

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal semakin meningkat dengan harapan dapat menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan antar sekolah yang cukup kompetitif menjadikan lembaga pendidikan dituntut untuk terus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan agar mampu unggul dalam persaingan tersebut.

Persaingan antar sekolah yang semakin ketat maka banyak lembaga yang kalah bersaing sehingga tidak sedikit lembaga pendidikan yang dapat mempertahankan hidupnya. Dalam mempertahankan hidupnya maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan konsumen. Dengan pelayanan yang berkualitas diharapkan memuaskan konsumen sehingga dapat melakukan pembelian ulang ataupun mempromosikan kepada yang lain agar ikut melakukan pembelian.

Dalam menghadapi persaingan maka lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk menunjukkan kelebihan yang dimiliki sekolah. Bukan hanya dalam kelebihan saja, akan tetapi juga berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan menarik minat para pelanggan. Semakin banyak kelebihan yang ditawarkan, baik dari segi prestasi akademik maupun non akademik yang menjadi ajang untuk menarik pelanggan. Pada dasarnya pelanggan akan menilai jika lembaga pendidikan banyak prestasinya maka kemungkinan besar kualitas pelayanan baik. Asumsi pelanggan yang baik akan menguntungkan bagi lembaga pendidikan.

Dalam menghadapi persaingan yang kompetitif maka lembaga pendidikan harus melakukan langkah antisipasi dengan menggali dan meningkatkan segala spek pelayanan yang dimiliki. Pelayanan yang dimiliki lembaga pendidikan menjadi gambaran dari kualitas lembaga pendidikan tersebut. Karena asumsi konsumen tentang pelayanan yang

dimiliki lembaga pendidikan akan mempengaruhi konsumen lainnya. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan harus memberikan layanan yang baik agar berdampak pada kepuasan konsumen.

Masyarakat semakin memperhatikan kebutuhan akan kualitas pendidikan. Untuk mendapatkan kualitas pendidikan yang baik maka tidak sedikit masyarakat yang rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi. Tantangan yang dihadapi lembaga pendidikan dalam bersaing antar sekolah menjadikan setiap instansi harus mempunyai strategi dalam mempertahankan eksistensinya.

Strategi yang dapat dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat adalah salah satunya dengan pelayanan yang berkualitas. Memberikan pelayanan yang berkualitas maka harapannya adalah adanya kepuasan bagi pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dimulai dengan menyesuaikan antara kebutuhan dengan harapan dan berakhir pada persepsi konsumen mengenai lembaga pendidikan.

Islam sebagai suatu agama yang rahmatilil alamin adalah sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai dalam Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pada dasarnya peningkatan pelayanan terutama didunia pendidikan untuk selalu ditingkat menjadi lebih baik dan selalu berusaha memberikan yang terbaik. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al baqarah ayat 267 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Shihab, 2010 : hlm. 45).

Apabila ditarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Mendapatkan sesuatu yang baik dengan cara memberikan yang terbaik. Sesuatu yang didapatkan karena kebaikan akan memberikan dampak positif terutama bagi pelaku utama (petugas pelayanan). Dalam surat al baqarah ayat 267 juga menjelaskan bahwasannya melarang manusia untuk memilih kepada keburukan. Manusia pada dasarnya menginginkan segala sesuatu dengan sebaik-baiknya hingga mencapai sempurna, akan tetapi jangan sampai keinginan yang baik tetapi enggan untuk memberikan yang terbaik. Lakukan sesuatu seperti apa yang ingin didapatkan oleh diri sendiri sehingga akan melakukan sesuatu yang terbaik (Rachmadi & Muslim, 2016 : hlm. 157).

Sehubungan dengan ayat diatas mengenai pelayanan yaitu : memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan perintah Allah SWT, berikanlah pelayanan seperti memperlakukan diri sendiri, jangan memilih dan memberikan pelayanan yang buruk, hindari sifat yang menginginkan yang terbaik tapi memberikan yang kurang baik.

Pelayanan penting untuk ditingkatkan dalam pendidikan disebabkan pendidikan sebagai pondasi untuk pengembangan pengetahuan serta karakter siswa. Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan dalam pendidikan yaitu siswa.

Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang mengadakan pelayanan kepada konsumen yang tidak

berwujud dan tidak menjadikan kepemilikan apapun serta produksinya tidak pada satu produk fisik.

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan seseorang baik itu senang maupun kecewa terhadap sesuatu produk yang dihasilkan berasal dari kesannya antara kinerja dengan harapan. Dapat dikatakan bahwa jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, akan tetapi jika kinerja diatas harapan maka konsumen merasa puas. Dengan demikian lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga pendidikan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar konsumen mendapatkan kepuasan.

Menurut Purwanto, administrasi pendidikan merupakan proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personal, spiritual maupun material yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi administrasi merupakan segala usaha seseorang yang terlibat dalam proses pencapaian tujuan yang terintegrasi, terorganisasi dan terkoordinir secara efektif dengan semua materi yang diperlukan dan dimanfaatkan secara efisien. Jadi dalam proses pembelajaran tidak dapat lepas dari pelayanan administrasi yang ada di lembaga pendidikan (Ratnawati, 2017: hlm. 15).

Setelah melaksanakan observasi pada awal november di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon terdapat masalah seperti kurang jelasnya konsumen dalam menyampaikan tujuan pelayanan sehingga membingungkan pihak penyedia layanan. Pelayanan administrasi menyediakan fasilitas yang dibutuhkan konsumen, akan tetapi konsumen kurang bisa merawat fasilitas yang disediakan sehingga banyak yang cepat rusak. Pelayanan administrasi juga mengalami kendala dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sulitnya bertemu secara langsung di tengah pembelajaran tatap muka terbatas.

Dari deskripsi mengenai layanan administrasi maka untuk dapat mengetahui kepuasan siswa dan bagaimana pelayanan administrasi di sekolah tersebut sudah, maka perlu adanya penelitian dengan judul

“TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA CIREBON“.

B. Identifikasi Masalah

1. kurang jelasnya konsumen dalam menyampaikan tujuan pelayanan sehingga membingungkan pihak penyedia layanan.
2. Kurangnya konsumen dalam merawat fasilitas yang disediakan sehingga banyak yang cepat rusak.
3. Sulitnya bertemu secara langsung di tengah pembelajaran daring, sehingga berdampak pada pelayanan administrasi yang kurang maksimal.

C. Fokus Masalah

Penelitian yang dilakukan ditekankan pada kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi. Pada hakikatnya kepuasan siswa adalah sebuah kunci untuk membuat konsumen merasa nyaman dan terpuaskan.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada semua pihak diantaranya :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

khususnya pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dalam pelayanan administrasi diharapkan mampu untuk menambah wawasan pengetahuan kepada pembaca maupun peneliti kedepannya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada lembaga yang diteliti dalam pengembangan pelayanan administrasi terkait dengan kepuasan siswa, khususnya di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon.

