BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Profesi kependidikan terdiri dari dua ranah, yaitu profesi pendidik dan profesi tenaga kependidikan. Pendidik dan tenaga kependidikan (PTK) merupakan dua jenis profesi atau pekerjaan yang saling mengisi. Pendidik dengan derajat profesionalitas tingkat tinggi nyaris tidak bisa berdaya dalam bekerja, tanpa dukungan tenaga kependidikan. Mengikuti skema UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, siapa yang disebut tenaga kependidikan itu? Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, dimana di dalamnya termasuk tenaga pendidik. Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kehususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata kinerja sebagai sesuatu yang dicapai. Adapun yang dimaksud dengan kinerja menurut H. Kusnadi dalam Eneng Muslihah adalah gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu, dalam menjalankan aktivitasnya atau sebagai penanggung jawab terhadap suatu tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya.[1]

Dalam rangka menunjang kelancaran proses belajar mengajar disekolah/madrasah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan

[1] Eneng Muslihah, "*Kinerja Kepala Sekolah*", Haja Mandiri:Cirendeu Ciputat, 2014. hal.136

tersebut yaitu ketatausahaan/ tenaga administrasi sekolah (TAS). Tata usaha/TAS adalah bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan dengan lancar. Dengan berkembangnya zaman fungsi ketatausahaan harus lebih dapat ditingkatkan kualitasnya tentang teknologi informasi. Hal ini dimaksud untuk lebih mengefektifkan pekerjaan dan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa,

"kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan".[2]

Keberadaan ketatausahaan disetiap sekolah sangat berperan penting untuk kelancaran kegiatan dan perkembangan sekolah yang bersangkutan dengan lebih mengefektifkan kinerja dari tata usaha itu sendiri sehingga terbentuklah sekolah/madrasah yang bermutu.

Tata usaha sekolah merupakan salah satu unit kerja pendukung dalam organisasi dan mempunyai kedudukan yang strategis didalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan tugas dan fungsi tata usaha dalam *supporting unit* menjadikan unit ini sama pentingnya dengan unit lain yang ada di dalam organisasi. Oleh karna itu sudah selayaknya menjadi keharusan unit ini untuk senantiasa dapat memberi layanan yang baru terhadap pelanggan internal (siswa, guru, tenaga kependidikan) maupun

---

[2] Abdullah Taman, 'Analisis Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal nominal,* Vol.II, No. I, (2013), 101.

pelanggan eksternal (orang tua murid, masyarakat, tokoh masyarakat, komite sekolah, pemerintah, lembaga swadaya masysarakat, asosiasi profesi dan lain sebagainya).

Peranan tata usaha dalam organisasi kiranya cukup penting baik di tingkat pusat maupun lokal. Tata usaha diperlukan organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang ditargetkan organisasi. Kemampuan TU sekarang ini perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi[3]. Apalagi di saat pandemi saat ini, kemampuan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan ditantang untuk bisa mengikuti perubahan yang secara keseluruhannya sudah hampir menggunakan media nformasi dan teknologi. karena tuntutan kerja dari rumah (*Wor From Home*) tentu sudah seharusnya kemampuan dalam menggunakan media teknologi harus ditingkatkan. Dan mengacu pada tugas tenaga Kependidikan diatur dalam Pasal 39 ayat (1) UU No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Dari fungsi dan tugas tata usaha tersebut tentu upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya membutuhkan peran pemimpin atau supervisi yang mampu menggerakan serta menghasilkan tata usaha yang baik. Dalam Peraturan Pemerintah Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008. Salah satu tugas kepala sekolah adalah memastikan bahwa administrasi sekolah dapat dilaksanakan dengan baik dalam rangka menunjang pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang tepat, penyusunan rencana kerja sekolah, pelaksanaan pembelajaran, dan pelaporan kinerja sekolah. Mencermati dan mempelajari tugas kepala

---

[3] Lantip Diat Prasojo, ‘Pengembangan Tata Usaha Berbasis Teknologi Informasi’, *Jurnal Tenaga Kependidikan*. Vol I , No. 3 (Desember, 2006), 61.

sekolah maka kepala sekolah harus memiliki wawasan luas dalam hal manajemen sekolah/madrasah agar dapat memberikan pembinaan dan sumber dana yang memungkinkan tenaga administrasi sekolah/madrasah (TAS/M) untuk meningkatkan kecakapannya. Selain itu kepala sekolah yang profesional harus visioner yaitu membuat perubahan dalam rangka perkembangan sekolah.

