

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan majunya perubahan dunia pendidikan sehingga benar-benar menjadi sarana pembinaan dan pengembangan potensi manusia. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang pesat secara langsung disadari berdampak pada perkembangan organisasi demikian juga pada sekolah.¹ Di Indonesia, sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki impian, cita-cita dan tujuan yang menjadi penyelenggara proses pendidikan bermutu dalam usaha untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan nasional. Agar tujuan yang telah ditetapkan oleh sekolah dapat tercapai secara efektif dan efisien, maka perlu melakukan langkah-langkah berupa pelaksanaan tugas-tugas yang mengarah pada pencapaian tujuan yang telah dirumuskan.

Menurut Widodo proses pendidikan melibatkan berbagai input, yaitu: bahan ajar, metodologi, sarana sekolah, dukungan administrasi, sarana dan prasarana lainnya serta lingkungan yang kondusif. Manajemen sekolah harus dapat mensinkronkan berbagai input tersebut agar tercipta sekolah yang memiliki pelayanan yang bermutu. Berdasarkan pendapat tersebut, dukungan administrasi yang merupakan berbagai kegiatan perkantoran perlu untuk

¹ Wildana Rahma Said dan Syamsurijal Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri", *Jurnal Administrasi Kebijakan Dan Kepemimpinan Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, (Juni 2022), 24.

diperhatikan dalam pengelolaannya agar dapat berkontribusi dengan baik dalam pelayanan di sekolah.²

Perkantoran sekolah adalah lembaga yang memberikan layanan ketatausahaan demi kelancaran pendidikan. Perkantoran merupakan bagiandari manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia lainnya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan tertentu.³ Kantor harus dikelola dan ditata dengan baik agar mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap informasi yang dibutuhkan sekolah. Kegiatan kantor juga memerlukan adanya suatu manajemen perkantoran. Manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat dimulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan yang diperlukan sekolah.⁴ Oleh karena itu, manajemen perkantoran merupakan pengelolaan dan penataan yang baik bagi sekolah untuk mencapai tujuan bersama sehingga pekerjaan berjalan dengan efektif dan efisien.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal (3), yaitu :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk

² Fauzan Ahmad Siregar, "Implementasi Manajemen Perkantoran Modern Di Sekolah Mas Amaliyah Sunggal", *Jurnal Tarbiyah*, Vol. 24, No. 2, (Juli-Desember, 2017), 247.

³ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan Menuju Sekolah Efektif*, (Makassar: Aksara Timur, 2015), 12

⁴ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 94.

berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁵

Terlepas dari fungsi pendidikan di atas keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan (peserta didik, *stakeholder*, masyarakat) dan salah satu pelayanan yang ada dalam dunia pendidikan adalah pelayanan administrasi.⁶

Pelayanan administrasi di dunia pendidikan sangat penting. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga, materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ialah peserta didik.⁷

Dalam pandangan islam tentang pelayanan administrasi, Allah SWT memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik dalam (Q.S Ali Imran (3): 159).

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهْمَ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

⁵ UU RI No. 20 Tahun 2003, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 21.

⁶ Nurhanafi, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MAN 1 Hulu Sungai Utara", *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol. 4 No. 1 (Maret, 2022), 115.

⁷ M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTSN 1 Model", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 1, (Mei, 2018), 91.

Artinya: *“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”*. (Q.S Ali Imran (3): 159).⁸

Ayat di atas memberikan gambaran agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Ketika tenaga kependidikan tidak bersikap seperti yang digambarkan dalam ayat di atas kepada peserta didik, maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap peserta didik merupakan anjuran wajib bagi tenaga kependidikan dalam membangun sebuah hubungan dalam pelayanan administrasi sekolah.

Dengan adanya kantor yang baik di sekolah akan sangat menunjang kelancaran proses pembelajaran yang dilaksanakan di sekolah. Keberadaan staff di kantor sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan karena keberadaan tenaga kependidikan sangat mendukung dalam peningkatan mutu layanan pendidikan jika tenaga kependidikan itu sendiri memiliki kualitas dan kompetensi yang sesuai dengan syarat ketentuan.

Beberapa penelitian terkait dengan manajemen dalam pelayanan bagian perkantoran sekolah bahwa pengelolaan tata usaha sekolah dengan melakukan rapat dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan Adanya rapat dan musyawarah bisa menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala

⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: PT Darma Karsa Utama, 2015), 71.

sekolah, pegawai tata usaha, dan guru di sekolah. Namun beberapa permasalahan yang muncul adalah sarana dan prasarana pendukung lancarnya pelaksanaan pengelolaan tata usaha dalam peningkatan administrasi sekolah belum memadai, kurangnya kedisiplinan pegawai tata usaha sekolah, kurangnya kesadaran pegawai tata usaha sekolah dalam bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh kepala sekolah, sehingga pekerjaan yang diperintahkan oleh kepala sekolah terlalaikan dan tidak terselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang kepala sekolah berikan, pelayanan yang tidak maksimal, setiap data yang dibutuhkan oleh kepala sekolah sering kali tidak disiapkan, harus disuruh berulang-ulang.⁹

Berdasarkan observasi yang dilakukan di SMP Negeri 7 Kota Serang, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya komunikasi antara kepala tata usaha dengan staf tata usaha, penumpukan pekerjaan akibat penundaan pekerjaan serta tidak seimbangya pembagian tugas, tanggung jawab setiap tenaga tata usaha sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang memuaskan. Melalui manajemen perkantoran diharapkan bisa mengetahui sejauh mana para staf tata usaha menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi pendidikan. Oleh sebab itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Perkantoran Di Smp Negeri 7 Kota Serang”.

⁹ Armaya, “*Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues*”, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), 93.

B. Identifikasi Masalah

1. Sering terjadinya penumpukan pekerjaan akibat penundaan pekerjaan
2. Tidak seimbangnya pembagian tugas dan tanggung jawab
3. Kurangnya sumber daya manusia
4. Kurangnya komunikasi antara kepala sekolah dengan staf tata usaha
5. Kurangnya kedisiplinan dalam bekerja

C. Fokus Masalah

Untuk memfokuskan kegiatan penelitian, maka peneliti perlu memberikan batasan-batasan masalah. Hal ini dimaksudkan agar pembahasan yang akan diteliti tidak meluas. Adapun permasalahan dalam penelitian ini tentang Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen perkantoran di SMP Negeri 7 Kota Serang ?
2. Bagaimana bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang ?
3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen perkantoran di SMP Negeri 7 Kota Serang.

2. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam menambah ilmu dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan manajemen perkantoran. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi praktisi pendidikan di sekolah dan juga bermanfaat untuk memberikan masukan pemikiran tentang manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi sekolah

Dijadikan sebagai sarana pemberian saran yang dapat menjadikan SMP Negeri 7 Kota Serang berkembang dan lebih baik lagi kedepannya terutama dalam hal yang berkaitan dengan manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang.

2. Bagi siswa

Bermanfaat untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang baik yang seharusnya didapatkan.

3. Bagi Peneliti lain

Sebagai acuan dan contoh tambahan untuk mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan membahas mekanisme penelitian mulai dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul, yaitu: pengertian manajemen, pengertian perkantoran, pengertian manajemen perkantoran, prinsip-prinsip manajemen perkantoran, tujuan manajemen perkantoran, fungsi manajemen perkantoran, ruang lingkup manajemen perkantoran, pengertian pelayanan, pengertian administrasi pendidikan, faktor-faktor pelayanan administrasi pendidikan, bentuk-bentuk pelayanan, ruang lingkup pelayanan administrasi pendidikan, peningkatan pelayanan administrasi pendidikan, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III Metodologi Penelitian membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan membahas tentang deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.