

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manajemen tata usaha di lembaga pendidikan sangat diperlukan sebagai bagian penting di sekolah untuk menjunjung kelancaran dan terpenuhinya tujuan sekolah. Misalnya tata usaha memiliki peran untuk menyediakan informasi bagi kepala sekolah. Melalui informasi tersebut kepala sekolah akan mempertimbangkan keputusan-keputusan dengan lebih tepat. Karena tugas dari adanya tata usaha sekolah adalah menghimpun, mencatat, mengadakan, mengelola, mengirim dan menyimpan dokumen-dokumen yang dianggap penting bagi sekolah. Ketatausahaan sekolah merupakan tenaga pendidik yang bertugas memberikan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Serta salah satu manfaat adanya tata usaha sekolah adalah untuk mempermudah pekerjaan sekolah baik dalam hal administrasi mau pun akademik siswa yang mampu mencegah kemungkinan kesalahan dalam pekerjaan.

Perecanaan pendidikan menempati potensi strategis dalam keseluruhan proses pendidikan. Perencanaan pendidikan memberikan kejelasan arah usaha proses penyelenggaraan pendidikan, sehingga manajemen usaha pendidikan akan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien. Maka seorang perencana pendidikan dituntut untuk memiliki kemampuan dan

wawasan yang luas agar dapat menyusun sebuah rancangan yang dapat dijadikan pegangan dalam pelaksanaan proses pendidikan selanjutnya.<sup>1</sup>

Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke pelanggan, dalam lembaga pendidikan proses meliputi berbagai kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang diinginkan. Lembaga pendidikan dalam menjalankan kegiatannya semakin beorientasi pada pelanggan untuk terus menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pelanggan puas.<sup>2</sup>

Tata usaha sekolah adalah tenaga pendidik yang bertugas dalam bidang administrasi sekolah. Selain itu, kegiatan pengelolaan berbagai catatan dan informasi tertulis itu juga disebut dengan tata usaha sebagai dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan dengan langkah-langkah Manajemen Administratif. Menurut Gunawan pengertian Administrasi Tata Usaha sebagai berikut:

“Administrasi tata usaha sekolah merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis-menulis (*clericalwork*) di sekolah, agar proses belajar mengajar semakin

---

<sup>1</sup> Udin Saefudin Sa'ud, *Perencanaan Pendidikan Suatu Pendekatan Komprehensif*, cet. 7 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 46.

<sup>2</sup> Alma Buchari, *Pemasaran stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), h. 45.

efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan”.<sup>3</sup>

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Pelaksana Urusan meliputi pelaksana urusan: administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana, administrasi humas, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, dan administrasi umum untuk SD/MI/SDLB. Petugas layanan khusus, meliputi penjaga sekolah, tukang kebun, pengemudi dan pesuruh. Berdasarkan peraturan tersebut, untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.<sup>4</sup>

UU NO. 20 Tahun 2003 Pasal (3) tentang Sistem Pendidikan Nasional, dengan jelas mengatakan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang

---

<sup>3</sup> Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Micro)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2022), h. 134.

<sup>4</sup> Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta:2017)

beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.<sup>5</sup>

Untuk mencapai tujuan sebagaimana yang diamanatkan dalam UU diatas, maka kepada setiap pemimpin dalam bidang pendidikan dituntut kemampuan manajerial yang baik agar mampu mengelola segala sumber daya yang ada untuk mencapai sasaran sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang tersebut.

Apabila sekolah kurang memperhatikan manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah akan terjadinya administrasi yang tidak rapi, kinerja staf tata usaha tidak berjalan dengan baik, aliran keuangan yang tidak dibukukan, dokumen-dokumen penting hilang dan lain-lain.

Tujuan manajemen dan administrasi pendidikan dapat dikelompokkan kepada tujuan jangka pendek, tujuan jangka menengah, dan tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek dari administrasi pendidikan adalah agar tersusun dan terlaksana suatu sistem pengelolaan komponen instrumental dari proses pendidikan yang meliputi komponen siswa, pegawai guru, sarana/prasarana, organisasi, pembiayaan, tata usaha dan hubungan sekolah dengan masyarakat, agar terlaksananya proses pendidikan di sekolah secara efektif yang menunjang tercapainya tujuan pendidikan di sekolah yang

---

<sup>5</sup> Undang-undang RI N0.20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, (Bandung: Citra Utama).

bersangkutan. Tujuan jangka menengah manajemen dan administrasi pendidikan mengarah kepada pencapaian tujuan institusional setiap jenis dan jenjang serta program pendidikan. Sedangkan tujuan jangka panjang administrasi pendidikan adalah tujuan yang diarahkan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.

Melalui observasi yang dilakukan pelayanan ketatausahaan saat ini belum menunjukkan hasil yang begitu menggembirakan sesuai dengan yang diharapkan. Fenomena ini dapat kita amati dalam beberapa aktifitas, seperti: (1) Proses pembuatan surat yang belum responsif (2) Sulitnya mencari data/file yang diinginkan, (3) Lemahnya sistem pengarsipan surat, (4) Rendahnya mutu (*performance*) surat yang dihasilkan, (5) Rendahnya semangat kerja pegawai, (6) Pelayanan administrasi siswa yang masih kurang diperhatikan.

Dalam proses pelaksanaan manajemen Tata Usaha pada lembaga pendidikan masih ditemukan beberapa kendala. Salah satunya yaitu dengan mengartikan secara sempit tugas dari Tata Usaha Sekolah sebagai pelengkap dalam mendukung tugas utama yang terdapat di sekolah. Melalui hal tersebut, tugas Tata Usaha sebagai sarana pelayanan yang ada di sekolah tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Maka, menghambat kebutuhan administrasi sekolah yang menjadikan mutu kerja tidak maksimal.

Beberapa aspek mutu Tata Usaha sekolah yang perlu diperhatikan di SMK Jaya Buana yaitu; Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum mencukupi

sesuai standar Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, yakni di SMK Jaya Buana hanya memiliki empat staf Tata Usaha dengan kepala stafnya. Kemampuan dan pengetahuan tenaga administrasi yang masih kurang dalam pencatatan, persuratan dan pengarsipan. Selain itu, dalam melaksanakan tugas terdapat beberapa tugas yang belum terorganisir dengan baik.

Fenomena di atas sangat mempengaruhi kinerja kepala sekolah sebagai seorang *leader* untuk mengambil keputusan, sekaligus menghambat sikap inovatif seorang pemimpin dalam memajukan sekolah. Maka bila hal ini dibiarkan terus menerus tentu akan menghambat pencapaian tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap sekolah dengan judul **“Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Tata Usaha dalam menjalankan administrasi mampu beorientasi pada pelanggan (guru, siswa dan masyarakat) untuk terus menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pelanggan puas.

2. Standar Tenaga Administrasi harus sesuai pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008.
3. Tenaga pendidik diharapkan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi dapat mendukung proses layanan pendidikan.
4. Mampu menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi yang dimiliki.

### **C. Fokus Masalah**

Untuk mendapatkan pemaparan yang fokus, maka penelitian ini dibatasi agar inti permasalahan menjadi lebih terarah, dengan tetap memerhatikan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian. Fokus penelitian ini pada penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian serta solusi yang dilakukan Tata Usaha SMK Jaya Buana dalam menghadapi kendala yang terjadi dipelayanan administrasi.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang memandu penulis mengeksplorasi dan atau memotret situasi lingkungan sosial yang akan peneliti lakukan secara menyeluruh, luas dan mendalam. Berdasarkan latar belakang di atas, maka berikut ini merupakan rumusan masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana penerapan manajemen Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang?
2. Bagaimana kendala manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang?
3. Bagaimana solusi manajemen Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang.
2. Untuk mengetahui kendala manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui solusi manajemen Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMK Jaya Buana Kabupaten Tangerang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaian suatu tujuan, kegunaan penelitian memiliki dua hal yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan (secara teoritis) dan kegunaan hasil penelitian (secara praktis).



## 1. Secara Teoritis

- a. Sebagai ilmu pengetahuan dan menambah wawasan bagi peneliti untuk bahan acuan kedepannya dalam pelaksanaan administrasi dan pelayanan administrasi sekolah.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi staf tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah sesuai dengan perkembangan zaman.
- c. Memberikan sumbangan ilmiah dan ilmu Manajemen Tata Usaha dalam membuat inovasi layanan.
- d. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah serta menjadi kajian lebih lanjut.

## 2. Secara Praktis

- a. Bahan masukan kepada kepala sekolah SMA/SMK sebagai seorang administrator disekolah, tentang manajemen tata usaha sekolah dalam pelayanan.
- b. Bagi Kepala Tata Usaha, penelitian ini dapat dijadikan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap *stakeholder*.
- c. Bagi Sekolah, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pelayanan administrasi sekolah, supaya semua informasi yang ada tentang

administrasi sekolah tersalurkan secara merata di sekolah dan juga berguna untuk peningkatan layanan administrasi di satuan pendidikan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu suatu rangkaian mengenai pembahasan yang memuat dalam penelitian ini, yang mana suatu sub bab dengan sub bab lainnya saling berkaitan. Sistematika pembahasan dalam penelitian digunakan untuk menggambarkan suatu isi pokok bahasan pada masing-masing bab, agar memudahkan pencapaian tujuan atau sasaran peneliti dalam membagi sistematika menjadi beberapa bab.

Sistematika Pembahasan Skripsi Tersiri Dari Lima Bab Sebagai Berikut:

**Bab I Pendahuluan**, Terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Pembahasan.

**Bab II Kajian Pustaka**, yang Terdiri dari: Manajemen Tata Usaha terdiri dari: Pengertian Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), Tugas Tata Usaha, Kompetensi Staf Tata Usaha Sekolah, Fungsi Tata Usaha. Pelayanan Administrasi Sekolah terdiri dari: Pengertian Pelayanan, Pengertian Administrasi Sekolah, Ruang Lingkup Adminisrasi Pendidikan, Aturan, Mekanisme, dan Tata Kerja

Administrasi Pendidikan, Penelitian Terdahulu yang Relevan dan Kerangka Berpikir.

**Bab III Metodologi Penelitian,** Terdiri dari: Tempat dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan,** Terdiri dari: Gambaran Umum dan Objek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

**BAB V Penutup,** Terdiri dari: Kesimpulan dan Saran.