

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat di era digital semakin menyadari akan pentingnya pendidikan sehingga peran jasa pendidikan semakin dibutuhkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Pendidikan dianggap sebagai salah satu elemen utama dalam mempersiapkan dan membentuk generasi masa depan yang diharapkan mampu melahirkan individu yang bertanggung jawab dan berkualitas.¹ Berdasarkan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 3 menyebutkan Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, dan menjadi warga yang demokratis serta bertanggung jawab. (UU RI No. 20 Tahun 2003).

Seiring dengan berkembangnya zaman, era persaingan pasar global yang semakin kompetitif saat ini telah dirasakan oleh masyarakat di berbagai sektor, baik di bidang industri maupun jasa. Dunia pendidikan juga menjadi salah satu arena persaingan dalam pemasaran jasa. Pendidikan sendiri dapat dianggap sebagai produk jasa yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan yang bersifat *nonprofit*, dimana hasil dari proses pendidikan sering kali tidak terlihat secara langsung.² Bentuk dari kompetitifnya lembaga pendidikan yang sangat menonjol yaitu persaingan antar satu lembaga dengan lembaga lain, akibatnya banyak

¹ Neliwati Neliwati et al., "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama," *Jurnal Basicedu* 6, no. 6 (October 19, 2022): Hlm, 9842, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3929>.

² Ndari Eka Pratiwi and Dian Robiyan, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di SMP IT Izzuddin Palembang," *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce* 1, no. 4 (November 30, 2022): Hlm. 51, <https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.369>.

lembaga pendidikan yang ditinggalkan oleh penggunanya karena beberapa alasan. Untuk menghadapi situasi ini, diperlukan suatu kemampuan pengelolaan yang profesional agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik serta meningkatkan tujuan dan keberhasilan dari lembaga pendidikan tersebut.³

Masyarakat semakin menyadari bahwa pendidikan merupakan investasi penting untuk masa depan. Karena itulah, banyak orang tua memilih memasukkan anaknya ke sekolah dengan berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti kualitas sekolah, jarak yang dekat, atau biaya yang terjangkau. Dalam dunia pendidikan, kepuasan para pelanggan yang meliputi guru, siswa, orang tua siswa dan lain-lain merupakan hasil perbandingan antara harapan orang tua saat mendaftarkan anaknya ke sekolah tertentu dengan pengalaman yang dirasakan setelah anak mengikuti proses pendidikan. Apabila tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan cenderung mengeluh dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.⁴

Menciptakan kepuasan pelanggan membawa berbagai manfaat penting, seperti mempererat hubungan antara lembaga pendidikan dan pelanggan, membangun fondasi yang kuat untuk pembelian berulang dan loyalitas pelanggan, serta mendorong rekomendasi positif melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen, hal ini tidak hanya

³ Ibrahim Ibrahim, Anitah Anitah, and Choirun Niswah, "Perencanaan Pemasaran Jasa Pendidikan," *Jambura Journal of Educational Management*, September 30, 2022, Hlm. 85, <https://doi.org/10.37411/jjem.v3i2.1511>.

⁴ Neliwati et al., "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama," Hlm. 9843.

mendorong konsumen untuk kembali menggunakan layanan, tetapi juga membangun loyalitas terhadap lembaga pendidikan.⁵

Meningkatnya persaingan antar penyedia layanan jasa mendorong mereka untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Karena produk jasa bersifat tidak berwujud dan tidak dapat disimpan, untuk itu kualitas pelayanan lebih berfokus kepada kepuasan konsumen. Pada dasarnya, yang ditawarkan oleh produk jasa adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen, yang secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan dan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.⁶ Menurut Hill, Brierly & McDougall dalam Tjiptono (2017) kepuasan adalah ukuran kinerja total sebuah produk dibandingkan dengan serangkaian kebutuhan pelanggan (*Costumer Requirement*). Dengan demikian, kepuasan peserta didik dapat diartikan sebagai hasil evaluasi mereka terhadap kinerja lembaga pendidikan dalam memenuhi berbagai kebutuhan peserta didik selama proses pendidikan berlangsung.⁷

Masalah pendidikan di Indonesia terutama dalam bidang administrasi kesiswaan yang sering terjadi adalah dari segi tidak maksimalnya proses penerimaan siswa baru, lemahnya administrasi disekolah dikarenakan lemahnya pelatihan dan pemanfaatan sistem informasi manajemen administrasi bagi tenaga administrasi.⁸ Manajemen pelayanan dalam pendidikan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan pembelajaran, administrasi, kepegawaian, keuangan dan kesejahteraan. Salah satu bentuk layanan administrasi pendidikan yang berkaitan dengan peserta didik adalah administrasi kesiswaan.

