

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan serta meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Adapun sumber daya manusia yang terlibat dalam lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

Keberhasilan suatu lembaga tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Guna meningkatkan pelayanan yang baik, diperlukan sumber daya manusia tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya.<sup>2</sup>

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengenai kepuasan pelanggan khususnya yang berkaitan dengan kualitas. Menurut Lupiyoadi, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas

---

<sup>2</sup> Dedek Setiawan, *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*, (Lampung : Skripsi, 2019), hlm. 4-6

produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan kemudahan.<sup>3</sup> Dari kelima faktor tersebut, di dalam penelitian ini dipilih dua faktor yang sesuai dengan penelitian, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono & Chandra, konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa. Kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.<sup>4</sup> Maka dari itu, yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler & Armstrong, kualitas produk adalah sekumpulan ciri-ciri karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan gabungan dari daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.<sup>5</sup> Menurut Tjiptono, kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>6</sup> Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu keadaan dimana

---

<sup>3</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi Pertama*, sebagaimana dikutip oleh Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang : Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm. 50

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2011), hlm. 164

<sup>5</sup> Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2012), hlm. 147

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2012), hlm. 75

pelanggan merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas produk, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah dapat lebih meningkatkan kualitas produk karena kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil kinerja yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apabila kualitas produk dipersepsikan baik oleh pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas terhadap kualitas produk atau kinerja yang diberikan.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri.<sup>8</sup>

Menurut Mangkunegara, “kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Mirna Ayu Novia, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Tata Kelola*, Vol. 7 No. 2, 2020. hlm. 203

<sup>8</sup> Shandy Widjoyo Putro, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2 No. 1, 2014. hlm. 2

<sup>9</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Jakarta : Rosdakarya, 2009), hlm. 67

Menurut Kotler & Amstrong dalam Indrasari, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini yang dimaksud yaitu kualitas pelayanan administrasi kepegawaian merupakan persepsi penerima pelayanan mengenai baik buruknya suatu layanan yang diberikan oleh bagian kepegawaian selaku pengelola administrasi kepegawaian apakah telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau telah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Supranto, “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa”.<sup>11</sup> Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan.<sup>12</sup>

Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah, salah satunya yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang

---

<sup>10</sup> Kotler dan Amstrong, *Marketing Management*, sebagaimana dikutip oleh Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya : Unitomo Press, 2019), hlm. 61

<sup>11</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm. 4

<sup>12</sup> Nurul Agustin Liana, dkk, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 25 No. 1, 2016. hlm. 39

baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut.<sup>13</sup>

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah, diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut, yaitu tata usaha sekolah. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang telah diolah dan diperlukan untuk memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan dan memungkinkan pelaksanaan kegiatan menjadi lebih baik lagi, kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi.<sup>14</sup>

Kedudukan pegawai tata usaha sekolah sangat penting, sebab hal ini diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Satuan Nasional (SISDIKNAS) pada bab XI pendidikan dan tenaga kependidikan pasal 39 ayat 1 tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>15</sup>

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah,

---

<sup>13</sup> Andi Oh dan Andi Sugianto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Dharma Loka Pekanbaru", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 5 No. 3, 2017. hlm. 331

<sup>14</sup> Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2002), hlm. 2

<sup>15</sup> *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta : Serambi Semesta Distribusi, 2016)

khususnya guru. Disebabkan karena guru merupakan sumber daya manusia terpenting dalam pencapaian tujuan pendidikan secara umum dan untuk tujuan sekolah pada khususnya. Idealnya, setiap lembaga pendidikan tidak hanya banyak menuntut pada guru, namun harus diiringi dengan pemenuhan kebutuhan dalam rangka menunjang kinerjanya yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan dalam diri guru. Salah satu kebutuhan guru yang harus dipenuhi adalah dalam hal keadministrasian. Kepuasan guru terhadap pelayanan keadministrasian akan berpengaruh terhadap kinerjanya dalam mengajar. Jika guru puas terhadap pelayanan keadministrasian yang diterimanya, maka guru akan bersemangat dan kinerjanya akan memuaskan. Tetapi sebaliknya, jika guru tidak puas terhadap pelayanan keadministrasian yang diterimanya, maka dalam kinerja pun guru akan kurang memuaskan karena kebutuhannya tidak terpenuhi.

Kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan sasaran terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Jika pelanggan merasa sangat puas, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, berarti

pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka.<sup>16</sup>

Dalam Sistem Manajemen Mutu ISO (*International Organization For Standardization*) 9001 : 2015 terdapat tujuh prinsip utama, yaitu berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan seluruh personil, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, serta manajemen relasional.<sup>17</sup> Disebutkan pada salah satu prinsip ISO yaitu berfokus pada pelanggan, hal ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan harus diutamakan. Kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. Dengan dilakukannya pengukuran kepuasan pelanggan, maka akan diketahui permasalahan-permasalahan atau kekurangan dari pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan tersebut. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat digunakan juga sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Beberapa permasalahan yang masih dijumpai dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi, dibuktikan dalam hasil penelitian Trisnawati di SMAN 1 Kasihan, yaitu pelayanan yang masih kurang ramah (senyum dan

---

<sup>16</sup> Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Russ Media, 2016), hlm. 332-334

<sup>17</sup> Agus Zaenul Fitri, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Filosofis dan Aplikatif-Best Practices*, (Malang : Madani, 2022), hlm. 149

salam) sebesar 27%, kurang cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa dengan persentase rata-rata sebesar 7%, kurang teliti misal dalam pembuatan surat atau keterangan sebesar 2%, kurang koordinasi dalam hal pembayaran SPP yaitu kejelasan informasi pembayaran dan pemberian informasi yang dadakan dengan persentase rata-rata sebesar 4%, kecepatan dalam pelayanan juga dirasakan masih kurang, tenaga administrasi sekolah terkadang tidak ada di ruangan saat dibutuhkan dan dalam pelayanan masih dijumpai antri yang panjang dikarenakan kurang personil dengan persentase rata-rata sebesar 11%, birokrasi yang masih dirasa berbelit-belit (surat izin keluar, izin mengadakan kegiatan dan pencairan dana kegiatan) dengan dengan persentase rata-rata sebesar 2%, keempatian kurang (kurangnya kelonggaran kompensasi, kepedulian terhadap lingkungan) dengan persentase rata-rata sebesar 3%.<sup>18</sup>

Permasalahan lain ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Arisanti, dkk di SMA Negeri 1 Bengkulu Tengah, yaitu seperti ketidakjelasan pembagian tugas, kurangnya tanggung jawab dari setiap pegawai tata usaha, ketidakjelasan perbedaan pemahaman tupoksi antara guru dan tata usaha, sebagai awal pemicu banyak kekisruhan konflik guru dan tata usaha di sekolah. Pegawai belum mempunyai rencana kerja yang konkrit dan menyeluruh. Sampai saat ini masih ada sekolah yang menganggap tugas guru hanya mengajar, sementara selain mengajar adalah tugas tata usaha. Fenomena tata usaha sebagai pelayan guru, juga memperkuat peluang konflik guru dengan tata usaha. Apalagi

---

<sup>18</sup> Diana Ratna Trisnawati, "Pendapat Siswa Tentang Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Kasihan Bantul", *Jurnal Hanata Widya*, Vol. 7 No. 5, 2018. hlm. 3



dengan masih terbatasnya kemampuan sejumlah guru dalam menggunakan komputer menyebabkan guru menyerahkan semua tugas yang sebetulnya masih tupoksinya kepada tata usaha.<sup>19</sup>

