

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan lembaga nirlaba (*non-profit organization*) yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Jasa pendidikan memegang peran penting untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Namun demikian, minat dan perhatian pada kualitas jasa pendidikan baru berkembang pada satu dekade terakhir. Keberhasilan dalam jasa pendidikan dapat diwujudkan dalam bentuk suatu pemberian layanan pendidikan berkualitas kepada pelanggan jasa pendidikan, yaitu peserta didik.<sup>1</sup>

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan untuk mencapai tujuannya dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau peserta didik. Pelaksanaan pelayanan yang bermutu akan berpengaruh terhadap citra lembaga tersebut. pada saat ini, mutu pelayanan yang diberikan menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan antar lembaga. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator lembaga pendidikan untuk mendapatkan kepuasan konsumen atau peserta didik. Lembaga pendidikan yang bermutu akan dapat membuahkan keberhasilan dalam sebuah lembaga.

Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang diberikan kepada konsumen atau

---

<sup>1</sup> David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 5.

pelanggan pendidikan. Lembaga pendidikan harus mampu meningkatkan kualitas layanan untuk memberikan nilai tambah bagi peningkatan suatu lembaga. Apabila layanan yang diberikan tidak dapat menarik pelanggan maka akan berdampak pada lembaga dengan kurangnya peminat dan pada akhirnya sekolah tersebut akan ditutup.<sup>2</sup>

Pendidikan pada zaman sekarang sudah mengarah kepada dunia industri yang harus dikelola secara profesional. Persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat yang dimana lembaga pendidikan akan ditinggalkan oleh konsumen jika tidak dikelola dengan baik. Kualitas pendidikan tidak hanya dapat dilihat dari kemegahan fasilitas pendidikan yang dimiliki, akan tetapi sejauh mana keberhasilan *output* (lulusan) suatu pendidikan dalam membangun paripurna sebagaimana tahapan pendidikan tersebut.<sup>3</sup> kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin kuat menjadi perhatian masyarakat. Pendidikan yang berkualitas akan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Sebagian masyarakat rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi lembaga pendidikan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pendidikan lembaga harus menyesuaikan dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Menurut Lupioyadi, “kepuasan merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dalam menentukan kepuasan pelanggan salah satunya

---

<sup>2</sup> Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, Skripsi*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan Universitas Islam negeri Walisongo Semarang, 1-2.

<sup>3</sup> TIM DOSEN Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 287.

adalah kualitas jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan apa yang diharapkan”.<sup>4</sup>

Kinerja juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja, yaitu perasaan individu terhadap pekerjaan yang dapat memberikan kepuasan batin kepada seseorang sehingga pekerjaan itu disenangi dan digeluti dengan baik. keberhasilan kinerja perlu adanya evaluasi atau penilaian kinerja dengan berpedoman pada indikator yang telah ditetapkan. Evaluasi kerja dapat diketahui melalui perilaku dengan cara membandingkan dan mengukur perilaku seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan. Evaluasi atau penilaian kinerja menjadi penting sebagai *feed back* sekaligus sebagai *follow up* bagi perbaikan kinerja selanjutnya.<sup>5</sup>

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dalam setiap lembaga, ada beberapa faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama, faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Selain itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan lain seperti memiliki tanggung jawab, sopan dan santun, dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Kedua, pelayanan yang baik harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang diberikan dapat menjadi penunjang satu sama lain.<sup>6</sup>

Dalam era persaingan global saat ini dikatakan bahwa kinerja menjadi salah satu isu yang menjadi perbincangan dinegara-negara berkembang. Mutu yang

---

<sup>4</sup> Rambat Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

<sup>5</sup> Abdul Wahab & Umiarso, *Kepemimpin Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 121.

<sup>6</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 33.

tinggi dalam hal pelayanan tidak dapat dipisahkan dari standar, karena kinerja seseorang diukur berdasarkan standar yang ada. Kinerja pegawai dapat dikatakan efektif apabila dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dalam bidangnya, kinerja sumber daya manusia sangat diperlukan terutama disekolah-sekolah yang mana pegawai tata usaha menjadi garda terdepan dalam menyelesaikan berbagai persoalan mengenai data maupun informasi yang diperlukan oleh sekolah.<sup>7</sup>

Tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan disebut dengan istilah “*level of performance*” atau level kinerja. Pegawai yang memiliki level kinerja tinggi maka dapat dikatakan produktivitas kerjanya cukup tinggi, begitupun sebaliknya. Penilaian kinerja merupakan salah satu hal yang penting untuk mengetahui level kinerja pegawai disetiap lembaga.

Di Indonesia persoalan pendidikan yang tidak ada habisnya untuk dibahas, salah satunya terkait dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembelajaran, diantaranya kepala sekolah, guru, siswa, dan staf tata usaha. Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan administrasi terkadang masih sering diabaikan. Penyelenggara dan keberhasilan proses pendidikan disetiap lembaga tidak akan terlepas dari peran staf tata usaha. Oleh karena itu, kualitas dan kinerja pegawai tata usaha yang kurang akan berdampak pada kelancaran suatu penyelenggaraan pendidikan. Setiap pegawai tata usaha perlu meningkatkan kompetensinya secara terus menerus, terutama yang berkaitan dengan bidang administrasi.

---

<sup>7</sup> Sofyan Tsauri, *Manajemen Kinerja (Performance Management)*, (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 38

Didalam islam diajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada orang lain harus mampu memberikan suatu pelayanan yang baik atau berkualitas, karena hal ini telah dijelaskan didalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ طُ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Kepuasan konsumen dapat diperoleh apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan yang diinginkan.

Administrasi dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber baik personil maupun materil yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan lembaga yang telah ditetapkan. Dalam artian sempit administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah dalam memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan yang ada didalam sebuah lembaga. Sedangkan dalam artian secara luas, administrasi dapat dipandang sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih secara rasional dalam rangka mencapai tujuan lembaga secara efektif dan efisien.

Administrasi pendidikan pada dasarnya merupakan administrasi dalam

mengelola, mengatur dan mengalokasikan sumber daya yang terdapat dalam lembaga pendidikan. Fungsi administrasi pendidikan merupakan alat untuk menyatukan dan menyelaraskan peranan seluruh sumber daya yang dimiliki guna tercapainya tujuan pendidikan.<sup>8</sup>

Sumber daya manusia diperlukan disetiap lembaga pendidikan untuk menunjang kebutuhan konsumen. Sumber daya manusia yang terlibat dalam lembaga pendidikan yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian (tata usaha). Tata usaha merupakan administrasi penyelenggaraan urusan tulis menulis dalam perusahaan.<sup>9</sup> Dalam setiap kegiatan lembaga pendidikan diperlukan kegiatan administrasi yang dapat menunjang kegiatan pokok lembaga, yang memiliki arti bahwa peningkatan suatu lembaga akan mengakibatkan peningkatan kegiatan administrasi. Salah satu unsur kegiatan administrasi adalah kegiatan tata usaha yang mana tata usaha merupakan pekerjaan yang berhubungan dengan surat menyurat. Pada intinya tata usaha merupakan tugas pelayanan.<sup>10</sup>

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Tata usaha mempunyai peranan untuk melancarkan kegiatan kehidupan dan perkembangan lembaga karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.

Tata usaha yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam setiap lembaga dan

---

<sup>8</sup> Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), 11-13.

<sup>9</sup> Umi Culsum & Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), 648.

<sup>10</sup> Veronika Siahaan, *Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha di Kanor Regional VI Badan Kepegawaian Negara*, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2016. 2.

memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten sesuai dengan bidangnya, karena untuk membantu mengembangkan sistem kinerja administrasi disekolah untuk lebih berkembang. Tenaga tata usaha bertugas memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat dan tanggap dalam setiap hal, dan berempati serta bertanggung jawab. menjadi tenaga tata usaha bukanlah hal yang mudah karena juga memiliki tanggung jawab yang besar yang berkaitan dengan keadministrasian lembaga pendidikan.

Administrasi sekolah tidak hanya berkaitan dengan soal tata usaha sekolah, akan tetapi berkaitan dengan semua kegiatan sekolah, baik mengenai materi, personel, perencanaan, kurikulum, dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal dalam kinerjanya di SMP Negeri 23 Banjarmasin ada beberapa pegawai yang masih kurang kompeten dalam tugasnya dan kurangnya kedisiplinan dalam menangani tugasnya seperti tidak datang tepat waktu. SMP Negeri 23 Banjarmasin merupakan salah satu sekolah negeri yang memiliki banyak peminat tentu harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas. Sekolah telah memberikan berbagai upaya agar kemampuan sumber daya manusianya dapat meningkat, salah satu upaya yang diberikan lembaga kepada tenaga pendidik dan kependidikan yaitu dengan adanya pelatihan.

Meningkatkan kualitas layanan administrasi tata usaha di SMP Negeri 23 Banjarmasin tidak hanya dengan melihat sumber daya manusianya saja, akan tetapi

---

<sup>11</sup> M. Ngalm Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), 13.

juga dibutuhkan perhatian atas komponen penunjang lainnya, yaitu seperti sarana dan prasarana. Komponen diatas menjadi perhatian lembaga pendidikan karena tenaga tata usaha belum memiliki keahlian yang sesuai dengan bidangnya serta belum optimalnya pelayanan yang diberikan dalam melayani konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 23 Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana kinerja pegawai tata usaha pada SMP Negeri 23 Banjarmasin?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai tata usaha pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bersifat Teoritis :
  - a. Bagi Pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.
  - b. Bagi sekolah, penelitian ini digunakan untuk memberikan sumbangsih pada sekolah untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau peserta didik.
2. Bersifat Praktis :
  - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berpikir penulis melalui penelitian ini dan dapat menerapkan teori-teori

yang telah dipelajari selama masa kuliah di jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksudkan untuk membatasi sekaligus penegasan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini. Penegasan istilah ini untuk membatasi ruang lingkup permasalahan sesuai dengan tujuan penelitian dalam fokus penelitian ini, adapun definisi operasional judul sebagai berikut :

#### **1. Kinerja Pegawai Tata Usaha**

Kinerja merupakan gambaran mengenai pegawai dalam tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur apabila individu atau sekelompok karyawan yang telah mempunyai kriteria tersendiri dalam atau tolak ukur yang telah ditetapkan oleh lembaga. Kinerja pegawai adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan suatu tugas sesuai dengan tanggung jawab dalam sebuah pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan lembaga.

## 2. Kualitas pelayanan

Kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas merupakan konsep yang terus mengalami perkembangan dalam pemaknaannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal atau faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen terhadap berbagai jenis produk baik itu barang maupun jasa yang akan dipergunakannya. Kualitas pelayanan menjadi topik pembicaraan dalam setiap akademik. faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu lembaga dapat dilihat dari kualitas yang dihasilkan. Menurut Joseph M. Juran bahwa konsumen menginginkan produk atau jasa berkualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dengan biaya yang bernilai. Kualitas dapat ditetapkan sebagai ketetapan untuk penggunaan dan kualitas adalah kepuasan pelanggan.

## 3. Administrasi pendidikan

Administrasi adalah kegiatan berupa melayani, mengendalikan, atau mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara intensif. Administrasi dapat dipahami sebagai pembimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang kearah tujuan bersama. Administrasi pendidikan merupakan suatu proses yang dijumpai dalam hampir semua organisasi maupun lembaga. Administrasi pendidikan mengartikan bahwa seluruh proses yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan, baik dalam hal pengarahannya, perencanaan, pengkoordinasian, pembiayaan, pelaporan hingga pengawasan dalam rangka cakupan pendidikan.

## **F. Penelitian Terdahulu**

pada penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan juga dijadikan sebagai bahan acuan serta agar tidak terjadinya plagiasi. Penelitian terdahulu ini dicantumkan tentunya dikarenakan memiliki hubungan dan kaitannya dengan tema yang hampir sama tetapi objek dan tempat yang berbeda. Berikut hasil-hasil penelitian terdahulu :

1. Mellysa Pusparani (2021) dari Universitas Terbuka Jambi dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)”. Penelitian ini terdapat dalam jurnal Ilmu Manajemen Terapan tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, penataan ruang yang tepat pada tempat kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kurangnya distribusi cahaya dalam setiap ruangan karyawan akan mengakibatkan karyawan tidak dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
2. Ayu Agustina (2017) dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar”. Penelitian ini terdapat dalam skripsi tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar telah memberikan layanan yang baik, namun masih memiliki kekurangan dalam memberikan kepuasan konsumen. Seperti kurang tanggapnya pegawai dalam memahami pelanggan.

