

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manajemen merupakan suatu sistem pengarahan, pengelolaan, pembinaan, pengurus, ketelaksanaan, kepemimpinan, dalam mengatur usaha sadar yakni suatu kegiatan bimbingan, pengarahan atau latihan yang dilakukan secara berencana dan sadar akan tujuan yang hendak di capai. Dan perencanaan program pendidikan merupakan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga dengan memperhitungkan sumber-sumber yang tersedia atau sumber-sumber yang disediakan. Perencanaan merupakan kegiatan untuk mengarahkan atau menginginkan sumber-sumber yang terbatas secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. ²

Dengan adanya pendidikan maka Pada zaman revolusi industri yang merupakan upaya transformasi menuju sebuah perkembangan zaman dengan mengintegrasikan dunia online untuk perkembangan produksi industri, dimana semua proses kegiatan berjalan dengan menggunakan internet sebagai pusat utama. Dari adanya perkembangan era revolusi industri tersebut maka pendidikan merupakan salah satu kunci utama dalam memberikan pengetahuan kepada individu untuk mencapai tujuan pendidikan. Pentingnya pendidikan bagi kehidupan manusia dapat dilihat dari pesatnya perkembangan pendidikan, mulai dari adanya layanan pendidikan, input pendidikan sampai dengan output pendidikan. Pada dasarnya pendidikan merupakan sebuah alat yang dapat

² Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah (konsep, strategi, dan implementasi)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal. 20-21.

mewujudkan keinginan bagi setiap individu dapat merubah proses berfikir manusia menjadi individu yang memiliki keterampilan, akhlak yang baik, pengetahuan, serta mampu menjadikan individu yang memiliki pengetahuan yang sempurna dibandingkan makhluk ciptaan lainnya.

Dengan demikian pendidikan juga dapat diartikan sebagai proses perubahan sikap dan tingkah laku individu atau kelompok dalam sebuah proses pendewasaan manusia yang melalui sebuah pembelajaran. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, merupakan undang-undang yang menjelaskan tentang pendidikan adalah sebagai berikut : Pendidikan merupakan sebuah usaha yang terencana dalam mewujudkan proses pembelajaran dan suasana belajar untuk peserta didik agar dapat mengembangkan potensi yang ada pada diri peserta didik, untuk dapat mengendalikan diri, menambah kekuatan spiritual keagamaan, keterampilan, kecerdasan, serta akhlak yang baik untuk menunjang keberlangsungan hidup bermasyarakat.³

Dalam proses pelaksanaan pendidikan maka diperlukan adanya sebuah lembaga pendidikan, lembaga pendidikan adalah sebuah struktur organisasi yang memberikan sebuah pelayanan atau jasa yang ditujukan untuk pelanggan pendidikan mulai dari masuknya peserta didik sampai dengan lulusnya peserta didik. Dalam pelaksanaan pendidikan tentunya selalu berkaitan dengan pengaturan dalam segala hal agar dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Lembaga pendidikan juga merupakan salah satu komponen yang ada pada

³Departemen Pendidikan Nasional, UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab 1 pasal 1, hal. 1

pendidikan serta memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan maupun pelayanan administrasi pendidikan. Pada dasarnya lembaga pendidikan saling berkaitan erat dengan proses pelayanan dan administrasi pendidikan. hal tersebut menjadi faktor penentu keberhasilan manajemen tata usaha yang baik agar dapat mencapai tujuan pendidikan.

Manajemen merupakan rangkaian proses mengelola suatu usaha kerja sama dengan sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan yang bertujuan mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ada tiga hal yang berkaitan dengan manajemen yaitu kerja sama, oleh dua orang atau lebih, dan mencapai tujuan yang ditetapkan.⁴ Manajemen sendiri merupakan sebuah kata yang berasal dari kata to manage yang berarti mengelola. Manajemen dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses mengelola suatu perencanaan yang diselenggarakan oleh suatu kelompok ataupun organisasi pendidikan yang bertujuan untuk mencapai sebuah tujuan dari perencanaan tersebut.

