

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tenaga kependidikan merupakan suatu komponen yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan, yang bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola dan memberikan pelayanan teknis dalam bidang kependidikan.

Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, aspek utama yang ditentukan adalah kualitas guru. Hal ini disebabkan guru merupakan titik sentral dalam pembaharuan dan peningkatan mutu pendidikan, dengan kata lain salah satu persyaratan penting bagi peningkatan mutu pendidikan adalah apabila pelaksanaan proses belajar mengajar dilakukan oleh pendidik-pendidik yang dapat diandalkan keprofesionalannya.<sup>1</sup>

Di dalam suatu organisasi, kinerja memiliki pengaruh yang sangat besar bagi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dilihat secara kualitas maupun kuantitas ketika seseorang melakukan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Ungkapan kemajuan yang

---

<sup>1</sup> Hamalik, *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*, (Jakarta: Bumi aksara, 2003), 9

didasari oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap serta motivasi untuk menghasilkan sesuatu adalah kinerja.<sup>2</sup>

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia. Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 “untuk dapat diangkat sebagai tenaga

---

<sup>2</sup> Fattah, *Landasan Kependidikan*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2003), 27

administrasi di sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional”.

Berkenan dengan hal tersebut peran tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Dibutuhkan kompetensi dan keterampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Mereka adalah *non teaching staff* yang bertugas disekolah atau sering disebut Tata Usaha (TU). Dalam kemendiknas No.053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Perekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah bahwa Tenaga Administrasi Sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi.<sup>3</sup>

Menurut Mulyono mengungkapkan bahwa Administrasi Pendidikan merupakan proses aktivitas atau rangkaian kegiatan-kegiatan kompleks yang

---

<sup>3</sup> Kemendiknas No.053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Perekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah

dilakukan terus-menerus. Rangkaian kegiatan itu ditujukan untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan melalui pembagian tugas/pekerjaan yang jelas.<sup>4</sup>

Berkenaan dengan hal tersebut peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Dibutuhkan kompetensi dan keterampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dititik beratkan pada;

1. Kurangnya profesionalisme tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi di sekolah
2. Kurangnya tingkat kesadaran tenaga kependidikan di sekolah
3. Tingkat kedisiplinan tenaga kependidikan yang masih kurang
4. Pembagian tugas, tanggung jawab dan kewenangan tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi
5. Kinerja tenaga kependidikan harus memberikan mutu layanan administrasi terbaik untuk sekolah.

---

<sup>4</sup> Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), 53

### **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah ini adalah Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Terhadap Mutu Layanan Administrasi di SMP Negeri 1 KarangTanjung. Penulis hanya membatasi dan membahas mengenai:

1. Terdapatnya ketidak sempurnaan/ketidak profesionalisme tenaga kependidikan terhadap mutu layanan administrasi di sekolah.
2. Tenaga kependidikan dalam penelitian ini merupakan upaya untuk kesejahteraan tenaga kependidikan di sekolah dalam peningkatan mutu layanan administrasi

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di latar belakang, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana profesionalisme tenaga kependidikan di SMPN 1 Karangtanjung?
2. Bagaimana Mutu Layanan Administrasi sekolah/pendidikan di SMPN 1 Karangtanjung?
3. Bagaimana pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan di sekolah terhadap mutu layanan administrasi di SMPN 1 Karangtanjung?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui profesionalisme tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Karangtanjung
2. Untuk mengetahui bagaimana mutu layanan administrasi di SMP Negeri 1 Karangtanjung
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap mutu layanan administrasi di SMP Negeri 1 Karangtanjung

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

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengkaji substansi pengembangan SDM, khususnya manajemen SDM guru dan memperkaya bidang akademik tentang pelayanan tata usaha sekolah.

##### 2. Manfaat Praktis

Dari aspek pengembangan teori, hasil penelitian ini merupakan bahan bagi pengembangan ilmu manajemen SDM pendidikan khususnya guru disekolah. Manfaat ini akan lebih dirasakan oleh lembaga-lembaga.

##### 3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

#### **G. Sistematik Penulisan**

Penulisan skripsi ini penulis buat menjadi lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I adalah pendahuluan; terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, hasil penelitian yang relevan, dan Sistematika Penulisan.
- BAB II adalah kajian Teori; Pengertian profesionalisme tenaga kependidikan, ruang lingkup profesi tenaga kependidikan, manajemen tenaga kependidikan, jenis-jenis tenaga kependidikan, pengertian mutu layanan administrasi pendidikan, tujuan dan fungsi administrasi pendidikan, pengertian mutu layanan, kerangka berpikir, pengajuan hipotesis.
- BAB III adalah Metode Penelitian; terdiri dari Subjek penelitian, metode; waktu dan tempat, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, dan teknik analisis data.
- BAB IV adalah hasil penelitian dan pembahasan; deskripsi data, uji persyaratan analisis, uji hipotesis, pembahasan.
- BAB V adalah penutup kesimpulan, dan saran yang dibuat dari hasil temuan.