

**PROFESIONALITAS TENAGA ADMINISTRASI
SMP NEGERI 23 BANJARMASIN**

**OLEH:
MAISYARAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021/1422 H**

**PROFESIONALITAS TENAGA ADMINISTRASI
SMP NEGERI 23 BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Untuk memenuhi Sebagai Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

Maisyarah

170102050838

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN**

2021/1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Maisyarah

NIM : 170102050838

Tempat/Tgl. Lahir : Negara, 25 Mei 1999

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 13 Juli 2021

Yang Memuat Pertanyaan,



Maisyarah

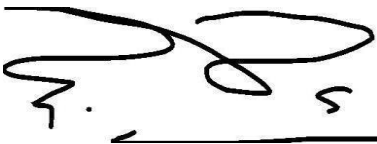
PERSETUJUAN

Sripsi yang berjudul : Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri
23 Banjarmasin
Ditulis Oleh : Maisyarah
NIM : 170102050838
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan Tanggal Lahir : Negara, 25 Mei 1999
Alamat : Jl. Suka Ramai RT.01 RW.01 No.77 Desa Baruh
Jaya, Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu
Sungai Selatan, Negara, 71254.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Juli 2021

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi



Dr. Ahmad Juhaidi, S. Ag.M.Pd.I
NIP. 197602181997031001

Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan



Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197202171997032002

Mengetahui
Ketua Jurusan MPI
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Suraijiah, M.Pd
NIP. 196702181994032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin, Nama Maisyarah, NIM 170102050838, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin
Tanggal : 26 Juli 2021
Dinyatakan : Lulus
Nilai : 80,00 (A)




Dekan Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan

UIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd.

NIP. 196001061986032004

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ahmad Juhaidi, S. Ag.M.Pd.I (Ketua)	
2. Dr. Riinawati, M.Pd (Anggota)	
3. Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag. (Anggota)	

ABSTRAK

Maisyarah.2021 *Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, Pembimbing: (I) Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag.M.Pd.I. (II) Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag.

Kata Kunci: Profesionalitas, Tenaga Administrasi Sekolah.

Penelitian ini dilator belakangi oleh Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemenSDM yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan sekolah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin yang meliputi tentang bagaimana *tangibility*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *empathy* dalam memberi layanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 23 Banjarmasin. Subjek dalam penelitian ini adalah guru dan siswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini mengacu pada analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin memberikan tingkat kepuasan terhadap guru dan siswa dari segi pelayanan *tangibility* yaitu pelayanan dan sarana dan prasarana yang mencukupi, *reliability* yaitu pelayanan sesuai standar sekolah, *responsivess* yaitu kecepatan dan kemudahan menghubungi, *assurance* yaitu kemampuan berkomunikasi dan *empathy* yaitu kepedulian dan ketersediaan membantu.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT sebaik-baiknya penolong yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nyalah sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Sholawat serta salam selalu terucap kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Ku persembahkan hasil karya ilmiah ini dan ucapan:

Terimakasih untuk Orang tua, Ayahanda Suriansyah, ibunda Marfuah atas pengorbanan, motivasi, doa dan semangat didalam setiap berproses. Terimakasih banyak untuk ayah dan ibu terhebat.

Terimakasih untuk saudara Muhammad Husin dan Humairah yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian tugas skripsi ini. Semoga aku selalu bisa menjadi kakak yang baik dan menjadi contoh untuk adik-adikku.

Terimakasih untuk guru dan dosen yang berjasa yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, namun salam hormat dan rasa terimakasih tak terhingga untuk kalian yang telah memberi ilmu dalam pendidikan.

Teman satu kost, satu jurusan MPI 2017 dan seperjuangan yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan dalam pengerjaan skripsi. Teman dekat Nia Fronica, Risma Amelia, Riska Ristiwati, Sarmila, Patimah, Anida Karamah dan Muhammad Ridani yang selalu membantu tenaga dan pikiran dan semangat dalam pengerjaan skripsi saya.

