

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan yang tertuang dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa 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.¹

Pendidikan merupakan sebuah proses yang mengubah sikap dan perilaku individu untuk membentuk sikap, meningkatkan kemampuan berpikir, dan mengasah keterampilan para siswa agar tujuan dan sasaran pendidikan dapat tercapai. Selain itu, pendidikan juga memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan suatu bangsa, karena kualitas pendidikan yang ada di suatu negara bisa menjadi indikator perkembangan masa depan negara tersebut.² Salah satu faktor utama dalam kemajuan suatu bangsa adalah sistem pendidikannya, untuk mendapatkan kualitas unggul maka perlu sistem pendidikan yang baik di Indonesia.

Salah satu upaya menyediakan sistem pendidikan yang berkualitas adalah dengan memastikan bahwa prosesnya tidak hanya fokus pada dukungan fisik saja, seperti sarana dan prasarana, tetapi juga harus menciptakan interaksi sosial yang positif di antara masyarakat sekolah. Sekolah juga perlu berpartisipasi mengembangkan sistem pembelajaran dengan menciptakan beragam aktivitas pembelajaran

¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003. Sistem Pendidikan Nasional. 8 Juli 2003. Jakarta.

² Agnes Mayanti, dkk. (2022). *Pengaruh Model Problem Based Learning (PBL) Menggunakan Metode Demonstrasi dan Eksperimen pada Pembelajaran Fisika tentang Hukum Newton*. Charm Sains: Jurnal Pendidikan Fisika. 3(1), hlm. 9-14.

yang lebih menarik dan mendorong siswa menjadi lebih terlibat aktif dalam kegiatan akademik maupun non-akademik di sekolah.³ Dengan sistem pembelajaran yang menarik dan sarana yang memadai, diharapkan akan terbentuk lingkungan yang nyaman bagi siswa untuk belajar dan mengikuti kegiatan ekstrakurikuler lainnya sehingga siswa pun dapat lebih fokus dalam belajar dan mengembangkan potensi yang dimiliki. Menurut Finn dalam Marks, keterlibatan siswa di kelas dapat mengarah pada prestasi dan berkontribusi pada pengembangan sosial dan kognitif siswa.⁴

Keberhasilan proses pendidikan tidak hanya ditentukan oleh guru sebagai tenaga pendidik, tetapi juga oleh tenaga kependidikan yang berperan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar di sekolah.⁵ Tenaga kependidikan seperti petugas administrasi, petugas perpustakaan, laboran, serta petugas kebersihan dan keamanan memiliki peran tersendiri dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi siswa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sangat menentukan suasana dan efektivitas proses pembelajaran.⁶ Pelayanan administrasi yang ramah dan efisien, layanan perpustakaan yang tertib, hingga kenyamanan dan keamanan lingkungan sekolah, semuanya berkontribusi terhadap kenyamanan belajar siswa.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satu teori yang dapat digunakan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness*

³ Ikapurna Nuryani. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Pendidikan. (Bandung: Penerbit Widina. 2024), hlm. 2.

⁴ Helem M. Marks. (2000). *Student Engagement in Instructional Activity: Patterns in the Elementary, Middle, and High School Years*. American Educational Research Journal Spring. 37(1). hlm. 153-184.

⁵ Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Manajemen Tenaga Kependidikan di Sekolah*. Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

⁶ Sagala, S. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2010).

(daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).⁷ Layanan administrasi sekolah mencakup pengurusan dokumen akademik, pengisian data, hingga pelayanan terhadap kebutuhan akademik siswa lainnya. Oleh karena itu, keberadaan layanan administrasi yang berkualitas menjadi bagian dalam mendukung proses pembelajaran siswa secara keseluruhan.

Belajar merupakan aktivitas utama dalam sistem pendidikan di sekolah. Dalam mencapai tujuan belajar diperlukannya dorongan atau motivasi dari dalam diri siswa. Motivasi merupakan dorongan psikologis untuk melakukan sebuah tindakan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.⁸ Menurut Dimiyati dan Moedjiono, motivasi dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah dorongan yang timbul dari dalam diri siswa untuk mencapai tujuan tertentu demi mencapai kepuasan. Sedangkan motivasi ekstrinsik merupakan salah satu faktor yang mendorong tercapainya tujuan belajar.⁹ Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi motivasi belajar adalah lingkungan sekolah, termasuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan.¹⁰

Hamzah B. Uno mengemukakan bahwa motivasi belajar terdiri dari enam indikator, yaitu: hasrat dan keinginan untuk berhasil, dorongan dan kebutuhan belajar, harapan dan cita-cita masa depan, penghargaan dalam belajar, kegiatan belajar yang menarik, dan lingkungan belajar yang kondusif.¹¹ Ketika layanan administrasi diberikan dengan optimal, maka siswa akan merasa diperhatikan, dihargai, dan difasilitasi, sehingga motivasi belajar mereka dapat meningkat.

Motivasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan prestasi belajar siswa di sekolah. Motivasi yang kuat dapat mendorong siswa untuk belajar dengan lebih tekun, mengembangkan minat yang mendalam terhadap mata

⁷ A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), hlm. 12-40.

⁸ Achmad Badaruddin, Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Melalui Konseling Klasikal, (Jakarta: CV Abe Kreatifindo, 2015), hlm. 18.

⁹ Desy Ayu Nurmala, dkk. (2014). *Pengaruh Motivasi Belajar dan Aktivitas Belajar terhadap Hasil Belajar Akuntansi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undhiksha. 4(1). hlm. 1-10.

¹⁰ Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya (Revisi ed.)*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

¹¹ Hamzah B. Uno. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

pelajaran, dan meraih hasil akademik yang lebih baik.¹² Sebaliknya, kurangnya motivasi dapat menghambat kemampuan siswa untuk belajar dan mengoptimalkan potensi dirinya secara maksimal. Oleh karena itu, penting untuk memahami peran motivasi dalam pendidikan dan menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan motivasi siswa. Menurut Mukhlis, motivasi merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat pencapaian pendidikan siswa, sehingga diperlukan dorongan yang tinggi untuk mencapai hasil yang memuaskan.¹³ Motivasi dapat menjadi dasar untuk mencapai hasil belajar yang optimal dan memuaskan bagi siswa, dimana hasil belajar kemudian akan digunakan sebagai acuan dalam menilai pencapaian kompetensi yang diharapkan.

Di banyak sekolah, peran petugas administrasi seringkali dipandang sebagai pelengkap administratif semata. Sebenarnya, interaksi antara petugas administrasi dengan siswa dapat memberikan pengaruh psikologis yang signifikan. Di SMA Negeri Kecamatan Matraman, belum banyak penelitian yang secara eksplisit menekankan bagaimana kualitas layanan administrasi berkontribusi terhadap motivasi belajar siswa. Berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara informal yang dilakukan secara terbatas, ditemukan bahwa dalam pelaksanaan layanan administrasi di beberapa SMAN di Kecamatan Matraman Jakarta Timur masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Beberapa siswa menyampaikan bahwa dalam proses pengurusan dokumen, memperoleh informasi akademik, maupun mengakses layanan administrasi terkadang menghadapi kendala yang membuat proses tersebut kurang efisien.

Meskipun petugas administrasi telah berupaya memberikan layanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dinamika yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pengalaman siswa dalam menerima layanan dapat mempengaruhi persepsi terhadap kenyamanan dan dukungan belajar yang ada di lingkungan sekolah. Hal ini menjadi penting untuk diperhatikan karena kenyamanan berkontribusi terhadap semangat dan motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan pembelajaran.

¹² Ni Wyn. Dian Pratiwi, dkk. (2015). *Hubungan Motivasi dengan Prestasi Belajar Siswa, International Journal of Elementary Education*. 2(3). hlm. 192-201.

¹³ *Ibid.*

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih untuk mengkaji “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Motivasi Belajar siswa di SMAN Kecamatan Matraman Jakarta Timur”. Peneliti ingin mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh kualitas layanan administrasi dengan motivasi belajar siswa di SMAN kecamatan Matraman Jakarta Timur. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengelolaan sekolah, khususnya dalam meningkatkan peran serta dan kualitas layanan tenaga administrasi guna mendukung proses belajar mengajar yang optimal di sekolah kecamatan Matraman Jakarta Timur dan sekolah lainnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan administrasi belum sepenuhnya berjalan secara optimal.
2. Siswa mengalami kendala dalam mengakses layanan administrasi, seperti proses pengurusan dokumen yang membutuhkan waktu lebih lama, informasi akademik yang kurang jelas, serta akses layanan kurang efisien.
3. Belum optimalnya pemahaman tenaga administrasi terhadap peran layanan berkualitas dalam mendukung belajar siswa.
4. Belum tersedia cukup data empiris yang menjelaskan kontribusi kualitas layanan administrasi terhadap peningkatan motivasi belajar siswa, khususnya di SMAN Kecamatan Matraman, Jakarta Timur.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan. Penelitian hanya dilakukan pada SMAN di kecamatan Matraman Jakarta Timur. Peneliti membatasi penulisan pada kualitas layanan administrasi di SMA Negeri di Kecamatan Matraman. Motivasi belajar siswa dibatasi pada aspek internal dan eksternal siswa seperti hasrat dan keinginan untuk berhasil, dorongan dan kebutuhan belajar, harapan dan cita-cita masa depan, penghargaan dalam belajar, kegiatan belajar yang menarik, dan lingkungan belajar yang kondusif.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, “Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi dan motivasi belajar siswa?”.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pengaruh dari kualitas layanan administrasi dengan motivasi belajar siswa di SMAN Kecamatan Matraman Jakarta Timur, serta diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu yang dipelajari secara teoritis di program studi Manajemen Pendidikan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Petugas Administrasi

Dapat membantu mengoptimalkan kemampuan petugas administrasi dalam melayani siswa di sekolah.

b. Bagi Sekolah

Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan kajian untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan administrasi dan motivasi belajar siswa di sekolah.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan masukan sekaligus pengetahuan untuk mengetahui gambaran kuantitatif seberapa besar pengaruh antara kualitas layanan administrasi dengan motivasi belajar siswa di SMAN kecamatan Matraman Jakarta Timur.