Pramono, dan Subagyo, 2016.	Layanan dan kepuasan siswa	Menggunakan 3 variabel X, citra sekolah sebagai X2 dan kepuasan siswa sebagai X3, dan loyalitas siswa	

No	Judul	Jenis, Nama penulis, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
	Ambarawa			sebagai variabel Y	
8	Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali	Jurnal, I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya, 2013	Layanan akademik dan kepuasan	Memiliki 2 variabel Y, dengan loyalitas sebagai Y2	
9	Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram	Jurnal, Hery Susanto, 2014	Layanan akademik, kepuasan	Fokus pada layanan akademik dan kepuasan mahasiswa	
10	Pengaruh kualitas layanan akademik dan harga (biaya pendidikan) terhadap <i>word of mouth</i> melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening (studi pada LPK Sekolah perhotelan Bali	Jurnal, Nyoman Surya Wijaya, Syahnur Said, dan Nengah Landra, 2016	Layanan akademik dan kepuasan	Berfokus pada harga (biaya pendidikan) dan kepuasan sebagai variabel intervening	

Posisi dan orisinalitas penelitian ini ialah, bertujuan untuk menemukan pengaruh antara budaya akademik dan layanan akademik terhadap kepuasan siswa, yang dimana budaya akademik sebagai X1, layanan akademik sebagai X2 dan kepuasan siswa sebagai Y1. Pada budaya akademik, digunakan instrumen dari dimensi budaya akademik yang disampaikan oleh Xi Shen dan Xianghong Tian. Pada Layanan akademik, digunakan instrumen dari teori Vlarie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. Pada kepuasan akademik, digunakan instrumen dengan berangkat dari teori yang disampaikan oleh Ara Hidayat dan Imam Machali.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami makna setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis, memilih instrumen, dan menemukan sumber pengukuran. Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana mengukur variabel tersebut ³⁶. Telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh dari tiga variabel yaitu, budaya akademik, layanan akademik, dan kepuasan siswa.

Secara ringkas, untuk mencegah kesalahan interpretasi dan persepsi dalam penelitian, definisi operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut.

1. Budaya akademik

Budaya akademik adalah perwujudan eksternal dari nilai-nilai umum, semangat, norma perilaku orang-orang yang mengejar dan mengembangkan studi. Budaya semacam ini dapat diwujudkan dalam aturan dan peraturan, pola perilaku dan fasilitas material, budaya akademik terutama terdiri dari pandangan akademik, semangat akademik, etika akademik dan lingkungan akademik. Dari pengertian diatas untuk mengukur budaya akademik digunakan dimensi dari Xi Shen dan Xianghong Tian. Menurut Xi Shen dan Xianghong Tian budaya akademik terdiri dari dimensi pandangan akademik, semangat akademik, etika akademik, dan lingkungan akademik. Setiap dimensi tersebut terdiri dari indikator-indikator.

³⁶ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, 2 ed. (Yogyakarta: Quadrant, 2021), 65.

Indikator dari pandangan akademik ialah sikap akademik, tujuan akademik, pengembangan akademik, evaluasi akademik, dan ontologi akademik. Indikator dari dimensi semangat akademik ialah dukungan untuk bersifat kritis, inovatif, semangat yang membumi, eksplorasi, toleran, terbuka dan bebas, dan integrasi sains dan humaniora. Indikator dari dimensi etika akademik ialah norma evaluasi akademik dan norma kritik akademik. Indikator dari dimensi lingkungan akademik ialah lingkungan perangkat lunak dan lingkungan perangkat keras³⁷.

2. Layanan akademik

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler layanan atau *service* adalah perbuatan, proses, dan pertunjukan yang disediakan, diproduksi bersama, atau diciptakan oleh satu entitas atau orang untuk dan/atau dengan entitas atau orang lain. Layanan akademik menurut Rosita, dkk. adalah upaya sistematis untuk membantu siswa dalam menguasai pengetahuan kurikuler melalui proses pembelajaran sehingga mereka dapat mencapai kompetensi yang dipersyaratkan yang berlaku. Dari pengertian diatas untuk mengukur layanan akademik digunakan dimensi dari Zeithaml, Bitner, dan Gremler. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler layanan terdiri dari dimensi bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan reliabilitas. Setiap dimensi tersebut terdiri dari indikator-indikator. Indikator dari bukti fisik ialah peralatan, penampilan fasilitas, personil, dan materi komunikasi. Indikator dari dimensi empati ialah perhatian individual dan kepedulian. Indikator dari jaminan ialah kesopanan, kepercayaan, dan pengetahuan. Indikator dari daya tanggap ialah kesediaan guna membantu konsumen dan pelayanan yang cepat bagi konsumen. Indikator dari reliabilitas ialah memberikan konsumen jasa yang akurat dan kehandalan³⁸.

3. Kepuasan siswa

Menurut Sopiadin kepuasan siswa adalah sikap positif siswa terhadap pelayanan sekolah karena adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterimanya. Dari pengertian diatas untuk mengukur kepuasan siswa digunakan dimensi dari Ara Hidayat dan Imam Machali. Menurut Ara Hidayat dan

³⁷ Shen dan Tian, "Academic culture and campus culture of universities," 61–62.

³⁸ Zeithaml, Bitner, dan Gremler, *Service Marketing*, 89–91.

Imam Machali kepuasan siswa terdiri dari dimensi karakteristik barang dan jasa, emosi pelanggan, atribut-atribut pendukung, persepsi terhadap pelayanan, pelanggan lainnya, manfaat, dan biaya. Setiap dimensi tersebut terdiri dari indikator-indikator. Indikator dari karakteristik barang dan jasa ialah nama madrasah yang dikenal, staf pengajar yang kompeten, hubungan dengan lembaga luar. Indikator dari emosi pelanggan ialah motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar. Indikator dari atribut-atribut pendukung ialah promosi di bidang jasa madrasah, lulusan yang dihasilkan, dan prestasi-prestasi yang dicapai. Indikator dari persepsi terhadap pelayanan ialah penerimaan pelayanan oleh siswa. Indikator dari pelanggan lainnya ialah penyebarluasan informasi. Indikator dari manfaat ialah fungsional dan emosional. Indikator dari biaya ialah moneter, waktu, dan energi dan fisik³⁹.



³⁹ Hidayat dan Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, 232.