Permasalahan lain terkait kinerja pegawai tata usaha, ditemukan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu masih adanya pegawai tata usaha yang kurang memiliki kompetensi, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan, seperti masih banyak pegawai tata usaha yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik untuk urusan administrasi tata usaha sekolah, sehingga terdapat pekerjaan tata usaha sekolah yang masih semrawut, seperti pengarsipan surat yang tidak rapi, data-data sekolah yang tidak lengkap maupun tidak *up to date*. Masih rendahnya disiplin dan loyalitas pegawai tata usaha dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pegawai tata usaha sekolah. Masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan pegawai tata usaha kepada siswa, orang tua dan masyarakat. Masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spiritual, dan bahkan juga kecerdasan intelektual pegawai tata usaha dalam memecahkan berbagai permasalahan serta dalam berinteraksi di lingkungan. Terdapat beberapa kendala yang menghambat kegiatan ketatausahaan, seperti peralatan ruangan tata usaha yang kurang memadai, ruangan yang tidak terlalu besar dan sering terjadinya

---

<sup>19</sup> Arisa Arisanti, dkk, "Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah", *Jurnal Professional*, Vol. 7 No. 1, 2020. hlm. 59

kesalahpahaman antar pegawai yang mengakibatkan komunikasi menjadi tidak lancar dan tentunya *team work* bisa terganggu<sup>20</sup>

Salah satu penyebab timbulnya beberapa permasalahan diatas dikarenakan pegawai tata usaha kurang mendapatkan perhatian. Jarang dijumpai pegawai tata usaha yang mendapatkan pelatihan, pembinaan, diklat, maupun seminar-seminar. Padahal peran pegawai tata usaha sekarang ini semakin penting. Pada umumnya pegawai tata usaha berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan.<sup>21</sup>

Peneliti memilih MTsN 2 Kota Blitar karena merupakan salah satu Madrasah Tsanawiyah Negeri yang unggul, populer, dan favorit di Kota Blitar, hal ini dibuktikan dengan jumlah muridnya sebanyak 1083. Lembaga ini juga sudah terakreditasi A. MTsN 2 Kota Blitar memiliki program unggulan yang berbeda dengan Madrasah Tsanawiyah lainnya, yaitu adanya program kelas Tahfidz dan program kelas Olimpiade. Selain memiliki program unggulan, MTsN 2 Kota Blitar juga berhasil meraih penghargaan adiwiyata tingkat Nasional pada tahun 2017.<sup>22</sup>

Dari hasil observasi pra penelitian, peneliti menemukan bahwa dari segi sarana dan prasarana di ruang tata usaha MTsN 2 Kota Blitar sudah cukup

---

<sup>20</sup> Taopik Hidayat, "Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 6 No. 3, 2019. hlm. 166

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1993), hlm. 98

<sup>22</sup> Dokumen Profil Singkat MTsN 2 Kota Blitar, diakses pada tanggal 11 Desember 2023

lengkap dan memadai. Terbukti dari penyimpanan arsip-arsip dan dokumen sekolah tertata rapi di almari arsip/dokumen. Beberapa peralatan terkait ketatausahaan juga tertata rapi dan dikelola dengan baik oleh pegawai. Fasilitas-fasilitas penunjang kegiatan keadministrasian sekolah seperti komputer, printer, laptop juga sudah tersedia dan memadai. Selain itu, bentuk sarana lain yang menunjang kenyamanan pegawai seperti terdapat AC, CCTV, meja dan kursi kerja yang nyaman. Selain sarana yang menunjang kenyamanan pegawai tata usaha, terdapat juga prasarana yang melengkapi ruang tata usaha, seperti terdapat kamar mandi, dapur, ruang konsultasi, dan ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) untuk menerima tamu yang memiliki urusan terkait keadministrasian. Suasana di kantor tata usaha juga tenang, tidak bising sehingga membuat pegawai tata usaha lebih nyaman dalam bekerja. Ruangan tata usaha tidak terlalu luas, namun bentuk penataan ruangan diatur dengan sebaik dan senyaman mungkin, sehingga tidak terkesan sempit. Bentuk penataan ruangan yang sekarang juga mempermudah untuk koordinasi antar pegawai, ataupun pegawai dengan kepala tata usaha.

Bentuk pengamalan manajemen risiko juga diterapkan dengan baik oleh pegawai tata usaha MTsN 2 Kota Blitar, seperti tidak semuanya bisa mengambil barang yang ada di almari penyimpanan, terdapat salah satu pegawai bagian mendata barang keluar dan masuk, mendata dengan rinci siapa saja yang memerlukan penggunaan barang. Dengan begitu, dapat meminimalisir risiko

yang terjadi, seperti kehilangan dan ketidakbertanggung jawaban pihak yang dapat menimbulkan kerugian.<sup>23</sup>

MTsN 2 Kota Blitar rutin melakukan supervisi penilaian kinerja kepada tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang dilakukan secara berkala setiap tahunnya. Selain dilaksanakan supervisi, setiap akhir tahun di MTsN 2 Kota Blitar juga diadakan sosialisasi E-Kinerja oleh Kementerian Agama Kota Blitar. E-kinerja adalah sarana teknologi yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai secara digital.<sup>24</sup>

Dengan kelengkapan sarana dan prasarana di ruang tata usaha, sistem manajemen yang dijalankan dengan baik, dan diberikannya sosialisasi maupun dilakukannya supervisi secara rutin, hal ini dapat memberikan semangat kepada pegawai dalam bekerja. Hal ini juga membuktikan bahwa sistem keadministrasian di MTsN 2 Kota Blitar dianggap penting karena telah dicukupi kebutuhannya.

Dibalik sistem manajemen ketatausahaan yang dilaksanakan dengan baik, namun masih belum diketahui dengan pasti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha MTsN 2 Kota Blitar teradap pelanggannya, terutama guru sebagai pelanggan primer yang sangat berpengaruh dalam kegiatan pembelajaran. Hal ini yang menjadi alasan peneliti untuk memilih MTsN 2 Kota Blitar, dikarenakan peneliti ingin mengetahui kinerja dan kualitas pelayanan pegawai tata usaha yang diukur dari tingkat kepuasan guru.

---

<sup>23</sup> Observasi di MTsN 2 Kota Blitar pada tanggal 25 September 2023

<sup>24</sup> Wawancara dengan Siti Sahara, S. Ag, Kepala Tata Usaha MTsN 2 Kota Blitar, tanggal 02 November 2023

Dari hasil wawancara bersama kepala tata usaha MTsN 2 Kota Blitar, peneliti mendapatkan informasi bahwasanya terdapat masalah-masalah terkait administrasi kepegawaian, antara lain sering adanya informasi yang mendadak yang harus selesai pada hari itu juga yang mengakibatkan pekerjaan menjadi semrawut, tidak efektif dan efisien, masih sering terjadi miskomunikasi antara pegawai tata usaha dengan guru, masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh guru, jumlah pegawai tata usaha yang masih sedikit dan tidak sinkron dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai tata usaha, sehingga membuat pekerjaan tidak efisien dan lama selesai, kurangnya waktu yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan, sehingga pekerjaan menjadi menumpuk dan tidak selesai tepat waktu, evaluasi terhadap kinerja pegawai jarang dilakukan, sehingga pegawai merasa apa yang dilakukannya sudah benar dan tidak ada peningkatan dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.<sup>25</sup>

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun lembaga, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau lembaga yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “***Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar***”.

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Siti Sahara S. Ag, Kepala Tata Usaha MTsN 2 Kota Blitar, tanggal 02 November 2023

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informasi yang mendadak yang harus selesai pada hari itu juga yang mengakibatkan pekerjaan menjadi semrawut, tidak efektif dan efisien
2. Masih sering terjadi miskomunikasi antara pegawai tata usaha dengan guru
3. Masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh guru
4. Jumlah pegawai tata usaha yang masih sedikit dan tidak sinkron dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai tata usaha, sehingga membuat pekerjaan tidak efisien dan lama selesai
5. Kurangnya waktu yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan, sehingga pekerjaan menjadi menumpuk dan tidak selesai tepat waktu
6. Evaluasi terhadap kinerja pegawai jarang dilakukan, sehingga pegawai merasa apa yang dilakukannya sudah benar dan tidak ada peningkatan dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan

## **C. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah, maka peneliti memberikan batasan masalah. Pembatasan masalah dimaksudkan untuk membatasi ruang lingkup penelitian supaya jelas, mudah dipahami, dan dapat dilakukan penelitian lebih mendalam, beberapa batasan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Evaluasi terhadap kinerja pegawai jarang dilakukan, sehingga pegawai merasa apa yang dilakukannya sudah benar dan tidak ada peningkatan dalam

melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang dimaksud dalam hal ini adalah mengenai *personal qualities*.

2. Jumlah pegawai tata usaha yang masih sedikit dan tidak sinkron dengan banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai tata usaha, sehingga membuat pekerjaan tidak efisien dan lama selesai.
3. Keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh guru.
4. Batasan penelitian selama 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2021-2023.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar ?
2. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar ?
3. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan tepat sasaran, maka peneliti harus mempunyai tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar

2. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
3. Pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar.

#### **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara suatu penelitian, yang mana kebenarannya perlu diuji dan dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah, belum jawaban yang empiris. Terdapat dua macam hipotesis dalam suatu penelitian, yaitu hipotesis nol/nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

1.  $H_a$  (Hipotesis Alternatif)
  - a. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
  - b. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
  - c. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar



2.  $H_0$  (Hipotesis Nihil)

- a. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
- b. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
- c. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar.

**G. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ada dua aspek, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan mengenai manajemen pendidikan Islam
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan kepada pembaca mengenai administrasi kepegawaian, khususnya pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan, sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian sehingga dapat timbul kepuasan guru

- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan pada masalah yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Kepala Sekolah

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata terkait kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penilaian dan informasi yang digunakan dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai tata usaha dan kualitas layanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru oleh kepala sekolah MTsN 2 Kota Blitar
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar terhadap kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

### b. Bagi Kepala Tata Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi guna untuk memperbaiki kinerja pegawai tata usaha dan kualitas layanan administrasi kepegawaian sehingga dapat memberikan kepuasan pada guru.

c. Bagi Pegawai Tata Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

d. Bagi Guru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan guru terhadap kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

e. Bagi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan sumbangsih pemikiran yang positif, khususnya dalam hal kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

f. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru. Sehingga peneliti mengetahui tingkat kepuasan guru jika dipengaruhi oleh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

## **H. Penegasan Istilah**

Agar sejak awal para pembaca dapat secara jelas memperoleh kesamaan pemahaman mengenai konsep yang terkandung dalam judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar”, sehingga diantara pembaca tidak ada yang memberikan makna yang berbeda pada judul ini. Untuk itu penulis perlu memaparkan penegasan istilah, baik secara konseptual maupun secara operasional sebagai berikut :

#### 1. Definisi Konseptual (Teoritis)

##### a. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Kinerja pegawai tata usaha merupakan segala bentuk hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang berkaitan dengan ketatausahaan, seperti pencatatan, penghimpunan, penyimpanan, pengolahan, mengirim, menggandakan data dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pemimpin dalam laporan-laporan mengenai kegiatan sebuah lembaga pendidikan secara terperinci sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai.<sup>26</sup>

##### b. Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Kualitas merupakan baik buruknya suatu produk. Kualitas juga dapat dimaknai sebagai suatu strategi dasar yang menghasilkan barang ataupun jasa untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan internal maupun eksternal. Seorang konsumen pasti selalu menginginkan produk yang berkualitas tinggi dan bentuk pelayanan yang memuaskan.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Linda, *Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone*, (Makassar : Skripsi, 2017), hlm. 9

