

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan zaman menuntut organisasi menghadapi persaingan pesat, sekolah merupakan sebuah organisasi yang menawarkan produk berupa jasa pendidikan, dampaknya adalah sekolah mengalami tekanan kompetitif dan daya saing dengan organisasi serupa, sekolah berperan sebagai wadah dalam membentuk sumber daya manusia menjadi berkepribadian unggul sekarang dan selanjutnya.

Untuk mencapai tujuan organisasi sekolah, peningkatan mutu layanan akan memberikan utilitas maksimal bagi pelanggan yang merupakan gambaran bahwa sekolah tersebut unggul dibandingkan dengan lembaga yang lainnya. Mutu sekolah yang baik sekarang tidak mutlak akan berlaku sama dikemudian hari, salah satu penyebabnya adalah kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin meningkat setiap saat. Salah satu perspektif mengenai sekolah yang memiliki mutu tinggi adalah tersedianya penunjang dalam proses belajar mengajar di sekolah yaitu sarana dan prasarana yang memadai (Sunandar 2013).

Artinya bahwa dibutuhkan manajemen peserta didik baru yang bermutu bagi lembaga pendidikan itu sendiri. Sehingga peserta didik baru itu dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan pada peserta didik baru itu sendiri. Manajemen perlengkapan sekolah itu adalah sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien Ibrahim (2008) dalam (Mulyadi, 2020).

Penerapan manajemen kesiswaan pada lembaga pendidikan merupakan salah satu keharusan untuk meningkatkan mutu pendidikan, kurangnya sarana dan prasarana sekolah menjadi kendala yang utama dalam mengefektifkan manajemen kesiswaan. Manajemen kesiswaan adalah hal penting yang harus dilakukan oleh kepala sekolah di samping komponen-komponen pendukung lainnya, sebab manajemen kesiswaan adalah sebagai pedoman untuk menghasilkan peserta didik baru yang baik. Sarana prasarana dan juga kedisiplinan kerja akan menjadi pendukung utama dalam menjalankan manajemen kesiswaan di sekolah, tanpa dengan adanya sarana prasarana dan juga kedisiplinan kerja tersebut akan menjadi hambatan yang membuat manajemen peserta didik baru tidak bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Peningkatan mutu sekolah dapat dilakukan dengan pengelolaan sumber daya sekolah secara efektif, efektivitas berasal dari kata kerja efektif yang memiliki arti di capainya keberhasilan sesuai dengan tujuan yang akan dicapainya, Humaedi (2015) dalam (Fadila et al., 2020).

Keberhasilan program pendidikan melalui proses pembelajaran sangat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu di antaranya adalah tersedianya sarana prasarana pendidikan yang memadai disertai pemanfaatan dan pengelolaan secara optimal. Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu dilakukan peningkatan dalam pendayagunaan dan pengelolaannya, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Fasilitas pendidikan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Kelengkapan dan ketersediaan fasilitas

pendidikan di sekolah sangat berpengaruh terhadap keefektifan dan kelancaran pembelajaran di dalam kelas.

Beberapa kesalahan yang terjadi dalam penerimaan peserta didik baru bisa menjadi penentu berhasil tidaknya usaha pendidikan pada sekolah tersebut. Pengelolaan penerimaan peserta didik baru ini diperlukan agar tidak menyimpang dari tujuan sekolah yang telah ditetapkan. Pengelolaan ini bertujuan supaya proses penerimaannya dapat sesuai dengan aturan atau jadwal yang telah ditentukan sekolah tersebut, penerimaan peserta didik baru juga merupakan salah satu program kegiatan sekolah.

Ada berbagai fenomena yang menunjukkan kerap kali terjadi pengelolaan sarana prasarana yang kurang efektif, kurangnya pendisiplinan pegawai yang terus merajalela. Seperti contoh keterlambatan, ketidakhadiran/bolos kerja, malas, lesu dan hilangnya absensi. Rendahnya pengelolaan sarana prasarana serta rendahnya pendisiplinan pegawai tersebut akan sangat sekali bisa mempengaruhi kualitas pelayanan di lembaga sekolah tersebut. Sebab kalau misalkan kualitas pelayanan yang kurang baik tersebut akan menyebabkan masyarakat kurang nyaman kepada kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh lembaga sekolah tersebut. Dan kalau itu di biarkan terus menerus maka akan berakibat sangat fatal bagi lembaga sekolah tersebut.

Lembaga sekolah MTs Nurul Ulum Candipuro yang pada saat peneliti melakukan pengamatan terdapat beberapa kekurangan dalam hal melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini terlihat dari yang pertama yaitu bukti fisik perkantoran yang masih kurang. Bukti fisik disini antara lain berkaitan

dengan sarana fisik seperti kursi dan meja untuk menunggu, papan informasi, papan standar pelayanan. Kemudian komputerisasi administrasi juga yang masih minim, sehingga untuk melayani masyarakat harus meminjam computer yang ada di ruangan lain. Kedua, kehandalan dalam melayani masyarakat juga masih kurang terutama para pegawai yang sebagian besar kurang besar kurang mendapat pelatihan dari pemerintah daerah. Ketiga, para pegawai masih kurang tanggap atau bisa dibilang kurang disiplin untuk melayani masyarakat, karena sebagian besar pegawai harus mengurus urusan lain seperti mengurus anaknya yang ikut ke tempat kerja, ngobrol dengan sesama pegawai dalam bekerja, dan datang lambat ke tempat kerja. Dan keempat, adalah kemampuan pegawai untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat masih kurang.

Dari beberapa permasalahan diatas terdapat hal yang menurut peneliti menjadi penyebabnya yaitu sikap atau perilaku pegawai yang masih belum disiplin. Penyebabnya diantara lain adalah para pegawai masih belum bisa sepenuhnya melakukan pelayanan sesuai dengan standar kerja yang dibuat terutama dalam hal ketepatan waktu masuk kantor, serta karena tidak mentaati peraturan dan standar kerja yang ada juga terlihat dari frekuensi kehadiran pegawai yang masih jarang masuk kantor.

Pemanfaatan sarana prasarana sekolah merupakan salah satu indikator sebagai ukuran tingkat baik atau buruknya layanan yang diberikan sekolah kepada pelanggan. Pemanfaatan sarana prasarana yang baik adalah penggunaan yang disesuaikan dengan kebutuhan, terdapat empat tujuan penggunaan sarana prasarana yang efektif, yaitu tercapainya tujuan, relevan penggunaan antar media

dan pembahasan materi, sarana prasarana yang tersedia, dan karakteristik siswa. Dan penggunaan yang tepat pada sarana dan prasarana merupakan bentuk penunjang dan dukungan tercapainya proses pembelajaran dan pendidikan di sekolah Mustari (2014) dalam (Firmansyah et al., 2018).

Bafadal (2008:2) dalam (Darmastuti & Karwanto, 2014) menyatakan bahwa secara sederhana manajemen perlengkapan sekolah dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua perlengkapan pendidikan secara efektif dan efisien. Berdasarkan definisi sederhana tersebut maka pada hakikatnya manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah itu merupakan proses pendayagunaan semua sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah.

Adapun pendisiplinan pegawai harus diberi perhatian khusus karena apabila disiplin pegawai rendah maka prestasi kerjanya juga rendah. Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau lembaga dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di sebuah organisasi, instansi dan juga lembaga. Dan sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut khususnya di lembaga sekolah.

Sondang P Siagian (2003: 305) dalam (Safitri & Rustiana, 2017) menyatakan disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Dan sedangkan menurut Abdurahmat Fathoni (2006:172) mengemukakan kedisiplinan sebagai

kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan dapat juga ditingkatkan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan di setiap aktivitas kerja.

Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011:157) yang dikutip dalam jurnal (Safitri & Rustiana, 2017) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan dengan tepat maka akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat.

Pada hakikatnya kualitas layanan sekolah merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh setiap instansi atau lembaga khususnya di sekolah, baik dari sisi masukan intruksional, proses, maupun dari sisi keluaran yang terukur secara objektif (tangibel) dan yang berdasarkan penilaian subjektif (intangibel). Kurangnya atau bisa di bilang minimnya penggunaan sarana prasarana dan

minimnya kedisiplinan kerja anggota panitia penerimaan peserta didik baru di sekolah akan menjadi kendala yang utama dalam mengefektifkan manajemen kesiswaan.

Masalah di atas juga dihadapi oleh MTs. Nurul Ulum Candipuro yang merupakan sekolah swasta benuansa Islami di kecamatan Candipuro, bahwa panitia penerimaan peserta didik baru di MTs. Nurul Ulum Candipuro masih minim atau masih tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya, sehingga pelayanan yang di berikan tidak dapat maksimal dan kurang efektif. Oleh karena itu penting sekali PPDB ini direncanakan dengan sangat matang atau dengan sangat tepat, karena pengelolaan PPDB perlu dilakukan agar tujuan sekolah dalam memberikan layanan untuk masyarakat terutama calon peserta didik baru dapat di capai dengan baik. Melihat permasalahan tersebut di atas, maka perlu sekolah-sekolah swasta meningkatkan kualitas sumber daya manusia maupun kualitas sarana prasarana dan disiplin kerjanya.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan efektivitas sarana prasarana dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan antara lain Dahyar Daraba (2015) dengan judul penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik di Kabupaten Takalar. Hasil dari penelitian menunjukkan efektivitas sarana prasarana memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Billy Johan (2017) dengan judul penelitian pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur, dengan hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang signifikan disiplin kerja

terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Lung Melah Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur dapat di terima.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada tempat penelitian, komponen variabel dan periode penelitian. Karena tempat komponen dan periode yang berbeda akan memberikan hasil penelitian yang berbeda. Dari masalah-masalah yang terjadi di lapangan tersebut, saya selaku peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian supaya mendapat titik terang permasalahan yang terjadi dan pemecahan masalah tersebut. Dengan demikian maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Efektivitas Sarana Prasarana dan Displin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru di MTs Nurul Ulum Candipuro”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang berada di pokok pembahasan di atas, maka perlu adanya batasan masalah sebagai pedoman agar tidak menyimpang. Penelitian ini fokus pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Masalah yang perlu diteliti disini adalah efektivitas sarana prasarana dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, dan yang menjadi objek penelitian disini adalah MTs Nurul Ulum Candipuro. Kepanitiaan penerimaan peserta didik baru (PPDB) pada MTs Nurul Ulum Candipuro ini bisa berganti setiap tahunnya, dan yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah kepanitiaan tahun ajaran 2018-2019 di MTs Nurul Ulum Candipuro.

Berdasarkan batasan masalah yang telah di tentukan, penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah efektivitas sarana prasarana secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan MTs Nurul Ulum Candipuro?
- b. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan MTs Nurul Ulum Candipuro?
- c. Apakah efektivitas sarana prasarana dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan MTs Nurul Ulum Candipuro?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Salah satu hal yang sangat penting dalam setiap penelitian adalah tujuan penelitian. Karena tujuan penelitian dapat di gunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi hasil penelitian, adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai dari penelitian ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui atau menganalisis pengaruh efektivitas sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan MTs Nurul Ulum Candipuro.
- b. Untuk mengetahui atau menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan MTs Nurul Ulum Candipuro.
- c. Untuk mengetahui atau menganalisis pengaruh efektivitas sarana prasarana dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan MTs Nurul Ulum Candipuro.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis pada pengelolaan penerimaan peserta didik baru sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada seluruh kalangan lembaga pendidikan serta gambaran bagaimana pengelolaan kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru yang efektif dan produktif.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan kualitas pelayanan penerimaan peserta didik baru yang ada di lembaga sekolah.

2) Bagi Sekolah Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi sekolah – sekolah lainnya dan panitia penerimaan peserta didik baru agar lebih efektif dan disiplin lagi untuk pengelolaannya.

3) Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.