Kepala sekolah sebagai supervisor harus mampu meningkatkan kepemimpinan yang dapat mengembangkan program seluruh sekolah dan memperdayakan lingkungan bagi seluruh personel sekolah termasuk tenaga administrasi sekolah sehingga memungkinkan orang dapat bekerja dan berkomunikasi secara optimal dalam pencapaian tujuan dan cara melaksanakan strategi pencapaiannya. Untuk memperoleh kemampuan memimpin seperti yang diharapkan tersebut seorang kepala sekolah harus mampu mengembangkan sekolah seutuhnya secara komprehensif dan terpadu.

Kerjasama untuk mencapai tujuan bersama tersebut dapat mencapai kondisi maksimal apabila: (1) Pimpinan dapat mengenal masing-masing individu secara mendalam, meliputi: sifat-sifat, kebiasaan, latar belakang, dan kemampuan yang mereka miliki; (2) Pemimpin dengan rela menerima tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan bersedia melaksanakan tanggung jawab tersebut samapai tujuan tercapai; (3) Masing-masing individu pemimpin memiliki kecakapan yang cukup untuk memberikan sumbangan kepada korps pemimpin sehingga tercapai kerjasama yang efektif dan efisien; dan (4) Terdapat koordinasi yang serasi dan sinergi antar semua anggota pimpinan demi mencapai kepentingan bersama.

Mengingat betapa penting peranan, tujuan, dan hasil yang diharapkan dalam usaha pembinaan profesional tenaga admnistrasi

sekolah/madrasah maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staff tata usaha bagian kearsipan yaitu bu Dede pada tanggal 18 Oktober 2020 saat pelaksanaan PPLK di SMKN 1 Kota Serang, bahwa setiap bulannya selalu ada agenda rutin pemantauan setiap bidang oleh kepala sekolah untuk menilai, memperbaiki bahkan memperbaharui kondisi-kondisi stafnya.

Dari hasil wawancara, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada perubahan kinerja menjadi lebih baik dari setiap pantauan rutin yang dilakukan oleh kepala sekolah SMKN 1 Kota Serang? karena dari hasil pengamatan peneliti, pelayanan yang diberikan pada pelanggan masih kurang maksimal. Terbukti saat peneliti meminta bantuan pada salah satu staff tata usaha mengenai data yang diperlukan untuk hasil laporan akhir PPLK, namun sangat disayangkan sekali, tanggapannya sangat lambat dan staff yang dimintai tolong melempar tugas itu ke staff bagian lain karena tidak begitu menguasai komputer.

Selain itu tugas dan fungsi kepala sekolah adalah mengarahkan tata usaha sekolah agar mampu memberikan pelayanan administratif secara prima. Untuk melaksanakan kegiatan itu semua perlu dibuat program kerja yang sistematis, terarah, jelas, realistis, dan dapat dilaksanakan.

Dari hasil penelitian mengenai kinerja dalam buku Uwes yang terdapat dalam tulisan Supardi, mengungkapkan bahwa, ”kelemahan yang ada di sekolah atau madrasah tidak hanya sebatas budaya dan iklim kerja”. Kelemahan lain madrasah sehingga kurang mampu dan tidak dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lain adalah: “kurangnya keterampilan mengorganisasiksan kelembagaan”.[4]

---

[4] Supardi, Supardi. *Kinerja Guru. Jakarta:* Raja Grafindo Persada, 2016. hal.6.

Keadaan tersebut berkenaan dengan pengembangan sumber daya manusia, guru dan tenaga kependidikan lainnya, pembelajaran, supervisi, kurikulum dan manajemen sarana prasarana. Kesemua komponen itu tentu sudah ada dalam jenis kegiatan dari tata usaha.

