BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan zaman sangatlah pesat diberbagai bidang, tidak terkecuali dalam bidang pendidikan yang merupakan suatu hal yang sangat dicari dan dibutuhkan bagi manusia untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan zaman saat ini. Hal tersebut menandakan bahwa dengan mendapatkan pendidikan, seseorang mampu mengimbangi perkembangan zaman yang sangat pesat. Dengan pendidikan, seseorang mampu diberikan bekal dalam kehidupannya.

Dengan perkembangan dunia yang semakin berkembang, segala aspek kehidupan diwarnai dengan persaingan-persaingan yang semakin ketat, termasuk pula dengan persaingan dunia pendidikan. Lembaga-lembaga pendidikan pun saling menonjolkan ciri khas dari kelebihannya masingmasing dalam upaya menarik minat pasar dalam merebut hati masyarakat supaya tergerak untuk memasukan anaknya belajar di tempat lembaga terkait, baik lembaga pendidikan umum maupun lembaga pendidikan islam.

Di negara Indonesia pendidikan agama dilaksanakan dan diatur berdasarkan kerjasama yang terjalin antara Departemen Agama, Departemen Pendidikan, dan Dinas Kebudayaan. Yang mana pada mula awal pelaksanaannya, Departemen Agama mengatur dan menyelenggarakan sekolah-sekolah yang bercorak Islam saja, mulai dari sekolah rendah sampai dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

Akan tetapi, setelah melihat perkembangannya dari sudut pandang sejarah sekolah-sekolah agama yang diselenggarakan oleh Departemen Agama itu kemudian juga memberikan pelajaran-pelajaran umum. Hal ini sudah barang tentu menimbulkan masalah terutama dalam hal pengaplikasian tentang kurikulum. 1

Madrasah merupakan lembaga pendidikan Bangsa Indonesia yang paling tua setelah Agama Islam muncul dan berkembang pesat di negara tercinta ini. Lembaga tersebut tumbuh dan berkembang dalam ruang lingkup masyarakat yang luas sehingga begitu sangat berperan dalam rangka mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bertanah air.

Madrasah pun berkembang baik secara kualitas maupun secara kuantitas, namun tetap dalam koridor mempertahankan ciri khas keislaman sehingga bisa dibedakan dengan jelas mana pendidikan formal atau umum, dan mana pendidikan non formal atau lembaga pendidikan Islam.

Agar madrasah tetap bertahan dan memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat umum, pengelola madrasah terus meningkatkan eksistensinya dimasyarakat dengan upaya peningkatan mutu pelayanan dalam pengajarannya. Peningkatan mutu pelayanan di suatu lembaga pendidikan seperti Madrasah, dapat diartikan pula sebagai pelayanan publik, karena pendidikan merupakan suatu layanan publik yang harus diberikan kepada siapapun yang ingin mendapatkan jasanya. Undang undang RI No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 berbunyi:

> Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang harus dicukupi setiap warga negara. Tuntutan masyarakat adalah layanan yang berkualitas atau layanan yang bermutu. Usman, (2008:479) menyatakan bahwa “mutu adalah produk dan atau jasa yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan”. Maka tentunya masyarakat sangat membutuhkan mutu pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selanjutnya timbulah pertanyaan bagaimana cara menciptakan mutu layanan pendidikan yang berkualitas?. Menurut Wahyu Surakusumah (2008:4) menyatakan tentang indikator mutu layanan suatu lembaga pendidikan yaitu

> Layanan berkualitas dapat terjadi karena ada faktor lingkungan yang mendukung agar layanan tersebut dapat terlaksana yaitu terciptanya keamanan, kenyamanan dan kesehatan suatu lembaga pendidikan, hal tersebut dapat diwujudkan dengan cara penciptaan kondisi antara lain: Norma dan aturan sebagai landasan, penataan sarana prasarana dan penciptaan ketahanan lembaga pendidikan.

Menurut teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan suatu lembaga pendidikan dapat dilakukan ketika adanya norma dan aturan sebagai landasan, penataan sarana prasarana yang baik serta penciptaan lembaga pendidikan, madrasah

sebagai salah satu lembaga pendidikan harus menerapkan hal tersebut dengan harapan dapat menarik minat masyarakat dalam menyekolahkan anak-anaknya ke madrasah.

Dengan meningkatkan mutu pelayanan, maka diharapkan motivasi belajar peserta didik dapat ditingkatkan. Motivasi sangat besar pengaruhnya terhadap belajar, bila guru tidak mampu meningkatkan motivasi, maka peserta didik didik tidak akan belajar dengan sebaikbaeiknya karena tidak ada daya tarik tersendiri dari dirinya. Motivasi belajar merupakan daya dalam diri peserta didik yang mendorongnya untuk mau dan tekun belajar, melakukan usaha yang terbaik dan terarah dalam proses pembelajaran untuk mencapai hasil terbaik yang merupakan tujuan yang dimiliki dan dipelihara selama proses pembelajaran berlangsung (Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol 2 No 2 Tahun 2017). Adapun teori menurut Eggen yang dikutip dalam buku Eni Fariyathul Fahyuni dan Istiqomah (2016:98) menyatakan bahwa :

> "Siswa yang memiliki motivasi dalam belajar akan melakukan usaha untuk memahami topik pelajaran baik pelajaran itu menarik atau pun tidak bagi siswa tersebut. Mereka berusaha dalam belajar karena mereka yakin bahwa pemahaman yang mereka peroleh itu berharga dan bermanfaat bagi mereka".

Maka berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Eggen tersebut, apabila seorang peserta didik memiliki peserta didik dia akan melakukan usaha untuk memahami topik pelajaran dan meraka akan berusaha belajar semaksimal mungkin karena mereka mengetahui manfaat dari pembelajaran yang mereka akan dapatkan sangatlah berharga.

Adapun beberapa faktor yang mampu mempengaruhi motivasi belajar peserta didik menurut Syamsu Yusuf (2009: 23) yang menyatakan : "motivasi belajar dapat timbul karena faktor internal (Fisik dan psikologis) dan eksternal (sosial dan non sosial). Dari teori tersebut terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi motivasi belajar peserta didik salah satunya adalah faktor non sosial yaitu faktor yang berasal dari keadaan atau kondisi fisik di sekitar siswa salah satunya adalah kualitas lembaga pendidikan tempat dia belajar. Ini membuktikan bahwa kualitas lembaga pendidikan yang salah satunya adalah mutu pelayanan akan berpengaruh terhadap motivasi belajar peserta didik.

Namun pada kenyataannya terjadi kesenjangan antara mutu pelayanan terhadap motivasi belajar peserta didik, hal tersebut penulis dapatkan sebagai hasil dari observasi yang penulis lakukan di Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis, bahwa mutu pelayanan MDT sudah

dilaksanakan dengan baik, dibuktikan dengan beberapa fakta bahwa MDT As-Sodiqin sudah menerapkan peraturan yang sesuai dengan norma yang berlaku, sarana prasarana yang lengkap dan sesuai dengan usia peserta didik, serta keamanan yang dilakukan di MDT sudah baik, namun hal tersebut berbanding terbalik dengan motivasi belajar peserta didik yang rendah, dibuktikan dengan minimnya peserta didik yang mau belajar di MDT AsSodiqin dikarenakan peserta didik tidak mengetahui bagaimana manfaat belajar di Madrasah.

