

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan investasi utama untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kualitas manusia dalam membentuk watak bangsa menjadi masyarakat yang maju, adil, makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, yang memungkinkan warganya mengembangkan diri sebagai manusia seutuhnya. Selaras dengan fungsi pendidikan nasional yang tercantum dalam UU RI No. 20 Thn 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB II pasal 3 yang berbunyi:

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dan bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang bertanggung jawab.¹

Setiap warga negara indonesia mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan dan pengajaran yang sesuai dengan kemampuan masing-masing. Pendidikan menjadi program utama dalam pembangunan nasional. “Pendidikan

¹ Departemen Agama RI, *UU dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*, (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2006), h. 8-9.

sebagai bahan dari usaha untuk meningkatkan taraf kesejahteraan kehidupan manusia merupakan bagian dari pembangunan nasional.”²

Istilah pendidikan sering kali kita dengar, pendidikan pada hakikatnya merupakan upaya untuk mengarahkan perkembangan manusia agar menuju ke arah yang baik, tekanan perhatian pendidikan adalah perkembangan kepribadian manusia. Telah dirumuskan bahwa pendidikan adalah upaya mengarahkan perkembangan kepribadian (aspek psikologik dan psikofisik) manusia sesuai dengan hakikatnya agar menjadi insan kamil, dalam rangka mencapai tujuan akhir kehidupannya, yaitu kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.³

Berdasarkan tujuan pendidikan nasional tersebut jelas bahwa yang dikehendaki pemerintah adalah meningkatkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan matang dalam perkembangan fisik dan mental serta mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang banyak.

Ajaran agama Islam menegaskan bahwa pendidikan sangat penting sekali, Allah Swt berfirman dalam Al-Qur’an surah Al-Mujadilah ayat: 11 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ (١١)

Ayat di atas menerangkan betapa pentingnya pendidikan dalam kehidupan karena Allah menegaskan dalam Al-Qur’an, bahwa pendidikan merupakan suatu yang mutlak harus dipenuhi, karena dalam pendidikan terdapat pengajaran norma-norma

² H.A.R. Tibar, *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Indonesia, 2001), h. 13

³ Aunur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2004). h. 97

dalam tatanan kehidupan, sehingga mampu menata tingkah laku mana yang dianggap baik dan mana yang tidak baik.

Usaha untuk mewujudkan hal tersebut di atas maka dalam proses pembangunan pendidikan terus menerus dilakukan peningkatan dan penyempurnaan dalam sistem penyelenggaraannya di madrasah. Dengan demikian diharapkan program pendidikan di madrasah senantiasa dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan tidak mengesampingkan keimanan dan ketakwaan.

Pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sebagai sarana untuk mengembangkan potensi yang dimiliki seseorang yang besar peranannya untuk mencetak manusia yang profesional yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang masing-masing. Di dalam lingkungan pendidikan formal tentunya yang dimaksud dengan personal adalah pegawai madrasah/madrasah, yakni kepala madrasah/madrasah, guru, tata usaha dan pegawai lainnya yang tugasnya melaksanakan tugas madrasah/madrasah untuk mencapai pendidikan. Karena bagaimanapun juga kemajuan pendidikan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang berkualitas, sedangkan manusia yang berkualitas dapat dihasilkan dari pendidikan yang bermutu.⁴

Sumber daya manusia merupakan pilar yang utama dalam melakukan implementasi desentralisasi pendidikan. Banyak kekhawatiran dalam bidang sumber daya manusia ini di antaranya belum terpenuhinya lapangan kerja dengan kemampuan

⁴ Fuad Ihsan, *dasar-dasar kependidikan*, (jakarta: rineka cipta, 1995), h. 1

sumber daya manusia yang ada. Prinsip “*the right man on the right place*” semakin jauh pelaksanaannya.

Kenyataannya di lapangan, sering kita lihat para tenaga pendidik dan kependidikan yang kurang profesional, dan bahkan ada yang tidak sesuai dengan latar belakang yang mereka miliki dengan pekerjaan yang mereka tekuni sekarang. Sehingga perlu adanya evaluasi dan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang ada, agar tujuan pendidikan sebenarnya dapat tercapai dengan maksimal.

Menurut Muniarti AR dan Nasir Isman Tenaga Administrasi Sekolah merupakan personil yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pendidikan, peran tenaga administrasi sebagai pendukung dan pelayan dalam proses administrasi sekolah.⁵

Kegiatan administrasi pendidikan merupakan pengelolaan komponen-komponen yang ada dalam proses penyelenggaraan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan dukungan layanan administrasi bagi stakeholder pendidikan guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Pelaksanaan kegiatan administrasi pendidikan di sekolah dilakukan oleh seorang kepala sekolah yang dibantu oleh tenaga administrasi sekolah atau di sekolah sering disebut sebagai petugas tata usaha sekolah.

⁵Fitrianti,Umi,2015, *Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di Sma N 1 Kasihan Dan Sma Muhammadiyah 1 Bantul Kabupaten Bantul*, <https://www.E-Jurnal.Com/2017/03/Kinerja-Tenaga-Administrasi-Sekolah-Di.Html> Di Akses Pada Tgl Jumat 12 2018 Jam 19:50 Wita

Program kerja tata usaha sekolah merupakan rencana kerja operasional tata usaha yang disusun selaras dan searah dengan tujuan penyelenggaraan pendidikan. Pelaksanaan tugas ketatausahaan memerlukan program kerja, pembagian tugas, uraian tugas, kejelasan tugas dan wewenang, *time schedule*, agenda kerja, dan standar operasional prosedur. Pembagian tugas yang jelas dapat menghindari adanya perebutan kekuasaan atau wewenang; menghindari sikap saling lempar kewajiban dan tanggung jawab pada pelaksanaan tugas; mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kesalahpahaman pelaksanaan tugas; serta mengembangkan daya kreativitas tenaga tata usaha. Dengan demikian, pelaksanaan ketatausahaan sekolah diharapkan mampu memberikan pelayanan ketatausahaan yang baik guna membantu fungsi dan tugas kepala sekolah, guru, siswa, dan *stakeholder* pendidikan.

Kualitas layanan ketatausahaan sekolah dapat mempengaruhi produktivitas sekolah. Hal tersebut dikemukakan oleh Thomas bahwa efektivitas pendidikan dalam kaitannya dengan produktivitas dapat dilihat dari dimensi the administrator production function yang meninjau produktivitas sekolah dari segi keluaran administratif yaitu mengenai seberapa besar dan baik layanan yang dapat diberikan dalam suatu proses pendidikan.⁶

⁶ Hariyani, Mika, *Pelayanan Ketatausahaan Peserta Didik Pada Penyelenggaraan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Sewon* <https://www.e-jurnal.com/2017/03/pelayanan-ketatausahaan-peserta-didik.html>, Di Akses Pada Tgl Jumat 12 2018 Jam 20:38 Wita

Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan terus dilakukan pemerintah. Menurut Fasli Jalal setidaknya ada empat aspek penting yang tengah menjadi program pemerintah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, yaitu aspek kurikulum, tenaga kependidikan, sarana pendidikan, dan kepemimpinan satuan pendidikan. Kenyataannya peningkatan kualitas mutu pendidikan nyaris tidak terdengar melibatkan juga peningkatan kualitas staf tata usaha yang merupakan bagian tenaga kependidikan. Staf tata usaha merupakan aspek penting yang sering kita lupakan peran dan urgensinya. Selama ini kita berfokus pada dua hal yang selalu kita gaungkan, yaitu peningkatan kualitas siswa dan guru, jarang atau boleh dibilang tidak pernah sebuah wacana dilemparkan mengenai peningkatan kualitas staf tata usaha.

Ada 4 (empat) tugas tata usaha yakni; *school assistant*, *clerical assistant*, *finance assistant* dan *general assistant*. Staf tata usaha bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat⁷

Oleh sebab itu keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Salah satu komponen dalam pembelajaran, tugas dan

⁷ Yusniar, *Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Smp Negeri 2 Sambas* <https://www.e-jurnal.com/2017/03/manajemen-kinerja-staf-tata-usaha-dalam.html>, Di Akses Pada Tgl Jumat 12 2018 Jam 22:20 Wita

fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu.

Kinerja tata usaha yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja yang diperlihatkan tata usaha dalam melayani siswa baik dalam membantu tugas administrasi kesiswaan maupun dalam membantu kelancaran pelaksanaan pembelajaran sekolah.

Dengan penelitian ini nantinya penulis juga dapat menambah ilmu pengetahuan tentang akitivias-aktivitas apa saja yang dilakukan oleh para tata usaha tersebut, dengan begitu penulis mendapatkan pengetahuan atau bekal untuk terjun kelapangan sesungguhnya untuk meningkatkan mutu/kualitas pendidikan khususnya dalam meningkatkan performeance.

MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin merupakan salah satu sekolah di Bajarmasin terletak di komplek Pondok Pesantren Al-Istiqamah dengan alamat jalan Pekapuran Raya No. 01 RT 42 Kelurahan Pemurus Baru Kecamatan Banjarmasin Selatan Provinsi Kalimantan Selatan. Memiliki berbagai fasilitas yang cukup lengkap dan Berciri Khas Agamis karena MA Al- Istiqamah ini merupakan gabungan Pondok pesantren dan MA beda dengan sekolah MA yang lain. Para karyawan khususnya Tata Usaha yang menjadi andalan dalam bidang administrasi dan pelayanan kepada siswa yang memilik banyak tugas di bidang admintrasi sekolah ikut serta melancarkan dan memajukan pendidikan sekolah,

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah/skirpsi yang berjudul“ **Hubungan Kinerja Tata Usaha Dengan Kepuasan Pelayanan Bagi Siswa di MA AL-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kinerja tata usaha di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin?
2. Seberapa besar kepuasan pelayanan tata usaha terhadap siswa di sekolah MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin?
3. Apakah ada hubungan yang signifikan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin?

C. Tujuan Masalah

- A. Untuk mengetahui kinerja tata usaha di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin.
- B. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan tata usaha terhadap siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin
- C. Untuk mengetahui kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini dibuat guna menambah pengetahuan bagi peneliti sendiri di samping itu juga untuk memenuhi tugas terakhir akademik di perkuliahan.

2. Signifikansi Praktis

a. Kepala sekolah

Penelitian ini dibuat sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pimpinan sekolah yaitu kepala sekolah agar dapat memperbaiki dan memajukan sekolah yang dipimpinnya.

b. Kepala tata usaha sekolah

Penelitian ini dibuat sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pimpinan tata usaha sekolah yaitu kepala tata usaha agar dapat memperbaiki dan memajukan kinerja pegawai tata usaha sekolah dalam hal pelayanan terhadap siswa yang dipimpinnya.

c. Fakultas tarbiyah dan keguruan

Bagi pihak fakultas penelitian ini menambah wawasan dan referensi pengetahuan bagi mahasiswa yang memerlukan referensi yang lebih banyak.

d. Penulis yang akan datang

Selain itu penelitian ini akan menjadi tolak ukur dan contoh penelitian bagi peneliti yang memerlukan.

E. Definisi Operasional

1. Tata Usaha

Dalam Aby Farhan disebutkan bahwa "administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus sebagai bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat- menyurat, sampai dengan inventarisasi barang"

2. Kinerja Tata Usaha

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3. Kepuasan Pelayanan

Kotler dan Keller menyatakan bahwa "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan".

F. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang judul pelayanan ketatausahaan peserta didik pada penyelenggaraan pendidikan di smk negeri 2 sewon Nama peneliti Mika Hariyani, Manajemen Pendidikan, mika.hariyani@yahoo.com Lembaga Universitas Negeri Yogyakarta Lokasi penelitian SMK NEGERI 2 SEWON penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai (1) bentuk pelayanan ketatausahaan peserta didik; (2) pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik; dan (3) kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik beserta solusi.

Penelitian yang Judul Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Smp Negeri 2 Sambas Nama peneliti Yusniar1 Lokasi

penelitian : SMP Negeri 2 Sambas Temuan penelitian : Dalam bidang administrasi kesiswaan kualitas pelayan menggambarkan kualitas suatu sekolah. Penelitian tentang dilakukan di SMP Negeri 2 Sambas. Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, jenis penelitian studi kasus, orientasi teoritisnya mengacu pada teori Fenomenologi. Hasil wawancara, pengamatan dan dokumen sekolah terungkap bahwa; perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja staf tata usaha oleh kepala sekolah di SMP Negeri 2 Sambas sesungguhnya dilakukan untuk menopang kinerja kepala sekolah dalam rangka memaksimalkan pelayanan dibidang administrasi kesiswaan.

Penelitian yang berjudul kinerja pegawai tata usaha dalam layanan pendidikan di MTsN cot Gue Aceh Besar yang dilakukakan oleh Ayu Agustina (2017). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pembahasannya menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana subjek penelitiannya adalah kepala madrasah, ketua tata usaha, 2 orang staf tata usaha, 2 orang guru, dan 2 orang kelas satu, dua dan tiga di MTsN Cot Gue Aceh Besar. Hasil penelitian ini bahwasanya terdapat banyak kendala dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang sedikit/singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan. Perbedaan penelitian keduanya yaitu penelitian Ayu Agustina menggunakan penelitian kualitatif dan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

G. Anggapan Dasar dan Hipotesis

1. Anggapan Dasar

Anggapan dasar : Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu. kemampuan kerja yang diperlihatkan tata usaha dalam melayani siswa baik dalam membantu tugas adminitrasi kesiswaaan maupun dalam membantu kelancaran pelaksanaan pembelajaran di MA Al – Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

2. Hipotesis

- 1) Hipotesis kerja (H_a) yang berbunyi terdapat hubungan yang signifikan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al – Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin
- 2) Hipotesis nihil (H_o) yang berbunyi sebagai berikut: tidak terdapat hubungan yang signifikan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al – Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

H. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah memahami sistematikan penelitian ini, maka bisa dilihat pada kerangka pemikiran dibawah ini

Gambar Skema Kerangka Pemikiran



