

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekolah termasuk kebiasaan penyelenggara aktivitas pembelajaran atau proses pelayanan pendidikan. sekolah juga dapat dikatakan sebagai entitas jasa. entitas jasa ialah entitas yang berkembang dalam bidang jasa berupa keahlian seseorang seperti guru salah satunya dalam dunia pendidikan.

Dalam ilmu manajemen, perusahaan jasa memiliki arti yaitu suatu badan atau perusahaan yang menawarkan pelayanan jasa. Perusahaan jasa menyediakan sistem pelayanan. Pelayanan adalah layanan yang ditujukan untuk konsumen demi terpenuhi kepuasan konsumen merupakan makna dari pelayanan. kotler menyampaikan bahwa perbuatan tersebut timbul pada saat sebelum terjadi ataupun sesudah adanya transaksi.

(Nugraha, 2016 : 320) Dalam sebuah wadah memiliki sistem administrasi, namun proses pengolahan terdapat sistem manual ataupun dengan komputer. Dunia globalisasi, pada bidang pendidikan menjadi lebih berat di masa yang akan datang, sehingga yang akan menopang serta menjadi penggerak pada bidang pendidikan di mata persaingan global ialah bidang pendidikan dapat mengembangkan sistem administrasi pendidikan yang efektif dan efisien. Sekolah dalam mengolah data administrasi keuangan pada pendidikan termasuk suatu aktivitas penting yang dilaksanakan secara

berkala, setiap bulan data-data keuangan itu selalu mengalami perubahan ataupun setiap tahunnya, baik itu pemasukan maupun pengeluaran.

Sistem administrasi adalah suatu pengendalian rangkaian pendidikan yang terarah untuk mencapai tujuan dari pendidikan oleh kelompok kerjasama dalam bidang pendidikan. Sekolah Bodhi Dharma memiliki sistem administrasi yang kurang diperhatikan sehingga terkadang orang tua murid jika ingin berurusan dengan administrasi harus datang ke Sekolah, sehingga membuat orang tua malas untuk menyelesaikan hal – hal yang berhubungan dengan administrasi.

Sekolah juga memiliki kualitas pelayanan. Kualitas pada pendidikan mengandung makna penting yang sama seperti pada kualitas di bidang bisnis. Kualitas pelayanan sendiri pada pendidikan mempunyai makna yang penting berupa dalam menyalurkan aktivitas pembelajaran yang sesuai dengan silabus dan pencapaian Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta intelektual.

(Mardizal, Utami, & Amaluis, 2017: 130) Kualitas pelayanan dimaknai sebagai bentuk situasi kondisi dalam layanan yang disalurkan oleh entitas jasa kepada pelanggan sehingga terpuaskan dengan cara menunjukkan pelayanan yang melebihi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sendiri dapat berpengaruh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian pada sistem pelayanan di Sekolah Bodhi Dharma mengalami keterlambatan dalam melayani Orang tua murid yang mengantri di saat ada keperluan dalam administrasi mengakibatkan muncul masukan – masukan dari orang tua murid mengenai antrian dalam urusan pada administrasi. Dengan kejadian seperti ini, orang tua mulai malas membayar uang sekolah tepat waktu karena perlu mengantri cukup

lama. Adapun tabel 1.1 yang menjelaskan kualitas pelayanan dari jumlah peserta didik yang ada disekolah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Total Murid di Sekolah Bodhi Dharma

Tahun Ajaran	Jumlah
2016 – 2017	668
2017 – 2018	778
2018 – 2019	920
2019 – 2020	987
2020 – 2021	932

Sumber: Sekolah Bodhi Dharma, 2021

Sesuai tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa saat tahun 2016-2020 total peserta didik mengalami peningkatan, namun pada tahun 2020 – 2021 mengalami penurunan sejumlah 55 orang. Sekolah Bodhi Dharma memiliki jenjang pendidikan yaitu tingkat KB/TK, SD, SMP, dan SMA. Dari jumlah data peserta didik diatas adalah total dari semua jenjang pendidikan. Pada penelitian ini peneliti mengambil jumlah peserta didik disalah satu jenjang, yaitu di jenjang KB/TK dengan jumlah peserta didik sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Murid KB/TK di Sekolah Bodhi Dharma
Periode Tahun 2016 - 2021

Tahun Ajaran	Jumlah
2016 – 2017	121
2017 – 2018	135
2018 – 2019	143
2019 – 2020	153
2020 – 2021	128

Sumber: Sekolah Bodhi Dharma, 2020

Sesuai tabel 1.2 bisa diperlihatkan bahwasannya pada tahun 2016 – 2020 peserta didik mengalami kenaikan terus pada setiap tahunnya, namun pada tahun

2020 – 2021 peserta KB/TK mengalami penurunan yang cukup drastis dengan penurunan sebanyak 25 anak.

Kualitas layanan memiliki tujuan untuk menyalurkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai ketepatan keinginan atau kebutuhan dalam menyeimbangkan dengan harapan konsumen. Pelayanan berupa bentuk tindakan penyaluran dari pihak manajemen saat pelanggan berada di entitasnya, serta termasuk pelayanan prima yang di berikan oleh tim pelayanan. Hal ini didukung oleh (Arianto, 2018:83) Kualitas layanan menjadikan masing-masing perbuatan dalam aktivitas penawaran oleh pihak pemberi kepada pihak penerima, sehingga inti dari kualitas pelayanan yaitu kualitas yang tidak berbentuk atau tidak terlihat serta tidak menyebabkan adanya perubahan pemegang dalam hal apapun. Produksi jasa berhubungan dengan suatu aktifitas yang menghasilkan produk berbentuk ataupun tidak berbentuk. Rasa puas pada konsumen juga ialah suatu proses yang wajib diperhatikan oleh tiap entitas dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Kepuasan setiap konsumen berpengaruh dari kualitas layanan yang memberikan keefektifan serta efisiensi dalam menyampaikan produk maupun layanan jasa oleh produsen terhadap konsumen, dengan demikian pemanfaatannya dapat sesuai dengan kebutuhan konsumen. perwujudan rasa puas konsumen akan menghasilkan keyakinan dan citra positif untuk selalu mengkonsumsi barang/jasa kita selain itu konsumen juga akan menawarkan produk/jasa kita kepada pihak lain sekitarnya dengan demikian dapat menambahkan konsumen baru dari waktu ke waktu. Pelanggan merasakan kepuasan pada penawaran jasa atau barang yang

ditawarkan oleh kita jika mereka mendapati perasaan yang sesuai dengan keinginannya ataupun melebihi dari yang ia harapkan. Konsumen dengan perasaan puas cenderung merekomendasikan kita sebagai referensinya kepada temannya atau orang lain sekitarnya. (Fiazisyah & Purwidiani, 2018:179).

Hal-hal yang telah disampaikan diatas ini yang membuat peneliti merasakan perlu membahas sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada Sekolah Bodhi Dharma. Yang berjudul **“Pengaruh Sistem Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah Bodhi Dharma”**

1.2 Identifikasi Masalah

Pada penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan pemahaman untuk mengidentifikasi hal-hal yang ada pada sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma ini antara lain:

1. Sapaan kepada orang tua kurang di tunjukan disaat melakukan proses administrasi.
2. Senyuman kurang di tunjukan kepada orang tua murid disaat melakukan proses administrasi.
3. Mengantri panjang disaat melakukan pembayaran uang sekolah.
4. Petugas layanan tidak melayani orang tua murid secara cepat dan tanggap.
5. Informasi yang disampaikan kurang lengkap dan jelas kepada orang tua murid.

1.3 Batasan Masalah

Pada latar belakang serta identifikasi masalah yang ada diatas, dengan ini peneliti melakukan peninjauan terhadap hal - hal yang di batasi pada dampak sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan Orang tua murid TK di Sekolah Bodhi Dharma. Pembatasan permasalahan pada riset ini pada Orang tua murid TK Sekolah Bodhi Dharma.

1.4 Rumusan Masalah

Dari penjelasan identifikasi masalah, yang menjadi rumusan masalah dalam riset ini ialah:

1. Apakah sistem administrasi mempunyai pengaruh pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma?
3. Apakah sistem administrasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara bersamaan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah yang sudah dijelaska, dengan ini dapat diketahui tujuan dari pengkajian ini berupa :

1. Supaya memahami pengaruh sistem administrasi pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma.

2. Supaya memahami pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma.
3. Supaya memahami pengaruh sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid di Sekolah Bodhi Dharma.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoristis

Dalam teoristis, riset ini membagikan kegunaan dalam penambahan informasi untuk peneliti berikutnya yang berhubungan dengan sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh pada orang tua murid.

1.6.2 Manfaat Praktis

Pada dasarnya dari pengkajian diinginkan bisa membagikan manfaat ke seluruh pihak berhubungan dengan sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pada orang tua murid.

1. Bagi Peneliti
mampu lebih menguasai serta menambah pemahaman dan wawasan dari pengkajian ini mengenai pengaruh sistem administrasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan orang tua murid.
2. Bagi Sekolah
Dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kepuasan orang tua murid melalui sistem administrasi serta kualitas pelayanan.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Dari riset ini bisa diangkat sebagai bahan serta acuan untuk universitas yang berhubungan dengan variabel yang dijadikan pembahasan pada riset ini, mencakup sistem administrasi, kualitas pelayanan dalam pengaruhnya pada kepuasan orang tua murid. Kemudian itu bisa diangkat sebagai pemberian atau diistilahkan sumbangan pemikiran saat menumbuhkan pengetahuan yang memiliki korelasi dengan variabel terkait dalam kehidupan masyarakatnya.