BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di masa sekarang pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan semakin pesatnya perubahan yang terjadi di dunia pendidikan, mulai dari layanan *input* sampai *output* pendidikan. Karena pada dasarnya pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan cita-cita atau harapan bagi manusia. Pendidikan juga menjadikan manusia sebagai individu yang mampu memiliki kecerdasan, keterampilan, sikap sopan santun serta mampu berinteraksi dengan individu lainnya. Dengan adanya pendidikan, menjadikan manusia sebagai individu yang bermartabat dan menjadikan individu yang mempunyai derajat dibandingkan makhluk ciptaan lainnya.

Pendidikan dapat meningkatkan derajat bagi orang-orang yang menuntut ilmu, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Mujadalah ayat 11. Allah SWT berfirman:

يَرْفَعِ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ مِنكُمْ وَٱلَّذِينَ أُوتُواْ ٱلْعِلْمَ دَرَجَٰتٍ

Artinya:*"Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat."*[1]

Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa Allah akan mengangkat derajat dan juga iman dari orang-orang yang beriman dan berilmu. Allah akan

[1]Ikhya Ulumiddin dkk, *Al-Qur'an dan Terjemah dilengkapi panduan Waqaf dan Ibtida'*, (Jakarta: PT. Suara Agung, 2018), hal. 543

mengangkat derajatnya di dunia dan diakhirat. Dengan adanya ilmu menjadikan manusia yang bermartabat.

Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menjelaskan bahwa pendidikan adalah sebagai berikut:

> Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia,serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.[2]

Lembaga pendidikan adalah suatu wadah yang berguna untuk membina manusia, membawa kearah masa depan yang lebih baik. Setiap orang yang berada pada wadah tersebut akan mengalami perubahan dan perkembangan menurut warna dan corak institusi tersebut. [3] Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi atau tempat berlangsungnya proses belajar mengajar. Lembaga pendidikan juga memberikan layanan jasa bagi pelanggan pendidikan mulai dari masuk sampai keluar/kelulusan. Pelanggan utama pendidikan disini yaitu para siswa.

Dalam lembaga pendidikan untuk memenuhi layanan administrasi pastilah dibutuhkan tenaga kependidikan yang menangani masalah administrasi. Di sekolah/madrasah bagian yang menangani masalah administrasi adalah bagian tata usaha. Menurut Wukir dalam buku *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*, keberadaan tenaga administrasi sekolah/madrasah pada jenjang dasar dan menengah atau lazimnya disebut

---

[2] Departemen Pendidikan Nasional, UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab 1 pasal 1, hal. 1

[3]Marlina Gazali, *Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa*, Jurnal Al-Ta'dib, Vol. 6, No. 1, 2013, hal. 128

tenaga tata usaha sekolah/madrasah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan.[4] Tata usaha sekolah merupakan unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan yang berkaitan dengan tulis menulis, mengumpulkan data, termasuk dalam hal keuangan, menyediakan data-data bagi pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat demi mencapai tujuan dari organisasi, serta membantu kelancaran organisasi atau lembaga pendidikan. Maka dari itu, manajemen tata usaha yang baik, akan berpengaruh pula pada kualitas layanan suatu lembaga. Tata usaha merupakan suatu kesatuan yang ada dalam sekolah, karena tata usaha bertugas memberikan layanan administrasi yang menunjang efektifitas dan efisiensi di sekolah.

Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dalam hal pemberian layanan di sekolah ini biasanya disebut dengan layanan administrasi sekolah. Adminstrasi merupakan usaha untuk membantu, memimpin dan mengarahkan semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.[5] Pemberian layanan administrasi ini dapat diterima oleh siswa sebagai pelanggan atau konsumen pendidikan mulai dari masuk hingga keluar atau lulus dari sekolah.

Pada kenyataannya di lapangan, menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi di sekolah yang selama ini dikenal dengan tata usaha masih banyak yang tidak memperhatikan pentingnya memberikan kepuasan pada

[4]Jamal Ma'mur Asmani, Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah, (Yogyakarta: Diva Press, 2011), hal. 83

[5]Tatang S., *Administrasi Pendidikan,* (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hal. 18

pelanggan. Selama ini banyak staf-staf yang dirasa kurang cakap atau profesional dalam memberikan layanan. Tentunya hal ini akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Dari sini apabila lembaga tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada pelanggan yaitu siswa. Baik buruknya pelayanan sangat mempengaruhi mutu lembaga, karena apabila pelanggan merasa tidak puas maka lembaga juga tidak akan banyak peminatnya dan bahkan bisa menjadi hal yang fatal apabila pelanggan merasa tidak mendapatkan apa yang diinginkannya sehingga rasa kepercayaanpun akan hilang. Dalam ayat Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 90, Allah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.* "[6]

Dengan adanya pernyataan atau masukan dari pengguna jasa yaitu siswa, jangan hanya dianggap wacana saja. Hal ini karena pelanggan jasa atau siswa merupakan pihak yang dapat merasakan pelayanan yang didapatkannya. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya tidak semena-mena. Diperlukan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas ini dapat berupa keramah-tamahan dalam memberikan layanan, kecepatan serta ketepatan. Lembaga pendidikan diharapkan dapat memberikan layanan

[6]Ikhya Ulumiddin dkk, *Al-Qur'an dan Terjemah dilengkapi panduan Waqaf dan Ibtida'*..., hal. 277

pendidikan yang optimal seperti yang diharapkan konsumen atau pelanggan. Dalam hal ini sekolah diharapkan pula dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan membenahi pelayanan yang sudah ada agar lebih baik lagi dan juga harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Hal ini perlu diperhatikan karena kualitas merupakan suatu yang sangat penting dan menjadi perhatian bagi pelanggan. Dengan memberikan layanan konsumen yang baik, maka dapat mengubah kekecewaan dan kekesalan pelanggan itu menjadi rasa percaya dan setia terhadap pelayanan yang diberikan.[7]

Begitu juga di lembaga pendidikan MTsN 5 Kediri memerlukan kepuasan, dan kepercayaan dari pelanggan untuk tetap bisa eksis dan menarik minat pelanggan pendidikan. Dengan cara meningkatkan mutu atau kualitas layanan administrasi. MTsN 5 Kediri ini merupakan lembaga pendidikan yang cukup eksis dikalangan masyarakat, dimana madrasah ini sudah menyandang predikat Terakreditasi A. Lembaga pendidikan ini juga terkenal sebagai madrasah yang unggul, banyak prestasi yang telah diraih siswa siswinya baik di bidang akademik maupun non akademiknya. Dari prestasi yang diperoleh ini menjadikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Hal ini mengakibatkan MTsN 5 Kediri mendapatkan banyak peminat. Dengan semakin banyaknya peminat tentunya juga didukung oleh kualitas layanan administrasi yang baik pula. Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala Tata Usaha MTsN 5 Kediri, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ini, tentunya tidak lepas dari manajemen tata usaha yang selalu memperhatikan pelayanan prima. Hal ini

[7] Wira Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 9

bertujuan agar pelanggan pendidikan mendapatkan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan administrasi dari MTsN 5 Kediri. Dalam memberikan pelayanan prima ini tentunya juga memperhatikan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di madrasah. Sehingga pelayanan yang berkualitas pun dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan.

Berangkat dari fenomena pada saat ini, peneliti tertarik mengadakan penelitian di MTsN 5 Kediri. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi tidak lepas dari adanya peran tata usaha. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul "**Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTs Negeri 5 Kediri**"**.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada paparan konteks penelitian diatas, maka penelitian ini akan difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri?
2. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri?
3. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau Manfaat dari hasil penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang ada dan memberikan gambaran secara detail bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi serta mampu menambah khazanah keilmuan tentang manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

2. Manfat Secara Praktis

   a. Bagi Lembaga Pendidikan

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif berupa meningkatnya kualitas pelayanan administrasi di MTsN 5 Kediri.

b. Bagi Tata Usaha MTsN 5 Kediri

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan pengetahuan dan memberikan masukan yang konstruktif dalam memberikan layanan administrasi di lembaga pendidikan atau sekolah serta untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada, sehingga kualitas layanan administrasi dapat berjalan lebih baik untuk ke depannya.

c. Bagi perpustakaan IAIN Tulungagung

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta khazanah keilmuan yang berkaitan dengan peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan koreksi agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik lagi kedepannya.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Manajemen Tata Usaha

manajemen adalah suatu proses yang nyata mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan menyelesaikan sasaran yang telah ditetapkan dengan menggunakan orang dan sumber-sumber daya

lainnya.[8] Tata usaha merupakan segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.[9]

Jadi manajemen tata usaha merupakan proses dari mulai perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaa, dan evaluasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang mana meliputi serangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

b. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas layanan menurut Martin dalam *buku Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.[10] Administrasi adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam

[8]Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar manajemen Pendidikan*..., hal. 2

[9]Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam,* Vol. 7, No. 1, 2017, hal. 133

[10]Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*,(Yogyakarta: Deepublish, 2018) hal. 21

satu hubungan satu sama lain.[11] Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan kebutuhan internal dan eksternal pelanggan mengenai kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara konsisten sesui prosedur.

2. Penegasan Operasional

Manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi ini adalah penelitian yang membahas tentang manajemen dari tata usaha dalam memberikan layanan administrasi yang berkualitas kepada pelanggan yaitu siswa, dimana dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas ini di manajemen melalui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, dan hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri. Hal ini bertujuan agar siswa mendapat kepuasan saat memperoleh layanan administrasi yang diberikan, dimana layanan administrasi yang berkualitas akan membawa pengaruh atau citra yang baik bagi lembaga pendidikan atau sekolah.

[11]Hendi Haryadi, *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*, (Jakarta: Visimedia, 2009), hal. 1

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan dan pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari enam bab yaitu disusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini terdiri dari: Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, dalam bab ini terdiri dari: Manajemen Tata Usaha yang meliputi pengertian manajemen; tata usaha atau tenaga administrasi sekolah; dan ruang lingkup manajemen tata usaha. Kualitas Layanan Administrasi.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini terdiri dari: Jenis dan Pendekatan Penelitian, Kehadiran Peneliti, Lokasi Penelitian, Sumber data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Pengecekan Keabsahan Data, Tahap-Tahap Penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini terdiri dari: Deskripsi data, Temuan Penelitian dan Analisis data.

Bab V Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.

Bab VI Penutup, dalam bab ini terdiri dari: Kesimpulan dan Saran.