<sup>27</sup> Djoko Adi Walujo, Titiok Koesdijati, dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas*, (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 24

Menurut Lewis & Blooms dalam Wijaya, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh konsumen.<sup>28</sup>

Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian merupakan bentuk pengelolaan segala aktivitas kepegawaian yang sesuai dengan keinginan dan harapan guru, sehingga guru merasa puas terhadap pelayanan yang di dapatkannya.

c. Kepuasan Pelanggan (Guru)

Menurut Kotler dan Keller dalam Gulla, dkk, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja (produk) dengan hasil kinerja (produk) yang diharapkan.<sup>29</sup> Kepuasan merupakan perasaan yang timbul dari seseorang setelah mendapatkan barang/jasa. Kepuasan muncul apabila perasaan yang timbul melebihi ekspektasi atau harapannya.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Lewis dan Booms, *The Marketing Aspect Of Service Quality*, sebagaimana dikutip oleh Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta : PT Indeks, 2011), hlm. 152

<sup>29</sup> Kotler dan Keller, *Marketing Management*, sebagaimana dikutip oleh Rendy Gulla, dkk, "Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn", *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 3 No. 1, 2015. hlm. 1314

<sup>30</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Ellex Media Komputindo, 2002), hlm. 3

Kepuasan guru berarti perasaan senang yang timbul dalam diri guru yang telah menerima barang/jasa yang dapat mendukung proses kerjanya agar berjalan dengan baik dalam lembaga pendidikan tersebut. Kepuasan guru dapat dilihat dari perannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, sesuai sistem, prosedur dan tata kerja yang telah ditentukan. Kepuasan guru juga dapat dilihat dari hasil kerjanya dalam mengajar maupun peran serta aktifnya dalam mengelola lembaga pendidikan.

## 2. Definisi Operasional (Empiris)

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang dimaksud dari “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar” adalah bahwa dampak dari kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang baik dan berkualitas, maka dapat menimbulkan kepuasan guru sebagai subjek yang menerima pelayanan tersebut. Masalah akan diteliti menggunakan angket yang akan diisi oleh guru berdasarkan pandangan mereka sebagai subyek yang menerima pelayanan administrasi kepegawaian tersebut. Kemudian data dari angket tersebut dianalisis secara statistik untuk mengetahui seberapa berpengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar. Adapun sistematika yang dipaparkan sebagai berikut :

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian awal ini memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, lembar pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, persembahan, prakata, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lembaga dan singkatan, daftar lampiran, dan abstrak.

### **2. Bagian Inti**

Bagian inti terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V, BAB VI, adapun pembahasannya sebagai berikut :

- a. BAB I Pendahuluan, membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah hingga tujuan dan kegunaan hasil penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penelitian
- b. BAB II Landasan Teori, memuat uraian teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar penelitian. Kemudian terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian untuk membandingkan antara skripsi penulis dengan skripsi terdahulu yang sejenis tetapi berbeda judul dan juga terdapat kerangka berpikir
- c. BAB III Metode Penelitian, meliputi prosedur penelitian yang membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel,

populasi dan sampel, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan uji validitas dan reliabilitas, analisis data

- d. BAB IV Hasil penelitian, yang berisikan hasil penelitian tentang paparan data atau temuan penelitian yang disajikan berdasarkan data pengaruh kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan guru di MTsN 2 Kota Blitar
- e. BAB V Pembahasan, memuat pembahasan mengenai masalah yang diteliti, yaitu “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Guru di MTsN 2 Kota Blitar”
- f. BAB VI Penutup, pada bagian ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran tentang penelitian juga disampaikan pada bab ini agar dipertimbangkan mengenai masukan dari peneliti.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir ini merupakan pemaparan dari daftar rujukan, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup peneliti.