

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu faktor penentu kemajuan sebuah Negara. Apabila pendidikannya bagus, maka kemungkinan bangsa itu untuk maju juga besar. Akan tetapi, bila pendidikannya kurang bagus, maka bangsannya pun juga sulit untuk maju. Dengan pendidikan yang bagus diharapkan akan penduduk suatu negara memiliki kemampuan yang lebih dan memiliki moral yang lebih bermartabat saat memiliki sudut pandang yang lebih luas dalam menghadapi suatu masalah ataupun perbedaan yang terjadi dalam kehidupannya.

Administrasi dalam lembaga pendidikan merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang ada sangkut pautnya dengan tugas-tugas pendidikan. Dalam pengelolaan administrasi dibutuhkan tata usaha yang profesional yang merupakan bagaian keseluruhan proses administrasi, berupa semua mekanisme yang dapat membantu, memperlancar, meningkatkan aktivitas dan efesiensi proses administrasi dengan menyediakan segala data dan informasi yang diperlukan, sehingga administrasi itu berjalan dengan lancar.

Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya ialah mencakup proses manajemen yaitu, mengurus segala bentuk administrasi sekolah meliputi rangkaian aktivitas, merencanakan, menghimpun, mencatat, mengelola, surat menyurat, menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama.¹

Dan dalam pengertian administrasi sendiri merupakan proses mengelola keseluruhan organisasi secara efektif. Administrasi perkantoran tata usaha sekolah merupakan suatu sistem yang terdiri dari sejumlah fungsi yang saling berhubungan, saling mempengaruhi dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan utama organisasi. Dalam praktiknya, sistem tersebut diaplikasikan dalam bentuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengendalian, hingga penyelenggaraan dan pekerjaan secara tertib. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, diperlukan pengelolaan kegiatan perkantoran melalui manajemen perkantoran yang baik dan benar, meliputi pengelolaan berbagai sumber daya perkantoran, seperti sumber daya (SDM), sarana prasarana kantor, dan pemanfaatan teknologi peralatan kantor tersedia.²

¹ Putri, Asifa & Afriansyah, Hade. *Administrasi Ketatausahaan Sekolah*. Jurnal Universitas Padang. 1.

² Haryadi, Endi. *Administrasi Perkantoran Untuk Staff Dan Menejer*. Jakarta: Visi Media. 2009. hlm 4.

Pada kenyataannya banyak orang menganggap administrasi adalah tata usaha dan menganggap pekerjaan administrasi adalah pekerjaan ketatausahaan. Hal tersebut tidak sepenuhnya salah karena administrasi dapat diartikan secara sempit dan luas. Secara sempit, administrasi memang bisa diartikan sebagai tata usaha, yaitu serangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan bahan keterangan dalam setiap kerja sama yang teratur untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh sebab itu pekerjaan tata usaha disebut juga sebagai : *paper work* karena berhubungan dengan tulisan serta *office work* karena pekerjaannya sering dilaksanakan dibagian kantor.

Sedangkan administrasi dalam arti luas bukan hanya sekedar ketatausahaan yang merupakan bagian kecil dari administrasi. Berdasarkan pendapat Siagian dan Gie (2000), administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan dengan menggunakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pngerakan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan secara dinamis dan manusiawi dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien.³

Administrasi perkantoran sebagai kegiatan dilingkungan kantor, terdiri dari beberpa sub kegiatan, salah satu diantaranya yang sangat erat

³ Zulkarnain, Wildan & Bambang Sumarsono, Raden. *Menejemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudra. 2015. 2.

kaitannya dengan pelayanan ialah sub kegiatan ketatausahaan. Pada pengelolaan, tenaga tata usaha harus profesional, profesional disini berarti pekerjaan seseorang yang berkaitan dengan profesi atau dapat dikatakan dengan pekerjaan dan mampu mengaplikaskannya ke dalam administrasi perkantoran di sekolah tersebut.

Bila administrasi ketatausahaan dijalankan dengan baik dan dengan profesionalitas tenaga tata usaha, maka kegiatan yang menyangkut pembelajaran dan tujuan pendidikan disuatu lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik pula. Untuk ini, diperlukan staf tata usaha yang profesional dan kompeten dibidangnya. Dengan berkembangnya zaman yang sekarang lebih dikenal dengan era globalisasi, fungsi tata usaha harus lebih ditingkatkan kualitasnya tentang teknologi terutama teknologi informasi ataupun dikenal dengan era komputerisasi. Hal ini dimaksudkan untuk lebih mengefektifkan pekerjaan dan untuk memberi pelayanan yang lebih baik.⁴

Peran tata usaha dalam lembaga pendidikan sangat berkontribusi besar untuk berjalannya tata kelola sekolah, karena berjalannya kelola tata usaha yang baik menenuan kuatas dari saatu lembaga pendidikan, dimulai dari mengelola sebagian besar tentang lembaga pendidikan itu sendiri maka