Beradasarkan kesenjangan di atas, maka menimbulkan suatu pertanyaan apakah mutu pelayanan madrasah akan menumbuhkan motivasi belajar terhadap peserta didik atau tidak. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah tersebut dan akan menuangkannya dalam sebuah karya tulis berjudul "Pengaruh Mutu Pelayanan Madrasah Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik" (Penelitian di Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. MDT As-Sodiqin sudah menerapkan peraturan sesuai dengan norma yang berlaku;
2. Sarana prasarana yang lengkap dan sesuai dengan usia peserta didik;
3. Keamanan yang dilakukan di MDT As-Sodiqin sudah baik, sehingga keamanan dan keselamatan peserta didik sangatlah terjamin;
4. Minimnya peserta didik yang mau belajar di MDT As-Sodiqin;
5. Peserta didik tidak mengetahui bagaimana manfaat belajar di Madrasah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu luas, maka dari itu penulis membatasi permasalahan dengan hanya memfokuskan terhadap permasalahan yang akan di teliti ini yaitu

"Pengaruh Mutu Pelayanan Madrasah Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik".

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Mutu Pelayanan Madrasah Diniyah Takmiliyah AsShodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana Motivasi Belajar Peserta Didik Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Madrasah terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mutu Pelayanan Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis;
2. Motivasi Belajar Peserta Didik Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis;
3. Pengaruh Mutu Pelayanan Madrasah terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik Madrasah Diniyah Takmiliyah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.

F. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

   Peneliti berusaha mengetahui konsep-konsep dan teori-teori yang dapat mendukung fakta dari informasi yang ada di lapangan. Di samping itu, hasil

penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan kajian dan bermanfaat sebagai referensi bacaan bagi peneliti atau bagi madrasah terkait.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

a) Bagi peserta didik

Diharapkan hasil peneliatian ini peserta didik temotivasi untuk lebih giat lagi dalam melakukan atau mengikuti setiap proses pembelajaran.

b) Bagi Madrasah

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan pemikiran akademis untuk kepentingan madrasah dalam menjamin mutu pelayanan dan memotivasi atau dorongan kepada peserta didik untuk lebih giat lagi dalam belajar.

c) Bagi Guru

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan pengetahuan bagi guru serta pemahaman akan pentingnya penerapan motivasi belajar dalam diri setiap peserta didik.

G. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1. Kerangka Pemikiran

Setiap langkah pekerjaan yang di landasi dengan motivasi yang tinggi maka akan menghasilkan sesuatu yang memuaskan, berbeda dengan suatu pekerjaan tanpa dibarengi dengan motivasi yang tinggi. Motivasi itu sendiri akan timbul apabila individu itu tertarik akan sesuatu yang mana segala dari keinginannya merasa terpenuhi, melayani aspek tujuan-tujuannya, memuaskan kebutuhankebutuhannya.

Hal tersebut berlaku pula dalam dunia pendidikan. Bila peserta didik sudah terpenuhi apa yang dibutuhkannya, maka akan barang tentu mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga adanya timbal balik berupa konsistensi dalam mengikuti, menghayati, mengaplikasikan apa yang sedang atau telah mereka ikuti dalam hal pengembangan pengetahuannya.

Peserta didik diibaratkan sebagai konsumen maka sangat diperlukan upaya pelayanan-pelayanan terbaik agar mereka dapat belajar dengan baik serta optimal terutama dilingkungan madrasah. Kepuasan pelayanan harus diutamakan dalam merancang kegiatan bisnis, meskipun pada dasarnya dunia pendidikan bukanlah merupakan kegiatan bisnis akan tetapi pelayanan terhadap pelanggan yang dalam hal ini siswa harus tetap di utamakan.

Dalam pendidikan non-formal seperti MDT (Madrasah Diniyah Takmiliyah) mutu atau kualitas pelayanan sangat perlu untuk di optimalkan. Karena dengan mutu pelayananan yang optimal maka kenyamanan peserta didik akan terbangun sehingga mampu meningkatkan motivasi peserta didik. Pelayanan terhadap peserta didik bukan hanya sekedar pelayanan secara langsung yang diberikan oleh guru, tetapi juga pihak lain yang terkait. Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh peserta didik akan menjadi nilai plus juga untuk keberlangsungan eksisitensi madrasah itu sendiri, sehingga citra yang baik di lingkungan masyarakat akan mengangkatkan pamor madrasah tersebut sehingga akan sangat disenangi dan akhirnuya menjelma menjadi madrasah yang favorit.

Berbeda dengan pabrik industri dimana konsumennya menyenangi pihak tertentu dan menjadi langganan karena alasanalasan, antara lain karena harganya murah sedangkan kualitasnya bagus dan bisa bersaing. Sedangkan madrasah favorit yang banyak peminatnya bisa menjadi mahal harganya, tapi biarpun mahal peminat akan tetap menyenangi madrasah tersebut karena berbagai alasanalasan dan yang paling utama karena mutunya yang sudah teruji.

Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tempat pendidikan atau madrasah yang dapat memberikan pelayanan terbaik dalam berbagai aspek-aspek tertentu adalah madrasah yang bermutu, apabila secara teoritis dapat diketahui bahwa mutu pelayanan madrasah ada keterkaitannya dengan meningkatnya motivasi belajar peserta didik, maka dengan ini penulis berkeinginan untuk mengangkat masalah tersebut menjadi sebuah judul penelitian di Madarasah Diniyah Takmiliah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten

Ciamis dengan skema sebagai berikut:

2. Paradigma Penelitian

Tabel 1.1 : Paradigma Penelitian

Variabel X **Mutu Pelayanan MDT**	**Variabel Y** **Motivasi Belajar**
a) Adanya aturan yang berlaku sesuai dengan norma sebagai landasan; 1) Pemahaman dan komitmen yang kuat dalam melaksanakan norma atau aturan yang telah dibuat oleh semua komponen sekolah; 2) Siswa dan warga sekolah dilatih dan dibiasakan untuk menaati nilai dan norma atau aturan yang telah disepakati dan melaksanakan tata tertib dalam kehidupan sehari-hari disekolah; 3) Kepala madrasah, guru, pegawai dan orang tua memberikan contoh dan tauladan dalam melaksanakan aturan atau norma yang berlaku; b) Penataan Sarana dan Prasarana yang baik; 1) Madrasah memiliki sarana yang lengkap. 2) Penataan sarana madrasah yang tepat dan tidak terkesan berantakan; 3) Madrasah memiliki prasarana yang menunjang pembelajaran 4) Penataan prasarana yang tepat disesuaikan dengan kenyamanan peserta didik c) Ketahanan lembaga pendidikan sebagai penjamin keamanan. 1) Tatanan lingkungan sekolah yang baik; 2) Adanya sistem pengamanan (Deteksi dini dan pencegahan); 3) Peningkatan pengetahuan dan pembiasaan untuk membina moral dan perilaku.	a) Melakukan usaha untuk memahami materi ajar; 1) Mampu menemukan topik yang secara instrinsik menarik proses belajar; 2) Mampu menemukan topik yang secara instrinsik tidak menarik proses belajar; 3) Peserta didik memahami materi yang diajarkan guru. b) Mengetahui bahwa materi yang diajarkan bermanfaat; 1) Peserta didik mengetahui apa yang akan dipelajari; 2) Tetap mempertahankan usahanya untuk belajar; 3) Peserta didik mengetahui manfaat dari tujuan pembelajaran c) Mengetahui bahwa materi yang diajarkan sangat berharga. 1) Peserta didik selalu merasa apa yang dia pelajari sangat berharga dalam kehidupannya; 2) Peserta didik merasakan manfaat berharga dari materi yang sudah dipelajarinya.
Wahyu Surakusumah (2008:4)	Eggen yang dikutip dalam buku Eni Fariyathul Fahyuni dan Istiqomah (2016:98)

RESPONDEN

H. Hipotesis

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2010: 64).

Judul penelitian "Pengaruh Mutu Pelayanan Madrasah Terhadap Motivasi Belajar Peserta didik"

Berdasarkan kerangka teoritis dan kerangka berpikir diatas, maka dalam penelitian dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Mutu Pelayanan Madrasah terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Mutu Pelayanan Madrasah terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik.