

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manusia sangat memerlukan pendidikan dalam kehidupannya. Pendidikan merupakan suatu upaya yang dilakukan guna mencerdaskan kehidupan anak-anak bangsa baik secara batin maupun secara lahir. Selain itu penanaman nilai-nilai budaya dan pancasila juga harus diterapkan dalam diri peserta didik baik berupa pembelajaran moral, agama, sikap toleransi antar sesama, dan lain sebagainya. Oleh karena itu mengacu pada Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang System Pendidikan Nasional pasal 1 menjelaskan bahwa “Pendidikan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Pembentukan manusia yang berkualitas dapat dilakukan dengan salah satunya memberikan pendidikan pada manusia tersebut, baik melalui jalur pendidikan didalam madrasah maupun pendidikan diluar madrasah yang tidak terikat pada kurikulum. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-Undang, “Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003.

Madrasah atau sekolah merupakan wadah bagi siapa saja yang ingin mendapatkan ilmu pendidikan serta dapat pula dikatakan sebagai sebuah tempat yang diperlukan untuk mendidik siswa supaya memiliki ilmu yang dapat membantu siswa dalam kelangsungan hidup di lingkungan sosialnya. Madrasah atau sekolah diharapkan dapat menjadi lembaga pembelajaran terbaik, oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut sekolah harus berjalan secara efektif dan efisien untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran di sekolah. Untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan departemen atau suatu bagian yang dapat mendukung kegiatan tersebut salah satunya adalah bagian tata usaha. Manajemen Tata Usaha akan mengatur dari kegiatan yang ada di madrasah sehingga memberikan mutu pelayanan administrasi kepada masyarakat madrasah. Memberikan pelayanan pada masyarakat madrasah bukanlah hal yang mudah, diperlukannya arahan yang tepat dari pemimpin agar masyarakat madrasah menerima pelayanan administrasi madrasah dengan sangat baik.<sup>2</sup>

Menurut Maisaroh dan Danuri, tata usaha yaitu :

“Kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang digunakan pimpinan atau kepala madrasah untuk mengambil

---

<sup>2</sup> Yosi Wulandari, *Praktik Gerakan Sekolah Menyenangkan* (Yogyakarta: UAD Press, 2021), 312.”

keputusan, surat meyurat serta laporan kegiatan madrasah. Tata usaha menjadi bagian yang memberikan pelayanan jasa pendidikan di madrasah, baik untuk urusan ataupun siswa dan masyarakat madrasah lainnya. Karena itu manajemen tata usaha yang baik akan mempengaruhi pelayanan administrasi di lembaga madrasah. Manajemen yang tertata dengan baik akan mencerminkan mutu atau kualitas dari madrasah tersebut begitu halnya dengan tata usaha.”<sup>3</sup>

Dalam sebuah instansi pendidikan formal maupun nonformal pastinya terdapat administrasi pendidikan. madrasah Administrasi pendidikan ini merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dibidang pendidikan agar tujuan pendidikan dapat dicapai dengan efektif dan efisien, sehingga dapat memunculkan administrasi yang baik untuk memenuhi kebutuhan kualitas dan kuantitas yang telah direncanakan. Administrasi pendidikan sangat erat kaitannya dengan masalah pengelolaan sumberdaya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja atau mutu kinerjanya. Menurut Febrianti dikutip Fahmi, mengemukakan peran utama tata usaha ada tiga peranan, sebagai berikut: (1) melayani Pekerjaan secara cepat dan teapat dalam menanggapi keberhasilan suatu organisasi, (2) menyajikan informasi bagi pimpinan di suatu organisasi untuk melakukan Kegiatan dengan tepat dalam memberikan suatu

---

<sup>3</sup> Siti Maisaroh dan Danuri, “Administrasi Dan Supervisi Pendidikan.,” in *Palembang: Percetakan Tunas Gemilang*, 2020, 133.(Percetakan Tunas Gemilang, 2020).133

keputusan, (3) membantu kelancaran terhadap kemajuan pada suatu organisasi.<sup>4</sup>

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 madrasah dengan masyarakat, agar terlaksananya proses pendidikan di madrasah secara efektif yang menunjang tercapainya tujuan pendidikan di madrasah yang 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.<sup>5</sup>

Tenaga administrasi madrasah merupakan sumber utama dalam mengatur proses pembelajaran agar berjalan secara tertib sehingga tujuan

---

<sup>4</sup> Rahmadi and Lutfi Fahmi, "Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah : Penelitian Di Madrasah Aliyah Ma'arif 1 Malangbong Kab.Garut," *Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati*. (2021). UIN Sunan Gunung Djati, 2021,104.

<sup>5</sup> Dr. Sarlota Singerin, "Administrasi Dan Manajemen Sekolah – Dr. Sarlota Singerin, M.Pd · CV. AZKA PUSTAKA.2022,85"

lembaga pendidikan tersebut dapat tercapai. Tenaga administrasi madrasah berperan penting dalam hal pengelolaan berbagai data administrasi pendidikan, diantaranya seperti data peserta didik, kurikulum, sarana dan prasarana dan sebagainya. Administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai kegiatan pendokumentasian atau pencatatan kegiatan madrasah agar tersusun rapi dan mudah untuk dibaca. Salah satu tantangan utama dalam administrasi pendidikan adalah mengelola sumber daya dengan anggaran yang terbatas. Keterbatasan dana dapat memengaruhi fasilitas, pengajaran, dan pengembangan staf.

Kegiatan administrasi yang ada di madrasah umumnya merupakan tanggung jawab kepala tata usaha sebagai pemimpin, dengan berbagai kegiatan dari administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi human pendidikan dan administrasi supervisi. Tenaga administrasi ditugaskan dengan pelayanan kepada masyarakat banyak dilingkungan madrasah. Pelayanannya dilakukan ke individu atau kelompok dan secara langsung atau tidak langsung, untuk memenuhi keinginan atau keperluan dan memberikan hasil kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Dubrin dikutip Rahman, pemimpin mampu untuk memberikan daya kreatifitas tinggi sehingga mampu memotivasi semangat dalam bekerja, namun pemimipin dalam peranannya sangat

penting terhadap para bawahannya atau tenaga kerjanya yang tidak boleh mengabaikan dan pemimpin mampu bersikap tegas dan untuk dapat memberikan arahan serta keputusan sehingga mampu merubah pemikiran bawahannya.<sup>6</sup>

Seperti yang telah tertera dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 90 dan Al-Qur'an surat Al-Hujurat ayat 9 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠

*Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”. (Q.S : An-Nahl ayat 90)<sup>7</sup>*

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا ۚ فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا  
عَلَى الْأُخْرَىٰ فَجَاءَتِلَا النَّبِيَّ تَبْغِيًّا ۖ فَتَبْغِي ۖ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ ۚ فَإِنْ فَاءَتْ  
فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ٩

*Artinya : “Jika ada dua golongan orang-orang mukmin itu berperang, hendaklah kamu damaikan antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat aniaya terhadap (golongan) yang lain, perangilah (golongan) yang berbuat aniaya itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), damaikanlah keduanya*

---

<sup>6</sup> Rahmadi and Fahmi, “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah : Penelitian Di Madrasah Aliyah Ma'arif 1 Malangbong Kab.Garut.”

<sup>7</sup> Al-Qur`an Surat An-Nahl ayat 90

*dengan adil. Bersikaplah adil! Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bersikap adil”. (Q.S : Al-Hujurat ayat 9)<sup>8</sup>*

