

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap lembaga pendidikan yang kecil maupun yang besar, harus dikelola dan ditata dengan baik agar mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap informasi atau keterangan yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional suatu organisasi maupun lembaga pendidikan. Tetapi layanan pendidikan yang ada di sekolah itu haruslah mampu memenuhi kebutuhan setiap pelanggan eksternal dan internal, sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan akan mewujudkan kepuasan pelayanan bagi mereka. Layanan internal dapat berupa kepuasan dari pegawai dan peserta didik dalam lembaga pendidikan tersebut.

Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke pelanggan, dalam lembaga pendidikan proses meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang diinginkan. Lembaga pendidikan dalam menjalankan kegiatannya semakin berorientasi pada pelanggan untuk terus menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pelanggan puas.¹

Pelanggan pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pelanggan kurang begitu puas atau merasa tertipu dari produsen pendidikan lembaga sekolah ini akan berakibat fatal

¹Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), h.45.

dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut. Dalam ayat al Qur'an Surah an-nahl: 90 diterangkan bahwa:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Maksud dari ayat diatas yang berhubungan dengan Manajemen Ketatausahaan adalah Pihak pelanggan pendidikan berhak memperoleh layanan yang memuaskan selera mereka, layanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, mulai dari layanan berupa bentuk fisik bangunan sampai layanan yang berbentuk fasilitas. Konsumen akan memperhatikan keadaan bangunan, ruang belajar, mulai dari bangku, wc/kamar mandi yang bersih dan airnya lancar, bahkan sampai atap yang bocor. Kemudian ketersediaan berbagai fasilitas, berupa teknologi pendidikan, pegawai yang disiplin dan rajin, sering mendengarkan informasi yang baru dan sebagainya. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan pelanggan.

Dilihat dari dulu hingga sekarang setiap kegiatan organisasi baik pemerintah, maupun lembaga pendidikan memerlukan adanya ketatausahaan yang tertib agar tujuan organisasi atau lembaga pendidikan akan terlaksana dengan lancar. Dunia berkembang semakin pesat dengan adanya sistem teknologi dan informasi yang semakin canggih, dengan begitu manusia dituntut untuk mampu dalam meningkatkan kemampuannya dalam mengeporasikan hal tersebut. Perkembangan tersebut tidak hanya memfokuskan pada kemampuan dalam bidang teknologi dan informasinya saja tetapi juga dalam bidang pendidikan. Karena pendidikan merupakan elemen penting dalam kehidupan seseorang yang

bersifat kompleks. Kompleksitas pendidikan menggambarkan bahwa pendidikan merupakan suatu upaya seperti yang melibatkan aspek kognitif, apektif dan psikomotorik yang menyangkut keterampilan dalam upaya membentuk diri seorang secara keseluruhan untuk menjadi manusia seutuhnya.

Menurut Liang Gie, di Indonesia salah satu kegiatan khusus atau pokok dalam Tata Usaha adalah pekerjaan menyimpan data-data pada tempat yang aman, yang dikenal dengan istilah kearsipan. Tugas-tugas Tata Usaha selalu mencakup kegiatan kearsipan yang berisi pelayanan data informasi hasil proses pengaturan arsip sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi yang membutuhkannya. Kegiatan Tata Usaha meliputi: menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam sebuah organisasi.² Organisasi yang dimaksudkan disini adalah lembaga pendidikan.

Menurut The Lian Gie, tenaga Tata Usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat,
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata Usaha bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi,

²The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2000), h.16.

membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrasturture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat

Sesuatu keadaan yang terlihat di beberapa lembaga pendidikan pelayanan publik itu merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Namun, apabila ingin jujur kenyataan menunjukkan bahwa pelayanan ini masih saja berada pada titik yang sangat memprihatinkan atau sangat jauh dari apa yang kita harapkan. Hal ini dapat kita amati dengan jelas dari tingginya budaya bolos para abdi negara tersebut sehingga menyebabkan kualitas pekerjaan menjadi sangat rendah. Ironisnya, sudah kualitas kinerjanya begitu rendah justru ditambah lagi dengan budaya korupsinya yang semakin tinggi. Fenomena diatas sangat mempengaruhi kinerja para pegawai tata usaha yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan prosedurnya.

Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan profesi. Luther Gulick memandang manajemen sebagai ilmu karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama.³ Sedangkan menurut Folet melihatnya sebagai kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan tugas.⁴ Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik. Manajemen adalah keseluruhan proses

³Luther Gulick , *Dictionary Of Education* (New York: McGraw-Hill Book Company, t.tp), h. 145.

