

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sekolah sebagai lembaga pendidikan yang merupakan tempat menuntut ilmu yang sangat penting bagi masyarakat terutama dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 3: bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa ke pada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.<sup>1</sup>

Sekolah termasuk *Human Service Organization* (organisasi pelayanan manusia) artinya sekolah sebagai lembaga publik yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat, khususnya pelayanan untuk peserta didik yang ini memperoleh kepuasan dari layanan tersebut. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan sumber daya manusia sebagai penggerak lembaga.

Sumber daya manusia yang unggul dapat didayagunakan untuk merealisasikan visi dan misi, merupakan dambaan semua organisasi termasuk lembaga pendidikan. Sumber daya manusia di sekolah sangat penting untuk mewujudkan tujuan pendidikan sekolah. Sumber daya manusia di sekolah yaitu tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana dan prasarana. Sebagai sumber daya pendidikan, tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi,

---

<sup>1</sup> Tim Redaksi Nuansa Aulia, *Himpunan Perundang-undangan Republik Indonesia Tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Undang-undang No 20 Tahun 2003*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2006), cet. II, h. 12

pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang suatu lembaga pendidikan.<sup>1</sup>

Tenaga kependidikan administrasi sekolah disebut juga *non teaching staff* (TAS/TAM) yang berperan penting untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas untuk memberikan layanan administrasi sekolah pada jenjang SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA/SMK/MAK atau bentuk lain yang sederajat. Setiap tenaga administrasi sekolah harus berkompeten dan penuh tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.<sup>2</sup>

Tenaga administrasi sekolah/madrasah bertugas dalam memberikan layanan administrasi untuk terlaksananya proses pendidikan di sekolah/madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu kegiatan pelayanan administrasi haruslah dilakukan secara tersusun dan tertata agar dapat menciptakan pelayanan administrasi yang baik dalam memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan pelanggan.

Kualitas layanan pendidikan adalah sebuah keniscayaan yang tidak terelakkan di era globalisasi. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Pertumbuhan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan

---

<sup>1</sup> Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2010), h. 229

<sup>2</sup> Permendiknas No 24. Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*

kebutuhan pelanggan (Sallis, 2010). Kepuasan pelanggan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>3</sup>

Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.<sup>4</sup> Dari pengertian ini dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan melalui jasa dan produk.

Tingkat kepuasan peserta didik merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, untuk itu dalam memenuhi harapan pelanggan tenaga administrasi harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu juga perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan di madrasah yang dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan kompetensi sosial dalam PERMENDIKNAS No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tenaga administrasi madrasah dituntut untuk memberikan pelayanan prima, pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius. "*Service, Quality & Satisfaction*", (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.292

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 8

<sup>5</sup> Sedarmayanti, *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan (mewujudkan pelayanan prima, dan pemerintahan yang baik)*, Bandung: Refika aditama, 2013, h.249

Dalam pengelolaan layanan administrasi, seorang tenaga kependidikan sangat perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>6</sup> Pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kualitas yang terbaik. Sebagaimana firman Allah SWT. dalam QS. At-Taubah: 105, sebagai berikut:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ، وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ.

*Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."<sup>7</sup>*

Ayat tersebut di atas menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Horik G dan Utus H (2006: 77) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share*

<sup>6</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h.208.

<sup>7</sup> Al-Qur'an. At-Taubah ayat 105. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Departemen Agama RI. Yayasan penerbit dan penerjemah Al-Qur'an. 2007

konsumen/pengguna layanan. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen/pengguna layanan semakin kokoh pula.<sup>8</sup>

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبري والبيهقي)

*Artinya: Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara professional.”(HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).*<sup>9</sup>

Dalam hadits di atas sangat jelas bahwa Rasulullah SAW. mencintai orang yang bila bekerja dilakukan dengan hati-hati, teliti dan profesional. Bekerja dengan sungguh-sungguh dan tidak asal kerja. Dengan melakukan pekerjaan dengan sikap tersebut maka pekerjaan yang kita lakukan akan memberikan kepuasan baik diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kegiatan layanan administrasi di MIS Fauzan Al-Islamiyah sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, namun pelayanan prima belum maksimal yang diberikan tenaga kependidikan madrasah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta didik, adapun tenaga administrasi yang tidak ada latar belakang dari administrasi pendidikan sehingga belum optimal kualitas pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah.

<sup>8</sup> Sunardi dan Handayani, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Yatim Arrohman Indonesia”, Jurnal Ekonomi dan perbankan Syariah, 2013, h. 87.

<sup>9</sup> Akhmad Hulaify, “Entitas Budaya Sebagai Karakteristik Etos Kerja Dalam Pespektif Ekonomi Syariah”, Al-Iqtishadiyah 5, no. 1, (2019): h. 35

Tidak ada latar belakang dari administrasi pendidikan maka layanan administrasi kurang baik, lambat dalam informasinya contohnya dalam pembagian roster, buku maupun informasi yang seharusnya diketahui oleh orang tua siswa. Untuk itu peneliti observasi bagaimana kualitas layanan administrasi terhadap peserta didik dengan menganalisis masalah serta membuat konsep pemecahan masalah. Dengan begitu sekolah MIS Fauzan Al-Islamiyah diharapkan mampu mengembangkan pelayanan administrasinya sehingga jauh lebih baik dan sesuai dengan prosedur dari undang-undang untuk tenaga administrasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu diteliti dan dibahas lebih mendalam lagi mengenai masalah tersebut. Untuk itu peneliti dapat mengangkat judul penelitian ***“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MIS FAUZAN AL-ISLAMIYAH”***

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MIS Fauzan Al- Islamiyah?
2. Bagaimana kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan administrasi di MIS Fauzan Al- Islamiyah?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MIS Fauzan Al- Islamiyah?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MIS Fauzan Al-Islamiyah
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan administrasi di MIS Fauzan Al-Islamiyah
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MIS Fauzan Al- Islamiyah

Dalam penelitian ini, semoga dapat memberikan manfaat-manfaat tersebut :

#### **1) Manfaat Teoritis**

- a) Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber penelitian selanjutnya yang lebih luas dan mendalam.
- b) Bagi pengembangan keilmuan, penelitian ini dapat memberikan sumber teoritis dalam ilmu pendidikan tentang pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik.

#### **2) Manfaat Praktis**

- a) Bagi peneliti, wawasan bagi peneliti sebagai calon tenaga kependidikan dalam bidang pengetahuan terkhusus tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik.
- b) Bagi sekolah  
Dapat dijadikan referensi untuk bahan ajar, guna mencapai proses evaluasi yang baik, dan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi.

c) Bagi siswa

Mendapatkan kualitas pelayanan administrasi dengan baik yang diterima dari pihak sekolah/madrasah.

#### **D. Fokus Penelitian**

Mengingat banyaknya permasalahan yang terjadi, seperti yang dikemukakan di atas, maka penulis memfokuskan pada kualitas pelayanan administrasi madrasah, kepuasan peserta didik, dan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MIS Fauzan Al-Islamiyah.

#### **E. Batasan Istilah**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah “sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen”.<sup>10</sup> Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.<sup>11</sup>

Kualitas layanan ini adalah memberikan pelayanan yang dilakukan untuk mengupayakan peningkatan daya saing lulusan terbaik melalui peningkatan mutu pendidikan, mengintegrasikan kegiatan serta program yang ada, dan memerlukan strategi pemasaran jasa pendidikan untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFEST. 2000, h. 180.

<sup>11</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h. 228.

pelanggan. Kualitas layanan administrasi ini hal terpenting dari sebuah organisasi/instansi.

## 2. Kepuasan Peserta didik

Kepuasan peserta didik adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima peserta didik. Kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).<sup>12</sup>

Jika tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan, maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang meningkat. Namun jika sebaliknya, maka pelanggan akan merasa kurang puas dan akan berkeluh kesah terhadap pelayanan yang telah diberikan. *Lovelock & Wright*, menyatakan “konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> M. Hasbi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”, *Manajeria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1, (2018), h. 100.

<sup>13</sup> Mohammad Yusuf Tri Handoko, dkk, “Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik”, *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 1, (2018), h. 97-98.

## F. Telaah Pustaka

1. Irmawati Harjani Putri, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”. Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu populasi target dan terjangkau, populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Lembaga Pendidikan Primagama yang berjumlah 135 siswa. Sedangkan populasi terjangkau adalah siswa SMP dan SMA yang berjumlah 123, dengan tidak dimasukkannya siswa SD, dikarenakan dianggap oleh peneliti belum mampu memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan yang ada. Dengan menentukan sampel dengan tingkat kesalahan 5%, dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sejumlah 89 siswa SMP dan SMA dan sampel untuk uji coba sejumlah 20 siswa SMP dan SMA Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah kuesioner (angket) dan studi dokumentasi. Adapun hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong. Besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,732 dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 36,361 + 0,732 X$  setiap variabel X meningkat 1% maka variabel Y ikut meningkat sebesar 0,732 dari jumlah X tersebut. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,434, angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan siswa sebesar 3,4% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa itu sendiri.<sup>14</sup>

2. Ratnawiati dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”. Menggunakan jenis penelitian *ex post facto*. Jumlah populasi sebanyak 212 orang, dan menggunakan 10% yaitu 21 siswa sebagai responden. Instrumen yang digunakan angket/kuesioner dan dokumentasi. Harapan peserta didik terhadap layanan administrasi memiliki persentase sebesar 81% dengan kategori tinggi, dan kinerja pegawai administrasi terhadap layanan administrasi memiliki persentase sebesar 70% dengan kategori tinggi, sehingga dapat dinyatakan bahwa harapan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene Tinggi/Memuaskan. Hubungan kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene, berada pada kategori tinggi/penting (81%) mengakibatkan kinerja pegawai administrasi juga berada pada kategori tinggi/memuaskan yaitu (70%). Kepuasan layanan peserta didik dengan kinerja layanan pegawai administrasi memiliki hubungan yang sangat kuat. Besar hubungan variabel X dengan Y yaitu 97%, sedangkan sisanya 3% ditentukan oleh variabel lain.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Irmawati Harjani Putri, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*”, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018), h. 79.

<sup>15</sup> Ratnawiati, “*Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene*”, Skripsi (Samata-Gowa: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2017), h. 90-91.

3. Penelitian M. Hasbi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan siswa SMP Islam 1 Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regresi adalah  $Y = 9,961 + (-0,065) X_1 + 0,152 X_2 + 0,074 X_3 + 0,459 X_4 + 0,000 X_5$ , dan  $F_{count} = 4,283$  sig  $0,002 < 0,05$ . Oleh karena itu dapat dipahami bahwa kualitas layanan administrasi yang meliputi bukti fisik, jaminan, empati, keunggulan, dan daya tanggap jelas mempengaruhi kepuasan siswa dimana *emphaty* ( $X_4$ ) berfungsi sebagai faktor penyangga tertinggi dengan  $t_{hitung} = 0,410$  sig  $0,00 < 0,05$ .<sup>16</sup>
4. Nia Tur Rohmah, dalam skripsinya yang berjudul “Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo”. Adapun instrumen yang digunakan yakni kuesioner dan dokumentasi, sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebesar 270 orang. Adapun hasil penelitiannya, tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi sebab memiliki nilai rata-rata 4,00. Untuk tingkat kepuasan peserta didik juga berkategori tinggi karena memiliki nilai rata-rata 4,00. Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo berkategori sedang atau cukup karena diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,65 dengan taraf signifikansi  $0,00 < 0,05$ , artinya hipotesis  $H_a$

---

<sup>16</sup> M. Hasbi, “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa SMP Islam 1 Palembang”, Jurnal Pendidikan Islam Vol 3, No. 1 (Mei 1,2018):120 <http://ejournal.uin-suka.ac.id/tarbiyah/index.php/manageria/article/download/31-05/14>

diterima yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik.<sup>17</sup>

5. Mualimin Ahmad dalam skripsinya berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”. Populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar angkatan 2012 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Pengambilan sampel penelitian ini adalah sampel jenuh yang dimana semua atau seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel yang berjumlah 81 mahasiswa. Metode pengumpulan data yaitu dokumentasi dan kuesioner. Menggunakan teknik analisis deskriptif. Sehingga diperoleh data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah mahasiswa yang berada dalam dikategori sedang dengan persentase 71,6%.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Nia Tur Rohmah, *"Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo"*, Skripsi (Surabaya: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), h. 77-79.

<sup>18</sup> Mualimin Ahmad, *"Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar"*, Skripsi (Makassar: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2016), h. 88-89.

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya

No	Nama Penulis, Judul, dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
1.	Irmawati Harjani Putri, dalam skripsinya yang berjudul <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”</i> , 2018	Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.	Variabel dependen yakni kepuasan siswa dan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif	Variabel independen yaitu kualitas pelayanan	Variabel independen yaitu kualitas layanan administrasi
2.	Ratnawiati dalam skripsinya yang berjudul <i>“Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Majene”</i> , 2017	Kepuasan layanan peserta didik dengan kinerja layanan pegawai administrasi memiliki hubungan yang sangat kuat.	Metode menggunakan kuantitatif	- Ingin menganalisis  - Variabel independen yaitu kepuasan peserta didik  - Variabel dependen yaitu layanan administrasi	- Mengetahui pengaruh  - Variabel independen yaitu kualitas layanan administrasi  - Variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik

No	Nama Penulis, Judul, dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
3.	Penelitian M. Hasbi dengan judul <i>“Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Islam 1 Palembang, 2018.</i>	Kualitas layanan administrasi yang meliputi bukti fisik, jaminan, empati, keunggulan, dan daya tanggap jelas mempengaruhi kepuasan siswa	- Kualitas layanan administrasi sebagai variabel independen  - Kepuasan siswa sebagai variabel dependen		- Kualitas layanan administrasi sebagai variabel independen  - Kepuasan peserta didik sebagai variabel dependen
4.	Nia Tur Rohmah, dalam skripsinya yang berjudul <i>“Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo”, 2019.</i>	Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedang Sidoarjo berkategori sedang atau cukup	- Metode kuantitatif  - Variabel independen yaitu kualitas layanan administrasi  - Variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik	- Ingin mengetahui hubungan  - Sampel yang diambil yaitu peserta didik SMA	- Ingin mengetahui pengaruh  - Sampel yang diambil yaitu orang tua dan peserta didik MIS
5.	Mualimin Ahmad dalam skripsinya berjudul <i>“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”, 2016.</i>	Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah mahasiswa yang berada dalam dikategori sedang atau stabil dengan persentase 71,6%	Menggunakan metode kuantitatif	- Variabel independen yaitu kepuasan mahasiswa  - Variabel dependen yaitu pelayanan akademik	- Variabel independen kualitas layanan administrasi  - Variabel dependen yaitu kepuasan peserta didik

## **G. Hipotesis**

Hipotesis adalah kesimpulan yang memberikan karakter awal dari masalah penelitian yang pada akhirnya akan dibuktikan dengan data yang dikumpulkan. Hipotesis dapat dirumuskan sebagai:

1. Hipotesis kerja ( $H_a$ ) : Ada pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MIS Fauzan Al-Islamiyah
2. Hipotesis nihil ( $H_0$ ) : Tidak ada pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa di MIS Fauzan Al-Islamiyah

## **H. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian skripsi ini penulis memberikan gambaran sistematis yang disajikan dari tiga bagian yaitu:

Bagian pertama itu terdiri dari halaman sampul dan halaman judul, rekomendasi pembimbing, halaman pengesahan, halaman persembahan, abstrak, kata pengantar, dan daftar isi.

Bagian kedua adalah bagian inti dari penelitian skripsi ini terdiri dari lima bab. BAB pertama, pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan istilah, kajian terdahulu, dan sistematika penulisan. BAB kedua, landasan teori yang menjelaskan pembahasan penelitian yang berasal dari data primer dan data sekunder. BAB ketiga, menjelaskan metodologi penelitian. BAB keempat, menjelaskan laporan hasil penelitian. BAB kelima, kesimpulan dan saran.

Bagian ketiga adalah daftar pustaka, lampiran-lampiran, daftar riwayat hidup dan semua hal yang berkaitan dengan dokumen penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Kualitas Layanan Administrasi**

#### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM.<sup>1</sup>

a) Menurut Juran (1993: 32)

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.

---

<sup>1</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2001), h. 15-16.

- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

b) Menurut Garvin (1988)

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari ke lima definisi kualitas di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

## **2. Layanan**

Hakikat pelayanan yaitu sebuah proses yang berupa rangkaian kegiatan.<sup>1</sup> Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak

---

<sup>1</sup> Khairul Azan, dkk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021), h. 117.

(*intangible*). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa layanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (peserta didik).<sup>2</sup>

Pelayanan dimaknai juga sebagai suatu kegiatan dari seseorang kepada orang lain secara langsung dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Pengertian lain dari pelayanan yakni aktivitas yang disuguhkan oleh seseorang kepada orang lain dengan memberikan manfaat atau perbuatan yang dilakukannya, aktivitas tersebut tidak berwujud, dan tidak ada kepemilikan atasnya.

### 3. Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan”.<sup>3</sup> Administrasi terdapat 2 (dua) bahasa yang berbeda, pertama, *administratie* dari bahasa Belanda yang artinya tata usaha atau administrasi dalam arti sempit dan *bestuur en beheer*, *bestuur* adalah manajemen kegiatan organisasi dan *beheer* adalah manajemen akan sumber dayanya (finansial, personel, materiil, gudang, dan sebagainya)<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), h.83.

<sup>3</sup> Wirwan syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga, Jakarta, 2012, h. 3

<sup>4</sup> Ibid, h. 3

Dalam KBBI, administrasi diartikan sebagai berikut: (a) usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan dan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan organisasi; (b) usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan serta mencapai tujuan; (c) kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; (d) kegiatan kantor dan tata usaha.<sup>5</sup>

#### **4. Kegiatan Administrasi Kesiswaan**

Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan yang direncanakan secara sengaja serta pembinaan secara *continue* terhadap seluruh peserta didik dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan agar dapat mengikuti proses belajar mengajar (PBM) secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

#### **5. Layanan Khusus Peserta Didik**

Layanan khusus peserta didik (kesiswaan) adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik yang dapat menunjang proses pembelajaran agar berjalan secara efektif dan efisien. Adapun jenis-jenis layanan khusus bagi peserta didik yaitu:

##### **a. Layanan bimbingan dan konseling**

Pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah layanan yang diberikan untuk mengembangkan dan memandirikan peserta didik.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, h. 25

<sup>6</sup> Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaann)*, *Jurnal of Islamic Education Management* 2, no. 2, (2016), h. 3-4.

b. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah layanan yang digunakan oleh peserta didik untuk mendapatkan sumber informasi dan pengetahuan. Perpustakaan memberikan sarana pembelajaran berupa bahan pembelajaran seperti buku paket pelajaran, buku fiksi maupun nonfiksi.<sup>7</sup>

c. Layanan kantin/kafetaria

Layanan kantin/kafetaria merupakan layanan yang hampir ditiap sekolah memiliki layanan ini, yakni layanan yang khusus memenuhi kebutuhan dengan menyediakan makanan dan minuman bagi warga sekolah.

d. Layanan UKS

Layanan kesehatan di sekolah biasanya dibentuk sebuah wadah bernama Unit Kesehatan Sekolah (UKS). Bentuk layanan kesehatan yang perlu diperhatikan di sekolah adalah layanan yang mempunyai kaitan dengan lingkungan sekolah sehat, pendidikan kesehatan, dan pemeliharaan kesehatan di sekolah.<sup>8</sup>

e. Layanan Laboratorium

Laboratorium sekolah adalah sarana penunjang proses belajar mengajar khususnya dalam melaksanakan praktikum, penyelidikan, percobaan, pengembangan dan bahkan pembakuan.

---

<sup>7</sup> Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaann)*, Jurnal of Islamic Education Management 2, no. 2, (2016), h. 5-6.

<sup>8</sup> Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaann)*, Jurnal of Islamic Education Management 2, no. 2, (2016), h. 8

Laboratorium digunakan peserta didik ketika mereka akan mengadakan penelitian yang berkaitan dengan percobaan tentang suatu obyek tertentu.<sup>9</sup>

f. Layanan keamanan dan parkir

Layanan keamanan dan perparkiran adalah layanan yang diberikan kepada peserta didik agar merasa aman dan tertib dalam proses pembelajaran di sekolah. Penjagaan oleh satpam sekolah dan adanya lahan sebagai tempat parkir. Petugas keamanan sekolah, bisa membantu agar sekolah menjadi aman dan tertib utamanya dalam proses pembelajaran.

## 6. Indikator Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas merupakan mutu produk atau jasa/layanan yang mempunyai kemampuan dalam memuaskan kebutuhan pengguna layanan.

Ada lima dimensi kualitas jasa/pelayanan yang sekaligus menjadi indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. *Tangibles* (produk-produk fisik/bukti fisik), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan/jasa.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan dipercaya (*dependably*), terutama memberikan

---

<sup>9</sup> Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaann)*, Jurnal of Islamic Education Management 2, no. 2, (2016), h. 10

jasa/pelayanan secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dalam melakukan pelayanan.

- c. *Responsibility* (daya tanggap) yaitu kemauan dan keinginan para karyawan/tenaga kependidikan untuk membantu dan memberikan pelayanan/jasa yang dibutuhkan konsumen/pengguna layanan (peserta didik)
- d. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguraguan konsumen/pengguna layanan (peserta didik) dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- e. *Empathy* (empati) yang meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan/lembaga untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen/pengguna layanan (peserta didik), komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.<sup>10</sup>

## **B. Kepuasan Peserta Didik**

### **1. Kepuasan**

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*facto*” yang berarti melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan sebagai upaya

---

<sup>10</sup> Amin Kuneifi Elfachmi dan Fatri Amida, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan*”, *Eduka* 1, no. 1, (2016), h. 15-16

pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>11</sup> Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.<sup>12</sup> Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat abstrak, sukar untuk diukur serta sangat subjektif sifatnya, beberapa pendapat ahli tentang hal ini yang dikutip oleh Imam Machali dan Ara Hidayat adalah sebagai berikut:

- a. Philip Kotler, mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performa/kinerja dengan harapan-harapannya.<sup>13</sup>
- b. Sunarto, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.<sup>14</sup>

Dari beberapa definisi kepuasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu persepsi atau tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah menerima dan membandingkan kinerja/hasil yang diterima/dirasakan dengan harapannya.

---

<sup>11</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 283

<sup>12</sup> Etty Widawati dan Siswohadi, "*Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi*", h. 1502.

<sup>13</sup> Irwan Faizal, "*Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan Di Stpi-Curug*", *Jurnal Aviasi Langit Biru* 5, no. 9, (2012), h. 5-6

<sup>14</sup> Desi Vonstania, dkk, "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang*", *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 2, (2018), h. 21-22.

## 2. Peserta Didik

Peserta didik atau siswa merupakan “*raw material*” (bahan mentah) di dalam proses transformasi yang disebut pendidikan. Peserta didik secara formal adalah orang yang sedang berada pada fase pertumbuhan dan perkembangan baik secara fisik maupun psikis.<sup>15</sup>

“Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.”<sup>16</sup>

Menurut Oemar Hamalik yang dikutip oleh Imam Machali dan Ara Hidayat, mendefinisikan peserta didik sebagai suatu komponen masukan dalam sistem pendidikan, yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.<sup>17</sup>

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa peserta didik adalah anggota masyarakat yang berada pada masa pertumbuhan dan perkembangann potensi diri melalui proses pendidikan, sehingga mewujudkan manusia yang berkualitas. Kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika

---

<sup>15</sup> Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administarasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam* (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2019), h. 67.

<sup>16</sup> Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 4.

<sup>17</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 190.

mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).<sup>18</sup>

Jika tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan, maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang meningkat. Namun jika sebaliknya, maka pelanggan akan merasa kurangpuas dan akan berkeluh kesah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Lovelock & Wright, menyatakan “konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui”.<sup>19</sup>

### 3. Indikator Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima peserta didik. Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjipto yang dikutip dalam jurnal Joko Suwito yaitu:

- a. Kesesuaian harapan. Kesesuaian harapan ialah tingkat kesesuaian antara kinerja produk/jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh peserta didik, meliputi:

- 1) Produk/jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

---

<sup>18</sup> M. Hasbi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”, *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1, (2018), h. 100

<sup>19</sup> Mohammad Yusuf Tri Handoko, dkk, “Hubungan Penerapan Etika Perkantoran Dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Dengan Kepuasan Peserta Didik”, *JAMP: Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 1, (2018), h. 97-98.

- 2) Pelayanan oleh tenaga administrasi yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan peserta didik/pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian/pelayanan ulang terhadap produk terkait, meliputi:
- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk/layanan.
  - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan merekomendasikan Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan (peserta didik) untuk merekomendasikan produk/layanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli/menggunakan produk/layanan yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk/jasa.<sup>20</sup>

Pendapat dan teori tentang kepuasan pelanggan contrast theory yang berasumsi bahwa konsumen (peserta didik) akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian (sebelum penggunaan layanan), dimana apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas, dan sebaliknya apabila kinerja aktual lebih rendah dari ekspektasi maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan.<sup>21</sup>

#### **4. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Secara umum faktor kepuasan siswa dikarenakan oleh: (1) kesesuaian harapan dengan kenyataan yang dialaminya, (2) kepuasan dalam pelayanan selama proses menikmati layanan, (3) perilaku personil yang memuaskan, (4) suasana dan kondisi fisik lingkungan menunjang, (5) biaya terjangkau, (6) janji sesuai dengan kenyataan.

---

<sup>20</sup> Joko Suwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru", *KINDAI* 14, no. 13, (2018), h. 257.

<sup>21</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 284.

Kepuasan peserta didik sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Kepuasan siswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Proses pembelajaran di sekolah

Adapun yang termasuk dalam proses pembelajaran adalah metode yang diterapkan oleh guru saat menyampaikan materi pelajaran kepada siswanya.

b. Lingkungan kehidupan sekolah

Lingkungan sekolah termasuk didalamnya adalah kestabilan kondisi kehidupan baik menyangkut guru maupun siswanya.

c. Komunikasi

Komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak pengajar dengan peserta didik dalam aktivitas sehari-hari di sekolah juga menjadi faktor kepuasan siswa.

d. Pelayanan administrasi dan Manajemen sekolah

Pelayanan administrasi dan manajemen sekolah juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa karena kedua hal tersebut merupakan kegiatan yang vital dalam mengatur roda organisasi dalam hal ini adalah sekolah.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan", *Madinah: Jurnal Studi Islam* 1, no. 1 (2014), h. 20.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dalam konteks penelitian ini yaitu kepuasan siswa dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu: faktor-faktor yang berhubungan dengan produk sekolah/madrasah, pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga dan profesionalisme tenaga pendidik dan kemudahan serta kenyamanan peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran.<sup>23</sup>

## 5. Mengukur Kepuasan Pelayanan

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Purwa Udiutomo, tidak ada satu pun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai objek pengukuran sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), yakni pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

---

<sup>23</sup> Diana Rahmawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa", Jurnal *Economia* 9, no. 1, (2013), h. 56.

- b. Dimensi kepuasan pelanggan, dimana pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan merinci komponen-komponennya. Umumnya, proses ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
- c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*), dimana kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan dari kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan.
- d. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*), dimana kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*), dimana kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
- f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*), dimana kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, yaitu

komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, product recall (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif dan defections (konsumen yang beralih ke pesaing).<sup>24</sup>

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler yang diikuti oleh Imam Machali dan Ara Hidayat mengemukakan beberapa cara diantaranya adalah:

- a. *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran), informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dan pengembangan lembaga/perusahaan.
- b. *Customer satification surveys* (survei kepuasan pelanggan), tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan, hal itu bisa melalui survei, pos, telepon, atau angket.
- c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun di perusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya.
- d. *Lost customers analys* (analisis pelanggan yang beralih), yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih pada perusahaan lain untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Purwa Udiutomo, "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011", Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa 1, no. 1, (2011), h. 56-57.

<sup>25</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), h. 285.