

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹ Dalam pendidikan suatu bangsa sangat berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada di negara tersebut.

Salah satu sumber daya manusia di sekolah yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pendidikan sekolah yaitu tenaga administrasi sekolah atau yang sering disebut (TAS). Tenaga administrasi sekolah bertugas dalam memberikan layanan administrasi sekolah yang berfokus pada kepuasan pelanggan guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah.

Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya bahkan terlampaui harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha.² Pelanggan

¹ Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, Bandung: Fokusmedia, 2010, h. 2

² Abdul Majid Suharto, *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009, h. 54

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekolah merupakan pengguna layanan administrasi sekolah yang terdiri dari siswa, guru, orang tua dan stakeholder.

Kegiatan layanan administrasi sekolah belum terlaksana secara maksimal, masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan yang mana pelanggan masih belum puas dengan layanan administrasi sekolah. Seperti kurang pedulinya tenaga administrasi sekolah kepada pelanggan, belum adanya kemudahan didapatkan pelanggan dalam layanan administrasi, masih adanya tenaga administrasi sekolah yang keluyuran di jam operasional sekolah dan tidak akuratnya informasi yang diberikan.

Fenomenal-fenomenal tersebut salah satu penyebab terjadinya karena belum optimalnya manajemen pelayanan prima yang di laksanakan tenaga administrasi sekolah. Manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan tercapai.³

Pelayanan prima tertuang dalam kompetensi sosial. Menurut PERMENDIKNAS No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah, tenaga administrasi sekolah dituntut untuk memberikan pelayanan prima agar pelanggan mendapatkan kemudahan, ketepatan, kecepatan, keramah tamahan dan kepedulian dalam layanan administrasi sekolah.

³ Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 16



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara penulis dengan beberapa pelanggan sekolah di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru penulis menemukan gejala-gejala dalam kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Masih adanya mahasiswa yang merasa kecewa dengan prosedur pelayanan surat menyurat yang diberikan tenaga administrasi sekolah.
2. Sifat ramah dan bersahabat belum maksimal diberikan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa.
3. Siswa masih belum mendapatkan senyum, tegur dan sapa di awal pelayanan administrasi sekolah.
4. Kebutuhan guru terpenuhi namun pelayanan yang dirasakan masih belum optimal.
5. Ketidakpuasan masih dirasakan orang tua karena tenaga administrasi sekolah masih kurang berempati.
6. Informasi yang diberikan tenaga administrasi masih belum akurat.⁴

Berdasarkan gejala-gejala kepuasan pelanggan yang dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh

⁴ Hasil wawancara pada tanggal 11 dan 12 januari 2017

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manajemen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru”. Oleh sebab itu dalam penelitian ini juga akan mengkaji apakah adanya pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru?.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memilih judul penelitian, maka perlu adanya penegasan istilah yaitu:

1. Manajemen Pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan tercapai.⁵ Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat serta berorientasi kepada kepuasan pelanggan.⁶ Sedangkan menurut Sutopo pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan.⁷ Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima adalah kegiatan yang dilakukan seseorang dalam pengelolaan layanan berdasarkan standar serta berorientasi kepada

⁵ Rahmayanti Nina, *Op Cit*, h.16

⁶ Juni Priansa Donni, *Op. Cit*, h.123

⁷ *Ibid*, h.124

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

2. Kepuasan pelanggan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁸ Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja hasil suatu produk dan harapan-harapan.⁹ Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang didapatkan pelanggan setelah kebutuhannya terpenuhi.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- b. Faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

⁸ *Ibid*, h.292

⁹.Abdul Majid Suharto, *Op Cit*, h.50

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pengaruh manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

2. Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang terjadi, seperti yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memfokuskan pada: manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah, kepuasan pelanggan dan pengaruh manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna:

- a. Sebagai pengembangan dan penambahan wawasan penulis dalam karya ilmiah, terutama masalah pengaruh manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- b. Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam pelayanan administrasi sekolah bagi di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- c. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bagi tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan S1 jurusan Manajemen Pendidikan Islam fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.