

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini dunia pendidikan terjadi persaingan antara lembaga yang satu dengan yang lain bahkan, banyak hal yang terjadi institusi pendidikan ditolak oleh pengguna dengan beberapa alasan. Oleh karena itu dibutuhkan bakat pengolahannya profesional sehingga dapat diterapkan dalam praktik dan juga memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan. Sekolah sebagai lembaga penyedia produk jasa pendidikan yang menawarkan produk jasa pendidikan yang mereka tawarkan kepada masyarakat harus kompeten berani dan meyakinkan masyarakat akan hal ini Lembaga pendidikan dasar adalah lembaga pendidikan yang tepat. (Maulana & Muhajirin, 2021).

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pendidikan formal dan informal Banyak orang yang menyekolahkan anaknya ke sekolah dengan mutu dan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sekolah merupakan lembaga pendidikan menyediakan layanan pelatihan yang dapat dibeli pelanggan (siswa) dan pelanggan lainnya. Oleh karena itu pihak sekolah berusaha meningkatkan kualitas dan layanannya. Dapat dikatakan sekolah tersebut berkualitas dan pelayanan yang baik jika dapat memberikan kepuasan pelanggan (siswa). (Susanti et al., 2018)

Sekolah harus mengambil inisiatif dari analisis segmentasi pasar, perencanaan, implementasi pelaksanaan proses pengendalian dan evaluasi. Lembaga pendidikan adalah lembaga yang menyediakan atau memberikan layanan dalam bentuk pelatihan berlatih secara sistematis dan konsisten. Lembaga Pendidikan diyakini mempunyai fungsi yang sangat penting mempersiapkan sumber daya manusia untuk bekerja agen perubahan dan perubahan sosial dalam penciptaannya masyarakat yang positif dan lebih baik. Salah satu kelebihan strategi bagi lembaga pendidikan pentingnya

menjaga loyalitas pelanggan pelatihan adalah hadiah untuk kesetiaan jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama seseorang setia kepada konsumen, semakin lama perusahaan dapat memperoleh keuntungan dari konsumen. Sekolah yang bisa berkembang dan menjaga loyalitas pelanggan untuk menang kesuksesan jangka panjang. (Sarifudin & Maya, 2019).

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan manfaat layanan. Ukuran kualitas layanan Pelatihan merupakan bagian penting dalam pemberian layanan pelatihan yang efektif dan efisien. Kualitas lembaga pendidikan Dalam hal ini sekolah tidak bisa diukur hanya dengan hal-hal yang kasat mata saja misalnya gedung sekolah yang bagus atau infrastruktur yang lengkap. Mutu sekolah lebih ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan disekolah mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan pelatihan yang ditawarkannya. Menjaga kelancaran pembelajaran di sekolah dapat didukung salah satu departemen sekolah yaitu administrasi. Manajemen adalah pekerjaan layanan yang memfasilitasi implementasi proses pembelajaran, pekerjaan manajemen ini memerlukan keterampilan khusus, keterampilan tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang dipersyaratkan siswa. Kegiatan administratif meliputi pengumpulan, menyimpan, mengelola, mereproduksi, mengirimkan dan memelihara data diperlukan dalam setiap sekolah. (Suartha, 2017).

Kepuasan berasal dari bahasa latin 'satis', yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah 'kepuasan' merujuk pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang. Menurut Atikah (2013: 41) Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Menurut Sopiati (2010: 33) mengemukakan kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang

dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. Menurut Sopiatin (2010: 34) Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah. Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan keterampilan yang dilakukan guru selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa atau tidak.

Sekolah Juga harus memberikan layanan yang berkualitas, layanan yang terfokus pada kepuasan pengguna layanan sekolah. termasuk di dalamnya adalah peserta didik. Karena kepuasan dari peserta didik akan menentukan maju ataupun tidaknya suatu lembaga pendidikan. Hal ini juga dapat mengetahui kepuasan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon merupakan salah satu sekolah menengah atas berakreditasi "A" yang berada di JL. Kantor Pos No. 36 Weru Kidul Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat tentunya tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh tata usaha sekolah. Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon ini memiliki 1.267 peserta didik dan 7 orang tenaga tata usaha sekolah. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan di sekolah sudah dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi, mulai dari pencatatan sampai pengolahan data. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon peneliti mendapati bahwa sarana prasarana yang dimiliki oleh tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon juga sudah cukup baik untuk menunjang pekerjaannya, seperti komputer pada setiap staff tata usaha, printer, scanner serta lainnya. Selain itu di dalam ruangan

tata usaha sekolah di sediakan ruang atau spot untuk menaruh absensi peserta didik yang ditata dengan sedemikian rupa dan diurutkan berdasarkan urutan kelasnya. Hal ini cukup baik agar tidak mengganggu pekerjaan staff tata usaha dan juga memudahkan peserta didik untuk mengambilnya sewaktu-waktu apabila dibutuhkan.

