

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan upaya untuk membentuk pribadi baik buruknya seseorang, menjadikan manusia yang sesungguhnya dan jelas membutuhkan waktu yang relatif lama bahkan berlangsung seumur hidup. Untuk mewujudkan dan menjadikan manusia seutuhnya perlu adanya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang cakap dalam mengelola lembaga pendidikan dan mendesainnya sebaik mungkin. Pendidikan juga merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban dan martabat bangsa.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan

kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.¹ Dalam rangka menunjang proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tata usaha atau tenaga administrasi sekolah. Tata Usaha sekolah (TU) adalah suatu bagian yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah (Musaneff :1996). Misalnya saja peran tenaga administrasi adalah menyediakan informasi bagi kepala sekolah. Dengan informasi tersebut kepala sekolah dalam mempertimbangkan keputusannya akan lebih tepat. karena tugas dari tenaga administrasi itu sendiri adalah menghimpun, mencatat, mengadakan, mengelola, mengirim dan meyimpan dokumen-dokumen yang dianggap penting bagi sekolah. Serta salah satu manfaat adanya tenaga administrasi sekolah adalah kelancaran pekerjaan sekolah dalam melayani siswa dan guru yang membutuhkan layanan administrasi.

Harus disadari bahwa kinerja tenaga administrasi/tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan sekolah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas

¹ Rufqotuz Zakhroh, “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik”, *Jurnal Didaktika*, Vol.17 No.2 (Februari 2013) h.59

pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala sekolah serta kurikulum peserta didik yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar. Padahal peran pegawai tata usaha sekarang ini semakin penting, Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan.² Tenaga administrasi merupakan personil yang memiliki peran dan tanggungjawab dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pendidikan. Tenaga administrasi sekolah salah satu tugasnya ialah melayani dan membantu siswa ataupun guru yang membutuhkan pelayanan administrasi sekolah, dan tentunya seorang tenaga administrasi harus bersikap sopan dan santun dalam memberikan jasa layanan, agar konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dalam pencapaian tujuan pendidikan.³

²Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993) h.98

³Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011) h.127

Berdasarkan hal tersebut, maka pengembangan tenaga administrasi sekolah (tata usaha sekolah) sangat diperlukan, sebab pengembangan tenaga administrasi sekolah (tata usaha sekolah) adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja tenaga administrasi sekolah (tata usaha sekolah) dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan, dan merupakan suatu cara efektif untuk menghadapi beberapa tantangan dalam lembaga pendidikan, seperti; keusangan pegawai, perubahan sosioteknis, dan perputaran tenaga kerja (tenaga administrasi sekolah/tata usaha sekolah).⁴ Kegiatan Pengembangan merupakan bagian dari manajemen Sumber Daya Manusia, dimana salah satu cara untuk meningkatkan kualitas SDM adalah kegiatan pengembangan pegawai. Tujuan pengembangan kualitas tenaga administrasi sekolah adalah untuk memperbaiki prestasi kinerja tenaga administrasi sekolah dalam mencapai hasil dan tujuan yang ditetapkan.

Pengembangan sumber daya manusia adalah kegiatan manajemen yang ingin menyiapkan para karyawan untuk memegang tanggung jawab pekerjaan diwaktu yang akan datang.⁵ Dengan Pengembangan menumbuhkan kemampuan, sikap, mental, dan kepribadian pegawai untuk menangani tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

⁴T Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, (BPFE Yogyakarta,1998) h.117

⁵ T Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, (BPFE Yogyakarta,1998) h.104

Sehubungan dengan itu, maka pengembangan tata usaha sekolah mutlak diperlukan untuk memperbaiki, menjaga dan meningkatkan kinerja tata usaha/tenaga administrasi di sekolah tersebut. Sebagaimana dinyatakan dalam PP No. 38 tahun 1992 pasal 30 sebagai berikut: Pengelola satuan pendidikan (Sekolah, Perguruan, SKB, PUSDIKLAT, dsb.) bertanggung jawab atas pemberian kesempatan kepada tenaga kependidikan yang bekerja di satuan pendidikan yang bersangkutan untuk mengembangkan kemampuan profesionalnya masing-masing.⁶

Terkait dengan tugasnya untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan yang diharapkan, maka sepantasnya tenaga administrasi harus mendapat perhatian khusus baik dari pihak sekolah maupun pemerintah dalam peningkatan kualitas kerjanya. Contohnya dengan mengadakan pengembangan tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas SDM, Namun pada kenyataannya upaya untuk peningkatan kualitas kinerja masih sangat kurang diperhatikan. Padahal peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala TU/Tenaga Administrasi di SMAN 8 Pandeglang Bapak Subhan, A.Md menyebutkan

⁶ Udin Saefudin Saud, *Pengembangan Profesi Guru*, (CV. Alfabeta, Bandung, 2009)h.126.

bahwa jumlah Guru 52 orang, 30 guru berstatus PNS dan 32 Guru lainnya berstatus Non PNS, dengan 632 siswa, dan pegawai tenaga administrasi 15 orang, dengan masing-masing personil tenaga administrasi memiliki tanggung jawab sebagai kepala tenaga Administrasi sekolah, Administrasi perpustakaan, Administrasi layanan data dan Informasi (DAPODIK), Administrasi persuratan dan pengarsipan, Administrasi kepegawaian, Administrasi sarana Prasarana, Administrasi Keuangan, Administrasi Kesiswaan, Administrasi Kurikulum, termasuk tukang kebun, pramuniaga, dan Penjaga sekolah.⁷

