

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Kunci dari kemajuan sebuah negara adalah pembangunan dan kunci dari pembangunan adalah pendidikan. Kesadaran akan pentingnya pendidikan telah mendorong berbagai upaya dalam rangka meningkatkan perkembangan dunia pendidikan. Pendidikan merupakan faktor pendukung yang memegang peranan penting di dalam segala sektor, pendidikan merupakan usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang terus menerus. Pendidikan dipercaya sebagai alat strategis meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan, manusia menjadi cerdas, memiliki kemampuan atau *skill*, sikap hidup yang baik, sehingga dapat bergaul dengan baik di masyarakat. Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat.<sup>1</sup>

Dalam Islam secara jelas diterangkan bahwa orang yang berilmu yaitu orang yang sedang menjalani sebuah proses pendidikan akan ditinggikan derajatnya oleh Allah SWT, seperti yang terkandung dalam firman Allah SWT, Q.S Al- Mujadilah ayat 11,

...يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>2</sup>

Pendidikan merupakan sebuah upaya meningkatkan kualitas hidup manusia yang senantiasa dinamis seiring perkembangan jaman. Itulah sebabnya pendidikan harus mampu memberikan jawaban dan solusi dari permasalahan yang terjadi sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan

---

<sup>1</sup> Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.21.

<sup>2</sup> *Al-Quranul Dan Terjemahannya, Al Hikmah* (Bandung: CV. Dipenogoro, 2019).

tuntutan kehidupan masyarakat, sehingga manusia bisa selamat dalam kehidupan dunia maupun akhirat.

Salah satu masalah yang dihadapi Indonesia dalam bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Data UNESCO dalam Global Education Monitoring (GEM) Report 2016, mutu pendidikan di Indonesia menempati peringkat ke-10 dari 14 negara berkembang<sup>3</sup>. Banyak faktor yang menyebabkan masih rendahnya mutu pendidikan. Salah satunya adalah proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Terdapat kurang lebih 75% sekolah di Indonesia tidak memenuhi standar pelayanan minimal (SPM)<sup>4</sup>. Hal tersebut dikarenakan pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat atau karena penyesuaian dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Layanan merupakan persoalan yang serius bagi sebuah lembaga, terutama para manajer pendidikan islam. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapatkan perhatian khusus.

Dalam surat Al – Hasyr ayat 9 Allah Swt berfirman;

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan.

---

<sup>3</sup>Riski Akbar Marsudi, *Permasalahan Pendidikan Di Indonesia*, (Kompasiana.Com : 2021),<https://www.kompasiana.com/risqi95/6103e7e19f7b9d27a05d5213/permasalahan-pendidikan-di-indonesia> (di akses 14 Desember 2021)

<sup>4</sup>Syarif Yunus, *Potret Pendidikan Indonesia, siapa yang harus berbenah?* (www.kumparan.com:2020),<https://www.kumparan.com/syarif-yunus/potret-pendidikan-indonesia-siapa-yang-harus-berbenah-1tKr0bDEZwG> (di akses 2 Januari 2022)

Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.”<sup>5</sup>

Ayat di atas terdapat beberapa konsekuensi diantaranya; Adanya usaha menghormati atau melayani orang lain (dalam konteks ayat tersebut adalah kaum Muhajirin), kemudian kaum Anshar rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin, dan kaum Anshar mengutamakan penghormatan kepada kaum Muhajirin, serta kaum Anshar rela mengalahkannya sendiri.

Terdapat nilai – nilai pengorbanan dalam manajemen pendidikan islam terkait pelayanan, yakni; kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri, mengutamakan kepentingan orang lain, memuaskan orang lain, menghindari kekecewaan orang lain sejauh mungkin, dan kesadaran dalam membangkitkan perasaan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan islam.<sup>6</sup> Sehingga sebuah lembaga pendidikan dituntut harus mampu memberikan mutu jasa layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Kotler dalam (Ibrahim dan Rusdiana 2021), ada lima dimensi pokok kualitas mutu jasa layanan pendidikan, diantaranya<sup>7</sup> ;

1. *Tangible* (Berwujud)

Keberwujudan meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa.