⁴ Moenir. *Menejemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 83.

diperlukan tenaga tata usaha yang handal dan profesional dalam menangani kelola tata usaha dalam lembaga pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebutlah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian tentang profesionalitas tenaga tata usaha dalam melaksanakan tata kerja administrasi perkantoran pada lembaga pendidikan. berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul peneltian kualitatif dengan judul :

Profesionalitas Tenaga Tata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Di Smp Negeri 24 Kota Serang

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya tenaga ahli administrasi dalam mempelajari kosep keadministrasian.
2. Tidak berjalannya orgnisasi yang dapat meningkatkan standar pelayanan dalam profesi dan kesejahteraan anggotanya.
3. Tenaga tata usaha yang belum sesuai dengan bidangnya.

C. Fokus Masalah

Untuk mempermudah penelilti dan hasil penelitian, maka peneliti memfokuskan dari latar belakang masalah pada profesionalitas tenaga pendidik dalam administrasi perkantoran yang di laksanakan oleh tenaga tata usaha.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 24 Kota Serang?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 24 Kota Serang?

E. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui profesionalitas tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 24 Kota Serang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 24 Kota Serang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan, wawasan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, khususnya bagi manajemen dilembaga pendidikan, khususnya di SMP Negeri 24 Kota Serang.

2. Secara praktis

a. Bagi tata usaha SMP Negeri 24 Kota Serang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sarana informasi bagi tata usaha untuk mencermati lebih dalam tentang profesionalitas tenaga tata usaha administrasi perkantoran yang dirasakan masih kurang sehingga dapat ditindak lanjuti sebagai upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas tata usaha dalam bagian administrasi.

b. Bagi peneliti dan lembaga pendidikan lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan informasi dan menambah wawasan mengenai profesionalitas tenaga tata usaha dalam administrasi perkantoran. Selain itu, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam tentang tata usaha dari aspek yang lain.

Untuk Peneliti sendiri, hasil penelitian ini merupakan ilmu dan pengalaman yang berharga disamping guna mendapatkan gelar sarjana, yang akan dijadikan referensi dalam berkarir dan berkarya.

G. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moeloeng (2005:6), penelitian

kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sehingga data yang diperoleh harus diamati secara langsung dilapangan.⁵ Untuk itu didalam proses penelitian, peneliti harus langsung mengumpulkan data dalam situasi sesungguhnya. Peneliti turun ke lapangan aktif mendengar, mengamati, bertanya, mencatat, terlibat, menghayati, berfikir dan menarik interpretasi yang diperoleh. Hasil penelitian mengenai profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran diungkap dalam bentuk kata-kata atau kalimat dengan analisis data non-statistik atau analisis dengan prinsip logika.

2. Sumber data

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang akan dikumpulkan oleh penulis, yaitu Sumber data diantaranya:

⁵ Lexy J. Moeleong. *Penelitian Kualitatif*. 2000. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
3.

a. Sumber data primer

Sumber data primer, merupakan sumber data yang diterima langsung dan dijadikan sebagai data pokok dalam penelitian ini, yang diperoleh dari kepala tata usaha, dan staff lainnya.

b. Sumber data skunder

Data skunder yaitu data yang mendukung terhadap data primer. Data ini bersumber dari referensi dan literatur yang mempunyai korelasi dengan judul dan pembahasan penelitian ini seperti buku, jurnal, catatan, penelitian sebelumnya, dan dokumen.

3. Objek Dan Subjek Pengumpulan Data

Objek penelitian adalah sistem pengelolaan profesionalitas tenaga tata usaha dalam administrasi perkantoran. Pada penelitian ini peneliti fokus mencari sumber informasi kepada orang-orang tertentu yang ada di bagian tata usaha SMPN 24 Kota Serang.

Menurut Suharsimi Arikunto (2000: 85), subyek penelitian adalah orang, benda, atau hal yang melekat pada variabel penelitian. Subjek penelitian merupakan orang-orang yang ditunjuk untuk memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang

sebenarnya dari objek yang akan diteliti sehingga data yang dihasilkan dapat akurat.⁶

Prosedur pengambilan subyek penelitian yang terpenting adalah bagaimana menentukan informasi kunci (*key informan*) atau situasi informan tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Oleh sebab itu, subjek penelitian yang dipilih pada penelitian ini adalah terdiri dari orang-orang yang terlibat langsung dan benar-benar memahami tentang bagian administrasi tata usaha di SMPN 24 Kota Serang yaitu kepala tata usaha dan Staff lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.⁷ menyatakan penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan pernyataan di atas maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode, yaitu: wawancara, observasi, dan

⁶ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002). 30.

⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002). 126.

dokumentasi.⁸ langkah-langkah yang digunakan oleh penulis dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Metode observasi ini akan digunakan untuk memperoleh data yang berupa: keadaan fisik ruang, fasilitas perpustakaan, pengaturan ruang perpustakaan, koleksi perpustakaan yang dimiliki, aktivitas mahasiswa di perpustakaan, aktivitas petugas perpustakaan dalam kaitannya dengan mengimplementasikan perpustakaan digital. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mencari informasi mengenai masalah yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara atau (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Dapat juga dikatakan bahwa wawancara

⁸ Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2012). 309.

merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁹ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Menurut Esterberg, wawancara semi terstruktur merupakan kombinasi antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, pewawancara membuat garis besar pokok-pokok pembicaraan namun dalam pelaksanaannya pewawancara mengajukan pertanyaan secara bebas, pokok-pokok pertanyaan yang dirumuskan tidak perlu dipertanyakan secara berurutan dan pemilihan kata-katanya tidak baku tetapi disesuaikan dengan situasi saat wawancara. Jenis wawancara semi terstruktur ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview* yang dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.¹⁰

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mempersiapkan pedoman wawancara dengan pertanyaan terbuka terlebih dahulu, pedoman wawancara hanya digunakan sebagai arah yang terfokus pada masalah. Oleh karena itu penggunaannya

⁹ Muri Yusuf. *Metode Penelitian: Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014). 372.

¹⁰ Agus Yazid Kurniawan. *Pengelolaan Perpustakaan Digital*. (Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.2016.

tidak dilakukan secara ketat, artinya pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan jawaban informan penelitian. Metode wawancara ini akan ditujukan kepada kepala tata usaha SMPN 24 Kota Serang.

c. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 206), studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹¹ Dokumen-dokumen yang akan dipelajari dalam penelitian ini berupa: program kerja tata usaha, data inventaris sekolah, struktur organisasi tata usaha, berkas arsip, agenda diklat staff, foto kegiatan, dan lain-lain.

5. Instrumen Penelitian

Suharsimi Arikunto (2002: 136) mendefinisikan instrumen penelitian sebagai alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

¹¹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002). 206.

Instrumen yang akan digunakan untuk mengambil data dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yang terdiri dari 7 aspek, yaitu perencanaan tata usaha secara profesional, pendanaan dan anggaran bagian tata usaha, kegiatan kerja tata usaha, pengelolaan fasilitas, pengelolaan sumber daya manusia, pemantauan dan evaluasi kinerja, hambatan dalam pengelolaan profesionalitas tenaga tata usaha dan upaya mengatasi hambatan tersebut.

6. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Miles dan Huberman dalam Darwyansyah, mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intraktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.¹²

a. Data reduction (reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya.

¹² Darwyansyah. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Jakarta: Haja Mandiri, 2017), 52-53.

b. *Data Display* (Display Data)

Setelah data direduksi langkah selanjutnya yaitu mendisplaykan data, hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal yang telah dipahami. Selanjutnya melakukan display data, selain teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network*, dan *chart*.

c. *Conclusion Drawing/ verification* (simpulan dan verifikasi)

Langkah ketiga dalam pengolahan data kualitatif menurut Miles, Huberman dkk, adalah simpulan data verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Simpulan dalam penelitian kualitatif akan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

Berdasarkan uraian diatas, langkah analisi yang dilakukan peneliti adalah:

- 1) Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dari sumber yang terpercaya. Data tersebut kemudian dikumpulkan, dipelajari

ulang, dan dimasukkan dalam catatan peneliti untuk diproses ke tahap selanjutnya.

- 2) Kemudian peneliti membuat sajian data dan mereduksi data-data yang penting.

Langkah ke tiga peneliti menganalisis hasil dari reduksi data dan sajian data untuk ditarik kesimpulan. Apabila terdapat pernyataan tambahan setelah dilakukan proses, maka peneliti kembali ke lapangan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini penulis membagi menjadi lima bab, yaitu terdiri dari :

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

BAB II Landasan Teori Profesionalisme tenaga tata usaha dan administrasi perkantoran. Landasan teori ini meliputi pengertian profesionalisme dan tenaga tata usaha, ciri-ciri profesionalisme, pengertian administrasi perkantoran, unsur-unsur administrasi perkantoran, fungsi administrasi perkantoran, ruang lingkup administrasi.

BAB III Keadaan SMP Negeri 24 kota serang, sejak berdirinya, keadaan tenaga administrasi, keadaan tenaga pengajar, guru dan tata usaha, keadaan siswa dan sarana prasarana.

BAB IV profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMPN 24 Kota Serang, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi perkantoran di SMPN 24 Kota Serang.

BAB V Penutup meliputi kesimpulan dan saran.