

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pada umumnya kebutuhan seseorang tidak dapat dipenuhi oleh yang bersangkutan seorang diri, melainkan hanya dapat dipenuhi dengan jalan bekerja sama dengan orang lain. Hampir tidak ada orang yang mampu seorang diri. Hampir semua kebutuhannya hanya dapat terpenuhi apabila yang bersangkutan berhubungan dengan orang lain. Hal ini terutama sekali disebabkan orang memiliki keterbatasan. Tidak seorang pun yang mengetahui segala ilmu. Bahkan, yang dikategorikan manusia jenius pun memiliki keterbatasan. Keterbatasan seseorang dapat dilihat dari segi pembawaan biologis atau kemampuan seseorang dan keterbatasan karena lingkungan fisik.

Di sini nampak bahwa seorang diri memiliki keterbatasan, tetapi setelah orang berhubungan dengan orang lain, bersama-sama dengan orang lain, keterbatasan dapat dikurangi, walaupun belum dapat dihapus. Maka, dalam kenyataan hidup ini dari waktu ke waktu sejak masa silam, masa kini, dan masa yang akan datang selalu terdapat orang berkelompok yang terdiri dari lebih dari seorang, atau paling sedikit dua orang atau lebih. Kelompok orang ini melakukan kerja sama, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan bersama-sama oleh paling sedikit dua orang yang tidak akan menimbulkan hasil apabila hanya dilakukan oleh masing-masing seorang diri. Dan kerja sama itu untuk mencapai tujuan, yaitu kebutuhan manusia, baik jasmani maupun rohani yang ingin diwujudkan dengan melalui kerja sama sekelompok orang.

Kelompok orang, kerja sama, dan tujuan tertentu merupakan faktor-faktor timbulnya administrasi.<sup>1</sup>

Dalam setiap instansi pemerintahan dan badan swasta apapun pada pucuk pimpinan tertinggi sampai tingkat organisasi terbawah tentu dilakukan tata usaha. Dalam bahasa Inggris istilah yang sepadan dengan tata usaha ialah *office work* (pekerjaan kantor), tapi kadang-kadang disebut juga *clerical work* (pekerjaan kertas).

Berdasarkan hasil penyelidikan yang dilakukan pada perusahaan-perusahaan di Amerika Serikat, seorang sarjana dalam bidang tersebut George Terry merumuskan pengertian pekerjaan kantor itu sebagai berikut: "Pekerjaan kantor meliputi penyampaian keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol dari pimpinan."<sup>2</sup>

Sebuah perumusan lain dari 2 (dua) ahli bernama Willian Leffing Well dan Edwin Robinson menerangkan:

Pekerjaan kantor berkenaan pertama-tama dengan warkat-warkat dari badan usaha pembuatan warkat-warkat, pemakaian warkat-warkat, dan pemeliharaannya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari. Warkat-warkat ini mungkin merupakan sejarah daripada pelaksanaan urusan-urusan badan usaha itu, sebagaimana digambarkan oleh daftar-daftar perhitungan, surat-menyurat, surat-surat perjanjian, surat-surat pesanan, daftar-daftar harta benda, rencana-rencana dan jadwal-jadwal, laporan-laporan dan oleh segala macam nota yang tertulis dan tercetak.<sup>3</sup>

Dari perumusan-perumusan di atas ternyata bahwa rangkaian kegiatan yang disebut pekerjaan kantor bertalian dengan perbuatan-perbuatan di sekitar keterangan-

---

<sup>1</sup> Sutarto, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), Cet. Ke-4, h. 208.

<sup>2</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Nurcahaya, 1983, Cet. Ke-14, h. 16.

<sup>3</sup> *Ibid*

keterangan dan warkat-warkat. Yang dimaksud dengan keterangan ialah pengetahuan tentang sesuatu hal atau peristiwa yang diperoleh terutama melalui pembacaan atau pengamatan. Sedang warkat adalah setiap catatan tertulis atau bergambar mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat orang untuk keperluan membantu ingatannya. Rangkaian kegiatan yang tercakup dalam pengertian pekerjaan kantor terketip di atas dalam bahasa Belanda disebut *administratieve werk* yang pada umumnya memang dilakukan dalam kantor. Hal ini ditegaskan oleh Mahieu sebagai berikut:

"Kantor adalah tempat dalam suatu badan usaha di mana dilaksanakan pekerjaan administratif yang dapat dilakukan dengan tangan atau mesin. Pekerjaan administratif senantiasa terdiri dari pencatatan berbagai keterangan yang penting bagi badan usaha yang bersangkutan."<sup>4</sup>

Tata usaha tentu terdapat dalam setiap organisasi pada tingkat pimpinan yang tertinggi sampai lapisan yang terbawah. Selanjutnya diantara satuan-satuan organisasi setiap badan usaha, baik dari atas ke bawah dan sebaliknya maupun dari samping ke sisi lainnya serta silang menyilang dari dan kemanapun, tentu menjadi hubungan kerja yang dapat disebut hubungan tata usaha ialah kontak di antara segenap satuan organisasi satu sama lain, yang tidak menyangkut perintah dan tanggung jawab, melainkan penyampaian keterangan-keterangan dalam rangka memberikan hubungan tata usaha itu umumnya terwujud dalam bentuk surat, formulir, salinan, kutipan, tembusan, atau sesuatu organisasi baik instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta dengan badan dan perseorangan-perseorangan dalam masyarakat.<sup>5</sup>

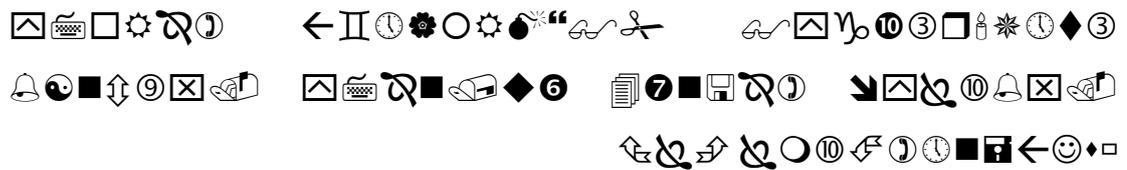
---

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 17.

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 18.

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan-keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.<sup>6</sup>

Allah SWT berfirman dalam surah Al-Insyiqaq ayat 6, yang berbunyi:



Dalam ayat ini Allah mengungkapkan bahwa manusia dalam masa hidupnya bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai cita-citanya. Setiap langkahnya adalah sesungguhnya menuju kepada akhir hidupnya ialah mati, yang berarti kembali kepada Allah SWT dan pada ketika itulah manusia akan mengetahui tentang baik buruknya pekerjaan yang telah mereka kerjakan dan ketika itu pula manusia akan terbagi dalam dua golongan.

Mengenai peranan pokok yang pertama dari tata usaha ini Little Field dan Peterson menegaskan sebagai berikut:

Pekerjaan kantor sama sekali tidak dapat dibandingkan dengan fungsi-fungsi produksi, penjualan, keuangan, teknik, pembelian, kepegawaian atau fungsi-fungsi lainnya yang mungkin perlu dalam sesuatu organisasi tertentu. Sebaliknya, ini adalah suatu proses atau sekelompok proses yang diperlukan guna melaksanakan salah satu dari fungsi-fungsi tersebut. Sumbangan yang khas ialah menyediakan keterangan yang diperlukan dalam melakukan salah satu dari fungsi itu.<sup>7</sup>

Selanjutnya, tata usaha membantu pihak pimpinan sesuatu orang dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Akhirnya, tata usaha

<sup>6</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 1992), Cet. Ke-1, Edisi ke-4, h. 8.

<sup>7</sup> The Liang Gie, *op. cit.*, h. 24.

mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi dalam keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.

Banyak instansi pemerintah atau badan swasta dalam menyelenggarakan kegiatan-kegiatannya tidak melakukan pencatatan-pencatatan yang cermat atau memelihara dokumen-dokumen yang lengkap, padahal keterangan-keterangan itu penting sekali untuk bahan penilaian atau penyusunan program bagi perkembangan organisasi tersebut. Dengan gelapnya pusat ingatan dan sumber dokumen itu, maka sulitlah pula kehidupan sesuatu organisasi apabila memerlukan sesuatu keterangan atau warkat.

Terry menyebut tata usaha sebagai *service work* (pekerjaan pelayanan) yang mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan (*facilitating function*), yang dilakukan untuk menolong pekerjaan-pekerjaan lain agar dapat berjalan secara lebih efektif, sedang Harry Wylie dan Robert Brecht menyebut kantor tata usaha sebagai *service unit* (satuan organisasi pelayanan) yang tujuan adalah memberikan pelayanan kepada berbagai bagian dalam perusahaan. Konsekuensi dari sifat pelayanan itu ialah bahwa tata usaha dan kantornya tidak bisa berdiri sendiri. Tata usaha harus selalu dikaitkan dengan sesuatu pekerjaan operatif atau fungsi substantif lain, sedang kantor tata usaha tentu senantiasa merupakan bagian dari suatu organisasi yang berusaha mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam perusahaan, tata usaha tidak langsung mendatangkan laba sebagaimana dilakukan oleh pekerjaan operatif seperti misalnya produksi atau penjualan. Tata usaha hanyalah memberikan berbagai pelayanan dan bantuan agar satuan-satuan operatif itu benar-benar menghasilkan keuntungan atau tujuan badan usaha betul-betul tercapai. Jadi, walaupun tata usaha

mewujudkan banyak dan bermacam pengerjaan dalam kantor, tetapi ada kesatuan dan kesamaan pada semua kegiatan tersebut yaitu sifat pelayanannya sebagai salah satu cirinya yang utama.<sup>8</sup>

Tata usaha sebagai suatu bidang kerja hendaknya direncanakan, dibina, dikendalikan, disempurnakan, atau pendeknya ditata dengan sebaik-baiknya. Apabila tidak ditata sebaik-baiknya akan menjadi kumpulan aktivitas yang tak karuan. Akibatnya, mungkin kesimpang-siuran dalam penyediaan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam sesuatu organisasi, mungkin bukannya membantu berhasilnya pekerjaan-pekerjaan operatif, melainkan sebaliknya malah merintang, mungkin pula menyebabkan lambatnya pelaksanaan unsur-unsur administrasi lainnya, tapi yang pasti ialah mengakibatkan penghamburan berbagai sumber kerja.<sup>9</sup>

Dari hasil observasi penulis sementara bahwa pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin sudah cukup baik dilihat dari sikap tenaga administrasi perkantoran dalam melayani mahasiswa yang meminta suatu informasi atau keterangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis perlu mengetahui masalah ini lebih jauh lagi karena penulis merasa tertraik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "PERSEPSI MAHASISWA KI-AMPI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI FAKULTAS TARBIYAH IAIN ANTASARI BANJARMASIN."

---

<sup>8</sup> The Liang Gie, *op.cit.*, h. 18-22.

<sup>9</sup> *Ibid*, h. 171.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa KI-AMPI terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin?

## **C. Definisi Operasional dan Lingkup Pembahasan**

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap judul di atas, maka penulis perlu memberikan penegasan judul di atas sebagai berikut:

1. Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan, atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.<sup>10</sup>
2. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.<sup>11</sup>
3. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan telah ditentukan sebelumnya.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), Cet. Ke-4, Edisi ke-2, h. 759.

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h. 885.

<sup>12</sup> John Salindeho, *Peranan Tindak Lanjut dalam Manajemen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1989), Cet. Ke-2, h. 27.

4. Perkantoran berasal dari kantor yang berarti tempat atau ruangan penyelenggaraan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, dan pendistribusian atau penyampaian data atau informasi.<sup>13</sup>
5. Administrasi perkantoran adalah sebagai keseluruhan proses kegiatan usaha bersama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam bidang perkantoran.<sup>14</sup>

Jadi, yang dimaksud judul di atas adalah mengenai tanggapan dan pandangan mahasiswa KI-AMPI terhadap pelayanan pada administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin sesuai dengan apa yang mereka terima, rasakan, dan alami secara langsung selama ini yang meliputi bangunan dan tata ruang, lingkungan, komunikasi, korespondensi, dan informasi.

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

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa KI-AMPI terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin.

---

<sup>13</sup> Jusuf Jantera, "Adminstrasi Perkantoran Berbasis Komputer" Diklat, (Banjarmasin: IAIN Antasari, 2006), h. 4

<sup>14</sup> *Ibid*, h. 6.

### **E. Signifikansi Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dibuat, diharapkan hasilnya dapat dijadikan sebagai:

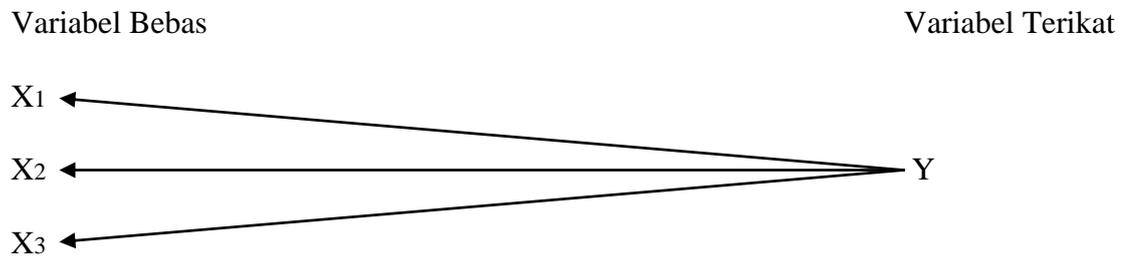
1. Bahan informasi dan masukan bagi tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi perkantoran.
2. Bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang akan mengadakan penelitian secara lebih mendalam.
3. Menambah wawasan dan pendalaman penulis khususnya yang berkenaan dengan pola pelayanan administrasi perkantoran.

### **F. Kerangka Penelitian**

Penelitian ini berupaya untuk mencari data tentang persepsi mahasiswa KI-AMPI terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin yang dalam hal ini dijadikan sebagai variabel terikat (*dependen variable*) dan dilambangkan dengan "Y".

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin yang dijadikan sebagai variabel bebas (*independen variable*) dan dilambangkan dengan "X". Untuk melihat hubungan antara kedua variabel tersebut dapat digambarkan skema di bawah ini:

### SKEMA



Keterangan:

Y : Persepsi mahasiswa KI-AMPI terhadap pelayanan administrasi perkantoran di Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin.

X<sub>1</sub> : Perhatian

X<sub>2</sub> : Sistem Nilai

X<sub>3</sub> : Kebutuhan

### G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam 5 (lima) bab dan terdiri dari sub bab.

Perincian ini adalah:

Bab I yaitu terdiri dari Pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional dan lingkup pembahasan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, kerangka penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu terdiri dari Landasan Teori yang memuat pengertian persepsi, proses timbulnya persepsi, pengertian administrasi perkantoran, ciri-ciri administrasi perkantoran, peranan, fungsi, dan tujuan administrasi perkantoran serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.

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

Bab IV yaitu terdiri dari penyajian data dan analisis data yang memuat gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.

Bab V yaitu terdiri dari Penutup yang memuat simpulan dan saran.