3. Nurul Hidayah (2022) dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di SMAN 9 Bulukumba”. Penelitian ini terdapat dalam skripsi tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase 69% dan layanan administrasi berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase sebesar 66%. Hasil analisis statistika inferensial, dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} = 2,810$  dan  $t_{tabel} = 1,425$  pada taraf signifikan 5%, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba.
4. Evi Maylitha (2021) dari Universitas Pendidikan Indonesia dengan judul “Revitalisasi Tata Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah”. Penelitian ini terdapat dalam jurnal Early Childhood tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu adanya revitalisasi tata usaha serta dukungan fasilitas yang lengkap, dikarenakan masih banyaknya kinerja tata usaha yang belum baik dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.
5. Sisi Sriwahyuni (2020) dari Institut Agama Islam Negeri Batusangkar dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan”. Penelitian ini terdapat dalam skripsi tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan

diperoleh persamaan  $Y=65.578 + 0,048 X$  selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan *R Square* yang dihasilkan 0,016 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,128^2$ . Yang berarti kepuasan kerja guru dipengaruhi oleh kualitas layanan tenaga administrasi.

6. Andiana (2020) dari Institut Agama Islam Negeri Madura dengan judul “Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Torjun Sampang”. Penelitian ini terdapat dalam skripsi tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Torjun telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah dan upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dapat ditempuh dengan beberapa hal yang dilakukan seperti adanya pelatihan serta bimbingan dan seminar peningkatan mutu tenaga kependidikan dan pengawasan atau evaluasi hasil kerja oleh kepala tata usaha atau kepala sekolah. Serta kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah diantaranya dari faktor individu dan faktor kepemimpinan.
7. Ruci Rahmadani (2017) dari Institut Agama Islam Negeri Batusangkar dengan judul “Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Siswa di SMA Muhammadiyah Batusangkar”. Penelitian ini terdapat dalam skripsi tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik analisis yang

digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan *korelasi pearson product moment*, analisis ini digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variabel X dan Y. Analisis ini untuk mengetahui kontribusi pelayanan pegawai (X) secara signifikan terhadap kepuasan siswa (Y) di SMA Muhammadiyah Batusangkar.

8. Anastasios D. Diamantidis and Prodromos Chatzoglou (2018) dari Democritus University of Thrace dengan judul “Factors Affecting Employee Performance: An Empirical Approach”. Penelitian ini terdapat dalam Internasional Journal of Productivity and Performance Management tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan dukungan manajemen memiliki dampak kuat pada kinerja seseorang, serta kemampuan beradaptasi juga dapat mempengaruhi kinerja pekerjaan.
9. Zuheir Mohamed Dahkoul (2018) dari Al-Qassim University dengan judul “The Determinants Of Employee Performance In Jordanian Organizations”. Penelitian ini terdapat dalam Journal of Economics, Finance and Accounting tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan karyawan, standar manajemen dan pelatihan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Namun yang paling signifikan diantara ketiga faktor tersebut ialah kepuasan karyawan. Maka dari itu, organisasi harus fokus pada hal ini untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai.
10. Suharno Pawirosumarto dan Purwanto Katijan Sarjana (2017) dari Universitas Mercu Buana dengan judul “Factors Affecting Employee

Performance of PT. Kiyokuni Indonesia”. Penelitian ini terdapat dalam Internasional Journal of Law and Management tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga organisasi perlu meningkatkan lagi pengaruh-pengaruh tersebut untuk membuat kinerja karyawan lebih baik.

Tabel 1.1 Matrik Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	<p>Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang).</p> <p>(Ernani Hadiyati, 2010).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Pelayanan</li> <li>2. Loyalitas</li> </ol>	<p><b>Subjek</b> Seluruh pelanggan kantor pos lawang.</p> <p><b>Objek</b> pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang).</p>	<p>Regresi Berganda</p>	<p>Variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (tangibles), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (emphaty), terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang. Hasil tersebut membuktikan bahwa pencapaian loyalitas pelanggan dapat terwujud dari kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.</p>	<p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan kuesioner.</li> <li>2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan.</li> </ol> <p><b>Perbedaan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel kualitas pelayanan dan loyalitas.</li> <li>2. Teknik analisis data yang digunakan regresi berganda</li> </ol>

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
2.	Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Gowa.  (Andi Kafrawi Jafar, 2018).	1. Motivasi 2. Kinerja Karyawan	<b>Subjek</b> Karyawan  <b>Objek</b> karyawan PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Gowa.	regresi linier sederhana	Variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan memiliki tingkat signifikan tertinggi.	<b>Persamaan:</b> 1. Menggunakan kuesioner. 2. Teknik analisis data regresi linier sederhana.  <b>Perbedaan:</b> 1. Variabel motivasi dan kinerja karyawan. 2. Subjek dan objek yang berbeda.

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
3.	Revitalisasi Tata Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah.  (Evi Maylitha, 2021).	Revitalisasi tata usaha  Kualitas layanan	<b>Subjek</b> Kepala tata usaha dan staf tata usaha.  <b>Objek</b> Tata usaha sekolah.	kuesioner	perlu adanya revitalisasi tata usaha serta dukungan fasilitas yang lengkap, dikarenakan masih banyaknya kinerja tata usaha yang belum baik dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.	<b>Persamaan:</b> 1. objek yang digunakan adalah tata usaha sekolah.  <b>Perbedaan:</b> 1. Variabel yang digunakan deskriptif kualitatif. 2. Teknik Analisis data.

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
4.	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan.</p> <p>( Sisi Sriwahyuni, 2020).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas layanan</li> <li>2. kepuasan kerja guru</li> </ol>	<p><b>Subjek</b> Majlis Guru, dan pegawai PNS dan NON PNS.</p> <p><b>Objek</b> Pada SMAN 1 Rambatan.</p>	<p><i>Koefisien korelasi product moment</i>, regresi linier sederhana, uji determinan.</p>	<p>hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan diperoleh persamaan <math>Y=65.578 + 0,048 X</math> selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan <i>R Square</i> yang dihasilkan 0,016 yang dihasilkan dari <math>R^2 = 0,128^2</math>. Yang berarti kepuasan kerja guru dipengaruhi oleh kualitas layanan tenaga administrasi.</p>	<p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan.</li> <li>2. Teknik analisis data.</li> </ol> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objek yang digunakan.</li> <li>2. Variabel kepuasan kerja guru.</li> </ol>

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
5.	<p>Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Torjun Sampang.</p> <p>( Andiana, 2020).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi tenaga administrasi</li> <li>2. Kualitas layanan</li> </ol>	<p><b>Subjek</b> Kepala sekolah, tenaga kependidikan, peserta didik.</p> <p><b>Objek</b> SMA Negeri 1 Torjun Sampang.</p>	<p>Reduksi data, penyajian data, kesimpulan atau verifikasi data.</p>	<p>kompetensi tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Torjun telah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah dan upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dapat ditempuh dengan beberapa hal yang dilakukan seperti adanya pelatihan serta bimbingan dan seminar peningkatan mutu tenaga kependidikan dan pengawasan atau evaluasi hasil kerja oleh kepala tata usaha atau kepala sekolah. Serta kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah diantaranya dari faktor individu dan faktor kepemimpinan.</p>	<p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel kualitas layanan.</li> <li>2. Subjek peserta didik.</li> </ol> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknik analisis data yang digunakan.</li> <li>2. Variabel yang digunakan deskriptif kualitatif.</li> </ol>

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
6.	Pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MTs Ar-Rosyidiyah.  (Italia Novita Sari, 2020).	1. Manajemen pelayanan. 2. Kepuasan siswa.	<b>Subjek</b> Kepala sekolah dan peserta didik.  <b>Objek</b> Pada MTs Ar-Rosyidiyah.	Regresi linier berganda	Manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah secara keseluruhan memperoleh persentase sebesar 0,776 atau 77,57% yang berada dalam kategori baik. Begitu juga dengan tingkat kepuasan siswa yang diperoleh persentase sebesar 0,775 atau 77,479% yang dapat dikatakan kategori baik.	<b>Persamaan:</b> 1. Subjek peserta didik. 2. Tujuan yang diinginkan.  <b>Perbedaan:</b> 1. Teknik analisis data. 2. Kedua variabel yang digunakan. 3. Objek yang diteliti.

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
7.	Factors Affecting Employee Performance: An Empirical Approach.  (Anastasios D. Diamantidis and Prodromos Chatzoglou, 2018).	1. Faktor kerja 2. Faktor karyawan	<b>Subjek</b> -  <b>Objek</b> Sektor bisnis	Pendekatan pemodelan persamaan struktural	lingkungan kerja dan dukungan manajemen memiliki dampak kuat pada kinerja seseorang, serta kemampuan beradaptasi juga dapat mempengaruhi kinerja pekerjaan.	<b>Persamaan:</b> 1. Variabel faktor kinerja karyawan.  <b>Perbedaan:</b> 1. teknik analisis data.

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
8.	The Determinants Of Employee Performance In Jordanian Organizations.  ( Zuheir Mohamed Dahkoul, 2018).	1. kinerja karyawan 2. kepuasan karyawan	<b>Subjek</b> Manager  <b>Objek</b> Sektor industri Yordania	kuesioner	kepuasan karyawan, standar manajemen dan pelatihan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Namun yang paling signifikan diantara ketiga faktor tersebut ialah kepuasan karyawan. Maka dari itu, organisasi harus fokus pada hal ini untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai.	<b>Persamaan:</b> 1. variabel penelitian kinerja karyawan. 2. teknik analisis data.  <b>Perbedaan:</b> 1. subjek dan objek yang digunakan. 2. variable kepuasan karyawan.

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
9.	<p>Factors Affecting Employee Performance of PT. Kiyokuni Indonesia.</p> <p>( Suharno Pawirosumarto dan Purwanto Katijan Sarjana, 2017).</p>	1. Faktor kinerja	<p><b>Subjek</b> 82 orang karyawan</p> <p><b>Objek</b> PT. Kiyokuni Indonesia.</p>	Regresi linier berganda	<p>adanya pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Sehingga organisasi perlu meningkatkan lagi pengaruh-pengaruh tersebut untuk membuat kinerja karyawan lebih baik</p>	<p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. variabel kinerja yang digunakan.</li> </ol> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. teknik analisis data.</li> <li>2. Subjek dan objek yang digunakan.</li> </ol>

No	Judul, Nama, dan Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Subjek dan Objek	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
10.	<p>Pengaruh kompetensi kepala tata usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa.</p> <p>Masripa</p>	<p>1. Kompetensi Kepala TU 2. Kualitas Pelayanan</p>	<p><b>Subjek</b> Peserta didik 81 orang.</p> <p><b>Objek</b> MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa.</p>	<p>Regresi sederhana, uji korelasi, uji hipotesis, uji koefisien determinasi</p>	<p>Kompetensi kepala tata usaha (KTU) berada pada kategori sedang yaitu dengan jumlah sampel 52 dengan persentase 64,2 % dan kualitas pelayanan administrasi berada pada kategori sedang dengan jumlah sampel 58 dengan persentase 71,6 %. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi kepala tata usaha berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten Gowa.</p>	<p><b>Persamaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. variabel yang digunakan.</li> <li>2. Teknik analisis data.</li> </ol> <p><b>Perbedaan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. subjek dan objek yang digunakan.</li> </ol>

## **G. Asumsi Dasar dan Hipotesis Penelitian**

Asumsi dasar atau anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Asumsi dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.<sup>12</sup> Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pendidikan adalah kinerja pegawai tata usaha SMP Negeri 23 Banjarmasin.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin atau paling tinggi tingkat kebenarannya. Secara teknik hipotesis adalah pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya melalui data yang diperoleh sampel penelitian.<sup>13</sup> Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

### **1. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dengan membuktikannya melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SMP Negeri 23 Banjarmasin.

### **2. Hipotesis Statistik**

Hipotesis statistik sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diujikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penulisan statistik.

---

<sup>12</sup> STAIN Jember Press, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: STAIN Jember Press, 2012), h.37.

<sup>13</sup> S Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan, (Jakarta: Rineka Cipta,2013), h. 68.

$H_a$  : terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SMP Negeri 23 Banjarmasin.

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SMP Negeri 23 Banjarmasin.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan proposal ini ditujukan agar penulisan yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi. Adapun sistematika penulisan proposal ini sebagai berikut :

BAB I yaitu Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, asumsi dasar dan hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II yaitu Kajian Teori dan Kerangka Pikir memuat mengenai kinerja pegawai tata usaha yang terdiri dari (pengertian kinerja pegawai, pengertian tata usaha, tugas administrasi tata usaha, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja), kualitas pelayanan yang terdiri dari (pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, karakteristik kualitas pelayanan), administrasi pendidikan yang terdiri dari (pengertian administrasi pendidikan, tujuan administrasi pendidikan dan fungsi administrasi pendidikan), dan kerangka pikir.

BAB III yaitu Metode Penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, dan teknik analisis data.

BAB IV yaitu laporan hasil penelitian yang terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi tata usaha pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.

BAB V penutup yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi.