

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman persaingan dalam dunia pendidikan menjadi tuntutan bagi setiap lembaga pendidikan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini sejalan dengan UU Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional yang berbunyi bahwa sistem pendidikan nasional harus dapat menjamin pemerataan pendidikan, meningkatkan kualitas pendidikan, serta pentingnya efektivitas manajemen pendidikan untuk menghadapi tuntutan perubahan kehidupan global, lokal dan nasional, sehingga perlunya reformasi pendidikan yang terencana, terarah, dan berkelanjutan.¹

Kualitas pendidikan di Indonesia pada saat ini cukup memprihatinkan. menurut survei Political and Economic Risk Consultant (PERC), kualitas pendidikan di Indonesia berada di urutan ke-12 dari 12 negara di Asia. Hal ini sejalan dengan data UNESCO (2000) tentang *human development index* atau indeks pengembangan manusia, dimana Indonesia menempati urutan ke-109 pada tahun 1999. Dan pada tahun 2021 peringkat kualitas pendidikan Indonesia berada pada urutan ke-54 dari 78 Negara dikutip dari *world population review*.²

Kualitas pendidikan dapat dilihat dari segi aspek pembelajaran, lulusan, karakter, dan administrasi sekolah. Administrasi berperan dalam memberikan keseimbangan pada segala aspek operasional unit sekolah melalui berbagai fungsi

¹UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional

²Andi Agustang, *Masalah Pendidikan di Indonesia*, Researchgate Publication, 2021, 1

administrasi dalam kegiatan pendidikan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan.³ Administrasi merupakan manajemen yang paling penting dalam suatu lembaga pendidikan seperti mengatur segala proses pendidikan untuk mewujudkan suasana belajar mengajar yang tertib dan kondusif sehingga diperlukan peningkatan dalam praktik pengelolaan administrasi sekolah sebagai upaya untuk meningkatkan mutu sekolah dan pendidikan.

Umar menjelaskan, melalui pendidikan bermutu akan lahir Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas, dan berdaya saing sebagai salah satu *row input* proses pembangunan. Tanpa pendidikan yang bermutu, tidak mungkin tujuan pembangunan sebuah bangsa dapat terwujud dengan baik.⁴ Program peningkatan mutu pendidikan juga akan menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan citra yang baik di mata masyarakat begitupun dengan loyalitas masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan. Loyalitas tersebut diperoleh melalui kepuasan terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada pelanggannya dalam hal ini adalah siswa, pendidik, orang tua serta masyarakat

Salah satu bidang layanan administrasi pendidikan yaitu layanan administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan adalah proses pembinaan peserta didik di sekolah sampai dengan siswa menyelesaikan pendidikannya dengan menciptakan suasana yang kondusif terhadap keberlangsungannya proses belajar

³Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta), 2013, 46

⁴Yusuf Umar, *Manajemen Pendidikan Madrasah Bermutu*, (Bandung: Refika Aditama), 2016, 9

mengajar yang efektif.⁵ Peran dari administrasi kesiswaan yaitu dengan memberikan dukungan kepada siswa pada proses pembelajaran sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara optimal dan efisien. Semua kegiatan operasional dari layanan administrasi kesiswaan berorientasi pada siswa dengan menerapkan fungsi-fungsi berupa perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap segala aktivitas siswa selama menempuh pendidikan di suatu sekolah. Dengan adanya layanan administrasi kesiswaan siswa akan sangat terbantu ketika membutuhkan informasi seperti catatan kegiatan siswa, catatan nilai/rapor, jadwal kegiatan tahunan siswa, dan lain-lain.

Pengelolaan administrasi kesiswaan yang baik menunjukkan upaya sekolah untuk membudayakan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Jika pengelolaan administrasi kesiswaan berkualitas maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan, pelanggan dalam hal ini adalah siswa. Dari kepuasan siswa nantinya bisa mengukur kinerja pelayanan yang selama ini diterapkan oleh sekolah, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah maka akan menjadi tantangan sekolah untuk lebih memperbaiki lagi layanan-layanan didalamnya, begitupun sebaliknya jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan tinggi, maka sekolah harus bisa mempertahankannya dan lebih meningkatkan lagi terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Popi Sopiadin menyatakan bahwa banyak hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah ketidaksesuaian antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialami, pelayanan pendidikan yang kurang memuaskan,

⁵W. Mantja, *Profesionalisme Tenaga Pendidikan: Manajemen Pendidikan Supervisi Pengajaran*, (Malang: Elang Mas), 2008, 35

perilaku pegawai sekolah yang tidak menyenangkan, suasana dan kondisi fisik gedung dan lingkungan sekolah yang tidak menyenangkan, serta prestasi siswa yang rendah.⁶

Jadi salah satu faktor kepuasan dan ketidakpuasan siswa diantaranya adalah pelayanan pendidikan yang diterima siswa. Oleh karena itu untuk mencapai kepuasan siswa maka hal yang perlu dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Kotler dalam Ismail menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang dimiliki pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka, sehingga umumnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan”.⁷

Berdasarkan uraian di atas peran administrasi kesiswaan dalam membentuk kepuasan siswa sangat penting. SMPN 6 Banjarmasin merupakan sekolah menengah pertama yang cukup favorit di Banjarmasin. Melalui hasil peninjauan awal di SMPN 6 Banjarmasin, peneliti melakukan wawancara mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah tersebut terhadap 6 orang siswa. Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa rata-rata siswa merasa puas terhadap kinerja dari pegawai administrasi kesiswaan di sekolah tersebut. Namun ada juga beberapa siswa yang merasa tidak puas terhadap kinerja pegawai administrasi kesiswaan dikarenakan kurangnya dalam memberikan pelayanan yang nyaman.

⁶Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*, Bogor:Graha Indonesia, 2010, h. 33-34

⁷Rumra Suryanti Ismail, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Al Wathan Ambon*, *Junal (Online)*, Vol. IV No. 2, 2010, h. 117

Selanjutnya Tingkat kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin juga dapat dilihat melalui data jumlah penerimaan Peserta Didik dalam 3 tahun terakhir dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Penerimaan Peserta Didik di SMPN 6 Banjarmasin

Tahun Ajaran	Jumlah Peserta Didik
2020-2021	280 orang
2021-2022	286 orang
2022-2023	326 orang

Sumber: Diolah dari Dokumen Tata Usaha SMPN 6 Banjarmasin

Berdasarkan data tersebut terdapat kenaikan jumlah Peserta Didik dalam tiga tahun terakhir. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan yang ada di SMPN 6 Banjarmasin terbilang tinggi. Hal tersebut dikarenakan SMPN 6 Banjarmasin selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada siswa. Upaya yang dilakukan seperti pegawai administrasi kesiswaan yang selalu tanggap dalam menyediakan berkas-berkas yang dibutuhkan oleh siswa. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Siswa Di SMPN 6 Banjarmasin”.

B. Definisi Operasional

Untuk memperjelas judul dan ruang lingkup penelitian ini, dapat ditegaskan secara operasional sehubungan dengan variabel yang terkait dengan penelitian. Adapun definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan administrasi kesiswaan, adalah layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan peserta didik berkaitan dengan pertama kali

siswa masuk ke sekolah sampai keluarnya siswa ke sekolah karena telah tamat atau sebab lainnya.

2. Kepuasan siswa, adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh siswa, baik perilaku yang positif maupun perilaku yang negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Sejauh mana kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin?
2. Sejauh mana kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin?
3. Apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan administrasi kesiswaan di SMPN 6 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

E. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut signifikansi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Signifikansi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan dan informasi terkait dengan hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin. Serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih dalam perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang layanan administrasi kesiswaan yang ada di sekolah.

2. Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pendidikan dan lembaga pendidikan terutama dalam aspek kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan siswa. Agar segala kegiatan layanan administrasi kesiswaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berikut beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan terhadap penelitian terkait kualitas layanan administrasi kesiswaan, serta hubungannya dengan kepuasan siswa:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Azleen Ilias dengan judul *service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara wujud, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan empati dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan siswa yaitu sebanyak 47,5%.⁸
2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jalal Hanaysha dengan judul kualitas dan kepuasan pelayanan: studi pada mahasiswa internasional di universitas Malaysia Utara. Peneliti menemukan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (tangibility, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan siswa. Penelitian ini juga menemukan bahwa daya tanggap memiliki hubungan yang paling kuat dengan kepuasan siswa.⁹
3. Penelitian selaras juga dilakukan oleh Umesh Kumar dkk. Dengan judul *the study of service quality satisfaction on student of amity university, Patna, India* yang meneliti tentang kepuasan kualitas pelayanan. Ditemukan bahwa ada lima dimensi (tangibility, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati)

⁸Azleen Ilias, "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions", *International Business Research*, Vol. 1 No. 3 (2009)

⁹Jalal RM Hanaysha, "Service Quality And Satisfaction: Study Internasional Students In Universitas Of North Malaysia", *International Journal of Research In Management*, Vol. 3 No. 3, 2012

mempengaruhi kepuasan siswa, namun dikarenakan peneliti menggunakan studi eksplorasi tidak dipahami faktor yang mana yang memiliki kontribusi besar didalamnya.¹⁰

4. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Anik Puspa Ningsih, Dewa Ayu Putu Niti Widari dan I Made Artawan dengan judul analisa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan menunjukkan secara spesifik mahasiswa memberikan penilaian “memuaskan” atas semua indikator dari kualitas pelayanan pendidikan. Mahasiswa menilai aspek *Tangible* dengan penilaian 3,11; aspek *Emphaty* dengan rata-rata penilaian 3,19; aspek *Responsiveness* dengan rata-rata penilaian 3,10 dan aspek *Assurance* di nilai rata-rata 3,29.¹¹
5. Hasil dari analisa yang dilakukan oleh Yenti Sumarni dengan judul pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.¹²
6. Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa penelitian yang dilakukan oleh F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., dan H.N. Tawas menunjukkan hasil pengujian hipotesis pada uji F diperoleh nilai

¹⁰Umesh Kumar dkk, “ The Study Of Service Quality Satisfaction On Students Of Amity University, Patna, India”, *IJRTBT*, Vol. 4 No. 4, 2020

¹¹Ni Luh Anik Puspa Ningsih, Dewa Ayu Putu Niti Widari, dan I Made Artawan, “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan”, *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi)*, Vol.19 No. 1, 2020

¹²Yenti Sumarni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu”, *Baabu Al-Ilmi*, Vol. 3 No. 1, 2018

$F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sudah cocok. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan administrasi secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.¹³

7. Hasil penelitian yang dilakukan Abd. Syakur tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa ditinjau dari model pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.¹⁴
8. Penelitian yang dilakukan oleh Nuril Ahmad tentang pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Mts. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan menunjukkan prosentase 79,138% sehingga termasuk kategori baik. Sedangkan kepuasan siswa menunjukkan prosentase sebesar 82,369% yang berarti sangat puas.¹⁵
9. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heni Rohaeni dan Nisa Marwa dengan judul kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Dimana responden setuju dari beberapa indikator yaitu fasilitas fisik, peralatan, materi komunikasi, kemampuan memberikan pelayanan yang akurat serta memberikan pelayanan yang konsisten juga kemampuan

¹³F.F.R Tuerah., L. Mananeke, H.N. Tawas, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 4, 2015

¹⁴Abd. Syakur, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau Dari Model Pembelajaran Di Akademi Farmasi Surabaya", *Reformasi*, Vol. 8 No. 2, 2018

¹⁵Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan", *Jurnal Studi Islam*, Vol. 1 No.1, 2014

pelayanan petugas yang dapat dipercaya, respon yang cepat dan tanggap, kemampuan dipercaya dan kesopanan, perhatian yang tulus, keadilan layanan dan pemenuhan keinginan pelanggan.¹⁶

10. Penelitian yang dilakukan oleh Samsilayurni dan Hendra Suprianto tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini dilihat dari nilai *pearson correlation* sebesar 0,438 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai *alpha*.¹⁷

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	<i>Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutiouns</i>	Azleen Ilias, 2008	Terdapat hubungan signifikan antara wujud, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan empati dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan siswa	Penelitian terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan secara keseluruhan sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
2.	Kualitas dan	Jalal RM	Ditemukan bahwa	Penelitian

¹⁶Heni Rohaeni, Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2, 2018

¹⁷Samsilayurni, Hendra Suprianto, "Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang", *Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan*, Vol. 8 No. 2, 2020

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	kepuasan pelayanan: studi pada mahasiswa internasional di Universitas Malaysia Utara	Hanaysha, 2012	kelima dimensi kualitas pelayanan (<i>Tangibility</i> , daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan siswa.	terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan secara keseluruhan sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
3.	<i>The study of service quality satisfaction on students of Amity University, Patna, India</i>	Umesh Kumar, dkk. 2020	Ditemukan bahwa ada lima dimensi (<i>Tangibility</i> , daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati) mempengaruhi kepuasan siswa.	Penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan siswa sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
4.	Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan	Ni Luh Anik Puspa Ningsih, 2020	Ditemukan bahwa secara spesifik mahasiswa memberikan	Penelitian terdahulu membahas tentang

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	pendidikan		penilaian yang memuaskan atas semua indikator dari kualitas pelayanan pendidikan. Seperti aspek <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> , <i>rosponsiveness</i> dan <i>assurance</i> .	pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan siswa sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
5.	Pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Bengkulu	Yenti Sumarni, 2018	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.	Penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan siswa sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
6.	Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi	Febriany Feibe Rosaline	Ditemukan bahwa kualitas layanan akademik dan	Penelitian terdahulu membahas

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	terhadap kepuasan mahasiswa	Tuerah, 2015	administrasi secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.	tentang analisis layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan siswa sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
7.	Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa ditinjau dari model pembelajaran di akademi farmasi Surabaya	Abd. Syakur, 2018	Ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa	Penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
8.	Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa	Nuril Ahmad, 2014	Ditemukan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan	Penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh pelayanan

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	MTs. Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan		siswa.	administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
9.	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Heni Rohaeni, 2018	Ditemukan bahwa bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.	Penelitian terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan secara keseluruhan sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.
10.	Hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang	Samsilayurini dan Hendra Suprianti, 2020	Ditemukan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa.	Penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap

No	Judul Penelitian	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
				kepuasan siswa sedangkan penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu “hypo” yang artinya “di bawah” dan “thesa” yang artinya “kebenaran”. Jadi secara etimologis hipotesis artinya kebenaran yang masih diragukan.¹⁸ Untuk menjadi kebenaran yang kuat hipotesis masih harus diuji menggunakan data-data yang dikumpulkan. Sebaliknya, apabila hipotesis tidak teruji melalui data-data yang dikumpulkan maka hipotesis tidak dapat diterima sebagai kebenaran.¹⁹ Hipotesis pada penelitian ini adalah.

Ha: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan siswa di SMPN 6 Banjarmasin.

H. Asumsi Penelitian

Asumsi pada penelitian ini peneliti mengasumsikan bahwa layanan administrasi kesiswaan merupakan suatu komponen yang begitu penting dan

¹⁸Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia), h. 145

¹⁹Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar), h.145

diperlukan dalam sekolah atau lembaga pendidikan. Bahkan jika tidak ada administrasi kesiswaan maka kegiatan belajar mengajar tidak akan berjalan dengan baik. Berbagai hal penting dalam pendidikan dilaksanakan oleh administrasi kesiswaan. Diantaranya melakukan pencatatan mengenai penerimaan siswa baru, mengetahui jumlah dan prestasi yang dimiliki oleh siswa melalui proses pengamatan dalam pembelajaran mengenai pertumbuhan dan perkembangan individu dan kelompok.

Kualitas layanan administrasi kesiswaan yang baik akan memberikan kepuasan siswa. Hal tersebut dapat berpengaruh dengan siswa akan memiliki loyalitas yang tinggi pada lembaga pendidikan sehingga siswa bersedia mempromosikan lembaga pendidikan tersebut kepada orang lain, hal ini juga dapat meningkatkan animo masyarakat agar lembaga pendidikan atau sekolah tersebut tetap terjaga eksistensinya di masyarakat.

I. Sistematika Penulisan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penelitian ini akan disusun dalam lima bab, yaitu:

Bab I pendahuluan berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis penelitian, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II kajian teori dan kerangka pikir berisi kualitas layanan, administrasi kesiswaan, ruang lingkup administrasi kesiswaan, indikator kualitas layanan

administrasi kesiswaan, definisi kepuasan siswa, indikator yang mempengaruhi kepuasan siswa.

Bab III metode penelitian berisi jenis dan pendekatan penelitian, desain penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik validitas dan keabsahan data, teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, uji hipotesis, dan pembahasan.

Bab V Penutup berisi simpulan dan saran.