

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga memiliki peran yang sangat penting dalam pembentukan karakter, keterampilan, dan kepuasan peserta didik. Dimana dalam hal ini kualitas layanan tenaga administrasi sekolah menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan. Administrasi sekolah tidak hanya mencakup proses pengelolaan internal seperti pengarsipan, administrasi keuangan, dan administrasi kesiswaan, tetapi juga memengaruhi pengalaman belajar peserta didik secara keseluruhan. Aspek-aspek ini menunjukkan bahwa pendidikan tidak sekedar tentang pemberian pengetahuan tetapi juga tentang menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan holistik peserta didik. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga pada pengalaman belajar yang diterima oleh peserta didik. Penyelenggaraan administrasi yang baik dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan setiap individu di dalamnya.

Pendidikan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat (1) adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Pendidikan merupakan salah satu aspek yang memiliki peranan penting dalam kehidupan guna membentuk dan meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing.

Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas yang dimiliki namun juga pada lulusan (*output*) serta bagaimana layanan diberikan oleh lembaga pendidikan. Pendidikan menjadi sarana utama

yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Semakin tinggi cita-cita individu, semakin menuntut tingkat kualitas pendidikan sebagai sarana mencapai cita-citanya.

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 yang mengemukakan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Sehingga untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut dan mewujudkan pendidikan yang berkualitas diperlukan upaya yang sistematis dan terencana.

Di era teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang seperti saat ini, kebutuhan individu terhadap informasi, fasilitas, dan layanan pendidikan menjadi hal penting dan tantangan tersendiri untuk lembaga pendidikan. Sebagai salah satu lembaga pendidikan dijenjang pendidikan menengah, Sekolah Menengah Atas (SMA) ikut serta beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini dapat menciptakan performa yang baik dalam memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dimana saat ini banyak sekolah berlomba untuk meningkatkan jumlah peserta didiknya. Oleh sebab itu, sekolah perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Ham dan Hayduk, untuk mencapai daya saing sekolah terdapat tiga faktor yang menjadi *global issues* dan berpengaruh kepada semua organisasi baik besar maupun kecil, organisasi profit dan non profit, maupun perusahaan lokal dan global, termasuk didalamnya sekolah. Ketiga faktor tersebut adalah *service quality*, *customer*

satisfaction dan *behavioral intention*.¹ Sedangkan menurut Lewis & Booms, kualitas layanan sendiri diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.² Apabila jasa yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Hal ini akan memberikan dampak positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan. Sehingga, sekolah bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengendalikan sistem kualitas sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada siswa. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh siswa disebabkan karena terjadi ketidaksesuaian antara keinginan siswa dengan layanan yang diberikan. Sejalan dengan itu Kotler menyatakan Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.³ Kepuasan pelanggan dalam pendidikan didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua peserta didik ketika mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan.⁴

Wilkins dan Balakrishnan menyatakan bahwa kepuasan peserta didik tidak semata-mata diperoleh dari proses belajar mengajar siswa,

¹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2008). h. 98

² Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018). h. 24

³ Sulastris Taridala and Rosihan Anwar, *Transformasi Edukasi: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar* (Sigi: CV. Feniks Muda Sejahtera, 2023) h. 60

⁴ David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Salemba Empat, 2012). h. 183

tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman belajar, serta pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan sekolah. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan peserta didik terhadap sekolah adalah kualitas pendidik, kualitas sekolah, dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif.⁵ Hal yang sama diungkapkan pada *Service Quality Theory* oleh Parasuraman, dkk bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan, serta semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka dan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *ServQual (Service Quality)*. Metode ini memiliki lima dimensi pengukuran yang dikenal dengan istilah RATER. Dalam bidang pendidikan, RATER digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan pada suatu sekolah dengan indikator 1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan tenaga pendidik maupun kependidikan untuk memberikan layanan dengan konsisten dan akurat ; 2) *Assurance* (jaminan), yaitu kompetensi dan kepercayaan diri tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan layanan ; 3) *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu tampilan fisik sekolah, fasilitas, penampilan tenaga pendidik dan kependidikan ; 4) *Emphaty* (Empati), yaitu kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan siswa ; 5) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu seberapa cepat dan efektif tenaga pendidik maupun kependidikan merespon kebutuhan, pertanyaan, atau masalah siswa.⁶

Sekolah perlu menerapkan strategi untuk memenuhi kepuasan pelanggannya atas pelayanan yang diberikan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Terdapat beberapa layanan pendidikan

⁵ *Ibid.* h. 74

⁶ Sulastris Taridala and Rosihan Anwar, *Transformasi Edukasi: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar* (Sigi: CV. Feniks Muda Sejahtera, 2023) h. 64-65

yang perlu diperhatikan oleh sekolah, salah satunya adalah layanan administrasi. Dalam memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah, tenaga kependidikan yang bertanggung jawab adalah tenaga administrasi sekolah. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus. Pelaksana urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, serta administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus terdiri dari penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, dan pengemudi.

Pelayanan administrasi dalam bidang pendidikan merupakan hal yang penting. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Untuk menghindari penggunaan tenaga, biaya, material, dan waktu yang berlebihan maka pelayanan administrasi di sekolah perlu dilaksanakan seoptimal mungkin. Salah satu pengguna pelayanan administrasi tersebut adalah peserta didik. Dari kepuasan peserta didik, sekolah dapat mengukur kinerja layanan yang sudah diberikan.

Expectancy Disconfirmation Theory yang diungkapkan oleh Richard L. Oliver mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap suatu layanan didasarkan pada perbandingan antara ekspektasi sebelumnya dengan pengalaman aktual. Apabila pengalaman aktual sesuai atau melebihi ekspektasi yang ada, maka seseorang akan merasa puas. Namun, apabila pengalaman aktual tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka akan timbul rasa ketidakpuasan.⁷ Beberapa penelitian terdahulu juga pernah mengkaji

⁷ Richard L. Oliver, 'A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions', *Journal of Marketing Research*, Vol. 17 No.4 (1980), h. 466

topik yang berkaitan dengan pelayanan tenaga administrasi dan kepuasan pelanggan. M. Hasbi (2018) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap kepuasan Peserta Didik di MTS Negeri 1 Model Palembang. Siti Thoyibah (2021) meneliti Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Al Munawwarah Dumai. Makhfudhoh, dkk (2022) meneliti Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat . Adelia, dkk (2022) meneliti Analisis Pengaruh Pelayanan Prima dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Kepuasan Siswa Pada LKP Fiara *Computer*. Hasil dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi berperan terhadap kepuasan siswa di sekolah.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti pada pra penelitian, didapatkan hasil bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi SMA Negeri di Kecamatan Kalideres belum berjalan secara efektif dan efisien yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres. Hal ini dibuktikan dengan beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peserta didik untuk mendapatkan layanan administrasi sekolah yang dibutuhkan, pengisian data melalui *google form* yang tidak terekam dengan baik dan durasi yang cukup memakan waktu untuk mendapatkan *feedback* dari tenaga administrasi.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti merasa bahwa hal ini layak untuk diteliti karena rasa ingin tahu pengaruh kualitas layanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layana Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA Negeri di Kecamatan kalideres Jakarta Barat.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ditemukannya identifikasi masalah mengenai kualitas layanan tenaga administrasi sekolah dan kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat, yang peneliti jadikan sebagai studi pendahuluan. Berikut identifikasi masalah mengenai kualitas layanan tenaga administrasi sekolah dan kepuasan peserta didik:

1. Keterbatasan fasilitas yang mempengaruhi kualitas layanan tenaga administrasi sekolah
2. Kurangnya pemahaman tenaga administrasi sekolah terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik
3. Perbedaan persepsi antara peserta didik dan tenaga administrasi sekolah terkait kualitas layanan yang diberikan SMA Negeri di Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat.
4. Rekam data pengajuan layanan administrasi yang diinput oleh peserta didik melalui form tidak sepenuhnya tersimpan
5. Rasio jumlah tenaga administrasi belum sebanding dengan jumlah peserta didik yang dilayani

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari sejumlah masalah yang telah diidentifikasi di atas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti guna memberikan fokus pada penelitian. Peneliti membatasi penulisan pada kualitas layanan tenaga administasi sekolah dan kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, “Apakah kualitas layanan tenaga administrasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat?”

E. Tujuan Umum Penelitian

Adapun tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik SMA Negeri di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat dan seberapa besar pengaruh tersebut.

F. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan terkait teori kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik serta menguraikan pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi, masukan, dan dasar pertimbangan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan administrasi sehingga jumlah keluhan dapat berkurang.

b. Bagi Peserta didik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada siswa mengenai pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk perkembangan bidang pendidikan, terutama sebagai bahan masukan dan pembanding untuk peneliti yang akan datang yang memiliki ketertarikan atau minat dibidang yang sama