

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dan diajukan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau menyontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 09 Mei 2025

Penulis



Fitria Arifatul Chotimah
NIM. 211250046

ABSTRAK

Fitria Arifatul Chotimah. 211250046. 2025. *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang.*

Kegiatan tata usaha merupakan aktivitas keseluruhan dari tahapan administrasi. Dalam memberikan layanan kepada siswa tidak hanya pelayanan biasa namun dengan pelayanan yang baik dan mampu memuaskan siswa agar mudah tertarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan dalam manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang. Untuk mengetahui masalah dalam manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang. Untuk mengetahui hasil dalam pengelolaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa staf tata usaha serta wakasek di SMAN 1 Kab. Tangerang. Data dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) Perencanaan dalam manajemen tata usaha apa saja yang menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil perencanaan tersebut dan apa saja yang disiapkan oleh sekolah untuk pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa. 2) Pelaksanaan manajemen tata usaha sudah menggunakan sistem digitalisasi dan teknologi cukup optimal, seperti melakukan survei kepuasan dengan memanfaatkan sosial media. 3) Permasalahan yang ada seperti kurangnya sdm, fasilitas yang masih kurang memadai serta proses layanan akademik yang masih memerlukan waktu yang cukup lama. 4) Hasil pengelolaan manajemen tata usaha dalam penelitian menunjukkan bahwa rata-rata siswa merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan oleh manajemen tata usaha. Solusi yang bisa disampaikan oleh peneliti dari permasalahan penelitian yang didapat ini yaitu dengan cara melakukan supervisi dan evaluasi secara berkala, menambah sdm dan fasilitas yang kurang serta melakukan koordinasi dengan siswa.

Kata Kunci: Manajemen Tata Usaha, Layanan Akademik Siswa.

ABSTRACT

Fitria Arifatul Chotimah. 211250046. 2025. *Administrative Management in Improving the Quality of Student Academic Services at SMAN 1 Tangerang Regency.*

Administrative activities are the overall activity of the administrative stage. In providing services to students not only ordinary services but with good service and able to satisfy students to be easily attracted. This study aims to determine the planning in administrative management in improving the quality of student academic services at SMAN 1 Tangerang Regency. To find out the implementation of administrative management in improving the quality of student academic services at SMAN 1 Tangerang Regency. To find out the problems in administrative management in improving the quality of student academic services at SMAN 1 Tangerang Regency. To find out the results of administrative management in improving the quality of students academic services at SMAN 1 Tangerang Regency. This research used descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interview and documentation. The population used in this study were some of the administrative staff as well as vice principle at SMAN 1 Kab. Tangerang. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, including data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study aim to determine; 1) Planning in administrative management what are the considerations for taking the plan and what is prepared by the school for the implementation of administrative management in improving the quality of student academic services. 2) The implementation of administrative management has used a digitalization system and technology quite optimally, such as conducting satisfaction surveys by utilizing social media. 3) Existing problems such as lack of human resources, facilities that are still inadequate and the academic service process that still takes a long time. 4) The results of administrative management management in the study show that the average student is satisfied with the academic services provided by administrative management. The solution that can be conveyed by researchers from the research problems obtained is by conducting regular supervision and evaluation, adding human resources and facilities that are lacking and coordinating with students.

Keywords: *Administrative Management, Student Academic Services.*



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syeh Nawawi Al Bantani Kp. Andamu'i Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang 42171
Email : ftkuinbanten.ac.id Telp : (0254)200323-208849 Fax. 200022

Nomor	: -	Kepada Yth.
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas
Perihal	: Usulan Ujian Skripsi	Tarbiyah dan Keguruan
	a.n Fitria Arifatul Chotimah	Di
	NIM. 211250046	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Fitria Arifatul Chotimah, NIM : 211250046** yang berjudul *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang*, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqasah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C.HRA.
NIP. 19680506 200003 1 001

Serang, 22 April 2025

Pembimbing II,

Dr. H. Paiman, M. Pd.
NIP. 19640616 200012 1 002

PERSETUJUAN

MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK SISWA DI SMAN 1 KABUPATEN TANGERANG

Oleh:

Fitria Arifatul Chotimah

NIM. 211250046

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C.HRA.
NIP. 19680506 200003 1 001

Pembimbing II,



Dr. H. Paiman, M. Pd.
NIP. 19640616 200012 1 002

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. Nana Jumhana, M. Ag
NIP. 19711029 199903 1 002

Ketua Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam,



Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C.HRA.
NIP. 19680506 200003 1 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Fitria Arifatul Chotimah, NIM. 211250046 yang berjudul *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang*, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada 09 Mei 2025.

Skripsi ini telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 09 Mei 2025

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C.HRA.
NIP. 19680506 200003 1 001

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Moch. Subekhan, M. Ag.
NIP. 19730124200501 1 001

Anggota:

Penguji I



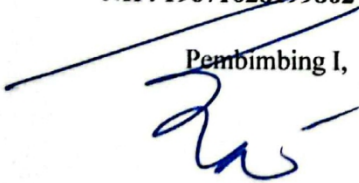
Prof. Dr. H. Anis Fauzi, M. SI
NIP. 19671028199802 1 001

Penguji II



Rosidah, M.A.
NIP. 19780317201101 2 005

Pembimbing I,



Dr. Nana Suryapermana, M. Pd., C.HRA.
NIP. 19680506 200003 1 001

Pembimbing II,



Dr. H. Paiman, M. Pd.
NIP. 19640616 200012 1 002

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kebanggaan saya berterimakasih dan bersyukur kepada Allah SWT yang dimana saya sudah dapat menyelesaikan skripsi ini, saya mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya, Bapak Mulyo Utomo dan Ibu Parinten yang telah menjadi sumber inspirasi, motivasi dalam setiap langkah perjalanan hidup saya dan dukungan tak tergantikan dalam perjalanan pendidikan saya. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang, tak lupa juga, pengorbanan dan doa yang tiada henti, yang telah membimbing saya hingga titik ini.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang telah memberikan ilmu, motivasi, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, saya sampaikan penghargaan kepada teman-teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka dan duka, berbagi ide, serta saling mendukung satu sama lain. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini dan kenangan bersama akan selalu terukir dalam ingatan saya.