Hanya saja untuk sistem pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon ini masih kurang maksimal sehingga masih banyak pekerjaan yang menumpuk. Ruangan sudah disediakan yaitu ruangan PTSP ( Pelayanan Terpadu Satu Pintu ) namun tidak ada yang stay di ruangan tersebut. Selain itu masih terjadi *Missed Communication* dalam penyampaian informasi di antaranya Staff TU berkaitan dengan siswa dan guru. Kewajiban siswa yang tertunda atau tersendat melunasi kewajiban biaya sekolah di batas waktu yang telah ditentukan. pendataan siswa yang masih terjadi adanya kesalahan pada nama ijazah, huruf atau tempat dan tanggal lahir. Sangat penting bagi sekolah untuk memberikan layanan yang memadai kualitas, layanan yang fokus pada kepuasan pengguna layanan sekolah, termasuk siswa. Untuk kepuasan siswa menentukan apakah suatu institusi maju atau tidaknya.

Atas hal tersebut peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon ”**.

## B. Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Masih terjadi *Missed Communication* dalam penyampaian informasi kepada siswa dan guru.
2. Kewajiban siswa yang tertunda atau tersendat melunasi kewajiban biaya pendidikan di batas waktu yang telah ditentukan.
3. Pendataan data siswa yang masih terjadi kesalahan pada nama, gelar, huruf atau tempat dan tanggal lahir.

## C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadi perluasana masalah penelitian, maka diperlukan adanya fokus masalah. Oleh karena itu pada penelitian ini dibatasi pada bagian:

1. Kualitas Layanan Ketatausahaan

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan manfaat layanan. Ukuran kualitas layanan Pelatihan merupakan bagian penting dalam pemberian layanan pelatihan yang efektif dan efisien. Kualitas lembaga pendidikan Dalam hal ini sekolah tidak bisa diukur hanya dengan hal-hal yang kasat mata saja misalnya gedung sekolah yang bagus atau infrastruktur yang lengkap. Mutu sekolah lebih ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan disekolah mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan pelatihan yang ditawarkannya. Menjaga kelancaran pembelajaran di sekolah dapat didukung salah satu departemen sekolah yaitu administrasi atau ketatausahaan.

2. Kepuasan Siswa

Kepuasan berasal dari bahasa latin 'satis', yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah 'kepuasan' merujuk pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang. Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya

antara harapan siswa dengan kenyataan 9 yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah. Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan keterampilan yang dilakukan guru selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa ataukah tidak.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penelitian ini terfokus Pada Kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan mahasiswa dinyatakan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di MAN 1 Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa MAN 1 Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan terhadap siswa di MAN 1 Cirebon?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Di MAN 1 Cirebon
2. Mengetahui Kepuasan Peserta Didik Di MAN 1 Cirebon
3. Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketatausahaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MAN 1 Cirebon



## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Sekolah

Sebagai sebuah masukan yang diharapkan dapat membangun dan meningkatkan kepuasan siswa 15 terhadap kualitas ketatausahaan serta dapat menjadi pertimbangan bagi sekolah untuk diterapkan sebagai solusi terhadap permasalahan pelayanan ketatausahaan. Khususnya di MAN 1 CIREBON.

2) Bagi Siswa

Mendapatkan suatu pelayanan dari kinerja tata usaha dalam suatu pendidikan dengan baik dan dapat mengembakan potensi anak tersebut.

3) Bagi Kepala Sekolah

Memberikan pelayanan khusus kepada pegawai ketatausahaan yang ada di MAN 1 CIREBON untuk meningkatkan pelayanan yang ada di sekolah tersebut terpenting adalah ketatausahaan.

4) Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman pengetahuan tentang kepuasan siswa terhadap kualitas ketatausahaan di MAN 1 CIREBON, serta dapat dijadikan salah satu sumber informasi dan bahan rujukan untuk mengadakan penelitian berikutnya.