2. *Emphaty* (Empati)

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan/ pendidikan kepada pelanggan ( siswa, orang tua, komite, instansi) seperti kemudahan untuk menghubungi pihak sekolah, kemampuan guru dan

---

<sup>5</sup> *Al-Quranul Dan Terjemahannya, Al Hikmah.*

<sup>6</sup> Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007)h. 194.

<sup>7</sup> Tatang Ibrahim dan A.H Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu TQM*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), h.186.

karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan dan urusan sekolah untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

### 3. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (*accurately*), kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependably*), serta tepat waktu (*on time*).

### 4. *Responsiveness* (Kesiapan)

Kesiapan merupakan dimensi yang menekankan kepada kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan secara tepat dan cepat.

### 5. *Assurance* (Kepastian)

Dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Mutu jasa layanan pendidikan merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber – sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin<sup>8</sup>. Pengertian mutu dalam konteks pendidikan mengacu pada proses dan hasil. Proses pendidikan yang berkualitas mencakup berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik, metodologi (yang bervariasi sesuai guru), sarana prasarana sekolah, dukungan administrasi dan sumber daya yang menciptakan suasana menjadi kondusif. Sementara kualitas hasil pendidikan mengacu pada hasil atau prestasi yang dicapai dalam kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai dapat berupa hasil uji kemampuan akademis maupun prestasi di bidang lain, bahkan prestasi yang *intangible* seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, menghargai dan sebagainya.

Ikke Dewi Sartika dalam (Ibrahim dan Rusdiana 2021) mengemukakan bahwa, “Jaminan kualitas pada hakikatnya berhubungan dengan bagaimana menentukan dan menyampaikan apa yang dipromosikan kepada pelanggan.

---

<sup>8</sup>Ace Suryadi dan Tilaar H.A. R, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1993), h.20.

Kualitas produksi ditentukan oleh kepuasan pelanggan”<sup>9</sup>. Hal itu menjadi alasan pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu bagi kepuasan siswa sebagai pelanggan.

Kepuasan menurut bahasa latin ‘satis’, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan atau keinginan dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah ‘kepuasan’ merujuk pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang. Menurut Atikah seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya<sup>10</sup>.

Kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Sopiatus mengemukakan kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, tetapi jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas. Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah mutu jasa layanan pendidikan sudah sesuai harapan siswa (sebagai pelanggan) ataukah belum.<sup>11</sup>

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap siswa atas terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap mutu jasa pendidikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa menurut Sopiatus adalah sebagai berikut<sup>12</sup>:

---

<sup>9</sup>Ace Suryadi dan Tilaar H.A.R, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), h.182.

<sup>10</sup>Noor Atikah, Skripsi : *Korelasi Kompetensi Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Di STAIN Pekalongan*, (STAIN Pekalongan, 2013).

<sup>11</sup>Popi Sopiatus, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.33-34.

<sup>12</sup>Popi Sopiatus, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.55.

1. Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
2. Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
3. Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
4. Kesempatan siswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.
5. Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antarpribadi dalam lingkungan sekolah.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Fornel bahwa ada 3 (tiga) aspek penting yang perlu ditelaah dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu<sup>13</sup>:

1. *Overall Satisfaction* (Kepuasan secara keseluruhan)
2. *Confirmation of expectation* (konfirmasi harapan) dimana tindakan atau kinerja sesuai dengan kenyataan atau harapan
3. *Comparison of ideal* (Perbandingan antara situasi ideal) adalah kinerja dari produk atau jasa dibandingkan dengan produk ideal menurut konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator dari kesuksesan sebuah lembaga dimasa depan<sup>14</sup>. Sehingga bagi sebuah lembaga pendidikan memenuhi harapan kepuasan pada siswa merupakan kunci dari keberhasilan dimasa depan.

Awal abad 20, lembaga pendidikan islam di Indonesia mulai berkembang dan dikenal dengan nama “Madrasah”<sup>15</sup>. Madrasah mengalami perkembangan dari sejak masa pra-kemerdekaan sampai saat ini. Madrasah memiliki karakter yang sangat menonjolkan nilai religiusitas masyarakatnya, sehingga

---

<sup>13</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Pemasaran Dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h.72.

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran & Strategi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2019), h.108.

<sup>15</sup>Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan*, 1st ed, (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), h.131.

pengelolaan madrasah harus terus ditingkatkan sehingga madrasah bisa menjadi *prototype* bagi lembaga pendidikan islam lainnya.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Bandung merupakan salah satu Madrasah Negeri di Kota Bandung yang konsisten dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dan tidak sedikit siswanya meraih prestasi akademik maupun non-akademik.

Usaha yang dilakukan oleh Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Bandung yang dalam perjalanannya telah mencapai 16 tahun selalu berkomitmen pada aturan yang berlaku, searah dengan kebijakan zona integritas madrasah yang digalakan bebas dari gratifikasi dalam bentuk apapun dan dari siapapun. Pendayagunaan potensi edukatif, tenaga administratif serta fasilitas sarana yang ada di MAN 2 Kota Bandung, telah menunjukkan jatidirinya sebagai upaya meningkatkan dan mengembangkan sistem pelayanan prima dan manajemen pendidikan berbasis kualitas, yang menjadi salah satu misi dari Madrasah.

Jumlah rombongan belajar selalu bertambah setiap tahun. Kendatipun demikian, sebagai suatu proses usaha pendidikan yang menghadapi berbagai heterogenitas dalam komponen-komponennya, maka tidak menutup mata terhadap kekurangan-kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu dalam mengoperasionalkan usaha pendidikan secara berkesinambungan pimpinan madrasah serta seluruh mitra kerjanya senantiasa berpikir inovatif dan prospektif menuju pendidikan yang bermutu.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Bandung ini merupakan madrasah negeri yang langsung berada di bawah pemerintah, madrasah diberikan kewenangan untuk membuat dan menjalankan program peningkatan mutu, terutama mutu dalam layanan pendidikan dalam rangka memberikan kepuasan dan motivasi belajar pada siswa. Bapak Kepala Madrasah mengemukakan pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Layanan seorang pimpinan menjadi contoh bagi guru dan tenaga pendidik yang ada di MAN 2 Kota Bandung. Maka dari itu beliau bertekad untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan Madrasah agar

siswa dan orang tua dapat dengan mudah mengakses segala hal yang diperlukan terkait dokumen ataupun kepentingan layanan pendidikan lainnya.

MAN 2 Kota Bandung ini memiliki *grand design* dalam menciptakan layanan prima dan menjadi salah satu madrasah yang dibangun dalam zona integritas yang memiliki program Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang telah ditandatangani oleh seluruh guru dan tenaga pendidikan yang ada di Madrasah.

Begitupun dengan Madrasah Aliyah Swasta Al-Istiqomah yang merupakan salah satu madrasah swasta yang sudah mendapatkan akreditasi "A" dengan poin 92.34 dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M) Agama Jawa Barat dengan NSM: 131232730016. Madrasah Aliyah Swasta Al-Istiqomah ini memiliki tujuan untuk melakukan perubahan-perubahan yang mendasar disegala bidang demi kemajuan pendidikan madrasah termasuk salah satunya meningkatkan mutu jasa layanan pendidikan dengan harapan dapat meningkatkan kualitas kepuasan dan motivasi belajar siswa.

Wakamad Bidang Kurikulum MAS Al- Istiqomah membenarkan terkait pelayanan prima yang harus diberikan oleh sebuah lembaga menjadi penting agar terciptanya suasana yang kondusif dan harmonis sesuai dengan harapan siswa dan orang tua. Walaupun dalam tahun ajaran sekarang yang dibenturkan dengan Pandemi Covid 19, namun tidak akan menyurutkan langkah Madrasah Al-Istiqomah untuk terus berupaya memberikan layanan pendidikan yang maksimal yang berbasis minat, bakat dan kemampuan siswa, agar siswa sesuai harapan salah satu visi Madrasah yakni menjadi generasi yang terus termotivasi untuk menjadi siswa berprestasi dan mandiri.

Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia agar rajin melakukan pekerjaan dan antusias mencapai hasil yang optimal <sup>16</sup>. Dalam Al-Quran, Allah SWT selalu memotivasi kita sebagai

---

<sup>16</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.83

hambanya agar tidak berputus asa, seperti yang tercantum dalam Q.S Yusuf ayat 87;

يَا بَنِيَّ اذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَأَخِيهِ وَلَا تَيْأَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَيْأَسُ  
مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ

"Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir."<sup>17</sup>

Mendukung cita – cita dari Madrasah untuk melahirkan generasi yang unggul dan berkarakter maka motivasi menjadi salah satu aspek penting yang harus diteliti dalam penelitian ini.

Mc Clelland dalam (Usman 2019) teori motivasi berhubungan erat dengan teori belajar. Ada tiga kebutuhan motivasi menurut Mc Clelland, diantaranya<sup>18</sup>;

1. Kebutuhan beprestasi (*need of achievement*)
2. Kebutuhan akan afiliasi (*need of affiliation*), dan
3. Kebutuhan akan kekuasaan (*need of power*).

Motivasi berprestasi merupakan dorongan dalam diri untuk mengatasi segala tantangan dan hambatan dalam upaya mencapai tujuan. Motivasi afiliasi ialah dorongan untuk berhubungan dengan orang lain. Motivasi berkuasa ialah dorongan untuk mempengaruhi orang lain.

Maka penulis tertarik untuk menganalisis dan melakukan penelitian dalam bentuk penyusunan tesis yang diberi judul Pengaruh Mutu Jasa Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan dan Motivasi Belajar Siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan dan motivasi belajar siswa.

---

<sup>17</sup> Al-Quranul Dan Terjemahannya, Al Hikmah, (Bandung: CV. Dipenogoro, 2019), h.246.

<sup>18</sup> Usman Husaini, *Administrasi, Manajemen, Dan Kepemimpinan Pendidikan, Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h.215.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap motivasi belajar siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap motivasi belajar siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan sebagai batasan penelitian, antara lain untuk mengetahui:

1. Pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung
2. Pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap motivasi belajar siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung
3. Pengaruh kepuasan terhadap motivasi belajar siswa di MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung

## **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap, penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis, kegunaan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoretis
  - a. Sebagai bahan pengembangan sekaligus penguatan teori-teori keilmuan yang berkaitan dengan pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan dan motivasi belajar siswa.
  - b. Sebagai bahan informasi bagi penyelenggara pendidikan dalam upaya memberikan mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan dan motivasi belajar siswa.
2. Secara praktis
  - a. Secara khusus sebagai bahan masukan bagi ;

1. Kepala MAN 2 dan MAS Al-Istiqomah Kota Bandung dalam mengetahui seberapa besar pengaruh mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan dan motivasi siswa dengan melihat hasil dari pengolahan data pada kesimpulan penelitian.
  2. Sistem pelayanan Madrasah dalam meningkatkan mutu jasa layanan madrasah agar tercapainya kepuasan dan motivasi siswa dalam belajar, dapat dilihat dari uji validitas pada setiap variabel skala.
  3. Pendidik dan tenaga kependidikan Madrasah sebagai pemberi mutu jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan dan motivasi belajar siswa. Dengan melihat adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap variabel yang dipengaruhi oleh mutu jasa layanan sehingga semakin ditingkatnya mutu jasa layanan pendidikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan maka kepuasan dan motivasi siswa akan semakin meningkat pula.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi, sumbangsih pemikiran dan kontribusi ilmiah dalam khazanah keilmuan manajemen pendidikan Islam.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Mutu jasa layanan pendidikan merupakan kemampuan sebuah lembaga pendidikan dalam mengelola dan mendayagunakan sumber – sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin dalam rangka mewujudkan pelayanan pendidikan yang bermutu. Suatu lembaga pendidikan harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kotler mengemukakan ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang harus dipenuhi oleh sebuah lembaga (jasa) pendidikan, yaitu *Tangible* (berwujud), *Emphaty* (empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kesigapan), *Assurance* (Kepastian).<sup>19</sup> Kelima dimensi ini menjadi lima komponen dalam variabel X penelitian ini.

---

<sup>19</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, kesebelas. (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2003).h. 177.

Mutu jasa layanan sangat erat kaitannya dalam mewujudkan kepuasan siswa sebagai penerima layanan atau berperan sebagai pelanggan utama di dunia pendidikan. Kepuasan siswa merupakan sikap individu yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan yang diberikan dalam proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Sejalan dengan pendapat Fornell yang mengemukakan bahwa ada tiga hal penting dalam mengukur sebuah kepuasan pelanggan yang sekaligus menjadi tiga elemen variabel dalam penelitian ini, yaitu; *Overall Satisfaction* (kepuasan secara keseluruhan), *Confirmation of Ideal* (konfirmasi harapan) dan *Comparison of ideal* (perbandingan antara situasi yang diterima).<sup>20</sup> Dalam penelitian ini kepuasan siswa menjadi variabel  $Y_1$  sekaligus menjadi variabel antara (*intervening*) karena diduga adanya pengaruh terhadap motivasi belajar siswa.

Perasaan puas atau senang merupakan terpenuhinya suatu kebutuhan dikarenakan ada motif yang dapat menggerakkan, mengarahkan, melanjutkan dan memberhentikan sebuah perilaku individu. Dalam penelitian kepuasan pekerja yang dilakukan Herzberg, disebutkan bahwa dalam kepuasan ada faktor motivator dalam diri (isi jenis pekerjaan yang disenangi) sebagai faktor internal dan faktor ketidakpuasan (aspek – aspek yang berhubungan dengan pekerjaan) sebagai faktor *hygiene* atau faktor eksternal.<sup>21</sup>

Jika dikaitkan dengan kepuasan siswa dalam belajar, teori kepuasan ini diduga ada kaitannya dengan teori motivasi belajar siswa. Maka dalam penelitian ini motivasi belajar siswa menjadi variabel  $Y_2$  yang variabelnya diambil dari teori Mc Clelland yang menyebutkan bahwa ada tiga kebutuhan seseorang bisa termotivasi dalam belajarnya, diantaranya; kebutuhan akan berprestasi, kebutuhan akan afiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan.<sup>22</sup>

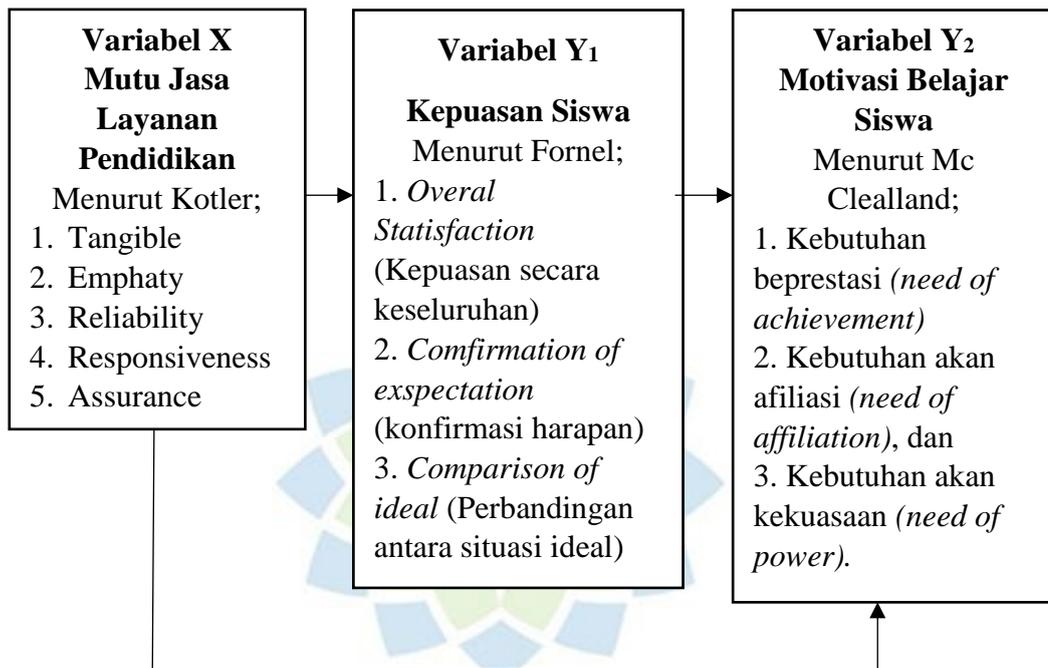
---

<sup>20</sup> Fornell C, "A National Customer Satisfaction Barometer. The Swedish Experience," *Journal Of Marketing* 55, no. 1 (1992): 6–21.

<sup>21</sup> Sopiatus, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, h. 35.

<sup>22</sup> David C McClelland, *Human Motivation* (Melbourne, Australia: University Of Cambridge, 1987).

Secara skematis, kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut; Pengaruh Mutu Jasa Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan dan Motivasi Belajar Siswa.



**Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran (Analisis Jalur)**

Sumber: Dibuat dan dikembangkan oleh Peneliti

## F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian<sup>23</sup>. Variabel yang akan diteliti ada tiga dengan dua jenis variabel. Variabel bebas (independen) yaitu mutu jasa layanan pendidikan, dan dua variabel dependen yaitu kepuasan dan motivasi belajar siswa.

Berdasarkan rumusan masalah, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut;

Ha<sub>1</sub>: Mutu jasa layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa

Ha<sub>2</sub>: Mutu jasa layanan pendidikan berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa

Ha<sub>3</sub>: Kepuasan siswa berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila nilai signifikan  $t < 0,05$  maka Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Bila nilai signifikan  $t > 0,05$  maka Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

## G. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang dianggap serupa dengan penelitian yang akan dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh **Agustine Diah**, 2016. Berjudul **Keefektifan Manajemen Layanan Khusus Sekolah dan Pengaruhnya terhadap Motivasi dan Prestasi Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri Se Kota Malang**.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h.115.

<sup>24</sup> Agustine Diah, "Keefektifan Manajemen Layanan Khusus Sekolah Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Dan Prestasi Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri Se Kota Malang" (Universitas Negeri Malang, 2019).

Dalam penelitiannya hasil analisis menunjukkan (1) tingkat keefektifan proses manajemen layanan khusus SMA Negeri Kota Malang termasuk dalam kualifikasi tinggi sedangkan tingkat pelaksanaan manajemen layanan khusus sekolah tergolong dalam kualifikasi cukup efektif (2) tingkat motivasi belajar peserta didik di SMA Negeri Kota Malang berada dalam kualifikasi tinggi (3) tingkat prestasi belajar peserta didik di SMA Negeri kota Malang berada dalam kualifikasi tinggi (4) ada pengaruh secara signifikan antara tingkat keefektifan manajemen layanan khusus sekolah terhadap tingkat motivasi belajar peserta didik di SMA Negeri Kota Malang (5) tidak adanya pengaruh yang signifikan antara tingkat keefektifan manajemen layanan khusus sekolah terhadap tingkat prestasi belajar peserta didik SMA Negeri Kota Malang (6) ada pengaruh yang signifikan antara tingkat motivasi belajar dan prestasi belajar peserta didik SMA Negeri Kota Malang dan (7) ada pengaruh secara tidak langsung antara keefektifan manajemen layanan khusus sekolah terhadap motivasi dan prestasi belajar. Relevansi nya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah adanya pengaruh antara keefektifan manajemen layanan khusus terhadap motivasi belajar siswa. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah variabel kepuasan menjadi pengaruh yang menghubungkan dari kualitas layanan terhadap motivasi.

2. Penelitian **Khairudin Arafah, "Pengaruh Sarana Prasarana Akademik, Motivasi Belajar. Budaya Akademik, Mutu dan Mengajar Dosen pada Prestasi Belajar Mahasiswa"** menyebutkan sarana dan prasarana akademik memberikan pengaruh langsung yang positif pada mutu mengajar dosen. Ini mengartikan perbaikan sarana dan prasarana akademik di Jurusan Fisika FMIPA Universitas Negeri Malang bisa menyebabkan peningkatan mutu mengajar dosen. Mutu mengajar dosen memberikan pengaruh positif pada atmosfer akademik. Ini berarti bahwa peningkatan mutu mengajar dosen pada Jurusan Fisika FMIPA UNM memberikan kontribusi terhadap terbentuknya atmosfer akademik yang kondusif. Mutu mengajar dosen berpengaruh langsung positif pada prestasi

belajar mahasiswa. Ini mengartikan peningkatan mutu mengajar dosen ICP Jurusan Fisika FMIPA UNM memberikan kontribusi terhadap peningkatan prestasi belajar mahasiswa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi dan prestasi belajar mahasiswa<sup>25</sup>. Relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni adanya pengaruh yang diteliti dari salah satu bentuk layanan fisik yaitu sarana dan prasarana terhadap motivasi dan dihasilkan adanya pengaruh positif dan signifikan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah komponen atau dimensi pada variabel layanan yang diteliti secara keseluruhan tidak hanya pada satu dimensi sarana prasarana.

3. **Martasubrata (2016), dengan judul "Mutu akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa"**. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat mutu layanan akademik berada pada kategori sedang. dan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang. Dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian lembaga perlu meningkatkan mutu layanan akademik agar kepuasan meningkat (Martasubrata and Suwatno 2016)<sup>26</sup>. Relevansi dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah adanya pengaruh dari mutu layanan akademik terhadap kepuasan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu mutu layanan yang diteliti tidak hanya akademik namun keseluruhan dari mutu jasa layanan pendidikan disertai kepuasan tidak hanya menjadi variabel yang dipengaruhi namun juga menjadi variabel antara.

---

<sup>25</sup>Khairudin Arafah, *Pengaruh Sarana Prasarana Akademik, Kualitas Mengajar Dosen, Atmosfer Akademik, Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa*. (PARAMETER: Jurnal Pendidikan; Universitas Negeri Jakarta, 2017), 29.2, 167–84 <<https://doi.org/10.21009/parameter.292.05>>.

<sup>26</sup>Nadira Martasubrata and Suwatno Suwatno, *Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa*, (Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, 2016), 1.1, 136 <<https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>>.

4. Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Wali Murid melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Tempat Penitipan Anak Aulia)”** ini merupakan hasil dari penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid melalui kepuasan sebagai variabel intervening di tempat penitipan anak Aulia.

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan wali murid sedangkan untuk hubungan langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan wali murid melalui kepuasan sebagai variabel intervening tidak ada hubungan langsung atau kepuasan tidak memediasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan.<sup>27</sup> Relevansinya dengan penelitian yang dilakukan penulis kepuasan menjadi variabel intervening dari kualitas layanan yang diberikan sekolah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah variabel yang dipengaruhi adalah motivasi belajar siswa bukan kepercayaan wali murid.

5. Penelitian yang dilakukan oleh **Mira Amelia, dalam Judul Peneletiannya yaitu “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI KURSUS DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)”** bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik / tangible, keandalan / reliability, daya tanggap / responsiveness, jaminan / assurance, dan empati / empathy terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang.

---

<sup>27</sup>Sofiatun Khasanah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Wali Murid Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Tempat Penitipan Anak Aulia)*, (Jurnal UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), h.32.

Dalam penelitian tersebut data dikumpulkan dengan metode kuesioner terhadap 50 orang responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing – masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (multikolinearitas, normalitas, heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji goodness of fit (uji F, uji t, koefisien determinasi).

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik / tangible, keandalan / reliability, daya tanggap / responsiveness, jaminan / assurance, dan empati / empathy semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang. Dengan pengaruh sebesar 75,2% sedangkan 24,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.<sup>28</sup> Relevansinya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah variabel kepuasan yang menjadi variabel antara karena diduga ada pengaruh secara tidak langsung antara kepuasan dengan motivasi sebagai variabel yang dipengaruhi oleh kualitas layanan jasa pendidikan.

---

<sup>28</sup> Mira Amelia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar ( Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang )” (2012): 1–29.

## H. Definisi Operasionalisasi Variabel

Tabel 1.1. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
1.	Mutu Jasa layanan Pendidikan (X)	1.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	1.1.1. Penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa.	Ordinal
		1.2 <i>Emphaty</i> (Empati)	1.2.1. kemudahan untuk menghubungi pihak sekolah 1.2.2. kemampuan guru dan karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan 1.2.3. urusan sekolah untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.	Ordinal

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
		1.3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1.3.1. Pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat ( <i>accurately</i> ), 1.3.2. Kemampuan untuk dapat dipercaya ( <i>dependably</i> ), 1.3.3. Tepat waktu ( <i>on time</i> ).	ordinal
		1.4. <i>Responsiveness</i> (Kesigapan)	1.4.1. Sikap pendidik dan tenaga kependidikan 1.4.2. Sifat pendidik, karyawan atau semua staf yang berhubungan dengan Lembaga pendidikan. 1.4.3. Tanggung jawab pendidik dan tenaga pendidikan 1.4.4. ketepatan, kecepatan dan kecermatan para tenaga pendidik dalam memberikan pelayanan	ordinal

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
		<i>1.5 Assurance</i> (Jaminan)	1.5.1. Kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan atas pengetahuan terhadap layanan 1.5.2. Keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, 1.5.3. Keterampilan dalam memberikan informasi, 1.5.4. Kemampuan dalam memberikan keamanan sekolah.	ordinal

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
2.	Kepuasan Siswa (Y1)	2.1 Kepuasan general atau keseluruhan ( <i>Overall Satisfaction</i> )	2.1.1. Kepuasan keseluruhan layanan yang diberikan.	ordinal

		2.2. Konfirmasi Harapan ( <i>Confirmation of Expectation</i> )	2.2.1. Kesesuaian harapan pelanggan dengan layanan jasa yang diberikan.	ordinal
		1.3. Perbandingan antara situasi ideal ( <i>Comparison of Ideal</i> )	1.3.1. Perbandingan antara persepsi dengan ekspektasi kinerja jasa layanan.	ordinal

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
3.	Motivasi Belajar Siswa (Y2)	3.1. Kebutuhan akan berprestasi ( <i>need of achievement</i> )	3.1.1. Bertanggung jawab atas segala perbuatannya, mengaitkan diri pada karier atau hidup di masa depan, serta tidak meyalahkan orang lain dalam keagalannya.  3.1.2. Berusaha mencari umpan balik atas	Ordinal

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
			<p>segala perbuatannya, selalu bersedia mendengarkan pendapat orang lain untuk masukan – masukan dalam memperbaiki dirinya.</p> <p>3.1.3. Berani mengambil resiko dengan penuh perhitungan (menantang dan terwujud) melebihi orang lain, lebih unggul dan ingin menciptakan yang terbaik.</p> <p>3.1.4. Berusaha melakukan sesuatu secara inovatif dan kreatif (sesuatu yang baru, sesuatu yang</p>	

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
			<p>tiada duanya),            banyak            gagasan dan            mampu            mewujudkan            gagasannya            dengan baik.            Ingin bebas            berkarya,            kurang            menyengangi            system yang            membatasi            geraknya kea-            rah yang lebih            positif.            Kekuatan            datang dari            tindakan anda            sendiri bukan            dari orang lain.</p> <p>3.1.5. Merasa dikejar            – kejar waktu,            pandai            mengatur            waktunya,            yang dapat            dikerjakan            sekarang</p>	

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
			<p>jangan ditunda hari esok.</p> <p>3.1.6. Bekerja keras dan bangga atas hasil yang telah dicapai.</p>	
		3.2. Kebutuhan akan afiliasi ( <i>need of affiliation</i> )	<p>3.2.1. Lebih suka bersama orang lain daripada sendirian</p> <p>3.2.2. Sering berkomunikasi dengan orang lain</p> <p>3.2.3. Lebih mengutamakan hubungan pribadi daripada tugas kerja</p> <p>3.2.4. Selalu bermusyawarah untuk mufakat dengan orang lain</p> <p>3.2.5. Lebih efektif bila bekerja sama dengan orang lain</p>	ordinal

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
		3.3. Motivasi akan kekuasaan <i>(need of power)</i>	3.3.1. Sangat aktif menentukan arah kegiatan organisasi 3.3.2. Sangat peka terhadap pengaruh antarpribadi dan kelompok 3.3.3. Mengutamakan prestise 3.3.4. Mengutamakan tugas kerja daripada hubungan pribadi 3.3.5. Suka memerintah dan mengancam dengan sanksi	ordinal