Selain berkaitan erat dengan manajemen, lembaga pendidikan juga saling berkaitan dengan tata usaha sekolah. Tata usaha merupakan sebuah unit yang ada dalam susunan struktur unit yang ada pada lembaga pendidikan, tata usaha adalah unit pelaksana teknis yang berhubungan dengan sistem administrasi yang berkaitan dengan surat menyurat, menyediakan sebuah data informasi pendidikan, serta mengumpulkan data guna menyediakan data-data yang akan

⁴Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014), hal.2

dibutuhkan lembaga pendidikan untuk membuat sebuah kebijakan agar dapat mencapai tujuan lembaga tersebut. Dengan adanya manajemen tata usaha yang baik, maka akan berpengaruh pada layanan administrasi yang berkualitas. Dapat ditarik Kesimpulan bahwa tata usaha merupakan sebuah unit kesatuan yang ada pada sebuah sekolah.

Dengan adanya tata usaha yang baik maka sebuah sekolah dapat memberikan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Selain itu pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak untuk memberikan timbal balik kepada pihak lain. Administrasi merupakan sebuah usaha yang ditujukan untuk membantu dan mengarahkan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁵ Pemberian layanan administrasi tersebut ditujukan untuk peserta didik yang merupakan pelanggan pendidikan yang mulai dari masuk sampai dengan lulusnya peserta didik.

Administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan yang terdiri dari berbagai kegiatan seperti pembukuan, perhitungan, pencatatan, atau yang lainnya dengan tujuan memberikan informasi yang diperlukan. Dalam definisi lain administrasi diartikan sebagai kegiatan pencatatan, pembukuan, korespondensi, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan ketatausahaan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan serangkaian

⁵Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*, (Yogyakarta: Diva Press, 2011), hal. 83

kegiatan yang melibatkan aturanaturan dan melibatkan pekerjaan yang lebih terarah.⁶

Administrasi pendidikan pada dasarnya merupakan suatu media untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif yaitu efektif dan efisien. Administrasi pendidikan sebagai suatu kegiatan bersama terdapat dimana-mana selama ada manusia yang hidup dan bekerjasama dalam kelompok. Suatu lembaga yang melatih dan memberikan suatu pelajaran yang akhirnya mendapat sertifikat dari proses pendidikan itu, maka disitu ada administrasi pendidikan. Lembaga yang mempunyai suatu organisasi yang tersusun ataupun terencana dengan baik.⁷

Administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai seluruh proses kerja sama dengan memanfaatkan sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.⁸ Dengan demikian administrasi tata usaha dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien apabila sarana prasarana dan sumber daya manusia yang berperan dilembaga pendidikan dapat menunjang segala kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian tata usaha madrasah. Dengan adanya sumber daya yang memiliki kompetensi dan bertanggung jawab maka mampu memberikan

⁶ Amirudin, „*Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Al Idarah*“, Jurnal Kependidikan Islam, Vol 7, No 1 (2017), 12. 7 Al Amin and Mukholik, „*Aplikasi Pembayaran Administrasi Siswa Pada SMK Al Falah Segom Brebes dengan Visual Basic*“, Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol 1, No 3 (2015), 15.

⁷Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Micro)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal.170

⁸Hilal Mahmud, „*Adminisrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*“, (Sulawesi Selatan: Aksara Timur,2015), hlm.6

pelayanan secara maksimal, selain itu dengan pelayanan yang maksimal dapat berpengaruh pada kepercayaan pelanggan pendidikan.

Namun dalam proses pelaksanaan manajemen tata usaha pada madrasah masih ditemukan beberapa hambatan-hambatan. Salah satu hambatan tersebut adalah pengertian secara sempit mengenai tugas ketatausahaan yang hanya sebagai penunjang dalam mendukung perkembangan madrasah. Dengan demikian, maka tata usaha merupakan sarana pelayanan yang ada pada madrasah tidak dapat memberikan layanan secara maksimal karena kurangnya kepedualian. Dimana hal tersebut berdampak pada menurunnya kepercayaan pelanggan pendidikan kepada suatu madrasah.

Maka sehubungan dengan hal tersebut, maka peneliti melaksanakan penelitian lebih jauh pada MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro. “ Peneliti telah melakukan observasi awal tepatnya tanggal 28 November 2022 pukul 09.00 WIB dengan mendatangi tempat penelitian dan melakukan wawancara ringan dengan Kepala Madrasah MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro. Berdasarkan informasi yang peneliti dapat, MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro merupakan madrasah yang dulunya memiliki sedikit peserta didik sehingga pada saat itu madrasah tersebut kekurangan tenaga pendidik maupun tenaga pendidikan. Karena hal tersebut menyebabkan bidang ketatausahaan madrasah tidak dapat berjalan dengan maksimal. Selain itu, kurangnya kemampuan tenaga administrasi dalam memajemen kebutuhan madrasah, hal tersebut dapat dilihat dari proses penghimpunan dan pencatatan masih dilakukan dengan manual. Namun setelah adanya perekrutan tenaga kependidikan yang

memiliki kemampuan dalam bidang tersebut maka berubah secara signifikan. Mulai dari adanya kedisiplinan dan pemberian layanan administrasi yang menjadi lebih maksimal. Selain itu, pada 4 tahun terakhir MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro juga mampu bersaing dengan lembaga pendidikan sederajatnya dan masih tetap menjadi daya tarik masyarakat. 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 telah diperoleh maka hal tersebut menjadi daya tarik bagi masyarakat. Dengan semakin banyak peminat tentunya juga didukung oleh kualitas layanan administrasi yang baik. Dengan begitu maka lembaga pendidikan tersebut semakin banyak diminati oleh pelanggan pendidikan. selain itu berdasarkan observasi dan wawancara dari Kepala Tata Usaha MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro, dengan memberikan pelayanan yang baik, dan manajemen tata usaha yang selalu memperhatikan standar operasional prosedur yang ada pada madrasah tersebut, tidak hanya itu layanan administrasi yang ada pada MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro selalu memperhatikan kepuasan pelanggan pendidikan, maka dari itu MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro dapat memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas untuk pelanggan pendidikan”.⁹

Dari uraian fenomena kenyataan yang ada pada lapangan, maka peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut di MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang

⁹ Wawancara dengan Bapak Romadlon, Kepala Madrasah MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro tanggal 28 November 2022 pukul 09.00 di Ruang Kepala Madrasah.

Bojonegoro. Terkait dengan penerapan manajemen tata usaha yang tidak terlepas dari pelayanan administrasi yang bermutu. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil sebuah judul dari fenomena yang ada pada saat ini yaitu “ **Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan memfokuskan dalam beberapa pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro?
3. Bagaimana evaluasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro?
4. Apasaja hambatan-hambatan dari manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro.
3. Untuk mengetahui evaluasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diantaranya yaitu, sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teroritis

Kegunaan secara teoritis hasil dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai teori dan bagaimana detail sebuah peran manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pada sebuah lembaga pendidikan, serta dapat memberikan keluasan ilmu tentang penerapan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil dari adanya penelitian ini adalah untuk memberikan sebuah sumbangan pemikiran yang positif untuk dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro.

b. Bagi Tata Usaha MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro

Manfaat dari adanya penelitian ini bagi tata usaha MI ISLAMİYAH Pajeng Gondang Bojonegoro adalah untuk dapat memberikan wawasan baru dan masukan yang positif dalam memberikan layanan administrasi di madrasah agar dapat mengurangi hambatan-hambatan yang ada, sehingga dapat meningkatkan layanan administrasi secara efektif dan efisien.

c. Bagi Perpustakaan UIN SATU Tulungagung

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan kajian keilmuan yang berkaitan dengan peran penting dalam mengelola administrasi tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu agar dapat dijadikan sebuah acuan untuk melakukan penelitian dan juga sebagai bahan acuan dari hasil penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.

E. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Manajemen Tata Usaha

Manajemen merupakan sebuah proses pelaksanaan yang mengatur sumber daya manusia dan sumber daya alam untuk mencapai sebuah tujuan. Tata usaha merupakan serangkaian aktivitas mencatat, menghimpun, mengadakan, menyimpan dan mengirim, mengadakan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.¹⁰ Tata usaha juga dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan yang menjadi penentu segala sesuatu yang terjadi didalam organisasi, untuk digunakan sebagai acuan oleh pemimpin, yang meliputi segenap kegiatan mulai dari perencanaan, pengelolaan, penataan sampai dengan penyimpanan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.¹¹

Dari paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen tata usaha merupakan sebuah kegiatan mengatur dan mengelola sebuah rangkaian aktivitas mencatat, menghimpun, mengadakan, menyimpan dan mengirim berbagai keterangan guna keperluan suatu organisasi.

b. Mutu Layanan Administrasi

Pengertian mutu adalah sifat yang menggambarkan derajat baiknya suatu barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Mutu juga merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan

¹⁰Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2017, hal. 133

¹¹Asnawar, *Administrasi Pendidikan*, (Padang : IAIN-IB Press, 2004), hal.39

yang memenuhi harapan pihak yang menginginkan.¹² Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa mutu merupakan suatu hal yang berhubungan dengan baik atau buruknya suatu organisasi tersebut tergantung pada kualitas mutu yang menjadi kunci utama citra baik atau buruknya suatu organisasi.

Layanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.¹³ Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan pendidikan kepada lembaga pendidikan yang menyediakan pelayanan dengan cara interaksi antara pihak satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Administrasi merupakan sebuah kegiatan menyusun dan mencatat data dan memberikan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk memberikan keterangan serta untuk mempermudah memperoleh data dengan mudah. Sedangkan Layanan administrasi merupakan kegiatan yaitu memberikan sebuah pelayanan dengan kebutuhan internal maupun eksternal yang berhubungan dengan penyusunan dan pencatatan data dan

¹² Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramunita, dan Anis Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet. 1 (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2015) hal.03

¹³ Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah, *Jurnal Al-Idarah*, Vol. 7 No. 1 (Juni 2017) hal.129

informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan pendidikan dan diberikan oleh tenaga administrasi sesuai dengan prosedur.

2. Secara operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi merupakan sebuah penelitian yang akan menyinggung tentang manajemen dari tata usaha atau sebuah administrasi dalam memberikan layanan administrasi yang bermutu kepada pelanggan pendidikan. Dimana dalam pemberian layanan administrasi yang bermutu tersebut dapat dilakukan manajemen yang efektif dan efisien melalui perencanaan sampai dengan pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan pendidikan yaitu peserta didik.

F. Sistematika Pembahasan

Berikut sistematika penulisan dan pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari enam bab yang disusun sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, dalam bab tersebut terdiri dari: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian Pustaka, dalam bab tersebut terdiri dari: Manajemen tata usaha, Pengertian manajemen, Tata usaha, Pengertian tata usaha sekolah, Tugas tata usaha, Ruang lingkup tata usaha, Mutu layanan administrasi.

Bab II: Metode Penelitian, dalam bab tersebut terdiri dari: Jenis dan pendekatan penelitian, Kehadiran Penelitian, Lokasi penelitian, Sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik Analisis data, Pengecekan keabsahan data, Tahap-tahap penelitian.

Bab IV: Hasil Penelitian, Dalam bab tersebut terdiri dari: Deskripsi data, Temuan Penelitian dan Analisis data.

Bab V: Analisis Data dan Pembahasan Penelitian.

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