

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang ketat dalam dunia pendidikan saat ini menuntut adanya pengelolaan dan penanganan secara profesional. Fungsi manajemen diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dengan cara yang sistematis, teratur dan terarah. Karena setiap ahli memiliki perspektif yang berbeda tentang batasan manajemen, sulit untuk memberikan definisi universal yang dapat disetujui oleh semua orang. Namun, melalui pendapat para profesional yang terkait dengan definisi manajemen, secara luas diklaim bahwa manajemen adalah metode pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk memenuhi tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Faizah, mengenai manajemen menyebutkan bahwa:

“Aktivitas manajemen yakni bagian yang berkaitan dengan keseluruhan proses manajemen. Perlunya sumber daya manusia yang mumpuni dan juga bertanggung jawab, serta prasarana sebagai anggota yang mendukung pengaplikasian aktivitas administrasi atau tata usaha. Sehingga implementasi terhadap manajemen administrasi berhasil dilakukan secara optimal. Terlebih lagi itu juga mampu meningkatkan harapan konsumen kepada layanan pendidikan yaitu pelajar atau siswa.”¹

Seluruh kegiatan dalam tahap administrasi disebut sebagai kegiatan administrasi. Jika sumber daya manusia dan infrastruktur yang ada dapat mendukung seluruh kegiatan administrasi, maka administrasi pendidikan dapat dilaksanakan dengan baik. Manajemen tata usaha mencakup semua bidang yang relevan seperti; disiplin dalam berorganisasi dan pekerjaan, keuangan, data dan informasi, korespondensi dan pengarsipan, semuanya termasuk dalam manajemen administrasi. Dari pembahasan sebelumnya, sudah jelas bahwa tugas-tugas administratif sangat penting dalam kaitannya dengan data yang diinginkan oleh semua pihak atau pemangku kepentingan (*stakeholder*).

¹ Richlah Faizah, Penerapan Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang, *Jurnal Uin Malang*, Malang, 2021.

Menurut Permendiknas No 24 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Administrasi Sekolah/madrasah dikutip oleh Husaini, menyatakan bahwa:

“Seorang kepala tata usaha harus mempunyai kompetensi manajerial. Manajer harus bisa mempengaruhi, mengarahkan, membimbing dan mengendalikan para tenaga kependidikan yang berkontribusi dengan penyelenggaraan pendidikan supaya para tenaga kependidikan tersebut berkenan dan sanggup menjalankan tugas serta bertanggung jawab secara lebih profesional agar tujuan pendidikan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.”²

Program peningkatan mutu ini bertujuan untuk meningkatkan lingkungan sekolah sebagai tempat pembelajaran dan layanan administrasi bagi peserta didik, tim pengembang administrasi sekolah harus membuat program peningkatan mutu dengan target mutu yang spesifik, indikator mutu yang jelas dan kriteria keberhasilan yang terukur. Hal ini mencakup pengembangan sistem informasi, layanan administrasi, layanan dukungan pelaksanaan pembelajaran, dan layanan dukungan pengembangan mutu lingkungan sekolah.

Menurut Tiara dkk, mengenai pendapatnya menuturkan tentang:

“Yang terpenting pun dalam penyusunan program adalah sekolah memiliki standar prosedur peningkatan mutu sistem administrasi yang tahapan prosesnya disepakati dan didokumentasikan. Pencapaian targetnya diukur dengan alat evaluasi yang sederhana, namun dapat merekam perkembangan proses dan hasil pekerjaan dengan akurat. Instrumen yang dimiliki oleh sekolah selanjutnya dapat kepala sekolah gunakan sebagai acuan melakukan supervisi dalam rangka menggambarkan mutu proses dan program tata usaha sekolah.”³

Menurut Ningsih, mengenai pemikirannya menyatakan bahwa:

“Dalam mengimplementasikan pelayanan, lembaga pendidikan memiliki ciri-ciri kriteria yang berbeda dalam membentuk pelayanan yang baik. Banyaknya faktor pendukung dalam melakukan pelayanan yang bisamempengaruhi mutu pelayanan. Yang pertama, tata usaha yang melayani siswa perlu memiliki kemampuan melayani secara efesien atau cepat, mempunyai kemampuan dalam berinteraksi terhadap

² A Husaini, Implementasi Kebijakan Permendiknas No 24 Tahun 2008 Tentang Tenaga Administrasi SMA dan SMK Negeri Kota Pekanbaru, *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol 9, No 2*, Pekanbaru, 2021.