Dalam memberikan layanan yang terbaik, dibutuhkan keahlian yang dapat dipergunakan untuk membantu memecahkan permasalahan-permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki haruslah sesuai dengan keahlian masing-masing dan sesuai dengan dimana seseorang ditempatkan, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik. Akan tetapi suatu kinerja tidak akan berjalan dengan efektif tanpa didasari dengan keahlian yang dimiliki, karena pada saat seseorang membutuhkan informasi yang sangat urgent dan pemberi layanan tidak memiliki keahlian yang handal dalam bidangnya akan menyebabkan penerima layanan akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini akan menimbulkan kesan tidak baik kepada pelanggan. Dengan demikian untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan peningkatan mutu pendidikan harus adanya upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan baik dari kepala sekolah maupun staf-staf yang bekerja di dalamnya, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik.

Profesi Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) cukup beragam dan membutuhkan bidang keahlian serta jenjang pendidikan yang berbeda pula sehingga membutuhkan kompetensi yang berbeda-beda pula untuk tiap jenis pekerjaan tersebut. Selain itu, kerakteristik daerah-daerah di Indonesia yang berbeda-beda juga menyebabkan SMK tersebut memiliki karakteristik yang berbeda dengan perwujudan rumusan Visi dan Misi yang berbeda pula.

Dalam dunia pendidikan, khususnya SMK, juga diperlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten atau mempunyai kompetensi untuk

menunjang keberhasilan pembelajaran di SMK atau memiliki profesionalitas dalam profesi yang dijalankannya. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi SMK terkait langsung dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi SMK. Tenaga administrasi SMK yang berkompenten juga terkait dengan mutu layanan atau pelayanan prima sehingga dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari SMK tersebut.

Oleh karena itu sebelu menerima tenaga pendidik dan tenaga kependidikan guna mewujudkan tujuan sekolah harus adanya peraturan perundang-undangannya tentang penerimaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Secara garis besar syarat pendidik dan kependidikan diatur dalam pasal 42 Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang SISDIKNAS, yaitu:

1. Memiliki kualifikasi minimum dan bersertifikasi sesuai dengan jenjang kewenangan mengajar.
2. Sehat jasmani dan rohani.
3. Memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Penyelenggara pendidikan termasuk pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban untuk membina dan mengembangkan tenaga kependidikan yang diselenggarakannya, sebgaimana yang disebutkan dalam ketentuan pasal 44 Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pembinaan yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari hak yang harus diberikan kepada pendidik dan tenaga kependidikan sebagaimana yang telah disebutkan diatas.

Profesional adalah seseorang mampu bekerja dengan baik, sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan norma yang berlaku. Wujud profesional staf TU atau Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) adalah memiliki

kompetensi dalam hal manajemen sekolah seperti yang diuraikan dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi manajerial, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi kepribadian. Sebagai TAS profesional, TAS dituntut untuk mampu menjalankan tugas dengan baik dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan pada hasil data sekolah mengenai riwayat pendidikan TAS atau tenaga tata usaha yang ada si SMKN 1 Kota Serang yang peneliti miliki, bahwa terdapat 33 pegawai yang diantaranya 1 orang dengan lulusan SMP, 23 orang dengan lulusan SMA/SMK, dan 9 orang dengan lulusan Strata 1/S1. Dari data tersebut menarik perhatian peneliti, bahwa apakah dengan latar belakang pendidikan yang di dominan oleh lulusan SMA/SMK telah dianggap cukup memiliki kemampuan yang diharapkan untuk menunjang tugas yang diemban dan pelayanan yang diberikan atau tidak? adakah penguatan kompetensi seperti latihan, mengikuti seminar dan sebagainya yang justru membuat kinerja TAS atau tenaga TU menjadi lebih baik.

Berdasaran pengamatan yang dilakukan di SMKN 1 Kota Serang bahwa tidak adanya perhatian khusus terhadap kinerja tenaga kependidikan khususnya bidang ketatausahaan, semua ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala tenaga administrasi bu Umi, bahwasanya dikarenakan kepala sekolah masih dalam status PTS maka, kebijakan yang diberikan pun belum ada. Masih mengikuti peraturan yang sudah ada sejak sebelum kepala sekolah baru sekarang. Permasalahan inilah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk menganalisis, sehingga mendapat jawaban yang akurat tentang bagaimana kinerja pegawai tata usaha dalam pemberian pelayanan pendidikan di SMKN 1 Kota Serang dengan judul "**UPAYA MENINGKATKAN**

KINERJA PEGAWAI TATA USAHA MELALUI PENGUATAN KOMPETENSI (PENELITIAN KUALITATIF) DI SMKN 1 KOTA SERANG"

B. Identikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perhatian Kepala Sekolah atau lembaga terhadap hasil kualitas kinerja ketatausahaan dari pantauan rutin yang dilaksanakan setiap bulan masih kurang.
2. Tidak adanya laporan mengenai pengukuran kinerja tata usaha.
3. Kemampuan pegawai tata usaha masih belum sesuai dengan yang diharapkan.
4. Pelayanan prima yang seharusnya pelanggan dapatkan dari staf ketatausahaan SMKN 1 Kota Serang belum dirasakan secara maksimal.
5. Pemberian pelatihan tenaga tata usaha masih ada yang belum sesuai dengan kebutuhan dan sasaran.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sangat luas, keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian, serta agar pembahasan dapat dilakukan secara teliti, terpusat, dan mendalam, penulis memfokuskan penelitian pada Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) atau sering disebut juga tenaga tata usaha. TAS/M merupakan profesi yang memerlukan keahlian khusus. TAS/M yang profesional adalah memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan administrasi sekolah.

D. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha sebelum penguatan kompetensi di SMKN 1 Kota Serang?
2. Bagaimana upaya peningkatan penguatan kompetensi pegawai tata usaha di SMKN 1 Kota Serang?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penguatan kompetensi di SMKN 1 Kota Serang?
4. Bagaimana cara menganalisis keberhasilan upaya penguatan kompetensi pegawai tata usaha di SMKN 1 Kota Serang?
5. Bagaimana kinerja tenaga tata usaha setelah mengikuti program penguatan kompetensi?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kinerja pegawai tata usaha sebelum penguatan kompetensi di SMKN 1 Kota Serang.
2. Untuk menganalisis apa saja peningkatan penguatan kompetensi pegawai tata usaha di SMKN 1 Kota Serang.
3. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat penguatan kompetensi di SMKN 1 Kota Serang.
4. Untuk menganalisis keberhasilan apa saja yang diperoleh dari upaya penguatan kompetensi pegawai tata usaha di SMKN 1 Kota Serang.
5. Untuk menganalisis kinerja tenaga tata usaha setelah mengikuti program penguatan kompetensi di SMKN 1 Kota Serang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapan dari penilitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana kinerja yang baik dan seharusnya di dalam bidang ketatausahaan. Juga sebagai pengalaman sekaligus pembelajaran untuk peneliti mempersiapkan diri apabila diberikan tanggung jawab menjadi staf di bidang ketatausahaan.
2. Bagi kepala sekolah serta staf di dalamnya untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya keberadaan dan perhatian terhadap bidang ketatausahaan khususnya dalam konsen penguatan kompetensi tenaga tata usaha sebagai bagian dari kesuksesan mutu suatu lembaga pendidikan dalam memberikan pelayan yang baik terhadap pelanggannya juga dalam membuat perencanaan, pelaksanaan tugas yan diemban dan sebagainya.
3. Bagi Staff TU untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya penguatan kompetensi guna menunjang terselenggaranya pelaksanaan tugas pegawai tata usaha agar bisa meningkatkan kinerjanya, terkhusus dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya.
4. Bagi siswa orangtua dan penerima layanan baik internal maupun eksternal, untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan atas kinerja staf tata usaha sehingga terjadinya interaksi yang harmonis antara staf dengan pelanggan atau penerima layanan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi kedalam lima bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Bab pertama ini terdiri dari Latar Bewlakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori, Bab kedua ini terdiri dari landasan teori mengenai kinerja, tata usaha sekolah, kualifikasi atau kompetensi tenaga kependidikan, hasil penelitian yang relevan serta kerangka berfikir.

BAB III Metodologi Penelitian, Bab ketiga ini terdiri dari metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, obyek dan subyek penelitian, teknik penelitian, instrument pengumpulan data, analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Bab keempat ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup, Pada Bab terakhir ini berisikan kesimpulan dan saran.