

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA DI SMAN
KECAMATAN MATRAMAN JAKARTA TIMUR**



**OLEH:
SHAFIRA PUTRI HAYATI
1103618043**

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan**

Intelligentia - Dignitas
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA

SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik di SMAN Kecamatan Matraman Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Shafira Putri Hayati

Nomor Registrasi : 1103618043

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : Selasa, 29 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Desi Rahmawati, M.Pd.

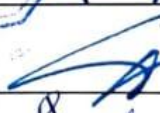
NIP. 198612092010122004



Dimas Kurnia Robby, S.Pd., M.Pd.

NIP. 199106012019031019

Panitia Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. (Penanggungjawab)*		13 - 8 - 2025
Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. (Wakil Penanggungjawab)**		13 - 8 - 2025
Prof. Dr. Rugaiyah, M.Pd. (Ketua Penguji)***		11 - 8 - 2025
Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd. (Anggota/Penguji I)****		7 - 8 - 2025
Dr. Ir. Teguh Trianung Djoko Susanto, M.M. (Anggota/Penguji II)****		11 - 8 - 2025

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Ketua Penguji
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
MOTIVASI BELAJAR SISWA DI SMAN KECAMATAN MATRAMAN
JAKARTA TIMUR
(2025)**

SHAFIRA PUTRI HAYATI

**Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Jakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap motivasi belajar siswa di SMA Negeri Kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Layanan administrasi yang berkualitas dipandang sebagai faktor eksternal yang dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan meningkatkan motivasi belajar siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XII dari dua SMA Negeri di Kecamatan Matraman berjumlah 648 siswa, serta sampel yang digunakan sebanyak 247 siswa yang dipilih dengan teknik *proportional random sampling* menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 5%. Instrumen pengumpulan data berupa angket tertutup menggunakan skala *Likert*, dengan indikator kualitas layanan administrasi mengacu pada lima dimensi SERVQUAL dan indikator motivasi belajar mengacu pada teori Hamzah H. Uno. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap motivasi belajar siswa. Berdasarkan uji regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,288 atau 28,8%, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh sebesar 28,8% terhadap motivasi belajar siswa. Sedangkan sisanya 71,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai t_{hitung} 9,962 > t_{tabel} 1,970 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar siswa di SMA Negeri Kecamatan Matraman, Jakarta Timur.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Motivasi Belajar, Siswa, SERVQUAL

Intelligentia - Dignitas

**THE INFLUENCE OF ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY ON
STUDENTS' LEARNING MOTIVATION AT PUBLIC SENIOR HIGH
SCHOOLS IN THE MATRAMAN DISTRICT, EAST JAKARTA
(2025)**

SHAFIRA PUTRI HAYATI

**Educational Management Studies Program, Faculty of Education,
Jakarta State University**

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of the quality of administrative services on students' learning motivation at public senior high schools (SMA Negeri) in the Matraman District, East Jakarta. High-quality administrative services are considered an external factor that can create a conducive learning environment and enhance students' learning motivation. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all 648 twelfth-grade students from two public senior high schools in Matraman District. The sample comprised 247 students selected through proportional random sampling using the Slovin formula with a 5% margin of error. Data were collected using a closed-ended questionnaire based on a Likert scale, with indicators of administrative service quality referring to the five SERVQUAL dimensions and learning motivation indicators based on Hamzah B. Uno's theory. The analysis results showed a positive and significant influence of administrative service quality on students' learning motivation. Simple linear regression revealed a coefficient of determination (R^2) of 0.288, indicating that administrative service quality contributes 28.8% to students' learning motivation, while the remaining 71.2% is influenced by other factors. The t-test result showed $t_{count} = 9.962 > t_{table} = 1.970$, with a significance value of $0.000 < 0.05$, thus accepting the alternative hypothesis. It can be concluded that the quality of administrative services has a positive and significant effect on students' learning motivation at public senior high schools in Matraman District, East Jakarta.

Keywords: Service Quality, Learning Motivation, Students, SERVQUAL

Intelligentia - Dignitas

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Shafira Putri Hayati

NIM : 1103618043

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kualitas
Layanan Administrasi terhadap Motivasi Belajar Siswa di SMAN Kecamatan
Matraman Jakarta Timur” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan dengan saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan November 2024 – Juli 2025.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung
segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Shafira Putri Hayati



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shafira Putri Hayati
NIM : 1103618043
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : shafiraphy@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Motivasi Belajar
Siswa di SMAN Kecamatan Matraman Jakarta Timur

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Shafira Putri Hayati)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Motivasi Belajar Siswa di SMAN Kecamatan Matraman Jakarta Timur”**. Penulisan proposal penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan penelitian skripsi dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari banyak pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti mengapresiasi dan berterima kasih kepada semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti sampaikan kepada:

1. Dr. Aip Badjuraman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Karta Sasmita, S.Pd., M.Pd., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Cecep Kustandi, M.Pd. selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd. selaku Wakil Dekan III Bidang Riset, Inovasi Sistem Informasi dan Kerjasama Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
5. Ibu Dr. Desi Rahmawati, M. Pd., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dimas Kurnia Robby, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, serta kritik dan saran selama proses penyusunan skripsi.

7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah memberikan berbagai ilmu dan membantu proses administrasi selama proses perkuliahan.
8. SMA Negeri 22 Jakarta dan SMA Negeri 31 Jakarta yang sudah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di sekolah.
9. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Hayat Handaka dan Ibu Renidawati yang senantiasa memberikan doa, rasa cinta dan kasih sayang, semangat serta dukungan baik moril maupun materil sampai saat ini.
10. Kakak Khoirunnisa Zakiyah dan Adik Salsabila Putri Hayati yang senantiasa membantu dan memberikan semangat.
11. Teman-teman terdekat peneliti, yaitu Indah Permata Putri, Muhammad Dandy Prasetyo, dan Rica Abbiela yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, memberikan saran, serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Manajemen Pendidikan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
13. Stray Kids yang sudah menciptakan karya-karya indah yang memberikan inspirasi, semangat, kekuatan, serta kebahagiaan.
14. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all time.*

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan masukan yang membangun dari pembaca agar dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya.

Intelligentia - Dignitas

Jakarta, Juli 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Motivasi Belajar siswa	7
B. Konsep Kualitas Layanan Administrasi.....	13
C. Hasil Penelitian yang Relevan	17
D. Kerangka Berpikir.....	23
E. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III PENDEKATAN DAN METODE PENELITIAN	25
A. Tujuan Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Metode Penelitian.....	26
D. Populasi dan Sampel	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Uji Persyaratan Instrumen.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Hipotesis Statistik	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42

A. Deskripsi Data.....	42
1. Karakteristik Sampel Penelitian.....	42
2. Deskripsi Data di Lapangan.....	43
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Linearitas.....	46
C. Pengujian Hipotesis.....	47
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	47
2. Koefisien Determinasi.....	48
3. Uji Parsial (Uji t).....	49
D. Pembahasan Hasil Penelitian	50
E. Keterbatasan Penelitian.....	52
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Implikasi.....	53
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar SMAN Kecamatan Matraman Jakarta Timur	27
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	29
Tabel 3.3 Pembobotan Nilai Kategori Jawaban Variabel X dan Y	30
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel X	31
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y	32
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	36
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Asal Sekolah	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel X	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Y	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Sampel Berdasarkan Asal Sekolah	42
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.3 Histogram Kualitas Layanan Administrasi (X).....	45
Gambar 4.4 Histogram Motivasi Belajar Siswa (Y)	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian Sebelum Uji Coba	60
Lampiran 2 Perhitungan Uji Validitas Variabel X.....	68
Lampiran 3 Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel X.....	71
Lampiran 4 Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	72
Lampiran 5 Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	75
Lampiran 6 Instrumen Penelitian Setelah Uji Coba.....	76
Lampiran 7 Data Responden Siswa	84
Lampiran 8 Data Responden Berdasarkan Asal Sekolah.....	90
Lampiran 9 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Lampiran 10 Skor Hasil Penelitian Variabel X.....	91
Lampiran 11 Perhitungan Rata-Rata dan Simpangan Baku Variabel X.....	94
Lampiran 12 Skor Hasil Penelitian Variabel Y.....	95
Lampiran 13 Perhitungan Rata-Rata dan Simpangan Baku Variabel Y	98
Lampiran 14 Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel X.....	99
Lampiran 15 Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	100
Lampiran 16 Pengujian Persyaratan Analisis	101
Lampiran 17 Pengujian Hipotesis	102
Lampiran 18 Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 19 Surat Keterangan Penelitian	105
Lampiran 20 Dokumentasi Penelitian.....	107
Lampiran 21 Daftar Riwayat Hidup.....	109

Intelligentia - Dignitas