Tenaga administrasi yang ada di SMAN 8 Pandeglang sebagian telah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan sebagian belum, dengan kualifikasi pendidikan minimal SMA/Sederajat. Sarana pendukung yang dimiliki sekolah dalam melaksanakan administrasi sekolah yaitu komputer, telepon, kipas angin, buku-buku administrasi dan layanan internet. Masalah yang muncul masih bersifat teknis yaitu menumpuknya pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pegawai tenaga administrasi sekolah, satu pekerjaan belum selesai sudah ada pekerjaan lain yang datang dan harus segera diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, kurangnya staff administrasi menghambat proses pelayanan administrasi, salah satu contoh dalam penginputan data siswa online yang diinput melalui DAPODIK oleh pak Iwan

⁷ Wawancara dengan Kepala TU SMAN 8 PANDEGLANG yaitu Bapak Subhan Pada Tgl 13 Mei 2019 Pukul 09.21

sebagai operator sekolah mengaku sangat kerepotan dalam menginput data siswa yang jumlahnya lumayan banyak, sementara jangka waktu yang ditentukan dinas pendidikan untuk penginputan data siswa sangat terbatas, serta tanggungjawab tugas personil yang bertugas tidak sesuai dengan tupoksinya, Kurangnya pengembangan kompetensi tenaga administrasi sekolah terlihat dari masih adanya beberapa pegawai sekolah yang belum lancar dalam penggunaan komputer sehingga kinerja tenaga administrasi disekolah tersebut belum maksimal, Adanya tenaga administrasi yang belum pernah mengikut kegiatan pelatihan sehingga kurangnya kemampuan tentang pengetahuan administrasi, dan kurangnya pengetahuan ini sangat berpengaruh pada mutu pelayanan administrasi sekolah yang dihasilkan.⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti berinisiatif melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi terhadap perkembangan mutu administrasi sekolah dengan judul **”Kontribusi Kinerja Tenaga Administrasi Terhadap Layanan Mutu Administrasi Sekolah di SMAN 08 Pandeglang”**

⁸ Wawancara dengan Kepala TU SMAN 8 Pandeglang yaitu Bapak Subhan Pada Tgl 13 Mei Pukul 10.00

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kurangnya motivasi diri dari beberapa pihak tenaga administrasi yang berpengaruh terhadap layanan administrasi sekolah.
2. Kinerja tenaga administrasi di SMAN 8 Pandeglang masih belum memenuhi standar yang ditentukan serta kurangnya rasa tanggungjawab yang dimiliki oleh staff tenaga administrasi terhadap kewajiban yang dimilikinya.
3. Tenaga administrasi sekolah masih kurang mendapatkan program pelatihan (diklat) dari instansi terkait dalam rangka pengembangan kompetensi tenaga administrasi sekolah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dengan melihat kondisi serta permasalahan yang kompleks, maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut :

1. Kinerja Tenaga Administrasi di SMAN 8 Pandeglang
2. Layanan Mutu Administrasi Sekolah SMAN 8 Pandeglang

3. Kontribusi Kinerja Tenaga Administrasi terhadap Layanan Mutu Administrasi Sekolah di SMAN 8 Pandeglang

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang muncul dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Tenaga Administrasi sekolah di SMAN 8 Pandeglang?
2. Bagaimana Layanan Mutu Administrasi Sekolah di SMAN 8 Pandeglang?
3. Apakah terdapat Kontribusi Kinerja Tenaga Administrasi Terhadap Layanan Mutu Administrasi sekolah di SMAN 8 Pandeglang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi di SMAN 8 Pandeglang.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat kontribusi kinerja tenaga administrasi terhadap layanan mutu administrasi sekolah.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi untuk menghadapi masalah yang ada oleh tenaga Administrasi di SMAN 08 Pandeglang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang kontribusi kinerja tenaga Administrasi terhadap perkembangan mutu administrasi sekolah di SMAN 8 Pandeglang Banten ini di harapkan dapat memberikan sejumlah manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat khazanah kepustakaan kependidikan serta dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang berminat menindak lanjuti hasil penelitan tentang Kontribusi Kinerja Tenaga Administrasi Terhadap Layanan Mutu Administrasi Sekolah di SMAN 08 PADNEGLANG.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur bagi para pengelola tata usaha/tenaga administrasi atau kepala sekolah di SMAN 08 PANDEGLANG dalam meningkatkan dan mengoptimalkan kinerjanya, sehingga dapat mencapai tujuan visi dan misi yang di harapkan sekolah.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini penulis membagi pembahasan menjadi 5 Bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan

Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Sistematika Pembahasan.

- Bab II : Landasan Teori, Kerangka Berfikir Hasil Penelitian Yang Relevan dan Hipotesis Penelitian terdiri dari: Landasan Teori Mengenai Kinerja Tenaga Administrasi dan Layanan Mutu Administrasi Sekolah, Kerangka berfikir, Hasil Penelitian Yang Relevan, dan Hipotesis Penelitian.
- Bab III : Metodologi Penelitian terdiri dari: Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data, dan Hipotesis Statistik.
- Bab IV : Deskripsi Hasil Penelitian terdiri dari: Deskripsi Hasil, Uji Persyaratan analisis, Pengujian hipotesis, dan Pembahasan Hasil Penelitian.
- Bab V : Penutup terdiri dari: Kesimpulan dan Saran-saran.