

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sekolah yang unggul adalah sekolah yang menunjukkan tingkat keefektifan tinggi, dalam artian sekolah yang dalam mencapai visi, misi, serta tujuan diwujudkan dalam aktivitas sekolah yang efektif dengan daya dukung tinggi dari seluruh komponen sekolah. Daya dukung ini salah satunya didukung dari performa kerja seluruh tenaga administrasi yang profesional.

Profesional adalah suatu sebutan terhadap kualitas sikap para para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya. Dengan demikian, sebutan profesionalitas lebih menggambarkan suatu “keadaan” derajat keprofesionalitas seseorang dilihat dari sikap, pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya.<sup>1</sup>

Administrasi memegang peran penting pada organisasi manapun baik formal maupun sekedar paguyuban. Hal ini karena sesungguhnya dikantor hanya ada dua urusan. Pertama, urusan administrasi perkantoran. Kedua, urusan lain. Hanya urusan administrasi yang menjadi sumber daya fasilitatif dan dokumentatif bagi urusan lain. Pernyataan ini tentu layak diperdebatkan meskipun harus diakui

---

<sup>1</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001) h. 2.

bahwa tidak ada institusi atau pranata apa pun dan dimana pun akan mampu tampil prima, kecuali memiliki sistem administrasi yang baik.<sup>2</sup>

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik.<sup>3</sup> Administrasi adalah upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam satu pola kerja sama.<sup>4</sup>

Menurut Aas Syaefuddin kompetensi tenaga administrasi sekolah merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas, peran dan kemampuan mengintegrasikan pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaannya yang dituntut dalam kecakapan teknis operasional atau teknis administratif di sekolah.<sup>5</sup>

Wujud profesional Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) adalah memiliki kompetensi dalam hal manajemen sekolah seperti yang diuraikan dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi manajerial, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi kepribadian. Sebagai TAS/M profesional, TAS/M dituntut untuk mampu menjalankan tugas dengan baik dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

---

<sup>2</sup> Sudarwan Danim, *Administrasi Sekolah & Manajemen kelas*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), h. 11.

<sup>3</sup> Abdullah Taman, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, dalam *Jurnal Nominal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol. 2, No. 1, 2013, h. 101.

<sup>4</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 2.

<sup>5</sup> Ngalm Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), h. 3.

Profesionalitas merupakan tuntutan setiap pekerjaan, tidak terkecuali TAS/M. Wujud profesionalitas TAS/M adalah memiliki kompetensi dalam hal administrasi sekolah seperti yang diuraikan dalam deskripsi tugasnya. Deskripsi tugas dari TAS/M adalah melaksanakan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan dan administrasi kurikulum, serta melakukan kegiatan penyusunan hasil kerja.

Sejalan dengan Pasal 12 Undang-undang Nomor 43 Tahun 1990 Tentang Kepegawaian, menyatakan bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan serta berdaya guna dan berhasil guna, diperlukan pegawai negeri sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja. Hal ini dimaksudkan memberikan peluang bagi pegawai negeri sipil yang berprestasi tinggi untuk meningkatkan kemampuannya secara profesional dan berkompetisi secara sehat.<sup>6</sup>

*School administrator have much responsibility in assisting teachers, support, personnel and students to schieve. They prossess a leadership to position to help others as well as themselves to grow, develop, and achieve. Schools of education training preservice administrators need to stay abreast of the latest trends which truly develop leadership characteristics in vital areas of the total endeavours of the school.*<sup>7</sup>

SMP Negeri 23 Banjarmasin merupakan Cikal Bakal dibangunnya sekolah ini sehubungan adanya program peningkatan SMP se Kalimantan Selatan yang secara serentak dibangun diwilayah provinsi Kalimantan Selatan. Oleh Kakanwi Depdikbu Prov. Kal-sel SMP Negeri 23 Banjarmasin terletak di Jl. Harmoni

---

<sup>6</sup> Wulan Sari, "Pembinaan Profesionalitas Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah di SD/MI Se-Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2014, h. 27.

<sup>7</sup> Marlow Ediger, *Administration of schools*, (America: Truman Stat University, 2007) h. 1.

Komplek Bumi Raya Permai 1. RT. 29 No. 3, Kecamatan Banjarmasin Timur, sekolah ini mengikuti kurikulum pemerintah dan terakreditasi A serta ijazahnya diakui sehingga lulusannya dapat meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Adapun visi yang dituju oleh sekolah SMP Negeri 23 Banjarmasin yaitu: “Membangun kebersamaan secara kekeluargaan dalam rangka mneingkatkan sekolah bermutu, berprestasi dan berwawasan lingkungan”

Kurikulum yang digunakan oleh SMP Negeri 23 Banjarmasin yaitu kurikulum 2013, adapun data tentang jumlah tenaga administrasi orang, jumlah guru 40 orang dan siswa 649 orang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah/skripsi yang berjudul “Profesionalitas Tenaga Administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin”.

## **B. Definisi Operasional**

Profesionalitas dalam penelitian ini adalah pendapat guru dan siswa tentang kemampuan bekerja staf tata usaha SMP Negeri 23 Banjarmasin yang diambil dari kepuasan mereka terhadap kepuasan layanan. Kepuasan terhadap layanan pada umumnya dilihat dari lima dimensi: tangibility, reliability, responsif, assurance, dan empati. Tangibility terkait dengan penampilan fisik, peralatan, staf/personel, bahan cetak, dna materi visual. Reliability dapat dipahami sebagai keandalan atau kemampuan untuk melakukan layanan sesuai dengan janji yang diberikan secara akurat. Responsif diartikan sebagai keinginan untuk menolong

pelanggan dengan menyediakan layanan cepat. Assurance dipahami sebagai pengetahuan dan adab staf serta kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan. Empati adalah kepedulian dan perhatian individual.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian ini adalah profesionalitas tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin. Adapun sub fokus masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Adapun yang menjadi sub fokus masalah:

1. Bagaimana *tangibility* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan?
2. Bagaimana *reliability* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan?
3. Bagaimana *responsif* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan?
4. Bagaimana *assurance* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan?
5. Bagaimana *empathy* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui *tangibility* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan
2. Untuk mengetahui *reability* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan
3. Untuk mengetahui *responsif* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan
4. Untuk mengetahui *assurance* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan
5. Untuk mengetahui *empathy* tenaga administrasi SMP Negeri 23 Banjarmasin dalam memberi layanan

#### **E. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis untuk memilih judul ini adalah:

1. Ketertarikan peneliti terhadap profesionalitas tenaga administrasi
2. Tenaga administrasi harus mempunyai tanggung jawab dan peran aktif dalam mencapai suatu tujuan pendidikan

3. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan yaitu dengan terlaksananya peran tenaga administrasi yang aktif dengan kinerja yang profesionalitas dan memberikan tingkat kepuasan terhadap guru dan siswa.

## **F. Signifikansi Penelitian**

### **1. Signifikansi Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada dunia pendidikan. Maka hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber dan bahan kajian bagi semua pihak dan dapat mengungkap hal-hal yang berhubungan tentang profesionalitas tenaga administrasi disekolah.

### **2. Signifikansi Praktis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi sekolah, dapat digunakan sebagai informasi mengenai profesionalitas tenaga administrasi sekolah.
- b. Bagi tenaga administrasi, hasil penelitian sebagai informasi bagi tenaga administrasi untuk menambah wawasan, pengetahuan yang berhubungan dengan tugas seorang tenaga administrasi pada lembaga pendidikan dalam menjalankan tugas.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan gambaran dan ilmu pengetahuan serta kajian tentang bagaimana profesionalitas tenaga administrasi sekolah.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Dalam peninjauan penelitian yang akan dilakukan, ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan mengenai profesionalitas tenaga administrasi, diantaranya:

1. Penelitian dari Deni Arisanti, dengan judul “*Profesionalisme Tenaga Tata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Di SDN 56 Prabumulih*”

Peneliti menjelaskan bahwa profesionalitas tenaga tata usaha adalah mutu, kualitas, tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi tata usaha. Adapun indikator profesionalisme tata usaha agar para personil dapat menjalankan tugasnya secara tepat dan berguna.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, artinya menjelaskan, menguraikan, atau menggambarkan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran, serta faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan administrasi perkantoran.

Hasil dalam penelitian ini adalah profesionalitas tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SDN 56 Prabumulih tergolong kurang profesional. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang tidak menjurus langsung kepada pekerjaan, sehingga kinerja tata usaha belum optimal dalam melaksanakan administrasi.

Perbedaan penelitian Dini Arisanti dengan penelitian saya adalah pada fokus yang diteliti, penelitian Dini Arisanti terfokus pada profesionalitas tata usaha dalam kegiatan administrasi perkantoran, sedang penelitian saya yaitu profesionalitas tenaga administrasi dalam memberi layanan kepada guru dan siswa.

2. Penelitian dari Wulan Sari, dengan judul “*Pembinaan Profesionalitas Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah di SD/MI Se-Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul*”

Peneliti menjelaskan pembinaan merupakan tugas dan tanggung jawab kepala sekolah, agar dapat memberikan pembinaan yang tepat sesuai kebutuhan dan tuntutan pekerjaan tenaga administrasi sekolah, kepala sekolah dituntut untuk memiliki kemampuan dalam hal manajemen sekolah. Dengan memiliki kemampuan dalam hal manajemen sekolah maka kepala sekolah dapat memberikan pengarahan dan bimbingan untuk menunjang pekerjaan tenaga administrasi sekolah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menganalisis realitas tentang pembinaan profesionalitas TAS/M terkait pelaksanaan fungsi dan tugasnya dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan di SD/MI Se-Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul.

Hasil dalam penelitian ini adalah TAS/M di sd/mi Se-Kecamatan Pleret sudah cukup profesional, namun pada bagian pengelolaan arsip beberapa

TAS/MI cenderung bekerja tanpa tuntutan/arahan dari kepala sekolah sehingga tidak sesuai dengan prosedur. Upaya Kepala SD/MI di Kecamatan Pleret untuk meningkatkan profesional TAS/M pada umumnya sama yaitu kepala sekolah/madrasah mengikuti TAS/M pada diklat atau pelatihan maupun sosialisasi serta pembinaan dari kepala sekolah/madrasah.

Perbedaan antara skripsi Wulan Sari dan skripsi saya adalah pada penelitian pembinaan profesionalitas, sedangkan pada penelitian skripsi saya yaitu mengetahui bagaimana tenaga administrasi dalam member layanan kepada guru dan siswa.

Adapun penelitian yang relevan tersebut, penelitian yang peneliti buat memang sedikit berbeda tetapi masih mempunyai hubungan yang bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika laporan penelitian ini terdiri atas beberapa bagian yang kemudian dirinci dalam beberapa sub bagian sebagai berikut:

### **BAGIAN AWAL**

Pada bagian awal terdapat: halaman judul, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman persetujuan, halaman pengesahan, abstrak, kata persembahan, motto, kata pengantar, daftar isi dan daftar lampiran.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama, sebagai Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, alasan memilih judul, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN TEORI

Bab kedua, sebagai tinjauan teori yang berisi tentang pengertian profesionalitas tenaga administrasi sekolah, ukuran profesionalitas tenaga administrasi sekolah, *tangibility*, *reliability*, *responsivess*, *assurance* dan *empathy*.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga, sebagai metode penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data , analisis data dan langkah-langkah penelitian.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini memuat tentang data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan di dalam Bab III. Uraian ini terdiri dari deskripsi data yang disajikan dengan topic yang sesuai dengan pertanyaan penelitian dan hasil analisis data. Deskripsi data tersebut diperoleh dari pengamatan, serta didukung oleh dokumentasi.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Isi kesimpulan ini terkait langsung dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kesimpulan juga ditarik dari pembahasan, namun yang benar-benar relevan dan mampu memperkaya temuan penelitian yang sudah diperoleh. Kesimpulan penelitian merangkum hasil penelitian yang telah diuraikan secara lengkap di dalam Bab IV.

#### DAFTAR PUSTAKA

Memuat semua sumber pustaka yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan sistem yang telah dibakukan secara konsisten.

#### LAMPIRAN

Lampiran berisi semua instrument yang digunakan (pedoman wawancara, pedoman observasi, angket, test hasil belajar dan lain-lain), contoh hasil kerja tenaga administrasi, data hasil penelitian, serta data lain yang dipandang perlu.