⁴Folet, *Managerial Proseses and Organisational Behavior* (Glenview: Scott, ttp), h. 39.

penyeleenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain⁵

Pengertian diatas menggambarkan adanya beberapa fungsi yang menciptakan sebuah proses kerjasama antara personil organisasi, dimana fungsi tersebut oleh G. R. Terry disebut sebagai fungsi manajemen yang terdiri dari; *planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan/penggerak), dan *Controlling* (pengawasan).⁶ Keempat fungsi tersebut dapat di sederhanakan menjadi 3, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan karena keempat fungsi manajemen tersebut sudah tercakup didalamnya.⁷

Tata Usaha sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas dalam bidang administrasi sekolah. Selain itu, kegiatan pengelolaan berbagai catatan dan informasi tertulis itu juga disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif.

SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin yang menjadi tempat penelitian peneliti SMA Islam Terpadu Ukhwah Banjarmasin, sekolah yang

⁵Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 5.

⁶H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 2.

⁷Suharsimi Arikunto dan LiaYuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media , 2008), h.7.

berada Dibawah naungan Yayasan Ukhuwah ada dua tempat, yang pertama terletak di Jl. Bumi Mas Raya Komp. Bumi Handayani XII A Kecamatan Banjarmasin Selatan Kabupaten Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan dan yang kedua terletak di Jl. Bumi Mas Raya Komp. Bumi Handayani XII A Rt. 33 kelurahan Pemurus Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Peneliti menetapkan penelitian pada SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin yang terletak di Jl. Bumi Mas Raya Komp. Bumi Handayani. Pada penajajakan awal peneliti di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, setiap hari diwaktu pagi para pegawai Tata Usaha datang pada jam 06.30 dan langsung mengisi absensi, Sedangkan tempat pelaksanaannya di dalam ruangan kantor Tata Usaha. adapun kegiatan setiap hari jum'at diadakan jum'at taqwa, yang kegiatannya ialah sholat *dhoha* berjamaah diteruskan dengan pidato dari siswa bergilir.

Peneliti melihat beberapa masalah yang diatas dan membuat peneliti ingin membuat suatu tulisan yaitu skripsi tentang masalah Tata Usaha yang belum tentu bagus walau karena ada beberapa kabar dari orang bahwa banyak sekolah yang bagus dan elit yang dimaksud dengan elit disini adalah lumayan mahal dalam hitungan satu semester bahkan mungkin lebih mahal dari pada kuliah satu semester dan itu di tonjolkan dengan adanya penilaian bagus tadi dan bagus disini bisa dilihat dengan yang pertama banyaknya yang di terima di perguruan tinggi, yang kedua nilai yang dihasilkan siswa saat ujian akhir pun tinggi, yang ketiga nilai akreditasi pun paling bagus dari pada sekolah negeri. Saat peneliti berkunjung untuk melakukan observasi kebeberapa sekolah dan peneliti melihat

SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin lebih dominan dengan yang ingin diteliti maka peneliti memutuskan melakukan penelitian di sana.

Saat melakukan observasi di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, peneliti merasakan lingkungan islami di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, peneliti melihat bahwa perhatian dari petugas Tata Usaha dengan pelanggan sangatlah baik dari sambutan saat masuk kedalam kantor semua pegawai Tata Usaha sangatlah ramah, melayani dengan sangatlah baik, cepat dan tidak memungut biaya apa pun saat melayani. Itulah hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti, karena itu peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian agar dapat mengetahui lebih jauh tentang Manajemen Ketatausahaan yang ada disana dan penghambat dalam pelaksanaan manajemen Ketatausahaan. Untuk memperdalam dan membuktikan permasalahan tersebut diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkatnya dalam suatu penelitian ilmiah, dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah skripsi dengan judul: **Manajemen Ketatausahaan Di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin.**

B. Defenisi operasional

Agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam memahami penelitian ini, maka peneliti akan mendeskripsikan beberapa istilah dalam judul ini, yaitu:

Manajemen adalah pengeturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi melalui kerja sama para anggota untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi secara efektif dan efisien.⁸ Sedangkan yang dimaksud

⁸Syafarudin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2005), h. 240.

manajemen dalam skripsi ini yaitu pengaturan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Ada beberapa pengertian tentang Tata Usaha, tetapi kesemuanya hampir mempunyai kesamaan pengertian yang mengarah kepada pengaturan tulis menulis dan catat mencatat. Berikut beberapa pengertian tentang Tata Usaha: Tata Usaha terdiri dari dua kata, yaitu Tata dan Usaha yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian sebagai berikut Tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati. Dan Usaha ialah suatu usaha dengan mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud.

Manajemen ketatausahaan adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses kerja, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan yang meliputi penyimpanan dan pengarsipan, dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini ditetapkan rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Manajemen Ketatausahaan di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin.
2. Bagaimana faktor hambatan dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dapat diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Manajemen Ketatausahaan di SMA IT Ukhuwah Banjarmasin.
2. Mengetahui faktor hambatan dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin.

E. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul mengenai Manajemen Ketatausahaan di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin yaitu:

1. Peneliti merupakan mahasiswa dari jurusan manajemen pendidikan islam, dan itu membuat peneliti memilih judul Manajemen Ketatausahaan.
2. Peneliti ingin mengetahui bagaimana proses manajemen yang ada pada Tata Usaha di SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, karena ingin mengetahui bagaimana proses yang dilakukan oleh Tata Usaha.
3. Banyaknya lulusan yang berhasil setelah keluar dari SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin dan itu pasti tidak luput dari pelayanan Tata Usaha sebagai penunjang lulusan dalam hal administrasi.
4. Karena permasalahan mengenai manajemen dan Pelayanan dalam Tata Usaha. Hal ini sangatlah penting untuk memudahkan pelaksanaan pendidikan di sekolah, bagaimana tidak kalau pengaturan dan pelayanan Tata Usaha yang lambat akan membuat berjalannya suatu perencanaan pendidikan akan terlambat dari yang sudah diatur sedemikian rupa.

F. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan tata usaha dalam permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan cepatnya pelayanan dan bagaimana supaya pelanggan yang memerlukan bantuan atau jasa Tata Usaha merasa puas atas pelayanan. Hal ini dilakukan dengan cara membuat Website untuk lebih memudahkan pelanggan untuk lebih memudahkan tata usaha dalam menginput data.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam dengan fokus penelitian yang berbeda untuk memperoleh perbandingan sehingga memperkaya temuan-temuan penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan dan perbaikan dalam Manajemen Ketatausahaan di sekolah-sekolah yang masih belum terlalu bagus pelayanan dan pengaturan Tata Usahnya.

G. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang lain oleh Muhlis, Aswandi, M.Syukri, dengan judul Manajemen Kinerja Ketatausahaan, Lokasi di FKIP Untan Pontianak, Isinya tentang Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut: (1) Perencanaan Kinerja Ketatausahaan dalam Pelayanan Administrasi Keuangan; Kepala sekolah tidak bekerja sendiri membuat perencanaan tetapi bersama-sama dengan kepala tata usaha dan staf tata usaha

yang melayani administrasi keuangan. Kepala MAN Model Kota Singkawang melakukan perencanaan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan menganalisis data kegiatan pelayanan administrasi keuangan meliputi bidang-bidang administrasi bersama-sama dengan kepala tata usaha dan staf tata usaha.

Hasil penelitian oleh Nurhadi, dengan judul Pentingnya Administrasi Guna Meningkatkan Mutu, lokasi di IAIN Tulungagung, isinya tentang Administrasi sekolah adalah segala usaha melayani, membantu maupun memenuhi secara bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber, baik personal maupun material, secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan di sekolah secara optimal.

Hasil penelitian oleh Afriyenti, dengan judul Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif, lokasi di FIP UNP jurusan Administrasi pendidikan, isinya tentang pegawai yang merupakan keseluruhan orang-orang yang berada dalam organisasi.

Dari kesemua itu berbeda dengan yang akan saya teliti dalam hal , yang ada dan penelitian ini juga ingin mengetahui tentang kinerja ketatausahaan, bagaimana personilnya bekerja serta ingin mengetahui apa yang sebenarnya bagaimana pelayanan ketatausahaan.

H. Sistematika Penulisan

Dalam karya tulis ini penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, Tinjauan terdahulu, signifikansi penelitian, sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori merupakan Kajian penelitian ini, yang menguraikan mengenai manajemen ketatausahaan: pengertian manajemen, pengertian ketatausahaan, fungsi-fungsi manajemen, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan pelayanan, pengarsipan, pengawasan, kegiatan ketatausahaan sekolah, tugas dan fungsi tata usaha.

Bab III Metode penelitian, tentang jenis dan pendekatan, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, prosedur penelitian.

Bab IV Laporan hasil penelitian memuat tentang gambaran umum sekolah penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.