

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dengan pendidikan, banyak hal dan pengetahuan yang akan didapatkan. Dalam Permendikbud No 19 tahun 2016 pasal 2 huruf A, usia wajib belajar adalah 6 tahun sampai dengan 21 tahun atau tamat satuan pendidikan menengah sebagai rintisan wajib belajar 12 tahun. Di Indonesia sendiri, WAJAR (Wajib Belajar) untuk generasi bangsa selama 12 tahun. Hal ini membuktikan Indonesia termasuk Negara yang sangat mementingkan pendidikan untuk generasi bangsanya. Sejalan dengan pertumbuhan pengetahuan dan ekonomi, pendidikan tingkat atas (SMA) dirasa tidaklah cukup, sehingga banyak generasi Indonesia yang berbondong-bondong untuk masuk ke perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, baik dalam negeri maupun luar negeri.

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang sadar akan tujuan sehingga tujuan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan pendidikan, karena tidak saja akan memberikan arah ke mana harus menuju, tetapi juga memberikan ketentuan yang pasti dalam memilih (isi), metode, alat evaluasi dalam kegiatan yang dilakukan. Penyelenggaraan pendidikan seharusnya sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan bagi kehidupan umat manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat, tanpa pendidikan mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang sejalan dengan aspirasi (cita-cita) untuk maju, sejahtera dan bahagia menurut konsep pandangan hidup merdeka.

Proses pendidikan terjadi baik dalam keluarga, sekolah, maupun masyarakat. Di dalam lembaga sekolah, proses pendidikan melibatkan semua sumber daya manusia yang ada di lingkungan sekolah untuk pencapaian tujuan pendidikan. Kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia ini disebut dengan

administrasi. Administrasi merupakan suatu kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia.

Administrasi/tata usaha mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, kesiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad XIX (sembilan belas), akan tetapi, administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktik timbul bersamaan dengan peradaban manusia. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan, administrasi termasuk kepada cabang ilmu sosial (Donni dan Fenny, 2015:3)

Jika dikaitkan dengan pendidikan, maka administrasi pendidikan merupakan "kegiatan yang ditujukan untuk mengoptimalkan (efektif dan efisien) pencapaian tujuan pendidikan melalui penataan berbagai sumber daya, manusia, kurikulum dan fasilitas" (Burhanuddin, 1998:12). Administrasi pendidikan pada dasarnya adalah penerapan kegiatan-kegiatan administrasi dalam berbagai usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerja sama oleh sekelompok manusia (Saiful, 2008:3).

Jadi, kegiatan administrasi pendidikan melibatkan banyak pihak seperti kepala sekolah, para pembina, pengawas, serta pejabat departemen pendidikan. Keterlibatan tersebut meliputi fungsi dan tugas masing. Semua unsur yang terlibat berkontribusi terhadap peningkatan dan pencapaian tujuan pendidikan. Boleh dikatakan bahwa semua unsur tersebut adalah bagian dari administrator pendidikan. Secara garis besar komponen administrasi pendidikan dapat digolongkan menjadi administrasi personil sekolah, administrasi kurikulum, serta administrasi sarana dan prasarana Pendidikan (Saiful 2008:2).

Pelayanan dalam administrasi pendidikan diharapkan dapat menjadi jembatan antara siswa dengan pihak sekolah. Tujuan dari sistem ini mengarah pada bagaimana bentuk pelayanan yang berhubungan dengan administrasi pendidikan dengan kepuasan dari para siswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang dimaksud. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan

pelanggan merupakan hasil pemenuhan dari konsumen bahwa ia telah diberikan pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga Pendidikan yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi (Irawan, 2002:4).

Aspek administrasi juga memiliki dampak besar terhadap pengalaman belajar siswa. Proses administrasi yang lancar akan memastikan efisiensi dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan ekstrakurikuler, pendaftaran siswa baru, pengelolaan data siswa, dan berbagai aspek lain yang memengaruhi pengalaman belajar secara keseluruhan. Namun, seringkali terjadi bahwa perhatian terhadap manajemen keuangan dan administrasi di sekolah terabaikan atau tidak mendapatkan prioritas yang cukup. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam alokasi dana, kesulitan dalam melacak pengeluaran, atau bahkan kekurangan dalam penyediaan layanan administrasi yang efektif bagi siswa dan staf pengajar.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada pelayanan administrasi Pendidikan di SMP Advent 3 Medan, didapati bahwa layanan administrasi sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan dan kedisiplinan karyawan yang selalu siap di jam pelayanan yang ditetapkan. Kemudian dari segi kualitas hasil kerja, karyawan yang ditugaskan berusaha menyelesaikan tugas tepat pada waktunya walaupun masih didapati adanya keterlambatan. Dari hasil wawancara dengan beberapa siswa, penulis memperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Demikian pula ketika penulis melakukan wawancara dengan orang tua siswa, bahwa masih ada beberapa orang tua siswa yang mengalami pelayanan kurang tanggap. Misalnya, kesiapan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan, bahkan dokumen siswa yang disimpan oleh sekolah terkadang memerlukan waktu yang cukup lama bagi siswa atau orang tua siswa untuk diminta kembali oleh karena administrasi

dokumen yang buruk, terkadang para siswa mengalami kesulitan dalam pembuatan dokumen yang dibutuhkan karena memakan waktu yang lama.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan administrasi pendidikan mungkin tidak mencapai standar yang diharapkan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini akan menginvestigasi pengaruh efektivitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian akan membatasi wilayah penelitian, variabel yang diteliti, populasi, dan sampel. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada siswa, dan analisis statistik akan digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel yang diteliti. Keterbatasan penelitian, seperti subjektivitas persepsi siswa, juga akan dipertimbangkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi sekolah dan pengambil keputusan pendidikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi guna meningkatkan kepuasan siswa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh efektivitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumuan masalah yang telah dipaparkan, penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Peningkatan Efektivitas Administrasi Pendidikan: Penelitian ini dapat membantu pihak sekolah dalam mengidentifikasi area-area yang perlu

ditingkatkan dalam pelayanan administrasi pendidikan mereka, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional.

2. **Peningkatan Kinerja Akademik:** Kepuasan siswa dapat berdampak positif pada motivasi belajar dan kinerja akademik mereka. Dengan demikian, peningkatan kepuasan siswa melalui pelayanan administrasi pendidikan yang lebih efektif dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja akademik secara keseluruhan.