Menurut Imam An-Nawawi dalam kitab Riyadhus Shalihin ketika membahas bab ‘Perintah kepada pemimpin untuk bersikap lemah lembut kepada rakyatnya dan memperhatikan kebutuhan mereka’ dan bab ‘Pemimpin yang adil’ membuka penjelasannya dengan dua ayat diatas. Dalam Bab ‘Pemimpin yang adil’ disebutkan ayat di atas hanya diambil frase yang terkait dengan pemimpin yang adil. Seolah menurut beliau, pemimpin yang baik dan manfaat bagi yang dipimpin itu harus memenuhi dua ayat di atas yang dirangkum dalam 3 kriteria dasar Pemimpin yang baik. *Pertama*, “Pemimpin itu harus adil”. Seorang pemimpin disebut adil, ketika apa yang dia ucapkan dalam janjinya kepada rakyatnya itu diwujudkan dalam kenyataan. Ketika ia berjanji tidak menaikkan harga BBM, maka itu diwujudkan dalam kenyataan, itulah adil dalam dirinya. *Kedua*, “Pemimpin itu harus ihsan”. Ihsan itu berbeda dengan adil, ihsan yaitu apa yang kamu berikan itu lebih baik daripada apa yang diterima. Jika seorang pemimpin memiliki sifat ihsan, maka apa yang pernah dijanjikan tidak hanya terwujud, tapi wujudnya lebih baik dari yang dijanjikannya. *Ketiga*, “Pemimpin itu sebaiknya Muqsith”. Muqsith adalah orang yang punya sifat qisth. Qisth itu

---

<sup>8</sup> Al-Qur`an Surat Al-Hujurat ayat 9

keadilan yang sama-sama rida dan suka atau menyenangkan. Pemimpin yang punya sifat ini, semua kebijakannya menyenangkan rakyatnya secara umum. Dari ketiga kriteria ini harusnya dijadikan standar kita dalam memilih seorang pemimpin yang baik yang mampu memberikan pengarahan yang baik.<sup>9</sup>

Tata usaha madrasah berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar di madrasah agar berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Tata usaha madrasah tentunya memiliki berbagai kegiatan, adapun kegiatan dari tata usaha madrasah yaitu serangkaian kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan usaha merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi madrasah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal dan eksternal madrasah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi atau kepala madrasah untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat, serta membantu kelancaran

---

<sup>9</sup> <https://suaramuslim.net/surat-an-nahl-ayat-90-minimal-pemimpin-itu-adil/> (diakses pada tanggal 19 Februari 2024)

perkembangan organisasi. Maka, dengan adanya manajemen tata usaha yang baik juga akan mempengaruhi mutu pelayananan suatu lembaga.<sup>10</sup>

Dengan adanya tenaga tata usaha yang baik maka akan membantu dalam menunjang kesuksesan proses belajar-mengajar di madrasah tersebut. Karena tata usaha memiliki peranan penting yaitu untuk melayani kegiatan- kegiatan pekerjaan operatif guna mencapai tujuan dari lembaga, menyediakan keterangan-keterangan untuk pimpinan lembaga dimana untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan berguna juga untuk membantu kelancaran perkembangan lembaga tersebut.<sup>11</sup>

Untuk menjamin kualitas pelayanan maka perlu adanya system penjaminan mutu. Sistem penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu sistem penjaminan mutu untuk mengarahkan dan mengendalikan satuan pendidikan dengan menetapkan kebijakan, sasaran, rencana, prosedur mutu, serta pencapaiannya dilakukan secara berkelanjutan (countinuous improvement). Sasaran yang diharapkan pada kegiatan penjaminan mutu pendidikan adalah meningkatkan mutu layanan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja, serta meningkatkan

---

<sup>10</sup> Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Al Idarah", *Jurnal Kependidikan Islam*, Vol 7, No 1 (2017), 12.,” *Jurnal Kependidikan Islam*, 7 (2017): 12.

<sup>11</sup> The Ling Gie, “*Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2016), h. 20..”

mutu proses pendidikan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan stakeholder.

Lovelock dalam Tjiptono dalam jurnal Tuerah menyatakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.<sup>12</sup>

Madrasah Tsanawiyah Kabupaten Serang sebagai satuan pendidikan menengah di lingkungan Kementerian Agama dengan akreditasi A. Madrasah merupakan pusat pengembangan budaya. MTsN 4 Kabupaten Serang mengembangkan nilai-nilai budaya dan karakter bangsa sebagai satu kesatuan kegiatan pendidikan Negeri 4 yang terjadi di madrasah. Nilai-nilai yang dimaksud di antaranya religius, jujur, toleransi, disiplin, kerja keras, kreatif, mandiri, demokratis, rasa ingin tahu, semangat kebangsaan, cinta tanah air, menghargai prestasi, komunikatif, cinta damai, gemar membaca, peduli sosial dan lingkungan, serta tanggung jawab. Nilai-nilai melingkupi dan terintegrasi dalam seluruh kegiatan pendidikan sebagai budaya madrasah. Di madrasah ini

---

<sup>12</sup> Tuerah, F. F. (2015). "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa". Jurnal EMBA , Vol.3 No.4 Desember 2015, h. 422-432, 424

sangat penting mengupayakan kepuasan serta kepercayaan dari pelanggan madrasah untuk dapat terus menarik minat pelanggan pendidikan.

MTsN 4 Kabupaten Serang adalah lembaga pendidikan yang cukup digemari dikalangan masyarakat sekitarnya, yang eksis di anak-anak madrasah. Banyak siswa-siswi yang terampil dan berprestasi dikalangan akademik ataupun non-akademik. Hal ini juga membuat MTsN 4 Kabupaten Serang mendapatkan banyak peminat yang ingin masuk ke madrasah ini. Dengan semakin banyak peminat pastinya lembaga madrasah ini harus didukung dengan baiknya kualitas pelayanan administrasinya. Tujuan administrasi pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan operasional pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan. Secara khusus administrasi pendidikan di madrasah adalah untuk mempersiapkan situasi di madrasah agar pendidikan dan pengajaran di dalamnya berlangsung dengan baik. Jika tidak ada administrasi pendidikan yang baik, maka semua nya mustahil berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, dalam pelayanan ketatausahaan di MTsN 4 Kabupaten Serang masih terdapat beberapa problematika. Hal ini dapat di amati dalam beberapa aktifitas, seperti: (I) Ruang TU yang sempit karena digabungkan dengan banyaknya lemari

arsip, (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.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti berkeinginan untuk mengambil judul “**Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang**”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan hasil pemaparan latar belakang diatas, penelitian ini berfokus pada bagian Tata Usaha yang dilakukan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Tata Usaha Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang ?
2. Bagaimana Pelaksanaan Tata Usaha Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang ?

3. Apa Masalah Yang Ada Pada Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang ?
4. Bagaimana Upaya Madrasah Mengatasi Masalah Yang Ada Dalam Pengelolaan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang ?
5. Apa Hasil Dari Upaya Yang dilakukan Terhadap Pengelolaan Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang ?

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

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan di atas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan Tata Usaha dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan Tata Usaha dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang.
3. Untuk mengetahui permasalahan yang ada pada pengelolaan tata usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang.
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan madrasah dalam mengatasi permasalahan yang ada.

5. Untuk Mendeskripsikan hasil dari upaya pengelolaan Tata Usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk memberikan wawasan dan ilmu bagi pembaca khususnya dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan administrasi juga diharapkan dapat memberikan sedikit penjelasan, khususnya terkait pengaplikasian teori manajemen Tata Usaha dalam bidang ilmu manajemen pendidikan. Selain itu untuk memberikan sumber referensi bagi peneliti berikutnya pada topik yang sama mengenai Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Madrasah**

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pemahaman terkait Manajemen Tata Usaha, yang nantinya dapat diterapkan dalam praktik lembaganya masing-masing.

**b. Bagi peneliti**

Penelitian ini dijadikan sebagai sarana dalam menambah wawasan dan pemahaman khususnya terkait dengan manajemen Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di madrasah serta menjadi bahan penelitian untuk memenuhi syarat kelulusan sebagai mahasiswa.

**F. Sistematika Penulisan**

Agar dapat mempermudah serta memahami isi dari skripsi ini, adapun sistematika pembahasan ini meliputi :

BAB I Pendahuluan meliputi : Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Dan Sistematika Pembahasan.

BAB II Landasan Teori dan Kerangka Berfikir, dalam bab ini meliputi : Manajemen Tata Usaha meliputi Pengertian Manajemen, Tata Usaha Atau Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, Dan Ruang Lingkup Manajemen Tata Usaha. Kualitas Layanan Administrasi.

BAB III Metodologi Penelitian, meliputi : Tempat dan Waktu Penelitian, Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel, Metode Penelitian, Sumber Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, meliputi : Manajemen  
Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi  
Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kabupaten Serang.

BAB V Penutup, meliputi : Kesimpulan dan Saran.