³ Helma Tiara, Ananiah & Darwis, Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda, *Tarbiyah Wa Ta'lim : Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran*, Samarinda, 2018, hal 83.
<http://journal.uinsi.ac.id/index.php/Tarbiyawat/article/view/3211/1259>.

siswa, ramah, sopan santun, jujur serta bertanggung jawab dalam melayani siswa. Yang kedua, dalam pelayanan yang baik harus memiliki sarana prasarana yang memadai, yang mendukung keberlangsungan pembelajaran dan pelayanan tata usaha atau administrasi.”⁴

Dalam memberikan pelayanan kepada siswa tidak hanya pelayanan yang biasa saja tetapi dengan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada siswa sehingga mudah tertarik. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik tentunya memiliki pelayanan yang berkualitas seperti memberikan pelayanan yang cepat, efisien, ramah, jujur dan mudah dimengerti. Setiap sekolah harus memiliki pelayanan prima yang diberikan oleh siswa.

Banyak sekali permasalahan-permasalahan yang sering kali dijumpai pada manajemen tata usaha ini khususnya pada layanan akademik siswa yang dijadikan sebagai acuan pada penelitian ini. Biasanya permasalahan yang paling sering ditemukan ialah dalam penggunaan teknologi yang masih belum bisa dimanfaatkan secara maksimal. Padahal di era saat ini seluruh administrasi sekolah sudah harus bisa mengikuti perkembangan zaman khususnya di bidang teknologi. Karena dengan adanya bantuan teknologi maka tugas administrasi tata usaha bisa terlaksana secara cepat dan tepat.

Menurut Jihan, berpendapat mengenai bidang tata usaha bahwa “Selain itu ada beberapa bidang dalam tata usaha yang terlihat masih banyak kekurangan, salah satunya pada bagian sumber daya manusia yang masih belum cakap dalam tugasnya maupun kurangnya tanggung jawab.”⁵ Penyediaan layanan akademik akan dipengaruhi oleh baik maupun buruknya kinerja staf tata usaha. Jumlah tingkat keluhan yang sering disuarakan atas tidak memadainya layanan administrasi yang diberikan oleh pihak staf tata usaha sekolah, menjadi salah satu bukti bahwa pelayanan akademik yang ada di sekolah jauh dari standar mutu. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan pelayanan administrasi sekolah, perlu dilakukan upaya atau kegiatan untuk

⁴ Sri Rohiyati Ningsih, Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap, *Jurnal UNUGHA Cilacap, Cilacap*, (2022). hal 8.

⁵ Tarissa Farah Jihan, Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah, *Jurnal IAIN Ponorogo*, Ponorogo, 2023. hal 4.

meningkatkan pelayanan dari staf administrasi sekolah sehingga layanan akademik yang ditawarkan memenuhi kebutuhan konsumen pendidikan.

Sedangkan administrasi pendidikan menurut Grieder yang dikutip oleh Syukur dan Setiawan, yaitu “Administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses yang menggunakan dan mengikutsertakan semua sumber potensi yang tersedia dan yang sesuai baik personal maupun material dalam usaha mencapai tujuan bersama seefektif dan seefisien mungkin.”⁶ Ketika sekolah sudah memiliki manajemen yang baik maka akan memudahkan dalam meningkatkan proses administrasi pendidikan maupun administrasi sekolah.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian lebih jauh mengenai penerapan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa penelitian ini akan dilaksanakan di SMAN 1 Kabupaten Tangerang. Salah satu hal yang diperhatikan dalam penelitian seperti bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam layanan akademik, peran dari teknologi informasi dalam manajemen tata usaha, solusi menghadapi kendala dalam pelayanan akademik siswa. Lalu bagaimana meningkatkan mutu terhadap layanan akademik siswa yang nantinya akan diberikan, untuk mengetahui peningkatan mutu layanan akademik, diperlukan evaluasi yang komprehensif. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan siswa, wawancara mendalam, analisis data dengan cara observasi dan studi banding dengan sekolah lain. Tingkat kepuasan siswa menjadi salah satu indikator keberhasilan peningkatan mutu. Faktor-faktor yang dapat ditinjau seperti; penurunan waktu tunggu pelayanan, peningkatan akurasi data dan efisiensi penggunaan sumber daya. Misalnya berbentuk angket tingkat kepuasan melalui google form. Dengan melakukan evaluasi secara berkala dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, kita dapat mengukur sejauh mana upaya peningkatan mutu telah berhasil dan mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan.

