

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan berperan penting dalam memajukan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Adanya pendidikan menjadikan bangsa yang bermartabat dengan memiliki keterampilan, sikap sopan santun, dan mampu membangun interaksi yang baik dengan orang lain. Proses penerapan nilai kehidupan dan pengetahuan secara tersusun menjadi inti dari sistem pendidikan. Sebagai hasil rancangan pendidikan, sekolah menjadi komponen utama dalam menjalankan fungsi dan tugas untuk mendidik. Dengan menggunakan sarana yang terprogram sehingga didalamnya tersusun tujuan dan pencapaian yang nyata.¹

Agar berjalan dengan maksimal, perencanaan dan pengorganisasian dalam lembaga pendidikan harus diperhatikan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan adalah bagaimana kualitas manajemen di dalamnya. James Jr berpendapat bahwa manajemen merupakan upaya dalam rangka memberdayakan Sumber Daya Manusia di lingkup sekolah secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan bersama. Begitupun dengan Ali Imron memberikan pernyataan serupa yaitu, manajemen merupakan langkah untuk menata, mengelola, serta mengorganisir kelembagaan dengan cara mengoptimalkan seluruh sumber potensi, baik dari sisi intelektual maupun pengelolaan sumber daya manusia dan sumber daya lain yang ada.

Beberapa hal yang diatur dalam manajemen lembaga pendidikan tidak hanya berkaitan dengan proses belajar mengajar, tetapi berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan dalam lembaga pendidikan menjadi hal penting yang harus diperhatikan karena pendidikan merupakan suatu sektor yang berkaitan dengan pemberian jasa. Setiap lembaga pendidikan membutuhkan pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan setiap lembaga agar dapat

¹ Sujana, I.W.C, *Fungsi Dan Tujuan Pendidikan Indonesia*, Jurnal Pendidikan Dasar, Vol. 4, No. 1, 2019, hal. 29.

melaksanakan kegiatan pendidikan yang semestinya sesuai dengan kebutuhan setiap lembaga agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan yang semestinya.²

Tenaga kependidikan merupakan seseorang yang memberikan segenap kemampuannya dan telah diangkat untuk mendorong penyelenggaraan di lingkup lembaga pendidikan, dalam hal ini seperti kepala sekolah atau madrasah, bagian administrasi, tata kelola sarana dan prasarana, pengelolaan kurikulum, dsb. Kinerja tenaga kependidikan sangat dibutuhkan dalam menjalankan roda kepengurusan suatu lembaga. Pada pasal 39 ayat 1 menjelaskan, tenaga kependidikan bertugas dalam pelaksanaan administrasi, mengelola, mengembangkan pengawasan, dan memberikan pelayanan secara teknis.³

Administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan seperti pembukuan, perhitungan, dan pencatatan dengan tujuan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Dalam lembaga pendidikan, untuk memenuhi layanan administrasi pastinya dibutuhkan tenaga kependidikan yang menangani masalah administrasi.⁴ Di sekolah/madrasah yang menangani masalah administrasi yaitu tata usaha. Pada dasarnya kegiatan tata usaha adalah kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun atau menerima, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh lembaga pendidikan. Sebagai salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran penting khususnya terkait pelayanan administrasi sekolah maka seharusnya mengambil kebijakan pendidikan memberikan perhatian yang baik terhadap pegawai tata usaha sekolah.⁵

Dalam kegiatan administrasi akan lebih efektif apabila didukung dengan manajemen yang baik. Sementara untuk mewujudkan manajemen yang baik, salah satunya dengan cara tersedianya informasi yang akurat,

² Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran*, (Aceh: CV Bunda Ratu, 2019), hal. 6.

³ Nurussalam, *Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*, Jurnal Intelektualita, Vol. 8, No.2, 2020, hal 110.

⁴ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 7, No. 1, 2017, hal 6.

⁵ Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*, Jurnal Alta'dib, Vol. 8, No. 2, 2019, hal 11.

cepat, dan cepat. Allah swt berfirman dalam Al- Qur'an surat Al Hujurat ayat 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا
عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya: hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesali atas perbuatanmu itu. (QS. Al Hujurat ayat 6).⁶

Dapat dipahami bahwa ayat diatas sama halnya membahas tentang pelayanan administrasi di lembaga pendidikan. Allah swt berfirman dalam Al- Qur'an surat Al Hujurat ayat 6 pada kalimat pertama bagian akhir menyebutkan "membawa suatu berita" yang dimaksud ayat diatas adalah tata usaha sekolah, yang bertugas memberikan informasi atau berita yang terkait sistem kerja lembaga pendidikan. Maka diperlukan ketelitian dan ketepatan informasi dalam memberikan pelayanan administrasi sekolah, agar tidak merugikan pihak manapun. Selain itu sebagai bentuk kewaspadaan agar tidak terburu-buru mengambil keputusan sehingga melakukan tindakan yang tidak benar, dan lebih teliti dalam menerima informasi dalam bentuk apapun.

Sebagai badan administrasi sekolah tata usaha secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal yang mempunyai tugas dan fungsi melayani dan melaksanakan pekerjaan kooperatif untuk mencapai tujuan. Selain itu, tata usaha menyediakan keterangan-keterangan bagi kepala sekolah/ madrasah untuk membuat keputusan atau mengambil tindakan yang tepat dan membantu perkembangan lembaga secara keseluruhan. Manajemen tata usaha yang baik akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Maka, pelayanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang dibuat oleh lembaga pendidikan. Agar anggota tata usaha menyelenggarakan tugasnya dengan

⁶Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2013, hal 50.

baik, diperlukan adanya petunjuk pelaksanaan administrasi yang dijadikan pedoman dalam pengelolaan administrasi sekolah.⁷

Ternyata anggota tata usaha masih banyak yang tidak mengetahui pentingnya memberikan kepuasan layanan administrasi pada pelanggan pendidikan. Selama ini banyak staff yang dirasa kurang cakap dan profesional dalam memberikan layanan. Sehingga hal ini menjadi berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan karena baik buruknya pelayanan sangat mempengaruhi mutu lembaga. Apabila pelanggan sudah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mengurangi minat konsumen atau bahkan bisa ditingalkan dan berakibat fatal bagi lembaga pendidikan itu sendiri.⁸

Madrasah Tsanawiyah Al Huda Bandung merupakan lembaga pendidikan islam formal setara dengan sekolah menengah pertama yang berada di Kelurahan Suruhan Kidul, Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. MTs Al Huda Bandung berdiri sejak tahun 1966 dan sudah berakreditasi A diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Darunnajah dibawah naungan Lembaga Pendidikan Maarif Nahdlatul Ulama. Dilihat dari geografisnya sekolah ini terletak di wilayah Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung bagian selatan merupakan wilayah yang strategis.

Perlu diketahui bahwa awal berdirinya lembaga pendidikan ini bernama SMP NU seiring berjalannya waktu berganti menjadi Madrasah Tarbiyatul Ma'alimin (MTM), dan sekarang diubah dengan nama MTs Al Huda Bandung. Namun perubahan nama lembaga sama sekali tidak berpengaruh terhadap tingginya kepercayaan masyarakat. hal ini menjadikan MTs Al Huda Bandung terus berkembang dengan berbagai prestasi siswa yang unggul dan para alumni yang berhasil mencapai tingkatan selanjutnya dengan baik. oleh karena itu seluruh komponen

⁷ Adib Habibi, *Implementasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Di Madrasah Aliyah Darul Ulum Muncar Banyuwangi*, Jurnal Acmt, 2018, hal 76.

⁸Aulia dan Umar, *Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip*, Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, Vol. 11, No. 1, 2022, hal. 9.

sekolah perlu mengelola dan mengembangkan sekolah yang serius, terencana dengan baik, dan berkelanjutan.⁹

Melihat realita di lapangan terhadap kondisi dan keadaan di MTs Al Huda Bandung, Kepala madrasah sudah memperhatikan dan mengelola dengan baik pelayanan administrasi sekolah dengan tujuan agar kualitas pelayanan administrasi berjalan dengan efektif. Gambaran data angka peningkatan layanan Di MTs Al Huda Bandung yaitu meningkat 40% dari sebelum adanya web aplikasi digital yang mempermudah kegiatan tata usaha. Dengan tata usaha sekolah yang terkelola dengan baik diharapkan dapat memberikan dampak dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang diberikan.

Alasan peneliti memilih MTs Al-Huda Bandung sebagai lokasi penelitian karena lembaga tersebut sudah berakreditasi A dan memiliki keunggulan dalam prestasi akademik maupun non akademik sehingga hal tersebut membawa nama baik lembaga. Kepercayaan konsumen pendidikan yang tinggi dan mampu bersaing dengan sekolah Swasta maupun Negeri di wilayah Bandung dan sekitarnya. Selain itu MTs Al Huda Bandung mempunyai program unggulan yaitu ekstrakurikuler pengembangan diri, disini tata usaha berperan dalam membuat buku ekstrakurikuler yang wajib diikuti siswa sesuai dengan minat dan bakat yang dimiliki, hal ini diharapkan meningkatkan layanan administrasi sekolah.

Sekolah ini memiliki fasilitas dan sarana prasarana yang cukup memadai sehingga memiliki pelayanan administrasi yang cukup baik. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan dengan baik dan cekatan. Namun, sekolah ini juga harus bisa meningkatkan dan memenuhi kepuasan pelanggan sehingga mempertahankan kepercayaan konsumen yang tinggi pada lembaga pendidikan. Salah satu cara untuk meningkatkan eksistensi dan menarik minat menggunakan jasa pendidikan yaitu dengan mengusahakan layanan secara cepat dan tepat karena

⁹ Data Diambil dari Web Resmi MTs Al huda Bandung, Pada 19 November 2019.

pelayanan administrasi saat ini dapat dilakukan menggunakan administrasi digital yang mempermudah proses layanan administrasi.

Terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fadilatur Ridha, dengan judul "Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Madrasah Aliyah As-Shofa Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember Tahun Pelajaran 2016/2017". Persamaan yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti adalah sama-sama mengembangkan manajemen tata usaha, namun selain persamaan terdapat perbedaan yaitu pada penelitian yang dilakukan Fadilatur Ridha adalah lebih terfokus pada administrasi bagian kesiswaan sedangkan administrasi yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah terfokus pada administrasi sekolah di lingkup tata usaha.

Pemaparan perbandingan peneliti dengan peneliti terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa tercapainya tujuan pendidikan yang baik merupakan salah satu pengaruh dari kualitas layanan administrasi yang diberikan lembaga pendidikan tersebut, karena tujuan lembaga pendidikan yaitu memberikan layanan yang berkualitas sehingga memuaskan pelanggan pendidikan. Maka, diperlukan kinerja tenaga pendidikan yang cakap dan berkompeten dibidangnya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih lanjut dalam penelitian ini dengan judul "**Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di MTs Al Huda Bandung**".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka penelitian ini terfokus pada manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung. Fokus penelitian tersebut diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung?

2. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung?
3. Bagaimana evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis.

1. Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi khazanah keilmuan pada umumnya bagi penyelenggara pendidikan menjadi bahan informasi dan evaluasi khususnya bagi lembaga MTs Al Huda Bandung mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi Kepala Madrasah

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan bagi sekolah terutama kepala madrasah dan wakil kepala bidang Tata Usaha sebagai acuan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Al-Huda Bandung.

- b. Bagi Kepala Tata Usaha
Sebagai gambaran peningkatan kinerja Tata Usaha dan kualitas layanan di Madrasah Tsanawiyah Al Huda Bandung
- c. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Hasil penelitian ini dapat menjadikan bahan kajian untuk melengkapi kepustakaan yang terkait dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.
- d. Bagi masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan informasi yang actual dan menambah wawasan serta kesadaran masyarakat mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah.
- e. Bagi Pembaca
Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan kompetensi pembaca dan menambah wawasan pengetahuan terkait dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah sehingga dapat menjadi bekal untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan konseptual

Penegasan istilah berisikan tentang pengertian istilah-istilah yang penting menjadi titik perhatian peneliti. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Adapun tujuannya tidak lain adalah untuk memudahkan para pembaca memahami secara komprehensif terhadap maksud kandungan serta alur pembahasan bagi judul karya ilmiah ini. Yang terlebih dahulu akan dijabarkan mengenai beberapa istilah pokok yang terdapat dalam judul ini yakni sebagai berikut :

a. Manajemen Tata Usaha

Manajemen merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan dengan cara bekerja sama satu tim dalam satu lembaga. Menurut *The liang gie*, tata usaha

merupakan segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerjasama. Jadi, manajemen tata usaha atau ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data yang digunakan oleh kepala sekolah/ madrasah dalam proses pengambilan keputusan dan pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.

b. Kualitas Layanan Administrasi

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer*) yang dilayani, aktivitas sekelompok orang atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Sedangkan layanan administrasi merupakan sekelompok anggota yang berkumpul dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengadilan keuangan dalam administrasi pendidikan dapat terlaksana dengan baik. Jadi, kualitas layanan administrasi di dapatkan dari penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan pelayanan administrasi lembaga dengan harapan pelanggan itu sendiri.

