

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan suatu layanan jasa pendidikan yang diberikan kepada pelanggan pendidikan. Pelanggan pada lembaga pendidikan yaitu peserta didik dan guru. Apabila produsen pendidikan tidak efektif untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan, maka mengakibatkan mutu pendidikan yang kurang diminati oleh pelanggan.

Untuk menunjang suatu kebutuhan setiap lembaga pendidikan, sekolah merupakan lembaga yang berperan dalam menghasilkan SDM (Sumber Daya Manusia). Sumber daya manusia yang terlibat dalam lembaga pendidikan berperan untuk meningkatkan kualitas lembaga sekolah tata usaha ataupun sistem keadministrasian sekolah, karena untuk membantu mengembangkan sistem kinerja mereka semakin berkembang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam lembaga pendidikan sekolah membutuhkan SDM tata usaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan, hal inilah yang menjadi modal dalam memajukan lembaga pendidikan.¹

Keberhasilan dari suatu lembaga merupakan bagaimana kinerja manajemen SDM mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan agar mereka puas, tetapi juga perlu adanya pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat

¹ Rudi Risdianto, Fahrudin, dll, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, Vol. 8, No. 02. 2023

dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan pelayanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh konsumen pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah harus memikirkan untuk terus membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan bisa terpenuhi. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan itu sendiri.

Hal ini menunjukkan bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan hanya dari persepsi pihak lembaga pendidikan saja, tetapi juga persepsi dari pelanggan. Namun hal itu sulit untuk dibuktikan oleh lembaga dikarenakan tidak adanya data keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga. Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan maka lembaga akan mendapatkan data yang signifikan untuk membuktikan keluhan pelanggan yang diberikan kepada pihak sekolah. Dari hal tersebut, maka sangatlah perlu untuk diberikan kualitas layanan kepada pelanggan.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga pendidikan menunjukkan bahwa masih banyak orang yang kurang dalam memberikan sebuah pelayanan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik.² Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena tidak memberikan rasa nyaman terhadap pengguna layanan tersebut.

² Irma Royani, Selly Setiawati, *Manajemen Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurnal Riset ilmiah, Vol. 2, No. 3, 2023

Menurut Feigenbaum dalam bukunya Nasution, menyatakan bahwa kualitas adalah “kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan.”³

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.⁴ Tata usaha secara sistematis merupakan bagian dari manajemen, yaitu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu.⁵

Tugas dari kegiatan ketatatusahaan itu ialah melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin. Tenaga administrasi sekolah berperan penting dalam dua hal. Pertama dalam menentukan mutu kebijakan sekolah, semakin tepat data yang ada di tangan tenaga administrasi sekolah semakin tinggi mutu kepuasan. Disamping itu, peran dalam menentukan mutu pelayanan sekolah sebagai publik relation sekolah.⁶

Keberadaan tata usaha dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tidak biasa dilakukan pendidik karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif

³ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 119

⁴ Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Diva Press, 2011), hal. 19

⁵ Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm.170

⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm.18

yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Karena menurut fungsi dan tugasnya, tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Tata usaha sekolah merupakan harapan dari pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan.⁷

Tingkat kepuasan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, untuk itu dalam memenuhi harapan pelanggan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tata usaha SMP Negeri 3 Srengat selalu membimbing para tenaga kependidikan dalam menjalankan pekerjaannya dan selalu mengecek bagaimana pekerjaan yang dikerjakan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepala tata usaha memberikan pengawasan dan perhatian. Hal ini perlu diperhatikan karena kualitas merupakan suatu yang sangat penting dan

⁷ M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*,(Jakarta, Rineka Cipta, 2010), hlm. 109.

menjadi perhatian bagi pelanggan. Dengan memberikan layanan pelanggan yang baik, maka dapat mengubah kekecewaan dan kekesalan pelanggan itu menjadi rasa percaya dan setia terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi di SMP Negeri 3 Srengat, pelaksanaan tata usaha dilakukan oleh 11 orang pegawai tata usaha yang menangani 591 peserta didik serta 36 tenaga pendidik. Sarana dan prasarana yang dimiliki tata usaha SMP Negeri 3 Srengat sudah cukup baik untuk menunjang pekerjaannya. Sistem pengelolaan tata usaha di sekolah tersebut sudah menggunakan sistem komputerisasi, mulai dari pencatatan serta pengolahan data. Masalah yang terjadi pada ketatausahaan di sekolah tersebut adalah, pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal, peserta didik sering terlambat mendapatkan informasi dari tata usaha dan informasi yang diberikan kepada guru tentang administrasi masih kurang jelas.⁸ Cara mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan menyediakan tempat/sistem keluhan dan saran untuk peserta didik dan guru, dan menerapkan solusi layanan mandiri yang dapat mereka gunakan untuk mendapat informasi yang relevan dan cepat tentang administrasi dalam lembaga pendidikan tersebut.

Dalam bentuk pelayanan yang baik harus memberikan kenyamanan kepada pelanggannya, akan tetapi terdapat pelayanan yang diberikan belum secara optimal karena kurangnya sosialisasi tenaga tata usaha dengan pelanggan, maka untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan peningkatan mutu pendidikan harus ada upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan baik dari kepala sekolah maupun staff yang bekerja di dalamnya,

⁸ Data diperoleh dari hasil observasi SMP Negeri 3 Srengat pada tanggal, 11 Oktober 2023

sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik. Dari permasalahan tersebut penulis merasa tertarik di lembaga pendidikan SMP Negeri 3 Srengat untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Negeri 3 Srengat”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum efektifnya pelayanan tata usaha.
2. Rasio jumlah tenaga tata usaha belum sebanding dengan jumlah peserta didik dan tenaga pendidik yang di layani
3. Waktu penyampaian informasi masih ada keterlambatan

C. Pembatasan Masalah

Untuk mengatasi agar permasalahan yang dibahas tidak meluas dan fokus masalah menjadi semakin jelas. Maka penelitian ini akan membatasi permasalahan pada: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Negeri 3 Srengat”**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 3 Srengat?
2. Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan guru di SMP Negeri 3 Srengat?

3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik dan guru di SMP Negeri 3 Srengat?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah

1. Untuk membuktikan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 3 Srengat
2. Untuk membuktikan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan guru di SMP Negeri 3 Srengat
3. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan peserta didik dan guru di SMP Negeri 3 Srengat

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini untuk menguatkan teori dari parasuraman dkk dalam buku Tjiptono yaitu tentang kualitas pelayanan yang *Tangibles* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Emphaty* (perhatian), *Reliability* (kehandalan), dan *Assurance* (jaminan).⁹

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama bagi ilmu tata usaha khususnya kepuasan pelanggan dalam layanan pendidikan.

⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hlm. 346

2. Manfaat Praktis

a) Bagi sekolah

Dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan atau keputusan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan

b) Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mengenai pentingnya kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan pelanggan di SMP Negeri 3 Srengat

c) Bagi Konsumen

Dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui kualitas dari lembaga tersebut

d) Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan penelitian selanjutnya serta untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya kepuasan peserta didik dan guru terhadap kualitas pelayanan tata usaha

G. Penegasan Istilah

1. Definisi konseptual

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan.¹⁰

¹⁰ Reza Dimas Sigit dan Farah Oktafani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*, Jurnal Universitas Telkom, September 2014.

b. Tata usaha

Tata usaha merupakan kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pemimpin organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya.¹¹

c. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.¹² Bahwa kepuasan dapat mendorong pelanggan untuk mengulangi perilaku pembelian barang atau jasa, dan bila tidak puas akan menimbulkan kekecewaan yang justru menghentikan mengulang perilaku pembelian barang atau jasa

2. Definisi operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas, maka penegasan oprasionalnya yakni kualitas pelayanan tata usaha untuk memenuhi kebutuhan, persyaratan dan ketepatan waktu untuh harapan pada pelanggan. Seperti keandalan, kesigapan dalam merespon, komunikasi, keramahan, kepercayaan, memahami kebutuhan pelanggan, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, yang datanya diperoleh dari angket dan observasi.

¹¹ IG. Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*, (Jakarta: Pustaka Dian, 1988), Cet ke-3, hlm. 19

¹² John C. Mowen dan Micheal Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Erlangga 2002), hlm.89

Kepuasan pelanggan yang dapat memberi rasa puas terhadap pelayanan yang telah dilayankan. Dimana layanan yang baik dan berkualitas akan membawa citra yang baik untuk lembaga pendidikan, pelanggan tersebut yang meliputi peserta didik dan guru. Data diperoleh dari angket dan observasi.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan penelitian ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian Awal. Bagian awal mencakup sampul, judul, persetujuan, pengesahan, moto (jika ada), persembahan, prakat daftar tabel (jika ada), daftar gambar (jika ada) daftar lambang dan singkatan, daftar lampiran, abstrak dan daftar isi.
2. Bagian Utama. Pada bagian ini memuat tentang: BAB I Pendahuluan, BAB II Kajian Teori, BAB III Metode Penelitian, BAB IV Hasil Penelitian, BAB V Pembahasan dan BAB VI Penutup.
 - a. BAB I Pendahuluan. Pada BAB Pendahuluan ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.
 - b. BAB II Landasan Teori. Pada BAB Landasan Teori ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku yang berisi teori-teori besar (*grand theory*), dan hasil penelitian terdahulu
 - c. BAB III Metode Penelitian. Pada BAB Metode Penelitian ini memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian,

populasi dan sampel, data dan sumber data, instrument penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan analisis data.

- d. BAB IV Hasil Penelitian. Dala bab ini terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis.
- e. BAB V Pembahasan. Pembahasan rumusan masalah I, rumusan masalah II, rumusan masalah III
- f. BAB VI Penutup. Dalam bab ini terdiri kesimpulan dan saran.
 - 1) Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan kebenaran temuan atau hipotesis serta jawaban dari rumusan masalah.
 - 2) Saran harus sesuai dengan kegunaan penelitian dan harus jelas ditujukan kepada siapa yang tanggung jawabnya terkait dengan permasalahan yang diteliti dan bagaimana implementasinya. Saran juga dapat ditujukan kepada peneliti berikutnya jika menemukan masalah baru yang perlu diteliti lebih lanjut.
- g. Bagian Akhir. Bagian akhir ini mencakup daftar pustaka dan lampiran-lampiran