⁶ Abdul Syukur dan Aan Setiawan, Ruang Lingkup dan Fungsi Administrasi Pendidikan dalam Perspektif Al-Qur'an, *Jurnal el-Fakhr*, Makassar, 2021. hal 30.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul **MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK SISWA DI SMAN 1 KABUPATEN TANGERANG.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengindetifikasi permasalahan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.

1. Kurangnya akurasi data yang di dapati sekolah hal itu menyebabkan dampak bagi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh sekolah.
2. Lambatnya proses administrasi yang sering kali membutuhkan waktu lama pada proses pendataan dalam layanan akademik.
3. Kurangnya pemanfaatan teknologi yang menyebabkan proses manajemen tata usaha dalam layanan akademik belum dijalankan secara maksimal.
4. Permasalahan sumber daya manusia seperti staf tata usaha yang terbatas dan kurang kompeten.
5. Kurangnya evaluasi berkala terhadap kinerja tata usaha membuat sulit untuk mencari identifikasi permasalahan dan solusi.
6. Siswa yang kurang berpartisipasi dalam proses manajemen tata usaha ini membuat pelaksanaan administrasi menjadi tidak efesien dan tidak optimal.
7. Keterbatasan sarana dan prasarana atau fasilitas yang masih kurang lengkap dalam menunjang kenyamanan ruang lingkup para stsaf tata usaha.
8. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha terhadap siswa masih rendah.

C. Fokus Masalah

Fokus masalah dalam melakukan penelitian ini yaitu peneliti akan menganalisis mengenai unsur-unsur yang ada serta melihat permasalahan pada

Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah serta kaidah di atas, maka didapati pokok masalah yang ditemukan dari uraian di atas dengan menanggapi hal itu, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan dalam manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang?
3. Apa masalah dalam manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang?
4. Apa hasil dalam pengelolaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang?

E. Tujuan Penelitian

Melalui rumusan masalah dari penelitian tersebut, dapat diimpulkan bahwa problematikanya tidak jauh dari masalah yang akan dibahas. Adapun penjabaran dari tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa penting perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.
3. Untuk mengetahui masalah-masalah yang ada di dalam manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.
4. Untuk mengetahui hasil dalam pengelolaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki makna akademis yang dapat memberikan pemahaman mengenai hubungan ilmu pengetahuan dengan kajian manajemen tata usaha, khususnya dengan layanan akademik siswa di SMAN 1 Kab. Tangerang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan penelitian ini sangat berguna terutama bagi lembaga pendidikan.

a. Bagi Lembaga

Untuk dipertimbangkan atau disarankan kepada sekolah ketika mereka menerapkan manajemen tata usaha. Terkait dengan pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengembangan layanan akademik serta berkontribusi pada pengembangan solusi untuk semua masalah dan tantangan yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan mutu layanan akademik siswa.

b. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan akademik siswa terutama dalam manajemen pengelolaan tata usaha.

c. Bagi Guru

Dengan penelitian ini guru dapat lebih mengoptimalkan sistem tata usaha, kemudian dapat membantu guru dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam layanan akademik serta meningkatkan kualitas konsultasi akademik. Dengan demikian guru dapat bekerja sama dengan staf tata usaha untuk mencapai tujuan bersama yang lebih efektif yaitu meningkatkan mutu layanan akademik siswa secara keseluruhan.

d. Bagi Siswa

Penelitian ini digunakan sebagai bahan literasi untuk memahami gagasan tentang layanan akademik yang berkualitas dan bagaimana keterlibatan siswa mempengaruhi kualitas dari layanan akademik.

e. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai manajemen tata usaha khususnya dalam layanan akademik siswa. Selain itu memberikan pemahaman mengenai hal-hal yang berkaitan dengan meningkatkan mutu layanan akademik. Penelitian ini adalah salah satu upaya sebagai memenuhi syarat penyelesaian tugas akhir.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi yang akan peneliti tulis terdiri dalam beberapa bab. Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Teori/Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan serta Bab V Penutup. Bab-bab yang akan disajikan dalam penulisan proposal ini yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan meliputi: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Kajian Pustaka meliputi: Teori Manajemen Tata Usaha dan Mutu Layanan Akademik Siswa, Penelitian Terdahulu Yang Relevan dan Kerangka Berpikir

BAB III Metodologi Penelitian meliputi: Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Pengambilan Sampling, Teknik Analisis Data dan Teknik Pengujian Keabsahan Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi: Tinjauan Umum Obyek Penelitian, Deskripsi Data dan Pembahasan.

BAB V Penutup meliputi: Simpulan dan Saran.