Karya ini kupersembahkan untuk diri saya sendiri, sebagai bukti bahwa dengan kerja keras dan kegigihan, segala sesuatu dapat tercapai. Semoga skripsi ini menjadi awal dari perjalanan panjangku. Setiap saran dan kritik yang diberikan telah membantu saya untuk tumbuh dan berkembang sebagai seorang peneliti. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi langkah awal untuk mencapai cita-cita yang lebih tinggi.

MOTTO

لَيْسَ الشَّدِيدُ بِالصُّرْعَةِ، إِنَّمَا الشَّدِيدُ الَّذِي يَمْلِكُ نَفْسَهُ عِنْدَ الْغَضَبِ

"Orang kuat itu bukanlah yang menang dalam bergulat.
Sesungguhnya orang kuat ialah siapa yang dapat menahan
rasa amarahnya."
(HR. Bukhari)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Fitria Arifatul Chotimah dilahirkan di Tangerang, pada tanggal 02 Januari 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Mulyo Utomo dan Ibu Parinten yang bertempat tinggal di Kp. Kadaung, RT 001/RW 001, Kecamatan Balaraja, Kelurahan Balaraja, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu sekolah TK (taman kanak-kanak) El Rasied lulus pada tahun 2009. Selanjutnya, melanjutkan pada tingkat sekolah dasar di SDN Talagasari 1, lulus pada tahun 2015. Kemudian, melanjutkan kembali sekolah ke Mts. Nurul Haq Balaraja, lulus pada tahun 2018 dan melanjutkan ke SMA Negeri 1 Kabuapten Tangerang, lulus pada tahun 2021. Setelah itu penulis melanjutkan keperguruan tinggi negeri pada tahun 2021 tempatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam diterima lewat jalur UM-PTKIN.

Selama masa sekolahnya, penulis pernah meraih prestasi juara umum di TK. Pada saat SD penulis pernah aktif mengikuti kegiatan ekstrakurikuler pramuka dan drum band. Saat bersekolah di Mts. Nurul Haq Balaraja penulis pernah mendapatkan juara 1 di kelas 1, penulis mengikuti kegiatan ekstrakurikuler marawis. Kemudian saat SMA penulis pernah mengikuti ekstrakurikuler SCC (*Student Conversation Club*) di tahun 2018-2019, kemudian menjadi wakil ketua SCC pada tahun 2019. Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti kegiatan organisasi internal yang ada di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, diantaranya menjadi anggota HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam) sebagai anggota bidang Eksternal pada tahun 2022-2023, kemudian menjabat sebagai sekretaris bidang Eksternal pada tahun 2023-2024.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Segala puji syukur Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat pada waktu dengan judul “**Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program studi Manajemen Pendidikan Islam. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama pada:

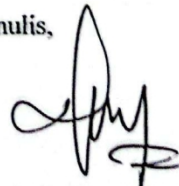
1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M.Ag. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Nana Surya Permana, M.Pd. C.HRA. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
4. Bapak Dr. H. Moch Subekhan, M.Ag. Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Dr. Nana Surya Permana, M.Pd. C.HRA. sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. H. Paiman, M. Pd. sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Ibu Drs. Hj. Djamilah Sudjana, M. Si. selaku kepala SMAN 1 Kabupaten

usaha yang telah memberikan izin penulis melaksanakan penelitian serta kepada siswa-siswi yang telah meluangkan waktu dan tenaga sebagai narasumber dan kontribusinya selama penulis melakukan penelitian di SMAN 1 Kabupaten Tangerang.

8. Untuk Bapak dan Ibu tersayang yaitu Bapak Mulyo Utomo dan Ibu Parinten yang telah medoakan serta memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
9. Kepada adik tersayang Muhammad Fauzi Utama yang mendukung penulis.
10. Kepada keluarga tersayang yang telah medoakan penulis agar sukses.
11. Kepada teman-teman semua yang telah mendukung agar segera menyelesaikan studi tepat pada waktunya.
12. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT, membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin..
13. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me, i wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i recieve. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.*

Serang, 22 April 2025

Penulis,



Fitria Arifatul Chotimah
NIM. 211250046

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Fokus Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Manajemen Tata Usaha	Error! Bookmark not defined.
B. Mutu Layanan Akademik Siswa	Error! Bookmark not defined.
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.

F.	Sumber dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
G.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..Error! Bookmark not defined.		
A.	Tinjauan Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
	1.Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang	Error! Bookmark not defined.
	2.Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang	Error! Bookmark not defined.
	3.Permasalahan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang	Error! Bookmark not defined.
	4.Hasil dalam Pengelolaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kabupaten Tangerang	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARANError! Bookmark not defined.		
A.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kerangka Berpikir.....	27
Tabel III.1 Waktu Penelitian.....	28
Tabel IV.1 Daftar Status Tenaga Pendidikan dan Tenaga Kependidikan	41
Tabel IV.2 Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel IV.3 Jumlah Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel IV.4 Jumlah Siswa Berdasarkan Agama	43
Tabel IV.5 Data Sarana dan Prasarana	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Foto dan Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian..	Error! Bookmark not defined.