



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI SMAN 1 RAMBATAN**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*

**Oleh:**

**SISI SRIWAHYUNI  
1630103084**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BATUSANGKAR  
1441 H/ 2020 M**

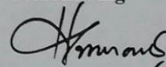
#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama SISI SRIWAHYUNI dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI SMAN 1 RAMBATAN", memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 21 Mei 2020

Pembimbing

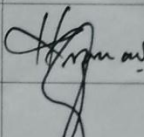



Husnani, S.Pd.I., M.Pd.I  
NIDN. 2016018304

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama SISI SRIWAHYUNI, NIM : 1630103084, judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI SMAN 1 RAMBATAN, telah diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 2 Juni 2020

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Husnani, S.Pd.I.,M.Pd.I 2016018304	Pembimbing Utama		25/6-20
2	Drs. H.Hafulyon, MM. 19570301 198303 1 002	Anggota Penguji Utama		25/6-20

Batusangkar, 25 Juni 2020

Mengetahui  
Dekan Fakultas dan  
Ilmu Keguruan



Dr. Sirajul Munir, M.Pd  
NIP. 197407251999031003

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sisi Sriwahyuni  
NIM : 1630103084  
Tempat/Tanggal lahir : Talu, 20 Mei 1998  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI SMAN 1 RAMBATAN”** adalah benar karya saya sendiri bukan plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti karya ilmiah ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, Juni 2020

Saya Yang Menyatakan



Sisi Sriwahyuni  
NIM. 1630103084



### **BIODATA PENULIS**

Nama : Sisi Sriwahyuni  
NIM : 1630103084  
Tempat/ Tanggal Lahir : Talu/ 20 Mei 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Tahun Masuk : 2016  
Tahun Lulus : 2020  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI SMAN 1 RAMBATAN

Nama Orang Tua,  
    Ayah : Damisir Dt. Ruhun  
    Ibu : Nas'a  
Anak Ke/dari : 2 dari 2 Bersaudara  
Alamat Lengkap : Kampung Melayu, Jr. Sei Jernih Talu, Kec. Talamau, Kab. Pasaman Barat

Jenjang Pendidikan : TK ABA Jr. Sungai Jernih Talu  
    SD : SDN 04 Talamau  
    SMP : MTS.PP.Maalip Muhammadiyah  
    SMA : MA Muhammadiyah Talu  
    S1 : IAIN Batusangkar  
Nomor Hp : 082268200909

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan”**. Shalawat dan salam penulis mohon kepada Allah SWT agar selalu dilimpahkan kepada junjungan umat yakni Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan ajaran agama kepada umat manusia.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Selanjutnya, dalam penulisan Skripsi ini banyak bantuan dan motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil yang penulis terima. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua tercinta yaitu Ayahanda Damisir dan Ibunda Nas'a, serta saudara-saudara tercinta yang tiada henti-hentinya mendo'akan dan memberikan dukungan berupa materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Husnani, M.Pd selaku pembimbing skripsi yang dengan kesabaran dan keikhlasan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian serta arahan untuk membimbing penulis menyusun skripsi ini.
3. Bapak Drs.H.Hafulyon, M.M selaku penguji yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Kepala Sekolah SMAN 1 Rambatan Drs. Khairul Efendi dan majelis guru serta pegawai yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian skripsi ini.

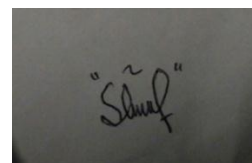
5. Bapak Dr. H. Kasmuri, M.A selaku Rektor IAIN Batusangkar yang telah memberikan segala fasilitas kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar Bapak Dr. Sirajul Munir, M.Pd.
7. Teman-teman jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada bapak/ibuk dosen MPI, staf dan karyawan yang selama ini membantu dan mendidik penulis sampai akhirnya menyelesaikan pendidikan strata 1.

Mudah-mudahan Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dengan pahala yang berlipat ganda Aamiin.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat kelemahan-kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Batusangkar, 19 Mei 2020

Penulis

A black and white photograph of a handwritten signature in cursive script, which appears to read 'Sisi Sriwahyuni'.

**Sisi Sriwahyuni**  
**NIM.1630103084**

## ABSTRAK

**SISI SRIWAHYUNI, NIM. 1630103084**, judul skripsi: “**Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru**”, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah semua majlis guru dan pegawai PNS dan NON PNS dengan menggunakan penelitian populasi yang menjadikan semua populasi menjadi sampel yang berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/ kusioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi product moment, regresi linier sederhana dan uji determinan*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil *analisis regresi linier sederhana* antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan di peroleh persamaan  $Y' = 65.578 + 0,048 X$  selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan *R Square* yang dihasilkan 0,016 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,128^2$ . Hal ini berarti 0,128 atau 12,8% kepuasan kerja guru di pengaruhi oleh kualitas layanan tenaga admnistrasi. Sedangkan nilai *koefisien korelasi* sebesar 0,016 yang berstandakan positif memiliki arti bahwa semakin baik kualitas layanan tenaga administrasi maka semakin baik pula tingkat kepuasan kerja guru.

Kata kunci: *Kualitas Layanan Tenaga Administrasi, Kepuasan Kerja Guru*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat dan Luaran Penelitian .....	6
G. Defenisi Operasional.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepuasan Kerja Guru.....	9
1. Pelayanan .....	9
a. Pengertian Pelayanan .....	9
b. Kualitas Pelayanan .....	12
c. Prinsip-prinsip Pelayanan Administrasi.....	15
d. Manfaat Pelayanan Administrasi .....	15
e. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah.....	16
f. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
2. Manajemen Ketatausahaan (Administrasi ) Sekolah .....	17

3. Kegiatan Layanan Administrasi yang Ada di Sekolah .....	19
a. Bidang Administrasi Material .....	20
b. Bidang Administrasi Personal .....	20
c. Bidang Administrasi Kurikulum .....	20
4. Indikator Pelayanan yang Baik .....	20
5. Kepuasan Guru .....	21
a. Pengertian Kepuasan Kerja Guru .....	21
b. Kinerja Guru .....	24
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	25
d. Pengukuran Kepuasan Kerja .....	27
6. Indikator Kepuasan Kerja Guru .....	28
a. Faktor Internal .....	28
b. Faktor Eksternal .....	28
7. Penyebab Ketidakpuasan Kerja Guru .....	29
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	31
C. Kerangka Berfikir .....	34
D. Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	37
D. Pengembangan Instrumen .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Analisis Data .....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Profil Sekolah	
1. Sejarah Berdirinya Sekolah .....	45
2. Profil SMAN 1 Rambatan .....	45
B. Analisis Data	
1. Uji Pengembangan Instrumen .....	53

a. Uji Validitas .....	53
b. Uji Reliabilitas .....	55
2. Teknik Analisis Data.....	57
a. Uji Hipotesis Rumus Korelasi Product Moment.....	57
b. Uji Signifikan .....	58
C. Pembahasan.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Guru SMAN 1 Rambatan 2019/2020 .....	5
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Data Guru SMAN 1 Rambatan 2019/2020 .....	37
Tabel 3.3 Skala Likert dengan Pernyataan Positif dan Negative .....	40
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	40
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	42
Tabel 4.1 Rekapitulasi Guru PNS, Non PNS serta Pegawai SMAN 1 Rambatan .....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (X).....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Guru (Y) .....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (X).....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja Guru (Y) .....	55
Tabel 4.6 Koefisien Korelasi Product Moment .....	56
Tabel 4.7 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	57
Tabel 4.8 Regresi Linear Sederhana .....	58
Tabel 4.9 Koefisien Determinan .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	34
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kisi-kisi Angket.....	71
Lampiran 2 Lembar Validasi Angket .....	75
Lampiran 3 Data Skor Instrumen Penelitian Variabel X dan Variabel Y.....	81
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Angket SPSS. 20.....	83
Lampiran 5 Surat Penelitian.....	88
Lampiran 6 Dokuemntasi.....	90

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini masih banyak terjadi kelemahan pelayanan publik, termasuk dalam dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan bagi masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa tentunya dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis tingkat keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu siswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan

yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Lukman (1999, p. 26) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang-orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.

Lovelock dalam Tjiptono (2004) dalam jurnal (Tuerah, 2015, p. 424) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.

Administrasi pendidikan adalah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, spiritual maupun material yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, di dalam proses administrasi pendidikan segenap usaha yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien (Purwanto, 2014, p. 4).

Menurut Engkoswara administrasi pendidikan adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum, atau sumber belajar dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam mencapai tujuan yang disepakati (Sagala, 2006, p. 36).

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik disuatu sisi peningkatan kebutuhan masyarakat



terhadap pendidikan formal menjadikan sekolah sebagai faktor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya yang bermutu. Keadaan pesaing yang cukup kompetitif antar sekolah menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Sekolah harus melakukan langkah antisipatif guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk, termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Maka dari itu untuk membuat suatu lembaga pendidikan yang memiliki kualitas baik maka diperlukannya manajemen yang baik dari sekolah sehingga layanan yang diberikan membuat para peserta didik dan warga sekolah menjadi puas.

Menurut Dwight Waldo mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu rangkaian tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam sistem administrasi. Oleh karenanya di dalam keseluruhan proses administrasi pembinaan dan pengelolaan orang-orang sebagai pelaksana merupakan kegiatan yang sangat penting dan menentukan, maka tepatlah seperti yang telah dikatakan bahwa manajemen adalah inti administrasi (Asmendri, 2012, p. 7).

Tata usaha merupakan suatu pekerjaan yang mengendalikan informasi dengan kegiatan mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan keterangan bagi pimpinan. Ketatausahaan mempunyai serangkaian kegiatan yang terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasikan, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, dan pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Tempat penyelenggaraan operasional kegiatan-kegiatan ketatausahaan ini berlangsung

di kantor yang merupakan unit kerja yang terdiri atas ruangan, personil, peralatan, dan pengelolaan informasi (Asmendri, 2012, p. 2).

Kepuasan kerja guru merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktifitas kerja. Suatu gejala yang dapat mengganggu pencapaian tujuan organisasi redahnya kepuasan kerja guru dimana timbulnya gejala seperti kemangkiran, malas bekerja, banyak keluhan, rendahnya prestasi kerja, rendahnya disiplin, dan gejala negatif lainnya. Dalam usaha peningkatan kepuasan kerja, guru yang membantu tercapainya tujuan lembaga perlu memperoleh kepuasan dalam bekerja. Hal ini dapat menciptakan kegairahan, ketekunan inisiatif, dan kreatifitas kerja yang pada akhirnya diharapkan dapat menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Kamis, 19 Maret 2020 di SMAN 1 Rambatan, tujuan penelitian ini terfokus pada bagian administrasi di SMAN 1 Rambatan. Kegiatan proses pelayanan administrasi berjalan cukup kondusif dan tertata dengan baik, namun masih terdapat suatu masalah yang perlu diatasi, diantaranya: 1) masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh majelis guru, seperti (membuat daftar hadir guru dan pegawai, membuat SK pembagian tugas dan surat tugas, dan dokumen-dokumen yang menunjang untuk keperluan aktivitas belajar mengajar di kelas) oleh karena itu para majelis guru yang merasakan kurang terlayani oleh tenaga administrasi itu terkadang juga suka komplek atas keterlambatan data atau dokumen yang dimintanya yang menyebabkan terjadi komunikasi yang kurang baik. 2) masih terjadi keteteran dalam melayani para tamu seperti mahasiswa yang melakukan observasi awal atau penelitian disebabkan beban kerja tenaga administrasi yang banyak, 3) rekrutment tenaga administrasi baru masih juga belum terlaksana. Jadi dari permasalahan dan kesenjangan itu dapat peneliti lakukan bagaimana seharusnya sistem pelayanan yang baik sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi membuat semua warga sekolah mengatakan puas atas layanan yang diberikannya, maka sekolah harus

memiliki tenaga administrasi yang handal dalam setiap pekerjaannya serta memiliki kualitas atas setiap layanan yang diberikan sehingga para guru puas atas layanan yang diterimanya.

Pada tabel dibawah ini data guru SMAN 1 Rambatan 2019/2020 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Guru SMAN 1 Rambatan 2019/2020**

No	Keterangan	Jumlah
1	Guru PNS	43
2	Guru Honorer	7
Total		50

Sumber: Data Guru SMAN 1 Rambatan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah yang muncul antara lain:

1. Kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah masih kurang efektif sehingga membuat guru kurang puas atas layanan yang diberikan.
2. Jumlah tenaga administasi yang masih kurang di sekolah.
3. Kurangnya waktu yang dimiliki tenaga administrasi dalam melakukan pelayanan terhadap guru di sekolah.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka peneliti menemukan rumusan masalahnya adalah seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.

#### **F. Manfaat dan Luaran Penelitian**

##### **1. Manfaat Penelitian**

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

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu manajemen pendidikan Islam yang telah peneliti dapatkan selama dibangku perkuliahan.

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

1) Sebagai bahan rujukan dalam rumusan materi kependidikan terutama tentang kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepuasan kerja guru.

2) Sebagai masukan bagi instansi yang berwenang terutama bagi kepala sekolah dan guru tentang pentingnya kualitas pelayanan tenaga administrasi yang baik sehingga membuat guru dan warga sekolah lainnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

##### **2. Luaran Penelitian**

Adapun luaran penelitian yang peneliti lakukan adalah agar karya ilmiah peneliti berupa skripsi dapat diterima pada jurnal kampus IAIN Batusangkar.

## G. Defenisi Operasional

Untuk menyamakan persepsi pembaca dan persepsi peneliti tentang variabel yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan defenisi sebagai berikut:

### 1. Kualitas layanan Tenaga Administrasi

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia layanan. Kualitas layanan tenaga administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMAN 1 Rambatan ini kurang berkualitas seperti keterlambatan dalam memberikan data serta dokumen yang diminta oleh guru sehingga membuat para guru kurang puas dengan pelayanan yang diterimanya. (Tjiptono, 2004) Adapun indikator layanan tenaga administrasi adalah, sebagai berikut:

- a. Daya tangkap (*Responsiveness*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Perhatian (*Empaty*)
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

### 2. Kepuasan Kerja Guru

Kepuasan kerja guru menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan, adanya kepuasan dalam bekerja dapat memberikan peranan dalam upaya peningkatan prestasi kerja di sekolah yang akan berdampak pada upaya perbaikan dan peningkatan kualitas mutu pendidikan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) menunjukkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Indikator-indikator kepuasan kerja guru yaitu: tanggung jawab, motivasi kerja, inisiatif kerja dan hubungan sosial dan individu.

Semakin baik persepsi guru terhadap kepedulian yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMAN 1 Rambatan, maka kepuasan kerja guru juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi guru terhadap kepedulian yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMAN 1 Rambatan buruk maka kepuasan kerja guru juga akan semakin rendah.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepuasan Kerja Guru**

##### **1. Pelayanan**

###### **a. Pengertian Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2014, p. 17) Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan.

Menurut Lukman (1999, p. 26) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.

Menurut Gronross mendefinisikan layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik. S. W, 2006, p. 2)

Berdasarkan defenisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Pelayan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Menurut Kotler (2005) pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut (Moenir, 2002, p. 38) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock, 2002, p. 5). Pengertian pelayanan menurut Kotler (2003), yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak



mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata (2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia layanan.

Semakin baik persepsi guru terhadap kepedulian yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMAN 1 Rambatan, maka kepuasan kerja guru juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi guru terhadap kepedulian yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMAN 1 Rambatan buruk maka kepuasan kerja guru juga akan semakin rendah.

Persoalan hak mendapatkan pelayanan, dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku kepada siapapun, baik dia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan organisasi apapun juga ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memberikan pelayanan secara wajar tanpa gerutu.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan yang sama.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2010, p. 41)

H.A.S Moenir membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu:

- 1) Pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
- 2) Pelayanan *administrative*, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Fandy Tjiptono (2004, p. 24) mengemukakan empat aspek dalam pelayanan, yaitu:

- 1) *Intangibility*, atau tidak memiliki wujud.
- 2) *Inseparability*, atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersama.
- 3) *Variability*, atau memiliki variable bentuk, kualitas, dan jenis.
- 4) *Perishability*, atau merupakan komoditas

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Menurut Fransisca Rahayu Ningsih (2015, p. 1) kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Istilah kualitas jasa terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan jasa. Kualitas memiliki banyak defenisi karena memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2000, p. 45). Kepuasan pelanggan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Teori *consumer behavior* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa (Oliver, 1993, p. 65). Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi. (I Nyoman Rinala, 2013, p. 2)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, p. 41) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan

dengan kinerja. Berdasarkan definisi ini, maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan professional akan timbul kepuasan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep *SerQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml (1988, p. 16).

Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan (Tjiptono, 1998).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas (Tjiptono, 1998) merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan atau lembaga untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefenisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di spesifikasikan atau ditetapkan.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin

hubungan yang kuat dengan sekolah. Sekolah dapat meningkatkan kepuasan guru dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman guru yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan guru menciptakan kesetiaan dan loyalitas kepada sekolah yang memberikan kualitas yang menyenangkan. Karena kualitas pelayanan merupakan persepsi konsumen, maka untuk mengevaluasi kualitas layanan, salah satu kriteria yang diterapkan adalah apakah kualitas layanan yang diberikan sudah dengan persepsi konsumen. Apabila tidak sesuai dengan persepsi konsumen maka dapat dikatakan bahwa suatu layanan tidak atau kurang berkualitas. Demikian pula sebaliknya, apabila telah sesuai dengan persepsi konsumen maka sebuah layanan dapat dikatakan berkualitas (Mira Amelia, 2012, pp. 33-34).

Bentuk-bentuk kualitas pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal menurut (Moenir, 2002, p. 45) yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan tulisan dan pelayanan perbuatan.

1) Pelayanan dengan cara lisan

Yaitu pelayanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan dengan cara tulisan

Yaitu suatu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3) Pelayanan dengan cara perbuatan

Yaitu pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah, oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.

Defenisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

### **c. Prinsip-prinsip Pelayanan Administrasi**

Prinsip terpenting pada program pelayanan administrasi adalah pelayanan itu hendaknya dapat memberkan bantuan pada organisasi, paling sedikit sama jumlahnya dengan biaya yang telah dikeluarkan. Diantara prinsip-prinsip ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dapat memenuhi kebutuhan yang sesungguhnya.
- 2) Pelayanan hendaknya dibatasi kepada kegiatan-kegiatan, didalam mana kelompok adalah lebih efektif dari pada orang perorangan.
- 3) Pelayanan hendaknya dikembangkan seluas-luasnya
- 4) Biaya pelayanan hendaknya dapat dihitung dan diperlengkapi dengan pembiayaannya (Moekijat, 1989, p. 171).

Kriteria-kriteria pokok pelayanan akademik menurut (Moenir, 2006), yaitu:

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat.
- 4) Keramah tamahan.

### **d. Manfaat Pelayanan Administrasi**

Manfaat yang diperoleh karena pemberian pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

- 1) Produktifitas yang bertambah.
- 2) Penarikan tenaga kerja yang lebih efektif.
- 3) Penarikan tenaga kerja dan kesetiaan.
- 4) Perpindahan dan ketidakhadiran pegawai berkurang.
- 5) Hubungan masyarakat yang baik.

- 6) Mengurangi pengaruh serikat kerja, baik pengaruh yang sekarang maupun pengaruh yang akan datang.
- 7) Mengurangi campur tangan pemerintah lanjut.

Dalam kategori pelayanan yang bersifat efektif ekonomis pensiun diharapkan dapat memberi manfaat dalam beberapa bidang. Pemberi kerja mengharapkan produktifitas dan semangat kerja yang bertambah sebagai akibat pengurangan rasa cemas pegawai terhadap kepastian keamanan manfaat yang dirasakan adalah penarikan tenaga kerja yang bertambah. Dalam pelayanan yang bersifat memberi kesenangan hasil kembali yang diperoleh sekolah (Moekijat, 1989, pp. 170-171).

**e. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah**

Depdiknas (2001) dalam jurnal (Rufqotuzzakiroh, 2013, p. 63) menyatakan bahwa fungsi Tenaga Administrasi Sekolah adalah:

- 1) Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas disekolah/madrasah.
- 3) Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/ madrasah.
- 4) Pelaksana urusan perlengkapan/logistik bertugas membantu dalam mengelola perlengkapan/logistik sekolah/madrasah.
- 5) Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.

Kuncoro (2002) menyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif. Setiap organisasi, apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya, tenaga administrasi

sekolah terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah.

#### f. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada harapan pelanggan (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan pelanggan. Lebih lanjut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner mendefinisikan harapan pelanggan sebagai berikut ”*Customer expectations are the standards of or reference points for performance against which service experiences are compared and are often formulated in terms of what customer believes should or will happen*”. Artinya bahwa harapan pelanggan merupakan standar acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dalam menilai kinerja produk tersebut.

Menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, ada 2 level dari harapan pelanggan, yaitu :

- 1) *Desired service*, suatu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan. Level ini merupakan perpaduan antara kepercayaan tentang ”yang diterima” (*can be*) dan ”yang seharusnya diterima” (*should be*).
- 2) *Adequate service*, suatu tingkatan dimana pelanggan akan menerima pelayanan. Dan juga pada level ini merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang cukup (I Nyoman Rinala, 2013).

## 2. Manajemen Ketatausahaan (Administrasi) Sekolah

Administrasi pendidikan ialah segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, didalam

proses administrasi pendidikan segenap usaha orang-orang yang terlibat didalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien (Purwanto, 2014, pp. 3-4).

Bidang lain garapan manajemen madrasah/ sekolah adalah manajemen ketatausahaan. Bidang ini memiliki peranan yang penting. Setiap kegiatan yang mengandung kerja sama terhadap kegiatan ketatausahaan, termasuk kegiatan dalam organisasi madrasah/ sekolah. Pentingnya ketatausahaan ini, menurut The Liang Gie dalam Asmendri (2012, p. 56) adalah melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya Karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.

Administrasi pendidikan sering kali diartikan secara sempit sebagai semata-mata kegiatan ketata usahaan seperti menyelenggarakan surat menyurat mengatur dan mencatat penerimaan, penyimpanan, mendokumentasikan kegiatan, mempersiapkan laporan, dan penggunaan barang-barang, mengurus neraca keuangan, dan sebagainya (Sagala, 2006, p. 37).

The Liang Gie mengemukakan enam pola perbuatan dalam kegiatan tata usaha :

- a. Menghimpun segala keterangan yang diperlukan baik belum ada maupun yang masih berserakan.
- b. Mencatat berbagai keterangan baik dalam bentuk tulisan atau pun audio visual secara manual maupun elektronik sehingga dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.
- c. Mengolah berbagai keterangan-keterangan yang telah dihimpun untuk dapat disajikan menjadi informasi yang berguna.
- d. Mengadakan berbagai keterangan untuk didistribusikan maupun pendokumentasian.



- e. Mengirimkan berbagai keterangan-keterangan untuk dipergunakan oleh pihak lain.
- f. Menyimpan berbagai keterangan untuk dapat digunakan pada saat yang lain.

Ciri utama dalam kegiatan tata usaha adalah bersifat pelayanan, merembes kesegenap bagian dalam organisasi. Tata usaha yang bersifat pelayanan mengandung arti bahwa kegiatan tata usaha dilakukan untuk memudahkan atau meringankan kegiatan yang bersifat operasional pada suatu organisasi. Sebagai kegiatan pelayanan, kegiatan tata usaha tidak mendatangkan keuntungan sebagaimana kegiatan operasional. Namun, kegiatan pelayanan tata usaha merupakan kegiatan yang ikut menunjang terlaksananya kegiatan operasional dengan lebih baik.

Tugas-tugas ketatausahaan yang menyangkut siswa dibahas dalam manajemen kesiswaan, kegiatan ketatausahaan yang menyangkut kegiatan pengajaran dibahas dalam manajemen kurikulum. Meskipun hal tersebut tidak dibahas secara khusus yang berkenaan dengan ketatausahaan, namun segala kegiatan yang berhubungan dengan aktifitas, menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan yang berhubungan kegiatan pendidikan di sekolah merupakan kegiatan manajemen ketatausahaan pendidikan.

### **3. Kegiatan Layanan Administrasi yang ada di Sekolah**

Kegiatan layanan administrasi yang ada di sekolah adalah kegiatan pembinaan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa (misalnya beasiswa).

Dibawah ini juga dijelaskan kegiatan layanan administrasi sekolah sebagai berikut:

a. Bidang Administrasi Material

Kegiatan administrasi yang menyangkut bidang-bidang materi, seperti ketatausahaan sekolah, administrasi keuangan dan alat-alat perlengkapan.

b. Bidang Administrasi Personal

Yang mencakup didalamnya persoalan guru dan pegawai sekolah dan sebagainya.

c. Bidang Administrasi Kurikulum

Yang mencakup didalamnya pelaksanaan kurikulum, pembinaan kurikulum, penyusunan silabus, persiapan harian dan sebagainya (Rufqotuzzakiroh, 2013).

#### **4. Indikator Pelayanan yang Baik**

Indikator pelayanan yang baik menurut (Tjiptono, 1995, p. 25) antara lain adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akuransi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

## 5. Kepuasan Guru

### a. Pengertian Kepuasan Kerja Guru

Menurut J.Paul Peter dan Jerry C. Olson dalam Usmara, mendefenisikan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli (A Usmara, 2003, p. 123). Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya, jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja sebelum membeli maka konsumen mengalami kepuasan.

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan seorang kepala sekolah harus mampu meningkatkan kepuasan kerja para guru atau bawahannya. Menurut Martoyo (2000), kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan kerja guru menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan, adanya kepuasan dalam bekerja dapat memberikan peranan dalam upaya peningkatan prestasi kerja di madrasah yang akan berdampak pada upaya perbaikan dan peningkatan kualitas mutu pendidikan. Menurut Robins (Rusydiat, 2017, p. 3) Kepuasan kerja (*job satisfaction*) menunjukkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Rosa dan Himam (Rusydiat, 2017, p. 44) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda suatu organisasi dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif. Seseorang yang memiliki kepuasan dalam

bekerja akan munculnya rasa puas dan terselesaikannya tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab guru tersebut secara tepat waktu, dan dijalankan dengan efektif dan efisien, kreatif dan inovatif. Kepuasan kerja guru perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pihak-pihak hal ini disebabkan kepuasan kerja sangat erat hubungannya dengan pencapaian tujuan dan kelancaran aktivitas pembelajaran. Kepuasan kerja pada seorang pegawai mempengaruhi kehadirannya dalam pekerjaan, kesediaan untuk bekerja juga seringkali dipengaruhi oleh keinginannya untuk mengganti pekerjaan (Setiawan, 2012).

Ruvendi (Rusydiat, 2017, p. 44) menyebutkan bahwa indikator kepuasan atau ketidakpuasan kerja pegawai dapat diperlihatkan oleh beberapa aspek diantaranya:

- 1) Jumlah kehadiran pegawai atau jumlah kemangkiran
- 2) Perasaan senang atau tidak senang dalam melaksanakan pekerjaan
- 3) Perasaan adil atau tidak adil dalam menerima imbalan
- 4) Suka atau tidak suka dengan jabatan yang dipegangnya
- 5) Sikap menolak pekerjaan atau menerima dengan penuh tanggung jawab
- 6) Tingkat motivasi para pegawai yang tercermin dalam perilaku pekerjaan
- 7) Reaksi positif atau negatif terhadap kebijakan organisasi
- 8) Unjuk rasa atau perilaku destruktif lainnya

Guru yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya, akan selalu bekerja menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh dalam peningkatan prestasi kerja guru serta mutu pendidikan itu sendiri.

Noe at. EL, (1997, p. 23) mengatakan bahwa kepuasan kerja terdiri dari tiga aspek penting, kepuasan kerja merupakan suatu fungsi nilai, persepsi, dan perbedaan menurut tenaga kerja mengenai yang

seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang penting untuk dipahami oleh pengelola organisasi.

Dalam buku Hafulyon dan Rahmi Fitria, Robbins mengatakan: “Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu” (Hafulyon & Fitria, 2016, p. 208).

Dari batasan-batasan mengenai kepuasan tersebut, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti bahwa konsep kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya. Disamping itu, perasaan seseorang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini sebabnya karena adanya perbedaan masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya (Hafulyon & Fitria, 2016, p. 208).

Maka dari itu dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja pada guru itu tergantung pada individu masing-masing guru. Karena setiap individu memiliki rasa puas tersendiri atas pelayanan yang diterimanya. Jika setiap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi baik untuk dirinya maka seorang guru tersebut akan merasa puas dan jika sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka kepuasannya juga tidak didapatkan.

Adapun teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja menurut Munandar (2001) ada tiga macam yaitu:

1) *Discrepancy Theory* (Teori Pertentangan)

Teori dari Locke ini menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap aspek-aspek pekerjaan memperlihatkan pertimbangan dua nilai, yaitu a) Pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan individu dengan apa yang diterima, dan b) pentingnya apa yang diinginkan bagi individu tersebut. Menurut Locke juga individu juga akan merasa puas atau tidak puas merupakan hal pribadi, tergantung bagaimana mempersepsikan ada kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil keluarnya.

2) *Facet Satisfaction* (Model Kepuasan Bidang/ Bagian)

Menurut teori ini, orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka jika jumlah dari bidang mereka persepsikan harus mereka terima untuk melaksanakan kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari yang secara actual mereka terima.

3) *Opponent-Process Theory* (Teori Proses-Bertentangan)

Prinsip teori ini adalah jika individu memperoleh imbalan atas pekerjaan yang dilakukan mereka merasa senang, sekaligus ada rasa tidak senang. Setelah beberapa waktu rasa senang tersebut menurun sedemikian rupa sehingga menjadi agak sedih sebelum kembali lagi ketinggian normal. Hal ini terjadi karena emosi yang berlawanan berlangsung lebih lama.

**b. Kinerja Guru**

Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja seseorang atau organisasi dengan penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan nonfisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi, dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi.

Kinerja guru adalah perilaku yang dihasilkan seorang guru dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik dan mengajar ketika mengajar di depan kelas, sesuai dengan kriteria tertentu. Kinerja seorang guru akan terlihat pada situasi dan kondisi kerja sehari-hari. Kinerja dapat dilihat dalam aspek kegiatan dalam menjalankan tugas dan kualitas dalam melaksanakan tugas tersebut.

Adapun kriteria kinerja guru yang dapat mencapai prestasi kerjanya lebih diarahkan pada kompetensi guru sebagaimana tercantum dalam penjelasan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan, bahwa kinerja guru dalam hal ini kompetensi guru meliputi empat kompetensi, yaitu: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Seorang guru dianggap memiliki kinerja yang baik apabila ia memiliki keempat kompetensi tersebut, sehingga mampu untuk melaksanakan tugas sebagai seorang pendidik sesuai dengan yang dituntut oleh organisasi dalam hal ini adalah sekolah.

Dari uraian tentang kinerja guru diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja guru adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh guru dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sebagai pendidik. Kinerja atau prestasi kerjanya dapat dikatakan baik dan memuaskan apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Susanto, 2018, pp. 69-72).

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2002, p. 36), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal. Faktor-faktornya dapat dijelaskan antara lain:

#### **1) Kerja yang menantang secara mental**

Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan *feedback*

tentang seberapa baik pekerjaannya. Hal ini akan membuat pekerjaan lebih menantang secara mental. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, akan tetapi yang terlalu menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

2) Penghargaan yang sesuai

Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tidak *ambigu*, dan selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil, dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.

3) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. yang termasuk didalamnya seperti tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas dan alat bantu, temperatur, dan tingkat kebisingan.

4) Kolega yang suportif

Individu mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada uang atau prestasi nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi social. Perilaku atasan juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Oleh karena itu, perlu diterapkan rasa saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka dan keakraban antara karyawan.

Sedangkan menurut Rivai (2006:478), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja ditempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik



lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya (Hafulyon & Fitria, 2016, pp. 209-210).

#### **d. Pengukuran Kepuasan Kerja**

Pengukuran kepuasan kerja sangat bervariasi, baik dalam segi analisa statistiknya maupun pengumpulan datanya. Informasi yang didapat dari kepuasan kerja bisa melalui tanya jawab secara perorangan, dengan angket maupun dengan pertemuan suatu kelompok kerja. Kalau menggunakan tanya jawab sebagai alatnya maka karyawan diminta untuk merumuskan tentang perasaannya terhadap aspek-aspek pekerjaan. Cara lain dengan mengamati sikap dan tingkah laku orang tersebut (Moh. As'ad, 1995, p. 116).

Penilaian kepuasan kerja seorang karyawan terhadap seberapa puas atau tidak puasnya dia dengan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang dibedakan dan terpisahkan satu sama lain.

Ada dua pendekatan yang paling banyak digunakan yaitu:

##### 1) Angka nilai global tunggal

Metode ini meminta individu untuk menjawab satu pertanyaan, misalnya “ Bila semua hal dipertimbangkan, seberapa puaskah anda dengan pekerjaan anda?” kemudian responden menjawab dengan melingkari suatu bilangan jawaban 1 sampai 5 yang sama dengan jawaban dari sangat dipuaskan” sampai “ sangat tidak dipuaskan.

##### 2) Skor penjumlahan yang tersusun atas aspek kerja

Metode ini lebih canggih yaitu dengan mengenali unsur-unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap unsur tersebut, misalnya tentang sifat dasar pekerjaan, upah, kesempatan promosi dan hubungan dengan rekan kerja (Hafulyon & Fitria, 2016, pp. 211-212).

## 6. Indikator Kepuasan Kerja Guru

Indikator kepuasan kerja guru terapat dalam dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal yaitu:

### a. Faktor Internal

Dalam implementasi penyelesaian tugas, seseorang tidak sekedar memerlukan motivasi, tetapi lebih menuntut komitmen seseorang dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Komitmen berkaitan dengan kesediaan, kepedulian, ketertarikan atas sesuatu dengan penuh tanggung jawab. Oleh karena itu, komitmen menjalankan tugas dinyatakan sebagai salah satu kemampuan yang digunakan untuk mengukur kinerja guru. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja seseorang terhadap pekerjaan tertentu dalam kurun waktu tertentu dapat diukur berdasarkan kemampuan dan komitmen dalam menjalankan tugas. Kemampuan yang terkait dengan tugas guru adalah penguasaan terhadap bahan ajar yang akan diajarkan dan kemampuan mengelola proses pembelajaran.

Agar proses belajar mengajar berlangsung lancar, guru harus menciptakan situasi yang menyenangkan di antara tugas-tugas guru yang pokok adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran di sekolah berdasarkan kurikulum yang berlaku dan membantu kepala sekolah dalam bidang program-program lainnya.

### b. Faktor Eksternal

Ada empat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

- 1) Faktor psikologis
- 2) Faktor sosial
- 3) Faktor fisik
- 4) Faktor financial.

Faktor psikologis terdiri dari faktor yang berhubungan dengan interaksi social antara sesama anggota organisasi, hubungan dengan direktur, atasan langsung, karyawan yang berbeda fungsi tugasnya,

relawan. Faktor fisik terdiri dari faktor-faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja. Faktor financial, yang terdiri dari sistem dan besarnya gaji, dan tunjangan. Sebagai suatu lembaga pendidikan formal, sekolah merupakan suatu sistem, dalam arti bahwa sekolah terdiri dari berbagai komponen dan masing-masing komponen tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi secara timbal balik (Hasanah, 2015, p. 88).

## **7. Penyebab Ketidakpuasan Kerja Guru**

Ketidakpuasan kerja mengacu pada perasaan tidak bahagia atau negative tentang pekerjaan atau lingkungan kerja. Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Beberapa diantaranya adalah kondisi kerja yang buruk, terlalu banyak bekerja, tingkatan upah yang rendah, tidak ada ruang lingkup promosi atau peningkatan karir dan kurangnya pengakuan. Tetapi yang buruk adalah konsekuensi dari ketidakpuasan kerja yang jelas mempengaruhi karyawan dan organisasi. Ini dapat mengakibatkan hilangnya motivasi, kurangnya minat, frustrasi, produktivitas yang buruk, ketidakhadiran dan bahkan tingkat turnover yang tinggi. Ada sejumlah penyebab spesifik ketidakpuasan kerja guru, tetapi dapat dipahami bahwa empat bidang utama yang berada dalam masalah ini. Penyebab ketidakpuasan kerja guru adalah sebagai berikut:

### **a. Dibayar rendah**

Jika seseorang tidak berfikir mereka dibayar cukup untuk melakukan pekerjaan mereka, mereka menganggap diri mereka dibawah bayaran. Jika mereka meneliti upah untuk pekerjaan itu dan menemukan bahwa mereka memang dibayar rendah, maka ketidakpuasan pasti terjadi.

### **b. Pertumbuhan karier terbatas**

Tidak memiliki kesempatan untuk naik tangga dan menumbuhkan karier adalah bidang lain yang dapat menumbuhkan ketidakpuasan dengan suatu posisi. Untuk aspek ini, penting untuk dipahami bahwa tidak semua orang ingin naik tangga. Ini bisa berarti

bahwa karyawan tersebut berpotensi pergi ke organisasi lain yang mungkin memiliki peluang pertumbuhan karier yang lebih baik. Ini adalah konsep yang sangat mudah bahwa seseorang tidak boleh memulai kariernya dengan pekerjaan yang bukan bidang minat orang itu.

c. Kurangnya minat

Kurangnya minat dalam pekerjaan adalah alasan lain mengapa karyawan/guru tidak bahagia. Sebagian besar karyawan ingin melakukan tugas pekerjaan yang menarik dan menantang. Pekerjaan yang monoton menyebabkan seorang karyawan yang bosan dan tidak tertantang mengalami sedikit insentif untuk memusatkan perhatian pada produktivitas tempat kerja.

d. Manajemen yang buruk

Tim manajemen memainkan peran penting dalam suatu organisasi. Manajer bertanggung jawab untuk memotivasi karyawan, perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dalam organisasi. Alasan utama mengapa karyawan berkinerja buruk di tempat kerja adalah manajemen yang buruk. Manajer dengan keterampilan kepemimpinan yang buruk cenderung menawarkan sedikit umpan balik pada kinerja karyawan/guru. Tidak memiliki kepemimpinan yang dibutuhkan adalah alasan lain ketidakpuasan.

e. Kepala sekolah yang tidak mendukung

Dengan perampangan sekolah/ perusahaan dan menjaga sumber daya seminimal mungkin, para manajer menjadi lebih peduli tentang garis bawah dari pada orang-orang yang dapat memiliki efek langsung pada garis bawah. Manajer yang melepaskan diri dari karyawannya dan hanya fokus pada hasil tanpa memberikan inspirasi, motivasi atau dukungan, sering tidak menyadari bahwa mereka mungkin menjadi penyebab utama ketidakpuasan kerja.

f. Kurangnya pekerjaan yang berarti

Kurangnya pekerjaan yang bermakna memainkan peran besar dalam ketidakpuasan kerja. Karyawan kehilangan minat pada pekerjaan yang tidak menawarkan tantangan.

g. Peluang untuk pertumbuhan atau insentif untuk pekerjaan yang bermakna

Mudah melepaskan diri dari pekerjaan organisasi yang tidak menghargai karyawan atau menawarkan insentif untuk pertumbuhan pekerjaan. Ketika karyawan merasa kontribusi mereka signifikan, mereka merasa bahagia di tempat kerja dan bekerja lebih keras.

h. Keseimbangan pekerjaan dan kehidupan

Jika sebuah perusahaan/sekolah tidak dapat menawarkan kenaikan gaji, satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan menciptakan pertukaran untuk kehidupan dan keseimbangan kerja. Jika tidak menawarkan kenaikan gaji, perusahaan mungkin mempertimbangkan insentif seperti hari libur, penjadwalan yang fleksibel, dan hadiah seperti tiket ke film, pertunjukan musik, atau acara olah raga (Blogspot Suko Waspado: 2019)

## B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan Ruci Rahmadani (2017) program studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Batusangkar yang berjudul “*Pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan siswa di SMA Muhammadiyah Batusangkar.*” Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka teknis analisis yang digunakan untuk mengemukakan hasil penelitian ini adalah menggunakan *korelasi pearson product moment*, analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variable X dan variable Y. analisis ini untuk mengetahui kontribusi pelayanan pegawai (X) secara signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) di SMA Muhammadiyah Batusangkar.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017) program stud Manajemen Pendidikan Islam IAIN Batusangkar yang berjudul “ *Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kepuasan kerja guru di SMPN 3 Batusangkar.*” Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas instrument adalah dengan menggunakan validitas isi (*face validity*). Validitas isi ini umumnya ditentukan melalui pertimbangan para ahli. Uji validitas item dengan analisis reability dapat dilihat pada output “Item-Total Statistic” pada “Corrected Item-Total Corelation”. Teknik analisis data yang digunakan *korelasi pearson product moment*. Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variable X dan variable Y. Analisis ini untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan kepemimpinan kepala sekolah (X) secara signifikan terhadap kerja guru (Y) di SMPN 3 Batusangkar baik secara bersama-sama maupun individu.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Alfina (2016) progam studi Manajemen Pendidikan jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang berjudul “ *Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di SUBBAG pendidikan fakultas pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.*” Dalam penelitian ini Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator ketanggapan petugas dengan menanyakan kebutuhan mahasiswa saat meminta layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator sambutan petugas dengan senyuman saat pelayanan. Masing - masing nilai sebesar 79% dan 63%.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ulpa Julyanti (2018) prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Patah Palembang yang berjudul “ *Kompetensi kepala tata usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju*”. Dalam penelitian ini peningkatan kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan layanan di MTs Patra Mandiri Plaju belum diwujudkan dengan banyak cara melalui kompetensi-kompetensi yang hendaknya dimiliki oleh kepala

tata usaha. Hal ini terlihat kurangnya pegawai mengikuti pelatihan-pelatihan setiap tahunnya.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan (2019) prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul “*Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting*”. Dalam penelitian ini pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan terdapat pengaruh yang rendah antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari koefisien korelasinya sebesar 0,630 dan konstanta sebesar 19.052. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan dalam bentuk persamaan regresi  $Y=19.052+0,630$  persamaan tersebut menandakan arah pengaruh bernilai positif, ini berarti jika kinerja tata usaha meningkat sebesar 1 maka kualitas layanan meningkat sebesar 0,630 poin pada konstanta 19.052. dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja tata usaha maka kualitas layanan akan meningkat.
6. M. Hasbi (2018), dalam jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mengungkapkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Populasi penelitian sebanyak 283 peserta didik kelas VIII. Berdasarkan rumus Slovin maka sampel penelitian ini sebanyak 74 peserta didik. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif yakni analisis regresi linier berganda. Adapun tahap-tahap pengujiannya adalah asumsi klasik (*Uji Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, Normalitas*). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 9.961 + (-0.065) X_1 + 0.152 X_2 + 0.074 X_3 + 0.459 X_4 + 0.000 X_5$ , dan di dapatkan  $F_{hitung} = 4,283$  sig  $0,002 < 0,05$ , maka pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik, jaminan,

empati, kehandalan, daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

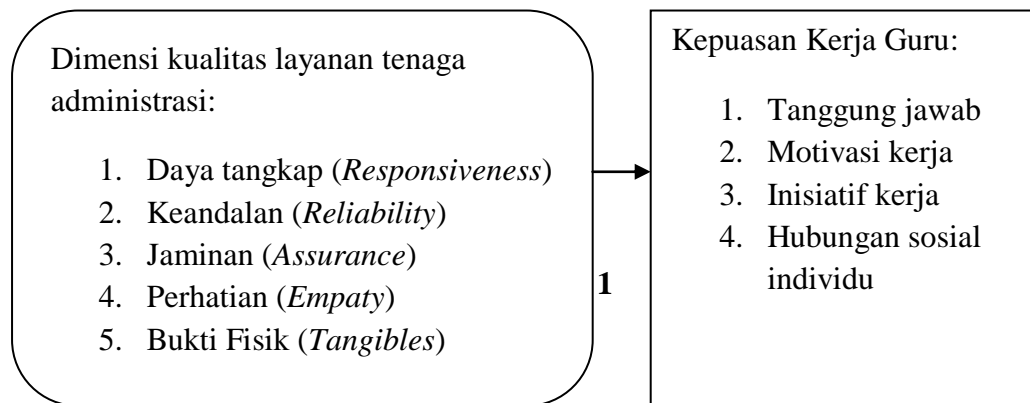
7. Ayu Dila Ratnasari, Burhanuddin dan Teguh Triwiyanto (2018), dalam jurnal yang berjudul “ Hubungan Kinerja Pelayan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model korelasi Product Moment Pearson. Populasi penelitian terdiri pendidik 1.181 orang dan peserta didik 20.874 siswa di SMK Negeri Kota Malang. Sampel ditentukan dengan teknik Propotional Random Sampling dengan jumlah sampel peserta didik 371 dan pendidik 293 orang. Data di analisis menggunakan program SPSS. Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% yang berada pada kategori baik, kemudian tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61,2% berada di kategori tinggi, untuk hubungan kinerja pelayanan TAS dengan kepuasan pelanggan menyatakan yang diperoleh adalah 0,799 dengan taraf signifikan 5% yang berarti lebih besar daripada (atau  $0,799 > 0,111$ ). Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan.

### **C. Kerangka Berfikir**

Berdasarkan kajian teori yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi memiliki beberapa dimensi kemahiran, daya tangkap, jaminan dan empati. Dimensi-dimensi dari kualitas layanan tenaga administrasi sangat penting dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan guru.



Oleh karena itu peneliti menyusun kerangka konseptual secara sistematis dalam Gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**

Sumber : Fandy Tjiptoni (2004, p. 24) dan (Tjiptono, 1998).

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2012, p. 96).

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi yang signifikan terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.
2.  $H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi yang signifikan terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.

Hipotesis peneliti sebelum melakukan penelitian yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan pernyataan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Maka setelah peneliti melakukan penelitian di SMAN 1 Rambatan maka hasil yang peneliti dapatkan yaitu  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak dengan pernyataan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan guru di SMAN 1 Rambatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian studi lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012, p. 14). Penelitian ini berusaha mengungkapkan dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisis untuk memberikan kebenaran berdasarkan data-data yang diperoleh.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini peneliti lakukan di SMAN 1 Rambatan, Kecamatan Rambatan, Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2019/2020. Pada di bawah ini terdapat rincian waktu penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

Bulan dan Tahun 2019-2020								
No	Uraian Kegiatan	Mar 2019	Mei 2019	Jan 2020	Feb 2020	Mar 2020	Mei 2020	Juni 2020
1	Observasi Awal	√						
2	Penyusunan Proposal		√	√				
3	Seminar Proposal				√			
4	Perbaikan setelah Seminar				√			
5	Penelitian					√		
6	Pengumpulan Data Penelitian					√		
7	Analisis Data						√	
8	Munqasah							√
9	Perbaikan setelah Munqasah							√
10	Penggandaan Skripsi							√

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda yang lain, dan juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek/subjek (Sugiyono, 2012, p. 117). Dengan hal itu, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru SMAN 1 Rambatan, yang berjumlah 50 orang. Penelitian ini disebut juga dengan penelitian populasi. Populasi adalah semua individu/unit-unit yang menjadi target peneliti (Purwanto & Sulistyastuti, 2017, p. 37)

Pada tabel di bawah ini data guru SMAN 1 Rambatan 2019/2020 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Data Guru SMAN 1 Rambatan 2019/2020**

No	Keterangan	Jumlah
1	Guru PNS	43
2	Guru Honorer	7
Total		50

Sumber: Data Guru SMAN 1 Rambatan

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2012, p. 118). Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2006, p. 131).

Dari dua defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik populasi yang diambil sebagai wakil dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil teknik *total sampling* karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Berdasarkan kutipan diatas maka penulis menjadikan semua guru di SMAN 1 Rambatan menjadi subyek penelitian yaitu sebanyak 50 orang.

## D. Pengembangan Instrumen

### 1. Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu sehingga valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Riduwan, 2005, p. 97). Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2014, p. 202). Untuk pengujian dilakukan dengan bantuan computer program SPSS 20 for Windows.

Dalam penelitian ini adapun untuk mengukur validitas instrument adalah dengan menggunakan validitas isi (*face validity*). Validitas isi umumnya ditentukan melalui pertimbangan para ahli. Uji validitas item dengan analisis reability dapat dilihat pada output “*Item-Total Statistic*” pada “*Corrected Item-Total Correlation*”. Angka ini merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item dan telah dilakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi. Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar (1999) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi, item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,30 dianggap tidak valid.

### 2. Reliabilitas Instrumen

Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014, p. 203). Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa cukup atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas instrument diukur menggunakan rumus Alpha dari Cronbach. Untuk reliabilitas pengujian dilakukan dengan bantuan computer program

SPSS 20 for Windows. Untuk menentukan suatu instrument reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai Alpha 0,6 (Siregar, 2013).

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2012, p. 199).

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Contoh: bagaimanakah tanggapan anda terhadap iklan di TV saat ini? Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk *data nominal, ordinal, interval, dan ratio* adalah berbentuk pertanyaan tertutup.

Pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. Pertanyaan/pernyataan dalam angket perlu dibuat kalimat positif dan negatif agar responden dalam memberikan jawaban setiap pertanyaan lebih serius (Sugiyono, 2012, pp. 199-201).

Penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Respon responden ditulis dengan cara memberi tanda ceklis pada jawaban angket yang disediakan, yaitu sangat puas (SP), puas (P), kurang puas (KP), tidak puas (TP), sangat tidak puas (STP).

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert dengan Pernyataan Positif dan Negatif**

No	Pertanyaan	Sifat Pertanyaan	
		Positif	Negatif
1	Sangat Puas (SP)	5	1
2	Puas (P)	4	2
3	Kurang Puas (KS)	3	3
4	Tidak Puas (TP)	2	4
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

*Sumber: Sugiyono, 2014, p. 168*

Pada tabel di bawah ini terdapat kisi-kisi instrument pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Kisi-kisi Instrument Penelitian**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
1	Kualitas Layanan Tenaga Administrasi	a. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Kesiediaan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat. b. Tanggung jawab terhadap tugas.	1, 2, 3, 4, dan 5
		b. <i>Reliability</i> (keandalan)	a. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. b. Kemampuan pelayanan tenaga administrasi memberikan bantuan kepada guru yang membutuhkan.	6, 7, 8, 9 dan 10
		c. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Keterampilan tenaga administrasi dalam	11, 12,

			memberikan pelayanan kepada guru.	13, 14 dan 15
		d. <i>Emphaty</i> (perhatian)	a. Kesabaran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada guru. b. Sikap tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa.	16, 17, 18, 19 dan 20
		e. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Kondisi fasilitas yang tersedia di ruang tenaga administrasi. b. Kerapian dalam berpenampilan. c. Terpenuhinya sarana dan prasarana.	21, 22, 23, 24 dan 25
2	Kepuasan Kerja Guru	a. Tanggung Jawab	a. Bekerja secara profesional. b. Disiplin terhadap waktu dan peraturan.	1, 2, 3, 4 dan 5
		b. Motivasi Kerja	a. Pelayanan administrasi yang cepat. b. Kompensasi menunjang.	6, 7, dan 8
		c. Inisiatif Kerja	a. Niat bekerja yang tinggi. b. Semangat dalam bekerja.	9, 10, dan 11
		d. Hubungan Sosial Individu	a. Silaturahmi terjaga sesama guru dan pegawai. b. Tidak melakukan diskriminasi kepada siswa.	12, 13, 14, 15 dan 16

Sumber : Fandy Tjiptono (2004, p. 24) dan (Tjiptono, 1998).



## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Koefisien Korelasi

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengemukakan hasil penelitian ini adalah menggunakan *korelasi product moment*. Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variabel X dan variabel Y. Analisis ini untuk mengetahui kontribusi kualitas layanan tenaga administrasi (X) secara signifikan terhadap kepuasan kerja guru (Y) di SMAN 1 Rambatan. Rumus analisis korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$R_{xy} = 1 + \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $R_{x.y}$  = Koefisien korelasi X dan Y
- $n$  = Jumlah subjek/responden
- $X$  = Skor kesehatan mental
- $Y$  = Skor penyesuaian diri
- $\sum Y$  = Jumlah seluruh skor X
- $\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y
- $\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga  $(-1 \leq r \leq +1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasi negative sempurna, jika  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi, dan jika  $r = 1$  artinya korelasinya sangat kuat. Artinya harga r akan digambarkan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

Interval koefisien	Tingkat pengaruh
0,8 – 1,00	Sangat tinggi
0,60 – 0,79	Tinggi
0,40 – 0,59	Cukup
0,20 – 0,39	Rendah
0,00 – 0,19	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2006)

## 2. Regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel (X) dengan variabel lainnya (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (Y)

X : variabel independen (X)

$\alpha$  : nilai konstanta (Y apabila X =0)

b : koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka di hitung terlebih dahulu harga a dan b, cara a dan b dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) (\sum Y)} \quad b = \frac{n(\sum X)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X)^2 (\sum X)^2}$$

## 3. Uji Determinan

Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y ditentukan dengan rumus koefisien determinan. Koefisien determinan adalah kuadrat dari koefisien korelasi PPM yang dikalikan dengan 100% rumusnya sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = nilai koefisien determinan (kontribusi antar variabel)

R = nilai koefisien korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Sekolah**

##### **1. Sejarah Berdirinya Sekolah**

SMAN 1 Rambatan merupakan sebuah sekolah negeri yang terletak di jalan lintas Sumatera yaitu di Simpang Gobah kenagarian Padang Magek Kecamatan Rambatan Kabupaten Tanah Datar yang berjarak sekitar 7 KM dari pusat Kota Batusangkar. Meskipun berada pada lokasi jalan lintas namun kondisi geografis lokasi sekolah ini nyaman, terhubung lokasinya sekitar 30 meter dari simpang 4 simpang gobah sehingga dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran. Tidak heran sekolah ini menjadi salah satu andalan bagi siswa yang ingin melanjutkan pendidikannya khususnya di Kecamatan Rambatan.

SMAN 1 Rambatan memiliki lingkungan yang sangat hijau dan asri sebagai modal untuk menciptakan suasana pembelajaran yang efektif. Selain itu tersedia berbagai infrastruktur seperti ruang kelas yang memadai, perkantoran yang layak, fasilitas teknologi informasi, labor praktikum, serta fasilitas perkembangan diri siswa seperti lapangan olahraga dan peralatan olahraga yang memadai, sehingga tercipta proses pembelajaran yang efektif dan efisien serta SMAN 1 Rambatan jauh dari kebisingan dan keramaian.

##### **2. Profil SMAN 1 Rambatan**

###### **a. Identifikasi Sekolah**

Nama Sekolah	: SMA Negeri 1 Rambatan
Status Sekolah	: Negeri
Alamat Sekolah	: Jl. Simpanggobah Rambatan
Propinsi	: Sumatera Barat
Kabupaten	: Tanah Datar
Kecamatan	: Rambatan
Desa	: Padang Magek

Jalan : Simpanggobah Rambatan  
 Kode Pos : 27271  
 Telepon /Fax : (0752) 7575273  
 E-mail/Wabsite : [sma01rambatan@gmail.com](mailto:sma01rambatan@gmail.com)  
 Data Ruang Kelas :23 Ruang kelas(status milik sendiri)  
 Jumlah Rombongan Belajar : 24 rombel  
 Kelas 10 terdiri dari 8 rombel  
 Kelas 11 terdiri dari 8 rombel  
 Kelas 12 terdiri dari 8 rombel

b. Organisasi dan manajemen SMAN 1 Rambatan dikelola oleh TIM Kerja yang terdiri dari : Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Kasubag Tata Usaha, Komite, dll.

- 1) Kepala Sekolah : Drs. KHAIRUL EFENDI
- 2) Wakil Kepala : Yulianis Sanofa, S.Pd (Wakil Kurikulum)  
 Drs. Niviko(Wakil Kesiswaan)  
 Drs. Eli Adrial (Wakil Sarana prasarana)  
 Dra. Hemi Rosita (Wakil Humas)
- 3) Guru : 46 orang(PNS)  
 4 orang(GTT)
- 4) Kepala Tata Usaha : Aswar
- 5) Ketua Komite Sekolah : Drs. H. DARIMI DINRI

c. Potensi lingkungan

- 1) Pekarangan
  - a) Luas seluruhnya : 15.065 m<sup>2</sup>
  - b) Luas bangunan : 1.588 m<sup>2</sup>
- 2) Dukungan orang tua dan masyarakat : memadai

d. Visi , Misi dan Tujuan Sekolah

- 1) Visi  
 “Berprestasi dan Menguasai IPTEK Berdasarkan IMTAQ  
 Serta Berkarakter dan Berbudaya di Lingkungan Yang Asri”

## 2) Misi

- a) Meningkatnya hasil Ujian Nasional.
- b) Meningkatnya presentase lulusan yang diterima di Perguruan Tinggi yang terakreditasi baik.
- c) Meningkatnya kegiatan Olimpiade Sains dan kegiatan Ekstrakurikuler
- d) Terealisasinya pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan.
- e) Meningkatnya kemampuan Guru, Tata Usaha dan Peserta Didik dalam mengoperasikan komputer.
- f) Meningkatnya keimanan dan ketaqwaan Guru, Tata Usaha dan Peserta Didik yang diwujudkan dalam praktek keagamaan disekolah setiap hari
- g) Membudayanya mengucapkan salam dan bersalaman.
- h) Membudayanya shalat berjama'ah.
- i) Meningkatnya presentase membaca Al-Qur'an Asmaul Husna.
- j) Membudayanya sopan santun dan rasa malu.
- k) Membudayanya menjaga kebersihan diri dan lingkungan dari pengaruh pemanasan global.
- l) Mengembangkan lingkungan yang sehat melalui penyadaran pemeliharaan lingkungan yang sehat dan bersih.
- m) Mengembangkan dan meningkatkan life skill bagi peserta didik sejalan dengan perkembangan IPTEK untuk memasuki dunia kerja.

## e. Tujuan Sekolah

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang dilaksanakan SMA Negeri 1 Rambatan yang mengacu pada rumusan Visi dan Misi tersebut diatas, maka dapat dirumuskan dengan beberapa tujuan sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan kegiatan proporsional guru dan pegawai untuk meningkatkan mutu lulusan melalui jalur Undangan dan SMNPTN.
- 2) Menumbuh kembangkan sikap dan tanggung jawab guru dalam memanfaatkan segala sarana dan prasarana optimal dan berhasil guna.
- 3) Memberikan kesempatan pada peserta didik untuk mengembangkan kreatifitas melalui berbagai kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler.
- 4) Mengembangkan sistem penerimaan dan pembinaan siswa baru
- 5) Menambah jumlah tenaga pendidik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan program program pembelajaran yang bermutu.
- 6) Memenuhi kebutuhan saran dan program pendidikan yang mendukung KBM dan hasil belajar siswa
- 7) Memupuk kerja sama dengan lembaga/institusi terkait dan dunia usaha dalam rangka program pendidikan yang berakar pada budaya bangsa untuk mengikuti perkembangan IPTEK
- 8) Mengembangkan PBM yang mengarah pada program pembelajaran berbasis kompetensi.

f. Manajemen Sekolah

**Tabel 4.1**  
**Rekapitulasi Guru PNS, Non PNS serta Pegawai**  
**SMAN 1 Rambatan**

No Urut	NAMA/NIP	Pangkat/Gol	Jabatan	Mata Pelajaran
1	Dra. Marnidawati	Pembina -IV/a	GMP	PAI
	19610402 198703 2 005			
2	Eli Adrial, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	PAI
	19650208 199801 1 001			Pend. Al-Qur`an
3	Anggi Mulia Putra, S.Pd	-	GMP	PAI

	-			
4	Wike Afrial,S.PdI	-	GMP	Pend. Al-Qur`an
	-			PAI
5	M. Rusdi, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Pend. Kwn
	19630715 199403 1 002			
6	Drs. Maizendri	Pembina -IV/a	GMP	Pend. Kwn
	19620506 198802 1 008			
7	Juita Satria,S.Pd	Penata Muda Tk.	GMP	Pend. Kwn
	19751119 200801 2 017			Sejarah Peminatan
8	Dra.Lizarni Fitri	Pembina -IV/a	GMP	Bhs.Indonesia
	19640518 199802 2 001			
9	Dra. Nitisar	Pembina -IV/a	GMP	Bhs.Indonesia
	19630220 198803 2 008			
10	Dra. Mardianis	Pembina -IV/a	GMP	Bhs.Indonesia
	19631129 198803 2 003			
11	Dra. Yefri Deni	Penata -III/c	GMP	Bhs.Indonesia
	19630913 200701 2 002			
12	RitaHariany,S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Sejarah Indonesia
	19600716 198403 2 004			Sejarah Peminatan
13	Siti Khairo,S.Pd	Penata Tk 1 - III/d	GMP	Sejarah Indonesia
	19651102 200501 2 002			Sejarah Peminatan
14	Yulhainandes, S.Pd Gr	-	GMP	Sejarah Indonesia
				Sejarah Peminatan
15	Zelmen Jumiati Jarir,S.Pd	Penata -III/c	GMP	Bhs.Inggris
	19761126 200604 2 011			
16	Jasrial,S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Bhs.Inggris

	19630923 198703 1 005			Lintas Minat B.Inggris
17	Dra. Pebriani	Penata -III/c	GMP	Bhs.Inggris
	19680212 200701 2 010			
18	Joni Irwan,S.Pd	Penata -III/c	GMP	Penjaskes
	19720512 200604 1 010			
19	Erma Rita Nova,S.Pd	-	GMP	Penjaskes
	-			
20	Linda Yani,S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Matematika
	19691017 199802 2 001			Matematika Peminatan
21	AlfiskaYeni,S.Pd	Penata Tk 1 - III/d	GMP	Matematika
	19760313 200012 2 002			Matematika Peminatan
22	Leni Ariyanti, S.Si	Penata -III/c	GMP	Matematika
	19810731 200701 2 001			Matematika Peminatan
23	Mursyida,S.Pd	Penata Tk 1 - III/d	GMP	Matematika
	19750428 200003 2 001			Matematika Peminatan
24	Senia Aspadela Jurivi, S.Pd	-	GMP	Matematika
	-			Matematika Peminatan
25	Dra. Nurhaida	Pembina -IV/a	GMP	Fisika
	19621124 198803 2 004			Lintas Minat Fisika
26	Dra. Elfina Yanitra Anis	Pembina -IV/a	GMP	Fisika
	19651016 199103 2 004			Lintas Minat Fisika
27	Daiyulnisna, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Biologi
	19620915198512 2 002			Lintas Minat Biologi



28	AnnaTaufani,S.Pt,M.Pd	Penata Tk 1 - III/d	GMP	Biologi
	19690228 200312 2 003			Lintas Minat Biologi
29	Merriza Puteri,S.Pd,M.Si	Pembina -IV/a	GMP	Kimia
	19670916 199802 2 001			Lintas minat Kimia
30	Yulianis Sanova, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Kimia
	19780703 200212 2 003			Lintas minat Kimia
31	Dra. Reni Nofianti	Pembina -IV/a	GMP	Ekonomi
	19641126 198903 2 005			Lintas Minat Ekonomi
32	Elenna, S.Pd,Eko	Pembina -IV/a	GMP	Ekonomi
	19640101198903 2 008			Lintas Minat Ekonomi
33	Dra. Hermi Rosita	Penata -III/c	GMP	Ekonomi
	19671013 200801 2 001			Lintas Minat Ekonomi
				KWU
34	Dra. Darwina Martis	Pembina -IV/a	GMP	Ekonomi
	19620322 198703 2 003			Lintas Minat Ekonomi
35	Drs.Khairul Efendi	Pembina -IV/a	GMP	Ekonomi
	19630720 198803 1 014			LintasMinat Ekonomi
36	Yulda,S.Pd	Penata -III/c	GMP	KWU
	19810612 200701 2 005			
37	Maiyarnis,SE	Penata -III/c	GMP	KWU
	19790517 200604 2 035			
38	NellaYunezra, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Sosiologi
	19600603 198403 2 004			
39	Sefni Maryeni,S.Pd	Penata -III/c	GMP	Sosiologi

	19830816 200803 2 001			
40	Ermi Arif, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Geografi
	19631231 198703 2 086			Lintas Minat Geografi
41	Drs. Arpendi	Pembina -IV/a	GMP	Geografi
	19621127 198512 1 001			Lintas Minat Geografi
42	Drs. Niviko	Pembina -IV/a	GMP	Geografi
	19681223 200003 1 006			Lintas Minat Geografi
43	Zul Efendi, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Seni Budaya
	19600717 198803 1 001			
44	Yetti Warnis, S.Pd	Pembina -IV/a	GMP	Seni Budaya
	19610105 198301 2 001			
45	Rita Gusmery, S.Pd	Penata Muda - III/a	GMP	TIK
46	Drs. Ergon	Pembina -IV/a	K	BK
47	19590909 198611 1 001			
48	Dra. Desna Desta	Pembina -IV/a	K	BK
	19631231 199003 2 095			
49	Riza Ade Trisna, M.PdT	Penata Muda - III/b	BTIK	Bimbingan TIK
	19870614 201001 2 028			
50	Rita Gusmeri, S.Kom	Penata Muda - III/b	BTIK	Bimbingan TIK
	19870614 201001 2 028			

## B. Analisis Data

### 1. Uji Pengembangan Instrumen

#### a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, sebelumnya data yang diperoleh diolah maka terlebih dahulu diuji apakah data yang ada sudah valid dan sah sehingga bisa dilakukan pengujian selanjutnya. Maksud dari pengujian ini adalah melihat hasil ukuran dengan tepat dan akurat. Pengujian validitas dikatakan valid ketika dapat memberikan ukuran yang jelas sesuai dengan ukuran yang ditentukan. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Uji validitas *product moment person correction* menggunakan prinsip mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Dalam pengujian ini, penelitian menggunakan aplikasi SPSS 20 untuk membantu dalam proses pengujian.

Pada uji validitas ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden. Setelah diajukan uji validitas terdapat item yang tidak valid, maka dari beberapa pilihan yang perlu dilakukan di antaranya: mengulang angket dan mengganti dengan soal lain, mengulang angket dan dibagikan kepada reponden lagi tanpa harus mengganti soalnya, atau tidak mengubah soal dan tidak membagikan ulang angket kepada responden, namun angket yang tidak valid tidak ikut terhitung dalam uji berikutnya.

Dalam akhir uji validitas ini, dasar keputusan yang diambil yakni, jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka angket tersebut dinyatakan valid. Namun jika nilai  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut hasil pengujian validitas variabel X dan Y

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (X)**

No Responden	r hitung	r tabel	Keterangan
1	280	0.279	Valid
4	338	0.279	Valid
7	525	0.279	Valid
8	447	0.279	Valid
9	522	0.279	Valid
10	397	0.279	Valid
13	411	0.279	Valid
14	401	0.279	Valid
15	327	0.279	Valid
17	612	0.279	Valid
20	406	0.279	Valid
22	422	0.279	Valid
23	331	0.279	Valid
25	512	0.279	Valid

*Sumber: olahan data primer, Mei 2020*

Dari hasil pengujian di atas dapat diketahui bahwa angka semua butir pernyataan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Layanan Tenaga Administrasi, memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel untuk sampel sebanyak 50, hasil ini menunjukkan bahwa ada beberapa butir pernyataan yang mengukur variabel Kualitas Layanan Tenaga Administrasi dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Kepuasan Kerja Guru (Y)**

No Responden	r hitung	r tabel	Keterangan
2	290	0.279	Valid
6	424	0.279	Valid
9	327	0.279	Valid
10	382	0.279	Valid
13	385	0.279	Valid
16	323	0.279	Valid

*Sumber :Olahan data primer, Mei 2020*

Dari hasil pengujian di atas dapat diketahui bahwa angka dari beberapa butir pernyataan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan kerja guru, memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel untuk sampel sebanyak 50, hasil ini menunjukkan bahwa beberapa butir pernyataan yang mengukur variabel kepuasan kerja guru dapat dikatakan valid.

Uji validitas menggunakan sampel sebanyak 50 responden dengan taraf signifikan sebesar 0,03 sehingga didapatkan r tabel dan r hitung yang didapat rata-rata di atas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada penelitian ini dinyatakan valid karena t hitung > r tabel dan taraf signifikan <0,03.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Hasil uji reliabilitas instrumen diperoleh dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Dalam uji reliabilitas ini terdapat pengambilan keputusan seperti dalam uji validitas yakni, apabila nilai Alpha lebih besar dari nilai 0,6 maka instrumen-instrumen dalam angket/ kuesioner dikatakan reliabel atau konsisten. Begitupun sebaliknya, apabila nilai Alpha lebih kecil dari nilai

0,6 maka instrumen-instrumen dalam angket/kuesioner dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Apabila nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,6$ , maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Siregar, 2013).

Berikut hasil uji reliabel Cronbach Alpha variabel kualitas layanan tenaga administrasi, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Kualitas Layanan Tenaga Administrasi (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.642	25

*Sumber: olahan data primer, Mei 2020*

Dari hasil pengujian di atas, dalam pengujian reliabel Cronbach Alpha dengan metode SPSS diperoleh hasil bahwa nilai reliabel variabel kualitas layanan tenaga administrasi yang valid adalah 0,642. Jika menggunakan rumus (Siregar, 2013) maka nilai reliabel  $0,642 \geq 0,6$  sehingga instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Kepuasan Kerja Guru (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-.813	16

*Sumber: olahan data primer, Mei 2020*

Dari hasil pengujian di atas, dalam pengujian reliabilitas menggunakan SPSS diperoleh hasil yakni nilai reliabilitas dari 16 instrumen yang valid adalah -0,813. Jika menggunakan metode (Siregar, 2013), maka nilai

reliabilitasnya  $-0,813 \geq 0,06$  sehingga instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel/ konsisten tetapi dengan hasil yang negative. Dari hasil pengujian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat reliabilitas variabel hasilnya memiliki perbedaan positif dengan negative tetapi memiliki hasil yang reliable.

## 2. Teknik Analisis Data

### a. Uji Hipotesis Rumus Korelasi Product Moment

**Tabel 4.6**  
**Koefesien Korelasi Product Moment**

			Kualitas Layanan Tenaga Administrasi	Kepuasan Kerja Guru
Spearman's rho	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.138
	Tenaga Administrasi	Sig. (2-tailed)	.	.341
		N	50	50
	Kepuasan Kerja	Correlation Coefficient	.138	1.000
	Guru	Sig. (2-tailed)	.341	.
		N	50	50

Sumber: olahan data primer, Mei 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 2 interpretasi dengan menggunakan Rumus analisis korelasi *spearman product moment* disebabkan nilai signifikannya tidak normal, yakni nilai signifikan dan korelasi:

- Jika nilai signifikan diatas 0,05 maka tidak terdapat hubungan, dan jika nilai signifikan dibawah 0,05 maka ada hubungan. Maka dapat diketahui dari hasil analisis di atas bahwa kualitas layanan tenaga administrasi (x) dan kepuasan kerja guru (y) nilai signifikan  $0,341 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan.
- Melihat hubungan antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi (x) terhadap variabel kepuasan kerja guru (y) memiliki *Correlation*

*Coefficient* (Kekuatan ) 138, sehingga terdapat hubungan positif sebesar 0,138.

**Tabel 4.7**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

Interval koefisien	Tingkat pengaruh
0,8 – 1,00	Sangat tinggi
0,60 – 0,79	Tinggi
0,40 – 0,59	Cukup
0,20 – 0,39	Rendah
0,00 – 0,19	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2006)

Berpedoman pada tabel di atas, maka kualitas layanan tenaga administrasi (x) dan kepuasan kerja guru (y) terdapat koefisien korelasi yang rendah atau tidak berkorelasi karena menunjukkan angka 0,138 yang berada pada interval antara 0,20 – 0,39 yang berkorelasi rendah.

Nilai korelasi x dan y sebesar 0,138, memiliki arti bahwa tidak ada korelasi antara kualitas layanan tenaga administrasi (x) dan kepuasan kerja guru (y) dengan arah positif. Dari tabel tersebut memperlihatkan r hitung sebesar 0,138 lebih kecil dari r tabel sebesar 0,279.

Ketentuan jika r hitung > r tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika r hitung < r tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Oleh karena itu sesuai dengan data di atas r hitung < r tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi yang signifikan terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.

## **b. Uji Signifikan**

### 1) Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel bebas Kualitas Layanan Tenaga Administrasi dengan variabel terikat Kepuasan Kerja Guru, Rumus regresi linear sebagai berikut:

$$Y' = a + bx$$



**Tabel 4.8**  
**Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	65.578	5.624		11.661	.000
	Kualitas Layanan					
	Tenaga Administrasi	.048	.053	.128	.894	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Guru

Sumber: olahan data primer, Mei 2020

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 65.578 koefisien variabel bebas X adalah sebesar 0,048. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y' = 65.578 + 0,048 X$ . ini berarti jika kualitas layanan tenaga administrasi meningkat 1 poin maka kepuasan kerja guru akan meningkat sebesar 0,048 poin pada konstanta 65.578. Dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas layanan tenaga administrasi maka kepuasan kerja guru akan meningkat.

## 2) Uji Determinan

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r) atau disebut juga *R square*. KD berfungsi untuk melihat berapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai KD dapat dilihat pada tabel berikut adalah model Summary dengan pengolahan menggunakan SPSS 20 windows

**Tabel 4.9**  
**Koefisien Determinan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.128 <sup>a</sup>	.016	-.004	1.51498

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Tenaga Administrasi

Sumber: olahan data primer, Mei 2020

Pada tabel di atas diperlihatkan besarnya nilai korelasi (R) menunjukkan korelasi sederhana antara variabel X terhadap Y, angka R didapat 0,128 artinya korelasi antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru sebesar 0,128. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat lemah karena berada pada interval 0,00 – 0,199. Sedangkan koefisien determinan sebesar 0,016. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterlibatan kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru sebesar 100% - 0,16% = 0,99.84% masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

### C. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada majelis guru di SMAN 1 Rambatan sebagai responden dan kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS 20 selanjutnya akan disajikan hasil pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruci Rahmadani (2017), Putri (2017) dan Dedek Setiawan (2019). Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima berarti tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Sejalan

dengan teori yang dikemukakan Lovelock dalam Tjiptono (2004) dalam jurnal (Tuerah, 2015, p. 424) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi. Administrasi pendidikan adalah segenap proses pengerahan dan pengintegrasikan segala sesuatu, baik personal, spiritual maupun material yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, di dalam proses administrasi pendidikan segenap usaha yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien (Purwanto, 2014, p. 4).

Dari analisis pada instrument kualitas layanan tenaga administrasi dan kepuasan kerja guru, semua butir pertanyaan yang telah diujikan kepada responden majelis guru dinyatakan valid dan reliable, dimana instrument yang valid dan reliable merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable.

Berdasarkan uji coba yang telah dilakukan di atas, untuk menguji koefisien korelasi dengan ketentuan bahwa jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Begitupun sebaliknya jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Dengan berdasarkan penghitungan di atas, maka diperoleh  $r \text{ hitung} 0,138 < r \text{ tabel} 0,279$ , berarti bahwa hubungan yang ada pada variabel ini adalah positif dan memiliki nilai signifikan yang lemah karena lebih mendekati angka 0, maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak terdapat koefisien korelasi antara Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Ramabatan. Sedangkan nilai signifikansi dari korelasi ini adalah sebesar 0,05.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,138 yang bertandakan positif memiliki arti bahwa semakin baik kualitas layanan tenaga administrasi maka semakin baik pula tingkat kepuasan kerja guru. Kemudian berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi maka tingkat hubungan antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi dan kepuasan kerja guru di SMAN 1 Ramabatan adalah rendah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tentang kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang rendah antara kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari koefisien korelasinya sebesar 0,048 dan konstanta sebesar 65,578. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru dalam bentuk persamaan  $Y' = 65.578 + 0,048 X$  persamaan tersebut menandakan arah pengaruh bernilai positif, ini berarti jika kualitas layanan tenaga administrasi meningkat sebesar 1 maka kualitas layanan meningkat sebesar 0,048 poin pada konstanta 65.578 dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas layanan tenaga administrasi maka kepuasan kerja guru akan meningkat.

Pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan menunjukkan angka yang positif dengan nilai  $r$  sebesar 0,138, dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori lemah atau tidak berkorelasi.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran antara lain:

1. Hendaknya tenaga administrasi dapat meningkatkan lagi kualitas layanan administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan dan maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari faktor yaitu kualitas layanan yang baik yang berjalan secara efektif dan efisien.
2. Hendaknya pihak sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada tenaga administrasi untuk menunjang kinerjanya lebih baik lagi dan menambah

tenaga administrasi supaya tidak terjadi lagi keterlambatan data atau dokumen yang diperlukan oleh guru serta dapat meningkatkan kualitas layanan di sekolah seperti apa yang menjadi tujuan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, A. (2016). *Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di SUBBAG Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Asmendri. (2012). *Teori dan Aplikasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah/ Madrasah*. Batusangkar: STAIN Batusangkar.
- Basri, Hasan., Tatang. (2015). *Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Brannen, Julia. (2002). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Burhannuddin, Yusak. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Danim, Sudarwan., Yunan Danim. (2010). *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*. Bandung: Pustaka Setia.
- Daryanto. (2013). *Administrasi Manajemen Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Engkoswara., dkk. (2015). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Gerson, Richard F. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Hafulyon, & Fitria, R. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Batusangkar: STAIN Batu Sangkar Press.
- Hasanah. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru. *Hasanah, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru, Manajer Pendidikan, Volume 9, Nomor1, Maret 2015, hlm. 86-94, 88.*
- H.A.S.Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- I Nyoman Rinala, I. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha , IV.*
- Kasiram. (2010). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Yogyakarta: Sukses Offset.
- Kasmuri., dkk. (2017). *Buku Panduan Penulisan Skripsi IAIN Batusangkar*. Batusangkar.
- Lukman. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press

- Malayu S.P, Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia Rev.ed.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Marwansyah. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Moekijat. (1989). *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Mandar Maju.
- Mulyono. (2017). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Grava Media.
- \_\_\_\_\_, N. (2014). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Ratminto & Atik. S.W. (2006). *Manajemen Layanan: Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. (2009). *Islamic Human Capital*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Rufqotuzzakiroh. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Rufqotuz Zakhroh : Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi , Didaktika, Vol. 19 No. 2 Februari 2013*, 63.
- Rusydiat. (2017). Kepuasan Kerja Guru terhadap Prestasi Kerja Guru dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah. *Jurnal Ilmiah Bidang Pendidikan , XI (1)*, 43-52.
- Sagala, S. (2006). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sinambela, L.P (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P, Siagian MPA. (2011). *Teori Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia.



- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2013). *Kinerja Guru*. Jakarta: Rajawali Press.
- Susanto, A. (2018). *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*. Depok: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (1998). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tuerah, F. F. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA* , Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 422-432, 424.
- Waspodo, Suko. (2019, Februari 3). Penyebab Ketidakpuasan Kerja {Weblog post}. Retrieved from <http://popsurvey.blogspot.com/2019/03/penyebabketidakpuasankerja.html>