Saya bersyukur dan sangat berterimakasih kepada kalian semua yang telah kebersamai dalam setiap langkah proses penyusunan skripsi ini.

MOTTO

“USAHA DISERTAI DENGAN DOA”

Maisyarah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ. الصَّلَاةُ وَ

السَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَ الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan Kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang profesionalitas tenaga administrasi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan. Bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penyusun menyampaikan terimakasih banyak kepada:

1. Ibu Prof Dr. H. Juairiah, M.Pd. sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Dr. Hj. Suraijiah, M.Pd. sebagai Ketua dan Ibu Nauriatul Muharramah, SEI, M.Pd.I sebagai sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag.M.Pd.I sebagai Dosen Pembimbing Skripsi Bidang Konten dan Metodologi dan Ibu Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag sebagai Dosen Pembimbing Skripsi Bidang Bahasa dan Teknik Penelitian yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
4. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
5. Ibu Laila Rahmawati, S.Ag., SS., M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Bapak Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IP., M.Pd., selaku Pengelola Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin sebagai bahan dalam penyusunan skripsi saya.
6. Kepala sekolah, para Pendidik,, Staf dan peserta didik SMP Negeri 23 Banjarmasin yang telah bersedia menjadi tempat penelitian dan memberikan pelayanan terbaik kepada penulis hingga dapat memperlancar dan mempermudah pengumpulan data dalam penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan kelas MPI 2017 yang sudah saling mendukung dan memberikan semangat selama masa perkuliahan.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang peneliti miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat peneliti harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Banjarmasin, 13 Juli 2021

Penyusun

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maisyarah' with a stylized flourish at the end.

(Maisyarah)

Nim.170102050838

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	4
C. Fokus Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Alasan Memilih Judul	6
F. Signifikansi Penelitian	6
G. Penelitian Terdahulu	7
H. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS	13
A. Profesionalitas Tenaga Administrasi Sekolah	13
B. Ukuran Profesionalitas Tenaga Administrasi Sekolah.....	16
1. Tangibility	22
2. Reliability	23
3. Responsivess	25
4. Assurance	26
5. Empathy	27
C. Tujuan Tenaga Administrasi	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan dan Penelitian.....	32
B. Subjek dan Objek dan Penelitian.....	33
C. Data dan Sumber Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	39
F. Prosedur Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Sejarah Berdirinya SMP Negeri 23 Banjarmasin	43
B. Penyajian Data.....	44
1. Tangibility	45
2. Reliability	46

3. Responsivess	48
4. Assurance	50
5. Empathy	50
C. Analisis Data	52
1. Tangibility	54
2. Reliability	55
3. Responsivess	56
4. Assurance	56
5. Empathy	57
BAB V PENUTUP.....	59
A. SIMPULAN	59
B. SARAN-SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98

DAFTAR TABEL

Tabel I : Jumlah Populasi Siswa, Guru dan Tenaga Administrasi di SMP Negeri 23 Banjarmasin

Tabel II : Distribusi populasi dan Sampel di SMP Negeri 23 Banjarmasin

Tabel III : Rekapitulasi Peserta Didik SMP Negeri 23 Banjarmasin

Tabel IV : Rekapitulasi Pendidik dan Tenaga Pendidikan SMP Negeri 23 Banjarmasin

Tabel V : Sarana Prasarana Fisik SMP Negeri 23 Banjarmasin

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Terjemah
2. Instrumen Penelitian
3. Dokumen kegiatan Tenaga Administrasi SMP Negeri 23
Banjarmasin
4. Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi Surat Keterangan
Selesai Seminar Proposal
5. Catatan Seminar Proposal
6. Surat Izin Penelitian
7. Foto Bersama Kepala Sekolah dan Tenaga Administrasi
8. Daftar Riwayat Hidup Penulis