⁵ Afni Ma'rufah, "Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan," *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran* 4, no. 2 (July 4, 2023): Hlm. 814, <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i2.355>.

⁶ Ibid, Afni ma'rufah, Hlm. 814

⁷ Makhfudhoh Alfiani Fauziah, Abdul Aziz Hasibuan, and Lolytasari Lolytasari, "Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat," *Tadarus Tarbawy : Jurnal Kajian Islam dan Pendidikan* 4, no. 1 (June 27, 2022): Hlm. 78, <https://doi.org/10.31000/jkip.v4i1.6374>.

⁸ Intan Puspita Sari and Dian Hidayati, "Strategi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan," *Jurnal Idaarah* 7, no. 2 (2023): Hlm. 317.

Administrasi kesiswaan mencakup berbagai usaha dan kegiatan yang mengatur administrasi terkait peserta didik dengan tujuan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh peserta didik.⁹

Manajemen layanan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Salah satu strategi untuk memenangkan persaingan dalam penyediaan jasa adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁰ Apabila administrasi kesiswaannya dikelola dengan baik, hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pendidikan. Dimana peserta didik merupakan indikator utama yang menjadi tolak ukur apakah suatu sekolah berhasil meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan peserta didik yang berkualitas juga akan memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan dan reputasi sekolah itu sendiri.¹¹

Layanan administrasi kesiswaan bertujuan membantu siswa dalam mencapai standar kompetensi (SK) melalui kegiatan pembelajaran oleh guru mata pelajaran, sehingga siswa dapat mengembangkan sikap, keterampilan, kesiapan, dan kemandirian. Oleh karena itu, kurangnya perhatian terhadap layanan administrasi kesiswaan dapat berdampak pada menurunnya mutu pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didiknya. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut yaitu dengan menyediakan pelayanan administrasi kesiswaan yang berkualitas, sehingga dapat

⁹ Fauziah, Hasibuan, and Lolytasari, "Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat," Hlm. 78.

¹⁰ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality Constumer Satisfaction, Dan Constumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 1st ed. (Malang: CV IRDH, 2020), Hlmn. 60.

¹¹ Nuralia and Miftahir Rizqa, "Peran Administrasi Kesiswaan Untuk Kemajuan Pendidikan Di Sekolah," *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa* 3, no. 3 (2024): Hlm. 118.

mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekaligus meningkatkan kualitas lembaga pendidikan secara keseluruhan.¹²

Era digital adalah masa di mana teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Di era sekarang ini, informasi dapat diakses dan disebar dengan cepat melalui berbagai perangkat digital seperti komputer, *smartphone*, dan tablet. Dengan pesatnya perkembangan teknologi telah merubah cara kita bekerja, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Di era digital ini membuka peluang besar dalam dunia bisnis, pendidikan, dan kehidupan sosial. Era transformasi digital saat ini selain membawa dampak signifikan dalam dunia pendidikan disisi lain tentu menimbulkan tantangan yang tidak bisa diabaikan.¹³

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Indonesia menunjukkan kemajuan yang positif, sebagaimana terlihat dari tingkat penilaian indeks pembangunan TIK dari tahun ke tahun. Di era digital saat ini, TIK telah menjadi fondasi utama transformasi di berbagai sektor kehidupan. Infrastruktur digital yang semakin maju memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan efisien, sehingga mendorong produktivitas, serta memfasilitasi inovasi yang sebelumnya sulit dibayangkan. Pembangunan TIK juga berkontribusi dalam integrasi sistem yang lebih baik, mendukung berbagai sektor seperti kesehatan, wisata, sektor publik, hingga sektor pendidikan. Untuk mengukur perkembangan TIK di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) menyusun indeks Pembangunan TIK, yang memiliki rentang nilai 0-10. Semakin tinggi nilai indeks, semakin baik pembangunan TIK di suatu wilayah, sedangkan nilai indeks yang rendah menunjukkan pembangunan yang

¹² Neta Sahraze Robiatul A, Kasmin, and Ambar Sri Lestari, "Manajemen Pelayanan Administrasi Kesiswaan Hubungannya Dengan Kepuasan Siswa," *Jurnal Administrasi Publik JIP* 9, no. 2 (2023): Hlm. 94.

¹³ Faris Hadinata, "Transformasi Digital: Tren Dan Tantangan Di Era Teknologi Informasi," *Bachelor of Information Technology*, 2024, <https://bit.telkomuniversity.ac.id/transformasi-digital-tren-dan-tantangan-di-era-teknologi-informasi/>.

kurang optimal. Indeks ini disusun berdasarkan metodologi yang dirilis oleh *International Telecommunication Union* (ITU) pada tahun 2016.¹⁴

Pembangunan TIK yang ada di Indonesia menunjukkan bahwa berkembang positif dalam enam tahun terakhir, hal ini ditunjukkan dengan peningkatan nilai Indeks Pembangunan TIK. Pada tahun 2018, nilai Indeks Pembangunan TIK tercatat sebesar 5,07 dan terus meningkat hingga pada tahun 2023 dengan nilai mencapai 5,90 secara keseluruhan. Peningkatan indeks yang terjadi selama enam tahun besarnya 0,83 poin. Dengan rincian pada tahun 2018 memiliki peningkatan sejumlah 5,07; pada tahun 2019 memiliki peningkatan sejumlah 5,32; pada tahun 2020 memiliki peningkatan sejumlah 5,59; pada tahun 2021 memiliki peningkatan sejumlah 5,76; pada tahun 2022 memiliki peningkatan sejumlah 5,85; kemudian pada tahun 2023 memiliki peningkatan sejumlah 5,90. Peningkatan presentasi internet didorong oleh kebutuhan mengakses informasi dengan cepat dan mudah serta ketersediaan infrastruktur yang memungkinkan jangkauan internet yang luas.¹⁵

Di era teknologi yang semakin canggih, sistem informasi hadir sebagai solusi yang inovatif. Sebagai pendidik yang bijaksana sudah sepatutnya bisa mengembangkan dan mengarahkan pengelolaan administrasi kesiswaan berbasis digital. Integrasi layanan administrasi ketika dipadukan dengan sistem digital adalah sebuah konsekuensi logis dari perubahan zaman. yang keadaannya mutlak dibutuhkan guna menjadi nilai adaptasi agar bisa menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, serta suatu bentuk pemanfaatan trobosan

¹⁴ Eka Sari et al., *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2023*, vol. 6 (Badan Pusat Statistik, 2024), Hlm.2.

¹⁵ Ibid, Eka Sari. Hlm. 3

perkembangan teknologi informasi dalam proses belajar dan pengajaran yang dibutuhkan oleh peserta didik.¹⁶

Sistem informasi menjadi alat penting bagi tenaga pendidik untuk mengelola dan mengakses data siswa secara terpusat dan terstruktur, mencakup data pribadi, nilai, absensi, dan informasi lainnya. Kehadiran sistem informasi mempermudah akses bagi guru dan staf dalam memantau perkembangan belajar siswa, menyusun laporan, serta membuat keputusan yang tepat berdasarkan data yang akurat. Selain itu, sistem informasi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi kesiswaan. Orang tua dan wali murid dapat dengan mudah memantau perkembangan belajar anak mereka melalui platform digital. Kemudahan dan transparansi akses data ini tidak hanya memperkuat kepercayaan publik terhadap sekolah, melainkan juga mendukung pengelolaan dana pendidikan yang lebih akuntabel, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih terbuka dan terpercaya.¹⁷

Sistem informasi manajemen adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi dengan tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi, dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan.¹⁸ Jika diterapkan dalam dunia pendidikan, dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen ini merupakan alat yang digunakan oleh sekolah untuk mengelola berbagai aspek pendidikan, termasuk perencanaan, pengelolaan data dan informasi yang diperlukan untuk menyelenggarakan pendidikan yang efektif, pengendalian, bahkan pengambilan keputusan.¹⁹

¹⁶ Miratul Khasanah, "Digitalisasi Layanan Administrasi Pendidikan," *Proceedings ICEM [Proceedings of International Conference on Education Management]* 2, no. 1 (2024): Hlm. 460-461.

¹⁷ Nuralia and Rizqa, "Peran Administrasi Kesiswaan Untuk Kemajuan Pendidikan Di Sekolah," 119.

¹⁸ Ani Wahyuni, "Pentingnya Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Sistem Pnejamin Mutu Pendidikan," n.d.

¹⁹ Yudela Arina et al., "Urgensi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pndidikan," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (n.d.): 2023.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Makhfudhoh Alfiani Fauziah pada tahun 2022 dengan judul Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat mendapatkan kesimpulan bahwa ditemukan peserta didik memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan administrasi kesiswaan di MA Madinatunnajah Ciputat. Akan tetapi hal ini belum sesuai dengan kualitas layanan administrasi kesiswaan yang diberikan terdapat indikator yang mendapat nilai kepuasan cukup rendah yaitu *tangibels* (penampilan fisik) yang disebabkan karena masih minimnya sarana yang digunakan dalam memberikan layanan administrasi kesiswaan, serta prasarana dalam layanan administrasi kesiswaan yang tersedia masih belum cukup nyaman bagi peserta didik.

SMAN 1 Gondang Mojokerto merupakan sekolah yang berada dibawah naungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) dan sekolah ini sudah berdiri sejak tahun 1986M. SMAN 1 Gondang telah melaksanakan pelayanan pendidikan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai wujud dari SMAN 1 Gondang HEBAT harmonis, empati, bekerja sama, akuntabilitas, dan transparan. SMAN 1 Gondang mampu memanfaatkan Teknologi Informasi dalam kegiatan administrasi kepegawaian, sarana dan prasarana, keuangan, data siswa, bahkan informasi terkait pendaftaran peserta didik baru semua dilakukan secara *online* melalui *website* yang dimiliki oleh sekolah. Ada beberapa hal yang menarik dari *website* yang dimiliki oleh SMAN 1 Gondang yaitu, selain informasi umum yang disampaikan di dalamnya seperti halnya pengumuman, prestasi, link pendaftaran peserta didik baru, data umum guru, data siswa disana juga disuguhkan akses untuk melihat tunggakan siswa serta gebrakan inovasi baru yang dirilis oleh kepala sekolah SMAN 1 Gondang yaitu penerapan *e-budgeting* dalam pengelolaan dana sekolah. Hal ini sekolah lakukan sebagai bentuk upaya untuk memberikan pelayanan administrasi yang baik untuk peserta didiknya agar segala kebutuhan dan keinginan peserta didik bisa terpenuhi,

sehingga akan meningkatkan kepuasan peserta didik. Dari data yang peneliti temukan terkait peningkatan jumlah peserta didik dari 3 tahun terakhir yaitu, pada tahun ajaran 2022/2023 sejumlah 309 peserta didik, pada tahun ajaran 2023/2024 sejumlah 313 peserta didik, dan pada tahun ajaran 2024/2025 sejumlah 317 peserta didik. Data tersebut selaras dengan pendapat Indrasari yang mengatakan bahwa indikator pengukuran kepuasan pelanggan salah satunya yaitu dengan kesediaan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga lainnya.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Gondang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Gondang secara parsial?
2. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Gondang secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Gondang secara parsial.
2. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Gondang secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan menjadi bahan tambahan referensi ilmu manajemen pendidikan islam serta memberikan sumbangsih hak kekayaan intelektual khazanah ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pihak Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi operasional bagi lembaga pendidikan, khususnya bagi SMAN 1 Gondang untuk mengoptimalkan pemanfaatan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik.

b. Bagi Pihak Peneliti

Dalam rangka memperluas pemahaman dan pengetahuan mengenai pemanfaatan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menyumbangkan wawasan baru sebagai sumber referensi dalam studi ilmu manajemen pendidikan islam, dan literatur dalam penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.



**UNIVERSITAS
KH. ABDUL CHALIM**