2. Penegasan operasional

Manajemen tata usaha sekolah adalah serangkaian kegiatan mengelola organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan. Manajemen ketatausahaan sekolah yang dimaksud peneliti adalah segenap pengaturan administrasi sekolah untuk memberikan keterangan-keterangan seluruh stakeholder sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

Manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah ini merupakan penelitian yang membahas tentang manajemen tata usaha dalam mengelola administrasi sekolah menjadi

lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa pendidikan.

Dimana dalam memberikan layanan yang berkualitas ini dikelola melalui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah, pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah, dan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung. Hal ini bertujuan agar konsumen pendidikan dari dalam maupun luar sekolah mendapatkan kepuasan saat pelayanan di berikan, dimana layanan yang baik dan berkualitas akan membawa pengaruh atau citra yang baik bagi lembaga pendidikan atau sekolah.

F. Sistematika Pembahasan

Peneliti berusaha menyusun sebuah kerangka penulisan proposal skripsi ini secara logis dan sistematis. Diharapkan agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami, serta dengan tujuan yang diharapkan oleh penulis. Berikut sistematika pembahasan penulis dideskripsikan sebagai berikut :

1. Bagian Awal mencakup judul, persetujuan, pengesahan, motto (jika ada), daftar tabel (jika ada), daftar gambar (jika ada), kata pengantar, abstrak, dan daftar isi.
2. Bagian Utama (Inti) pada bagian ini memuat tentang BAB I Pendahuluan, BAB II Kajian Teori, BAB III Metode Penelitian, BAB IV Hasil Penelitian, BAB V Pembahasan dan BAB VI Penutup.
 - a. Bab I pendahuluan, terdiri dari : konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian yang berfungsi sebagai tujuan untuk menghasilkan dari fokus penelian, kegunaan penelitian berisikan bagaimana penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat, penegasan istilah yaitu tentang penegasan ulang istilah-istilah yang perlu ditegaskan, dan sistematika pembahasan yaitu menguraikan pembagasan kedalam beberapa bab.
 - b. Bab II kajian pustaka, terdiri dari: tinjauan tentang manajemen tata usaha, tinjauan tentang peningkatan kualitas layanan administrasi,

penelitian terdahulu berisi tentang hasil penelitian dari skripsi dengan tema yang sama atau mirip namun beda lokasi dengan penelitian yang peneliti teliti, dan terakhir paradigma penelitian.

- c. Bab III Metode Penelitian, terdiri dari: rancangan penelitian memaparkan pendekatan penelitian yang digunakan, kehadiran peneliti menjelaskan mengenai karakteristik dari penelitian kualitatif dimana peneliti sebagai *Human Instrument*, lokasi penelitian menguraikan tentang letak geografis madrasah, sumber data menguraikan tentang data yang didapatkan dari lapangan, teknik pengumpulan data, analisa data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian berisi proses waktu pelaksanaan penelitian.
 - d. Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini terdiri dari: deskripsi data yang dipaparkan dalam topik yang sesuai dengan beberapa pertanyaan maupun pernyataan, temuan penelitian, dan analisis data.
 - e. Bab V Pembahasan Hasil Penelitian, menguraikan keterkaitan antara kategori dan dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya. Serta interpretasi dari penjelasan temuan teori yang diungkapkan dari lapangan, temuan penelitian dapat memperkuat teori sebelumnya atau menolak teori sebelumnya dengan penjelasan yang rasional.
3. Bab VI Penutup, dalam bab ini terdiri dari: Kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dari hasil penelitian dan pembahasan. Saran harus sesuai dengan kegunaan penelitian dan harus jelas ditujukan kepada siapa Bagian Akhir Bagian akhir ini mencakup daftar pustaka dan lampiran-lampiran, dan biodata penulis. Daftar rujukan digunakan oleh peneliti untuk referensi yang didapat dari jurnah, skripsi, dan buku.