

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan aspek yang berperan penting dalam membentuk generasi masa depan, yang harus mampu menghasilkan manusia yang berkualitas dan bertanggung jawab serta memprediksi masa depan. Sepanjang sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan komponen pendidikan yang penting untuk dapat memandu proses kegiatan pendidikan guna mencapai tujuan pembelajaran. Pendidikan merupakan upaya dalam peningkatan mutu atau kualitas sumber daya manusia. Dalam hal ini lembaga pendidikan yaitu sekolah memiliki fungsi yang sangat penting bagi masyarakat terutama untuk dapat mencerdaskan kehidupan bangsa. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal perlu mengambil langkah dan strategi untuk menghadapi persaingan dan bertanggung jawab untuk meningkatkan semua aspek pelayanan yang diberikannya. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang akan menjadi penggerak lembaga tersebut. Semua organisasi, termasuk lembaga pendidikan, menginginkan orang-orang hebat yang dapat mewujudkan visi dan misinya.

Salah satu personel sekolah yang sangat berperan dalam pencapaian tujuan pendidikan sekolah adalah tenaga administrasi atau tata usaha sekolah. Tenaga administrasi menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan pelayanan administrasi bagi terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Setiap lembaga sekolah membutuhkan tenaga administrasi sekolah yang kreatif dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya. Tenaga administrasi atau tata usaha mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan administrasi kesiswaan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, sarana prasarana, dan lainnya.

Pelayanan identik dengan kepuasan karena pelayanan dan kepuasan berhubungan erat. Ketika pelanggan mengatakan tidak puas, maka upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan inovasi pelayanan agar dapat membuat pelanggan menilai pelayanan yang diberikan agar dapat membuat pelanggan puas

dengan hasil yang diharapkan. Jika pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan, disitulah pelayanan dapat dipertahankan dan terus berkembang agar tidak mengurangi kapasitas. Pelayanan dalam administrasi yang berada di sekolah memiliki andil yang cukup berpengaruh terhadap citra sekolah.

Mutu pelayanan menurut Lovelock dalam (Hardanto, Matin, & Karnati, 2020) adalah pandangan dari pengguna terhadap kesesuaian atau di atas harapan pengguna. Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari kinerja yang diberikan untuk konsumen agar dapat memberikan pelayanan ke tingkat pemenuhan kepuasan. Dalam dunia pendidikan, penting untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan guna mengetahui layanan apa saja yang ditawarkan di sekolah. Menurut (Sopiatin, 2010), mengungkapkan “kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”. Organisasi yang mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menuai banyak keuntungan. Karena pendidikan merupakan proses siklus yang berkesinambungan yang saling mempengaruhi, maka sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan harus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus memiliki visi, misi, dan strategi pendidikan secara utuh dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan dalam kegiatan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi survei dan wawancara yang dilakukan di SMK Bina Wisata Lembang diketahui bahwa tugas pokok dan fungsi dari administrasi di SMK Bina Wisata Lembang yakni berfokus hanya pada administrasi kesiswaan yang kegiatan di dalamnya berupa pembuatan data absen siswa, pendataan buku induk siswa, data-data proses bantuan untuk siswa dimulai dari pemberkasan hingga pencairan dana, pembayaran SPP, pemberian informasi kepada siswa, proses pembuatan kelas bagi siswa baru yang akan masuk di SMK Bina Wisata Lembang, pengurusan berkas PKL siswa, pendataan siswa ketika akan melakukan ujian akhir, proses perekapan nilai ijazah mulai dari penyusunan nilai hingga

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penandatanganan serta pelegalisiran, pembuatan surat yang diperlukan dan mem-backup semua data yang berada di sekolah, dsb.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yakni beberapa siswa dari jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Fase F didapatkan fenomena yang terjadi di SMK Bina Wisata Lembang mengenai tingkat kepuasan pelanggan masih belum optimal. Terdapat beberapa indikasi yang dirasakan siswa menunjukkan ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan seperti pelayanan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, dan keterlambatan proses administrasi dengan jangka waktu yang tidak dapat diprediksi. Maka dalam hal ini diperlukan sebuah solusi untuk mengatasi fenomena yang terjadi dengan harapan tingkat kepuasan pelanggan di sekolah menjadi lebih baik sehingga mampu untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan.

Dengan adanya fenomena tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat siswa yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi kesiswaan yang diberikan. Maka peneliti melakukan pra penelitian dengan melakukan survei menggunakan kuesioner. Berikut merupakan hasil survei kepuasan pelanggan :

Tabel 1. 1
Hasil Survei Kepuasan Siswa

No.	Layanan Pendidikan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1.	Kepuasan siswa terhadap layanan administrasi kesiswaan	73,22%	26,78%
2.	Kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran oleh guru	75,31%	24,69%
3.	Kepuasan siswa terhadap layanan sarana dan prasarana sekolah	73,82%	26,18%
4.	Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling	74,41%	25,59%
5.	Kepuasan siswa terhadap layanan pengembangan minat dan bakat (ekstrakurikuler)	75,58%	24,42%
Rata-rata		74,47%	25,53%

Sumber: kuesioner pra-penelitian

Dilihat pada tabel 1.1 terdapat lima aspek pelayanan pendidikan yang diberikan di SMK Bina Wisata Lembang untuk mengukur seberapa baik pelayanan yang telah diberikan. Dari hasil survei kepuasan siswa tersebut dapat

Dzvinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

disimpulkan bahwa pada aspek kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan merupakan aspek terendah diantara aspek pelayanan pendidikan lainnya dengan pengkategorian kepuasan pada tabel berikut :

Tabel 1. 2
Kriteria Tingkat Kepuasan Siswa

Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Kriteria
Tingkat Kepuasan	90-100	Sangat Baik
Tingkat Kepuasan	75-89	Baik
Tingkat Kepuasan	60-74	Cukup
Tingkat Kepuasan	<60	Kurang

Sumber: Bidang Manajemen Mutu

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa aspek kepuasan pelanggan yang masih dalam kriteria cukup, dalam hal ini menunjukkan bahwa harapan yang diinginkan masih belum sesuai dengan layanan yang diberikan. Aspek yang memiliki kriteria cukup yaitu aspek kepuasan siswa terhadap layanan administrasi kesiswaan sebesar 73.22%. Dari data yang telah disajikan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan belum optimal dan berdasarkan persepsi siswa dalam data tersebut menunjukkan kondisi bahwa siswa belum puas.

Didapatkan keluhan yang dirasakan oleh siswa mengenai rendahnya aspek pelayanan administrasi kesiswaan yakni bahwa kecepatan penanganan pelayanan yang dilakukan masih kurang cepat dan tanggap sehingga menghambat siswa, informasi yang diberikan oleh petugas administrasi masih kurang dimengerti oleh siswa, dan fasilitas yang disediakan di ruangan administrasi kurang nyaman. Adanya keluhan tersebut mengindikasikan bahwa siswa merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Sehingga berdasarkan data dan keluhan tersebut, maka perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan kepuasan siswa. Jika tidak maka dikhawatirkan dapat menyebabkan meningkatnya keluhan, siswa merasa tidak nyaman berada di sekolah, lulusan kurang kompeten, informasi yang tersebar mengenai lembaga pendidikan menjadi kurang baik, menurunkan citra sekolah, dan pelanggan yang beralih dapat menyebabkan kehilangan calon siswa.

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Peningkatan kepuasan siswa penting untuk kemajuan lembaga agar dapat bersaing dalam dunia pendidikan. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan merupakan salah satu faktor yang menjadi penentu keberhasilan kompetisi pendidikan dalam bidang mutu pelayanan di sekolah. SMK Bina Wisata Lembang harus mampu memasarkan sekolahnya sehingga dapat diminati oleh masyarakat karena faktanya menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut calon siswa pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup hanya dengan penyediaan fasilitas yang baik namun harus disertai juga dengan pelayanan yang bermutu.

Menurut (Wijaya, 2012) mengatakan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan pemasar jasa pendidikan akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan ke pelanggan jasa pendidikan atas kepuasan yang dirasakannya. Aktivitas yang dimaksud adalah mengenai kinerja atau pelayanan yang diberikan pihak sekolah terhadap siswa. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan administrasi kesiswaan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan ketika mendaftar untuk menjadi siswa pada sekolah dan pelayanan yang diterima siswa ketika menjadi siswa di sekolah.

Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (TQM). TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis/jasa yang mencoba untuk dapat memaksimalkan daya saing lembaga atau perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus dari sisi produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungannya. Sehingga TQM dapat menjadi sebuah strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas lembaga yang bersangkutan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang terjadi, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai adakah pengaruh dari mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di SMK Bina Wisata Lembang. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, telah diuraikan bahwa tingkat kepuasan siswa jurusan manajemen perkantoran dan layanan bisnis fase F di SMK Bina Wisata Lembang masih belum optimal. Terdapat beberapa mutu pelayanan administrasi kesiswaan yang kurang memuaskan dan tidak sesuai harapan siswa. Data tersebut didukung pada hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa siswa jurusan manajemen perkantoran dan layanan bisnis fase F di SMK Bina Wisata Lembang bahwa masih terdapat harapan yang mereka inginkan agar mutu pelayanan administrasi kesiswaan dapat berjalan lebih optimal. Maka dari itu, berikut rumusan masalah yang akan diteliti melalui penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran tingkat mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Bina Wisata Lembang?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang?
3. Adakah pengaruh mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa jurusan manajemen perkantoran dan layanan bisnis fase F di SMK Bina Wisata Lembang. Sedangkan secara khusus, tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa baik mutu pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Bina Wisata Lembang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap tingkat kepuasan siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang.

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan serta manfaat yang mendalam dan komprehensif terhadap peneliti, khususnya instansi atau lembaga terkait. Secara ideal penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari beberapa aspek, diantaranya :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemikiran, keilmuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pelayanan administrasi kesiswaan bagi siswa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk peneliti-peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

- a. Lembaga Sekolah SMK Bina Wisata Lembang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada siswa, juga sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan administrasi kesiswaan dilihat dari sudut pandang siswa fase F.

3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk memperkaya wawasan serta meningkatkan mutu sebagai tenaga profesional dalam bidang pendidikan.

4. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk memperoleh inspirasi dan kreativitas dalam menggali dan menerapkan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengetahuan baru yang berkaitan dengan pengaruh mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa.