PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang ditulis sebagai salah satu sayarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dan diajukan kepada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis imliah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik yang lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 21 Oktober 2020

Lia Nujulia
NIM. 152500080

ABSTRAK

Nama :**Lia Nujulia,** NIM : 152500080, Judul Skripsi : **Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Melalui Penguatan Kompetensi (Penelitian Kulitatif) di SMKN 1 Kota Serang**

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk menganalisis kinerja pegawai tata usaha sebelum penguatan kompetensi; 2) Apa saja upaya peningkatan penguatan kompetensi pegawai tata usaha; 3) Faktor penghambat dan pendukung penguatan kompetensi; 4) Untuk menganalisis keberhasilan apa saja yang diperoleh dari upaya penguatan kompetensi pegawai tata usaha; dan 5) Untuk menganalisis kinerja tenaga tata usaha setelah mengikuti program penguatan kompetensi .Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif studi kasus. Sumber data yang diperoleh dari hasil observasi serta wawancara, sebanyak 6 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tata usaha di SMKN 1 Kota Serang membutuhkan perhatian khusus terutama dalam hal peningkatan kompetensi teknisnya terbukti dari cara penyelesaian pekerjaanya yang kurang maksimal. Upaya yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dengan cara memberikan pengutan kompetensi. Penguatan kompetensi disini berupa pembinaan dan juga pelatihan. Selain itu faktor penghambat dari program penguatan kompetensi ini bisa timbul dari dalam diri individu itu sendiri berupa motivasi, latar belakang pendidikan, dan usia. Faktor kedua adalah dari luar individu itu sendiri berupa minimnya komunikasi, pembinaan dari atasan dan lingkungan kerja. Adapan faktor pendukungnya adalah, sudah memadainya sarana prasarana yang tersedia disekolah dalam menunjang kelangsungan pekerjaan pegawai tata usaha. Keberhasilan yang diperoleh dalam penguatan kompetensi ditandai dengan: Pelayanan yang meningkat, respon menanggapi permintaan konsumen menajdi lebih baik, dikerjakan dengan efektif dan efisien, terjalinnya komunikasi baik antar pegawai. Setelah mengikuti program penguatan kompetensi, kinerja pegawai tata usaha dinilai meningkat. Hal itu diukur melalui *quality, quantity, timeneleness, cost of effectiviness, need of supervision* dan *interpersonal input.* dan terbukti dengan meningkatnya keterampilan interpersonal, kerjasama antar pegawai tata usaha dan memiliki kemampuan beradaptasi yang baik terhadap pekerjaan dan tanggung jawab baru. Selanjutnya upaya dan langkah strategis dalam menghadapi hambatan penguatan kompetensi untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha adalah dengan cara melakukan laporan pengukuran kinerja pgawai tatau saha setiap periodenya guna dijadikan bahan pertimbangan mengambil keputusan apa yang akan dipilih mengenai kebutuhan apa saja yang seharusnya pegawai tatau saha dapatkan. Selain itu juga bisa sebagai evaluasi dan perbandingan di masa mendatang.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai Tata Usaha, Kompetensi, Penguatan Kompetensi.

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : -
Lampiran : Skripsi
Perihal : **Usulan Ujian Munaqosyah a.n. LIA NUJULIA NIM. 152500080**

KepadaYth
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN "SMH" Banten
di –
Serang

Assalamualaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **LIA NUJULIA,** NIM: 152500080 yang berjudul: "**Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Melalui Penguatan Kompetensi (Penelitian Kualitatif) di SMKN 1 Kota Serang**" telah memenuhi syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanuddin" Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.
Waalaikumsalam Wr.Wb.

Serang, 21 Oktober 2020

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Supardi, M.Pd. Ph.D	**Juhji, M.Pd**
NIP.196806201996031003	NIDN. 2021098102

PERSETUJUAN

"UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA MELALUI PENGUATAN KOMPETENSI DI SMKN 1 KOTA SERANG"

Oleh :

LIA NUJULIA
NIM. 152500080

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Supardi, M.Pd. Ph.D	**Juhji, M.Pd**
NIP.196806201996031003	NIDN. 2021098102

Mengetahui,

DekanFakultas Tarbiyah dan Keguruan	KetuaJurusan Manajemen Pendidikan Islam
Dr. H. Subhan, M.Ed	**Dr. Supardi, M.Pd. Ph.D**
NIP.196809102000031001	**NIP.196806201996031003**

PENGESAHAN

Skripsi a.n LIA NUJULIA, NIM : 152500080 yang berjudul "Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Melalui Penguatan Kompetensi (Penelitian Kualitatif) di SMKN 1 Kota Serang" telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 18 November 2020.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Banten.

Serang,18 November 2020

Ketua Merangkap Anggota	Sekretaris Merangkap Anggota
Dr. Supardi,M.Pd,Ph.D	**Oman Farhurrohman, M.Pd**
NIP. 196806201996031003	NIDN. 2019068901

Anggota :

Penguji 1	Penguji II
Dr. Anis Zohriah, M.M	**Rosidah M.A**
NIP. 19650718 199203 1 002	NIP. 19780317 201101 2 005

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Supardi, M.Pd. Ph.D	**Juhji, M.Pd**
NIP.196806201996031003	NIDN. 2021098102

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini penulis persembahkan pertama untuk ke-2 orangtuaku Abah dan Mamah yang telah banyak memberikan pelajaran hidup khususnya tentang arti perrjuang,

Kedua untuk keluarga kecilku, Suami tercinta dan Putri manisku yang menjadi alasan kebahagiaan pada keadaan sulit sekalipun. Tanpa kehadiran mereka hidupku tak akan penuh warna seperti saat ini. Terimakasih sayang atas segala dukungan untukku guna menyelasikan tugas akhir ini.

Ketiga penulis persembahkan skripsi ini untuk guru tanpa jasa yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, berkat merekalah segala ilmu yang didapat bisa banyak tertuang di skripsi ini.

Terakhir untuk kerabat dan teman dekat yang terus memberikan kepercayaan bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, sehingga tak pernahlah padam semangat penulis melangkahkan kaki sampai terselesaikannya skripsi ini.

Semoga segala kebaikan kalian Allah balas dengan sebaik-baik balasan. aamiin yaa robbal a'lamin

MOTTO

Tak pernah ada batasan usia dalam hal menuntut ilmu,

Berkeluarga bukan alasan terhentinya kewajiban menuntut ilmu

RIWAYAT HIDUP

Lia Nujulia lahir di Kota Serang 5 Februari 1996. Penulis lahir dari pasangan yang berbahagia Nahwan Sudrazat dan Darmawati, penulis merupakan anak ke-2 dari 4 bersaudara. Penulis tinggal di Komplek P&k Penancangan Baru Blok B No. 242 Serang Banten bersama anak dan suaminya.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2001 di Sekolah Dasar Negeri (SDN) Pelamunan dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan sekolah tingkat pertama pada tahun yang sama di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Kramat Watu dan lulus tiga tahun kemudian di tahun 2010. Selanjutnya masuk pada sekolah menengah kejuruan SMKN 5 Kota Serang. Namun, belum sampai selesai pendidikan di SMKN 5 Kota Serang penulis pindah sekolah di Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Miftahunnajah Lamongan Serang Banten selama 3 tahun lamanya dan lulus di tahun 2014.

Setelah lulus dari MAS Miftahun Najah, penulis mengajar di beberapa sekolah sebelum melanjutkan ke perguruan tinggi. Dimulai dari mengajar di MDTA Al-Khairyah Kramatwatu dari tahun 2014-2017, mengajar di TK Al-Kautsar di tahun 2014-2015,mengajar di TPA dan TKQ An-Nur Bukit Kawi Kramatwatu di tahun 2014-2017, mengajar di MDTA Al-Barokah Pejaten Kramatwatu dari tahun 2014-2016, TK/RA An-Nur Bukit Kawi Kramatwatu 2015-2017, dan les private di tahun 2015-2017.

Di tahun 2015 barulah penulis melanjutkan sekolah ke pergurun tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan diterima menjadi mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur UMPTKIN.Selama masa perkuliahan penulis pernah mengikuti organisasi UPTQ dan GESBICA.Namun di tahun 2017 penulis sudah tidak lagi aktif di organisasi. Karena di tahun ini penulis dipinang oleh laki-laki yang bernama Rama Aditya yang sekarang menjadi suami sekaligus ayah dari 1 putrinya. Namun meski begitu, bukan menjadi alasan untuk tidak menyelesaikan pendidikan S1 penulis. Dengan dukungan dari berbagai pihak khususnya keluarga besar penulis, Alhamdulillah penulis mampu menyelesaikan pendidikan S1 di tahun 2020. Meski dengan keterlambatan waktu dan tidak bisa wisuda bersama teman angkatan penulis sangat bersyukur atas segala nikmat yang Allah berikan selama ini.Semoga penulis selalu mempunyai semangat belajar walau gelar ibu sudah lebih dahulu di dapat. Karena tidak pernah ada batasan usia dalam menuntut ilmu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan atas segala rahmat serta hidayah Allah SWT sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Salawat beriringkan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda nabi besar kita Muhammad SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikut yang setia hingga akhir zaman.

Berkat pertolongan Allah SWT, usaha sungguh-sungguh, dan motivasi dari berbagai pihak terutama keluarga tercinta, suami juga putri kesayangan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA MELALUI PENGUATAN KOMPETENSI DI SMKN 1 KOTA SERANG.*

Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr. H Fauzul iman, M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan menuntut ilmu di kampus UIN Sultan maulana Hasanuddin Banten ini.
2. Bapak Dr. H. Subhan, M.Ed, selaku Dekan Fakultas Tarbiyan dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun tugas akhir skripsi.
3. Bapak Dr. Supardi, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidiikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus pembmbing I yang telah memberikan banyak arahan serta bantuan kepada penulis dengan sangat sabar dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Juhji M.Pd selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan banyak bantuan kepada penulis mengenai bagaimana cara melakukan penelitian dan penyusunan skripsi dengan baik.
5. Bapak Serta Ibu Dosen, yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membekali penulis ilmu selama menjalankan pendidikan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini.
6. Bapak Maksudi Zen Muttaqin, M.Pd, Selaku Kepala Sekolah SMKN 1 Kota Serang, Beserta Krpala Administrasi, pegawai tata usaha dan juga dewan guru yang telah memberikan izin serta bantuan penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Abah, Mamah, keempat saudariku tersayang dan sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
8. Dan terakhir untuk suami dan putri manisku yang selama ini menjadi alasan penulis terus bersemangat untuk menyelesaikan pendidikan ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan serta doa untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan selanjutnya.Semoga seluruh bantuan yang diberikan kepada penulis menjadi amal baik dan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.Amiin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini akan membawa banyak manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Serang, 21 Oktober 2020

Lia Nujulia
NIM: 152500080

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i
ABSTRAK ii
NOTA DINAS iii
PERSETUJUAN iv
LEMBAR PENGESAHAN v
PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
RIWAYAT HIDUP viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identikasi Masalah 7
C. Pembatasan Masalah 8
D. Rumusan Masalah Penelitian 8
E. Tujuan Penelitian 9
F. Manfaat Penelitian 9
G. Sistematika Penulisan 10
BAB II KAJIAN TEORITIK
A. Landasan Teori 11
1. Kinerja 11
a. Pengertian kinerja Lembaga atau Organisasi 11
b. Tujuan dan Elemen Kinerja Lembaga atau Organisasi 12
c. Penilaian Kinerja Dalam fungsi manajemen 12
d. Kinerja Pegawai Tata Usaha 14

e. Pengaruh Peran Kepemimpinan Terhadap Kinerja.... 15
f. Peran Atasan dalam Membina Bawahan 16
g. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja..... 17
2. Pelayanan 19
a. Pengertian pelayanan 19
b. Bentuk-bentuk Layanan 19
3. Tata Usaha Sekolah atau Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah..... 23
a. Pengertian TU atau TAS/M 23
b. Peran Tata Usaha Sekolah 27
c. Tugas-tugas TU 27
d. Tugas Pokok Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah 28
4. Standar TU atau TAS/M 32
B. Hasil Penelitian yang Relevan 37
C. Kerangka Berfikir 39

BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat Dan Waktu Penelitian 41
1. Sejarah Singkat Obyek Penelitian..... 41
2. Sistem Pendidikan di SMKN 1 Kota Serang 45
3. Sumber Daya Manusia 47
4. Keadaan Siswa 49
5. Waktu Penelitian 53
B. Metode Penelitian 53
C. Sumber dan Data Penelitian 56
D. Instrumen Penelitian 57
E. Teknik Pengumpulan Data 60
F. Teknik Analaisis Data 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 64

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha Sebelum Penguatan Kompetensi di SMKN 1 Kota Serang 64
2. Upaya Peningkatan Penguatan Kompetensi Pegawai Tata Usaha di SMKN 1 Kota Serang 67
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penguatan Kopetensi di SMKN 1 Kota Serang 69
4. Keberhasilan Penguatan Kompetensi di SMKN 1 Kota Serang 73
5. Kinerja Tata Usaha Setelah Penguatan Kompetensi di SMKN 1 Kota Serang 74

B. Pembahasan 78

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha Sebelum Penguatan Kompetensi di SMKN 1 Kota Serang 79
2. Upaya Peningkatan Penguatan Kompetensi Pegawai Tata Usaha di SMKN 1 Kota Serang 82
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penguatan Kopetensi di SMKN 1 Kota Serang 87
4. Keberhasilan Penguatan Kompetensi di SMKN 1 Kota Serang 91
5. Kinerja Tata Usaha Setelah Penguatan Kompetensi di SMKN 1 Kota Serang 94

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 98

B. Saran-Saran 99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN