

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia, dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat dibandingkan dengan yang lain. Pendidikan mengemban tugas untuk meningkatkan kualitas individu agar lebih produktif, pendidikan bertugas sebagai fungsi pengendali sosial, pelestarian budaya, pusat latihan dan pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap.<sup>1</sup>

Pendidikan memiliki peranan penting dalam proses pengembangan suatu bangsa karena sasaran pendidikan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sejarah pendidikan Indonesia telah membuktikan bahwa kemajuan pendidikan menjadi salah satu penentu keberhasilan pembangunan nasional.<sup>2</sup>

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan, sehingga

---

<sup>1</sup>M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), Mei 2018, 88.

<sup>2</sup>Husamah, Ariana Restian, Rohmad Widodo, *Pengantar Pendidikan*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2019), 32.

pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak sekolah.<sup>3</sup>

Dalam proses pelayanan administrasi sekolah tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Pelayanan Administrasi yang harus diberikan yaitu minimalnya penerimaan dan pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh lembaga pendidikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi sekolah adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggarakan dengan siswa, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sistem yang besar.<sup>4</sup>

Adapun dalil dalam al Qur'an yang berkaitan dengan konsep layanan adalah sebagaimana QS. An-Nisa/4:86

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ فَاَحْسِنُوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Dalam surah an-Nisa ayat 86 ini mengemukakan bahwa kata *hayyah*/hidup berarti doa untuk memperpanjang usia. Kata tersebut pada mulanya tidak diucapkan kecuali pada raja atau penguasa. Bahkan dalam shalat diajarkan untuk mengucapkan *at-tahiyat* (penghormatan) yang ditujukan hanya kepada Allah SWT. hal ini untuk menggambarkan bahwa hidup dan sumber hidup yang tiada hentinya adalah Allah SWT.

<sup>3</sup>Ahmad Mustanir, dkk, *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2022), 12.

<sup>4</sup>Abdul Pandi, "Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya", *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora*, 1(4), Februari 2022, 1542.

Kata tersebut kemudian digunakan untuk menggambarkan segala macam penghormatan, baik dalam bentuk ucapan, maupun selainnya. Pada masa jahiliah, masyarakat bila bertemu saling mengucapkan salam antara lain yang berbunyi *hayyaka Allah* yakni “semoga Allah memberikan untukmu kehidupan”. Adapun kata *tahiyyah* ini secara umum dipahami sebagai ucapan salam. Secara garis besar bentuk saling menghormati yang dilakukan seseorang kepada orang lain bisa dalam dua bentuk: saling menghormati melalui ucapan dan saling menghormati melalui perbuatan.<sup>5</sup>

Dari ayat ini nampak adanya usaha untuk menghormati orang lain, manusia harus berbuat baik kepada sesamanya agar terjalin hubungan yang harmonis diantara mereka. Untuk mewujudkannya yaitu dengan perilaku saling membantu, menghargai orang lain, saling menyapa, menciptakan perasaan senang hingga memberikan penghormatan kepada mereka. Dari penjelasan di atas ayat ini bisa mengilhami bagaimana harusnya konsep layanan dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang lainnya.

Administrasi ketatausahaan dapat terealisasi secara maksimal asal sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang ada mampu menunjang semua kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian tata usaha. Kegiatan tata usaha itu sendiri memiliki peran penting pada informasi yang dibutuhkan oleh semua pihak sekolah termasuk peserta didik, peserta didik ialah unsur utama yang berkaitan langsung terhadap layanan administrasi ketatausahaan yang terdapat pada sekolah/madrasah.

---

<sup>5</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 538.

Didalam proses pelaksanaan tata usaha sekolah atau madrasah masih terdapat beberapa hambatan serta rintangan, salah satu contohnya adalah menafsirkan secara sempit bahwasanya tugas ketatausahaan semata-mata pelengkap dalam mendukung tugas pokok yang terdapat di sekolah. Oleh karena itu, tata usaha sebagai sarana layanan yang terdapat di sekolah tidak mampu memuaskan layanannya secara optimal sebab kurangnya perhatian. Hal ini dapat berdampak terhadap turunnya kepercayaan pelanggan pendidikan pada sekolah atau madrasah.

