

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Layanan jasa pendidikan merupakan layanan jasa yang diberikan oleh sekolah kepada siswa untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Upaya mewujudkan tujuan pendidikan tentunya diperlukan layanan jasa pendidikan yang baik, agar tujuan dari pendidikan itu dapat tercapai. Dengan layanan jasa pendidikan yang baik tentunya dapat menciptakan generasi siswa yang berprestasi. Upaya meningkatkan prestasi belajar siswa tentunya harus didukung oleh beberapa faktor. *Pertama*, peningkatan mutu tenaga kerja. Perlu diketahui bahwa tenaga kerja dalam pendidikan merupakan faktor yang sangat penting, bagaimana tentang sikap dan kepribadian guru, tinggi rendahnya pengetahuan yang dimiliki guru dan bagaimana cara guru itu mengajarkan pengetahuan agar sampai kepada peserta didik. *Kedua*, motivasi belajar. Motivasi merupakan pendorong bagi suatu organisme untuk melakukan sesuatu. *Ketiga*, pemenuhan sarana belajar siswa. Untuk menunjang jalannya suatu pembelajaran agar berjalan sesuai tujuan maka sarana dan prasarana pendidikan juga harus terpenuhi. Karena tanpa adanya sarana dan prasarana akan sulit bagi penyedia layanan jasa pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Muhibin Syah, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000). Hlm. 93

Dari ketiga faktor yang telah disebutkan diatas perlu diketahui bahwa faktor pertama dan ketiga termasuk dalam kesatuan yaitu layanan jasa pendidikan, yang artinya untuk meningkatkan suatu prestasi belajar diperlukan layanan jasa pendidikan yang baik. Hal ini menuntut sekolah untuk lebih memperhatikan kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan agar siswa merasa aman dan nyaman dalam kegiatan belajar mengajar yang mana dapat berpengaruh terhadap hasil belajar siswa atau prestasi belajar siswa. Hal ini dapat dipahami bahwa faktor tersebut merupakan tanggung jawab yang harus dimiliki oleh layanan jasa pendidikan, agar dalam pelaksanaannya dapat memberikan kenyamanan siswa belajar yang nantinya berpengaruh pada hasil belajar siswa.

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan bagi penyedia jasa informasi dan edukasi. Pelayanan dan fasilitas yang baik akan memberikan kesan yang baik pada konsumen. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antara pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang dapat menunjang prestasi siswa bukanlah merupakan hal yang mudah. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kenyamanan kepada siswa. Ada hubungan yang erat antara pelayanan serta fasilitas terhadap prestasi belajar siswa. Pelayanan dan fasilitas yang baik dapat membuat siswa mau meningkatkan belajarnya dengan baik.

Pelanggan layanan jasa dalam pendidikan adalah siswa, orang tua dan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan yang dapat memberikan kepuasan kepada para siswa, orang tua dan masyarakat. Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan pelanggan. Sekolah perlu menyadari arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Sehingga dapat membantu dalam meningkatkan prestasi belajar siswa.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh MA NU 04 Al-Ma'arif Boja sudah terbilang baik, prestasi yang diraih oleh siswanya juga baik, terutama dalam bidang olah raga, sebagian besar prestasi siswa yang disumbangkan untuk sekolah juga berasal dari bidang olah raga. Prestasi siswa dalam bidang akademik juga baik, hal ini dapat dilihat dari meningkatnya hasil

belajar siswa disetiap mata pelajaran. Artinya bahwa prestasi siswa dalam bidang olah raga lebih baik dari prestasi akademik.

Dilihat dari sisi gedungnya MA NU 04 Al-Ma'arif Boja bukanlah sekolah yang terbilang besar untuk ukuran sekolah pada umumnya, karena sekolah tersebut hanya memiliki 8 ruang kelas dan 255 siswa, akan tetapi prestasi yang mereka dapat tidak kalah dengan sekolah-sekolah besar lainnya. Hal inilah yang menjadikan daya tarik sendiri untuk pelanggan, disamping mereka mendapatkan ilmu umum mereka juga mendapatkan ilmu agama.

Prestasi yang diperoleh oleh siswa MA NU 04 Al-Ma'arif Boja tentunya juga berkaitan dengan layanan jasa yang diberikan oleh sekolah kepada siswa. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sekolah kepada siswa sudah cukup baik, tetapi bagaimana dengan layanan jasa pendidikan yang lain, sudah cukup baikkah atau bahkan sangat baik. Berdasarkan hasil pengamatan tersebutlah peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan oleh MA NU 04 Al-Ma'arif Boja kepada siswa dan seberapa besar pengaruhnya terhadap hasil belajar/prestasi belajar siswa.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Adakah pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di MA NU Al-Ma'arif Boja?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

Mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

#### **a. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi sesuai dengan judul penelitian, terutama dalam masalah kualitas layanan jasa pendidikan terhadap prestasi belajar siswa di MA NU 04 Al-Ma'arif Boja Kendal.

#### **b. Secara Praktis**

- 1) Bagi guru: dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas dalam mengajar.
- 2) Bagi siswa: dapat meningkatkan prestasi belajar.
- 3) Bagi lembaga: dapat memberikan layanan jasa pendidikan yang berkualitas bagi para pengguna jasa pendidikan.
- 4) Bagi penulis: sebagai pembelajaran dan pengalaman dalam usaha menyatukan serta menyusun buah

pikiran secara tertulis dan sistematis dalam bentuk karya ilmiah

#### **D. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kajian-kajian terhadap penemuan-penemuan terdahulu, baik buku-buku, skripsi, atau sumber lain yang relevan terhadap penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun kajian pustaka yang berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di Ma Nu 04 Al-Ma’arif Boja” adalah sebagai berikut:

1. Skripsi dari Reny Sofyanti dengan judul “Pengaruh Profesionalitas Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas Ix Di Smp Negeri 11 Pasuruan”. Penelitian yang dilakukan Reny menggunakan pendekatan kuantitatif dan berjenis korelasi dengan analisis data berupa descriptive. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah guru-guru dan siswa SMP Negeri 11 Pasuruan. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah berdasarkan teknik non random sampling, gabungan antara *pupose* dan *accsidental sampling*. Sehingga pengambilan sampel untuk variabel Y atau 250 siswa di kelas IX diambil 50% yaitu dilihat dari hasil rapor 126 yang diambil dari kelas 4. Dan untuk variabel X atau profesionalitas guru diambil dari persepsi siswa kelas pada kelas IX SMP Negeri 11 Pasuruan, sejumlah 126 siswa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Reny diperoleh tingkat profesionalitas guru berada pada kategori tinggi (51,6%) dengan jumlah 61 siswa. Sedangkan tingkat prestasi belajar siswa berada pada kategori sedang (79,3%) dengan jumlah 100 siswa. Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $0,418 < 4,08$ ) dengan  $sig$   $0,519 < 0,05$  menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan profesionalitas guru terhadap prestasi belajar siswa dan dalam hal ini  $H_a$  ditolak.<sup>2</sup>

2. Skripsi dari Eka Yuli Indra Pratiwi yang berjudul “Pengaruh Sarana Prasarana Belajar Terhadap Prestasi Peserta Didik Di Smp 29 Al-Azhar Bsb Semarang”. Dalam penjelasannya eka mengatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara sarana belajar terhadap prestasi peserta didik di SMP Al-Azhar 29 BSB Semarang, dari analisis regresi sederhana sebelumnya diperoleh hasil bahwa variable sarana belajar berpengaruh tetapi kurang signifikan terhadap prestasi peserta didik. Dari persamaan regresi yang dianalisis bahwa prestasi peserta didik tanpa adanya sarana belajar hasilnya sama dengan nol maka prestasi peserta didik tidak akan meningkat. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi yang sedikit. Hasil

---

<sup>2</sup> Reny Sofyanti, *Pengaruh Profesionalitas Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa kelas IX di SMP Negeri 11 Pasuruan*, fakultas Psikologi UIN Malang, 2010

tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari sarana belajar terhadap prestasi peserta didik masih sedikit, jadi dapat disimpulkan terhadap pengaruh tetapi kurang signifikan antara sarana belajar terhadap prestasi peserta didik dan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) yang berbunyi “tidak ada pengaruh sarana belajar terhadap prestasi peserta didik di SMP Al-Azhar 29 BSB Semarang” ditolak dan hipotesis nihil, sedangkan ( $H_a$ ) berbunyi “Ada pengaruh positif yang signifikan antara sarana belajar terhadap prestasi peserta didik di SMP Al-Azhar 29 BSB Semarang” diterima.<sup>3</sup>

3. Adapun yang ketiga adalah jurnal dari Meutia Dewi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi belajar Mahasiswa Universitas Samudra”. Dalam penelitiannya Meutia Dewi menggunakan analisis berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. Analisis ini menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS.

---

<sup>3</sup> Eka Yuli Indra Pratiwi, *Pengaruh Sarana Prasarana Belajar Terhadap Prestasi Peserta Didik Di Smp 29 Al-Azhar Bsb Semarang*, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Negeri Walisongo Semarang, 2016.

Dari hasil penelitiannya diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,429 atau 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan dapat mempengaruhi variabel prestasi belajar mahasiswa sebesar 42,9% dan sisanya 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh Meutia Dewi. Uji t ini dilakukan dengan melihat tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan  $< 0,05$  berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sebaliknya apabila tingkat signifikan  $> 0,05$  berarti variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra dapat diterima, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan variabel kualitas sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai signifikan variabel fasilitas perpustakaan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Meutia Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra*, Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. 2015