Di setiap sekolah tata usaha merupakan ujung tombak pelayanan pendidikan di suatu lembaga pendidikan, yaitu sebagai administrasi sekolah yang menangani langsung mengenai pelayanan internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu sekolah, menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan sekolah untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Alasan peneliti mengambil judul tersebut karena adanya fenomena yang menarik untuk dilakukan penelitian yakni kurangnya komunikasi atau *miscommunication* antara kepala madrasah dengan tenaga administrasi sehingga ada kesalahpahaman dan terlambatnya informasi yang diterima kepala madrasah dalam pelayanan administrasi sekolah. Dengan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah skripsi dengan judul “Pelayanan Administrasi Sekolah pada Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu.

## B. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah dalam penelitian ini agar dapat mempermudah pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti, maka dapat dijelaskan seperti berikut:

### 1. Pelayanan

Secara sederhana pelayanan juga diartikan dengan jasa. Jasa ialah sesuatu yang tidak memiliki wujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang tidak mengakibatkan peralihan hak kepemilikan.<sup>6</sup> Yang dimaksud dengan penyedia jasa disini ialah tenaga administrasi dan pengguna jasa ialah peserta didik, guru, orang tua siswa, dan masyarakat.

Jika sekolah ingin memiliki jumlah peminat yang banyak, maka sekolah harus memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan seperti memberikan pelayanan yang ramah, ketulusan dalam melayani, kejujuran, memberikan komunikasi yang baik, serta tenaga administrasi harus memperhatikan kerapian dan kebersihan dalam melayani pelanggan.

### 2. Administrasi Sekolah

Administrasi sekolah mengacu pada keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai urusan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dan pengajaran. Administrasi sekolah juga merupakan

---

<sup>6</sup>Nunun Nurhajati, "Manajemen Pelayanan Bidang Pendidikan Sebagai Strategi dalam Menjaring Peserta Didik Baru di SMPN 3 Pagerwojo Kabupaten Tulungagung", *Transliterasi*, 11(1), Maret 2022, 61.

proses pendayagunaan secara efektif semua sumber daya yang tersedia di sekolah, termasuk personil sekolah, material, fasilitas, dan dana sekolah.<sup>7</sup>

Administrasi sekolah juga merupakan rangkaian aktivitas menghimpun, mengolah, mencatat, menyimpan, dan menggandakan data. Adapun indikator yang termasuk dalam administrasi sekolah ialah administrasi kurikulum, peserta didik, kepegawaian, keuangan, surat dan pengarsipan, sarana dan prasarana, serta administrasi layanan khusus. Namun penelitian ini difokuskan pada administrasi peserta didik, keuangan, serta administrasi surat menyurat dan arsip.

Yang dimaksud pelayanan administrasi sekolah dalam penelitian ini ialah rangkaian proses melayani, menolong, dan membantu pelanggan pendidikan dalam administrasi sekolah, pelayanan yang diberikan pun harus tepat waktu, ramah, memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami dalam hal pelayanan administrasi peserta didik, keuangan, serta surat menyurat dan arsip.

### **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, maka fokus penelitian pada penelitian ini yaitu pelayanan administrasi sekolah yang ada di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu mengenai administrasi peserta didik, administrasi keuangan, serta administrasi surat menyurat dan arsip.

---

<sup>7</sup>Tri Yuni Hendrowati, *Administrasi Sekolah*, (Bandarlampung: Pusaka Media, 2021), 8.

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

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat diketahui tujuan umum dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu mengenai administrasi peserta didik, administrasi keuangan, serta administrasi surat menyurat dan arsip.

#### **E. Signifikansi Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini sangat diharapkan mampu memberikan manfaat besar dari segi teoritis maupun praktis bagi pihak yang berkepentingan.

##### 1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

- a. Mampu dijadikan sebagai bahan rujukan dalam pembelajaran diperkuliahan.
- b. Penambah khazanah keilmuan pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang umumnya terdapat di perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
- c. Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai bahan rujukan kedepannya dalam melaksanakan pelayanan administrasi sekolah.

##### 2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Bagi kepala madrasah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dalam hal layanan administrasi sekolah agar lebih baik kedepannya.
- b. Bagi kepala tata usaha sekolah, dapat digunakan sebagai tambahan wawasan pengetahuan dan memberikan masukan yang konstruktif dalam memberikan layanan administrasi sekolah.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan ataupun referensi dalam penelitian selanjutnya mengenai pelayanan administrasi pendidikan.
- d. Bagi peneliti, sebagai bekal ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai pelayanan administrasi pendidikan khususnya bagian tata usaha.

#### **F. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Untuk menguji dan membuktikan orisinalitas skripsi ini perlu disebutkan beberapa karya ilmiah sebelumnya, setelah diuji secara objektif, terdapat beberapa kajian ilmiah yang relevan berkenaan dengan pelayanan administrasi sekolah diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Sрни Rianti, Universitas Negeri Makassar 2022, dengan judul “Peran Tenaga Administrasi (TAS) dalam Layanan Administrasi Pendidikan di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar” hasil penelitian terdahulu ialah peran tenaga administrasi sekolah dalam layanan administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea makassar sudah menjalankan beberapa tupoksinya, namun belum sepenuhnya dijalankan sebagaimana pada panduan kerja tenaga administrasi sekolah. Penelitian ini mempunyai hubungan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sрни Rianti yaitu sama meneliti tentang layanan administrasi bagian administrasi kesiswaan dan surat menyurat. Perbedaannya penelitian terdahulu lebih berfokus pada bagaimana peran tenaga administrasi dalam layanan administrasi pendidikan, sedangkan penelitian peneliti fokus



pada pelayanan yang diberikan tenaga administrasi terhadap yang membutuhkan pelayanan.<sup>8</sup>

2. Penelitian Emilda Aminy, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha 2020, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun” hasil penelitian terdahulu proses pelayanan administrasi ini ialah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian dapat terselenggarakan, dan bentuk pelayanan yang ada pada madrasah tersebut ialah pelayanan bimbingan konseling, perpustakaan, urusan kesehatan sekolah, laboratorium, koperasi sekolah, sarana ibadah dan surat menyurat. Penelitian ini mempunyai hubungan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emilda Aminy yaitu sama meneliti tentang pelayanan administrasi sekolah. Perbedaannya terdapat pada subjek penelitian dan sasaran sekolah yang dituju.<sup>9</sup>
3. Penelitian Wan Muhammad Syawaluddin, Universitas Islam Negeri Suska Riau Pekanbaru 2021, “Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru” hasil penelitian terdahulu tenaga administrasi sudah sesuai dengan deskripsi kerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya, tenaga administrasi siswa selalu menjaga pelayanan administrasi agar berjalan dengan baik dan selalu berorientasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi siswa.

---

<sup>8</sup>Srini Rianti, Skripsi, *Peran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dalam Layanan Administrasi Pendidikan di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2022).

<sup>9</sup>Emilda Aminy, Skripsi, *Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun*, (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2020).

Penelitian ini mempunyai hubungan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wan Muhammad Syawaluddin yaitu sama meneliti tentang tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi yang ada disekolah. Perbedaannya penelitian ini berfokus kepada peran tenaga administrasi siswa sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan administrasi sekolah.<sup>10</sup>

### **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan ini disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Penjelasan dari bagian-bagian tersebut adalah sebagai berikut:

Bagian awal skripsi terdiri dari: halaman sampul, halaman logo, halaman judul, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman bukti bebas plagiasi, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman transliterasi, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, dan halaman daftar lampiran.

Bagian isi skripsi terdiri dari: BAB I pendahuluan, mencakup: latar belakang masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan. BAB II kajian teori dan kerangka pikir, mencakup: tinjauan teoritik dan kerangka pikir. BAB III metode penelitian, mencakup: jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, partisipan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta teknik validitas

---

<sup>10</sup>Wan Muhammad Syawaluddin, Skripsi, *Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru*, (Riau: UIN Suska Riau, 2021).

dan keabsahan data. BAB IV hasil penelitian dan pembahasan, mencakup: hasil penelitian, dan pembahasan. BAB V penutup, mencakup: kesimpulan dan saran.

Bagian akhir skripsi terdiri dari: daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.