

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan mimpi dan harapan dari seorang manusia. Melalui pendidikan manusia menjadi cerdas, memiliki keterampilan, sikap yang sopan dan mampu berinteraksi dengan orang-orang lain. Pendidikan merupakan investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat dan mulia dibandingkan makhluk ciptaan lainnya.

Pemikiran dilandasi oleh keyakinan bahwa manusia lahir ke dunia atas karunia Allah. Mereka tidak berdaya, tetapi dilengkapi dengan berbagai kemampuan dasar yang penuh kemungkinan, sebagai alat supaya dapat berbuat dan bekerja; cipta, rasa, karsa, dan karya untuk kemudian mengabdikan diri kepada penciptanya. ( Q.S. 16 An-Nahl: 78 dan Q.S.22 Al-Hajj )

Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk membangun dan meningkatkan mutu sumber daya manusia menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan sehingga dapat disadari bahwa pendidikan merupakan sesuatu yang sangat fundamental bagi setiap individu.

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia. Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan pendidik dan

tenaga kependidikan sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 “Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.”

Berkenaan dengan hal tersebut peran tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Dibutuhkan kompetensi dan keterampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu.

Sebagai salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan pekerjaannya bersifat administrative yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah yang selama ini dikenal dengan tata usaha sering dipersepsi keliru dan dianggap tidak penting oleh sebagian anggota masyarakat. Hal ini terlihat antara lain dari fakta yang dimilikinya tenaga tata usaha pada sekolah dasar dan pendidikan luar biasa di Indonesia tidak ada sama sekali tenaga administrasinya, baik untuk sekolah dasar negeri maupun swasta.<sup>1</sup>

Dari segi fungsi, aktivitas ketatausahaan berperan mendukung penyelenggaraan tugas pokok. Namun demikian fungsi sebagai pendukung ini tidak mengurangi posisinya yang sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan sekolah. Tanpa dukungan layanan administrasi yang baik dan tertib, mustahil sekolah dapat mencapai visi dan misi yang sudah ditentukan.

Fungsi layanan administrai sekolah, khususnya dalam mendukung tercapainya visi dan misi sekolah hingga kini belum mendapatkan perlakuan yang seimbang. Bahkan pada tingkat sekolah dasar (SD) dan pendidikan luar biasa kegiatan tersebut tidak ditangani oleh petugas khusus melainkan dirangkap oleh kepala sekolah atau guru yang ada. Untuk tingkat sekolah menengah, layanan administrasi sekolah memang sudah ditangani oleh bagian tata usaha. Akan tetapi hasil survei lapangan yang dilakukan Program Kerja (Pokja) Pengembangan Standar Mutu Tenaga Administrasi Sekolah (2007) diketahui adanya sejumlah masalah seperti kepala tenaga administrasi sekolah yang ada belum semuanya

---

<sup>1</sup> Direktorat Tenaga Kependidikan Tahun 2006

mengikuti diklat Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (Diklatpim IV), dan tidak dapat menerapkan pengetahuan yang diperolehnya karena materi yang diberikan ternyata tidak mencakup pengetahuan tentang administrasi sekolah melainkan administrasi perkantoran terpadu untuk dinas atau badan di Pemerintahan Daerah.

Permasalahan tersebut menjadi sangat penting untuk dibahas karena keberadaan layanan administrasi memang sangat dibutuhkan, di dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan secara tegas dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan mulai dari Sekolah Dasar dan Madrasah Ibtidaiyyah sampai dengan perguruan tinggi, termasuk Paket A, B, maupun C, harus memiliki tenaga administrasi. Keefektifan kegiatan layanan administrasi sekolah banyak ditentukan oleh kualifikasi dan kinerja petugas yang menanganinya.<sup>2</sup>

Maka dari pada itu seorang tenaga administrasi haruslah memenuhi kualifikasi sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan pemerintah tersebut agar tenaga kependidikan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan. Sementara itu keberhasilan unit data dalam melaksanakan fungsinya banyak ditentukan oleh kualitas dan kemampuan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) membawahi sejumlah tenaga administrasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal adalah Kepala Sekolah, Guru dan Tenaga Administrasi yang lain, sedangkan pelanggan

---

<sup>2</sup>Peraturan Menteri Pendidikan No. 19 Tentang Nasional Pendidikan, (Tahun: 2005), h. 21

eksternal adalah semua pihak yang berada di luar sekolah yang memiliki kepentingan dengan sekolah.<sup>3</sup>

Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu dari banyaknya tenaga kependidikan yang berfokus pada administrasi. Tenaga administrasi sekolah lebih dikenal dengan sebuah bagian tata usaha (TU) yang bertugas mendukung proses pendidikan di suatu sekolah. Yang mana seorang tenaga administrasi ini akan mengelola aspek-aspek yang ada di sekolah tersebut. Mulai dari pengelolaan jadwal mata pelajaran, pembagian kelas dan guru mata pelajaran, hingga pelayanan guru, siswa dan segala *stakeholder* yang membutuhkan agar efektif dan efisien.<sup>4</sup>

Berkenaan dengan hal tersebut peran tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah dan dibutuhkan kompetensi serta keterampilan yang menunjang di bidang administrasi sekolah. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangatlah diperlukan demi terciptanya sekolah yang berkualitas atau bermutu.

Sebagai salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan pekerjaan bersifat administrasi yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik dan kadangkala tidak berhubungan secara langsung dengan

---

<sup>3</sup>Mulyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta", *Jurnal Tenaga Kependidikan* vol 43, No. 1 (Mei 2013), h. 40

<sup>4</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Agung, 1997), h. 8

peserta didik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain.

Hal ini dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu Kepmendiknas No.053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah yang menyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah dengan proses belajar mengajar sangat mendukung dalam keberhasilan kegiatan administrasi sekolah.

Seorang tenaga administrasi sekolah yang baik akan menjalankan perannya agar tercapainya tujuan pendidikan. Karena dalam dunia pendidikan peran seorang tenaga administrasi sangatlah penting. Tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintah yang beradab dan bahkan kelangsungan hidup peradaban itu sendiri akan sangat bergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah modern.<sup>5</sup>

Dalam menjalankan tugasnya, seorang administrator akan menjalankan apa yang telah ditugaskan dengan ilmu dan proses yang telah dipahaminya.<sup>6</sup> Namun terkadang emosional mempengaruhi pengaplikasian ilmu dan proses yang telah dipahami oleh administrator tersebut sehingga

---

<sup>5</sup> Sondang P. Siagian, *Analisa Serta Perumusan kebijaksanaan dan strategi Organisasi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1986), h. 1

<sup>6</sup>Engkoswara, *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*,(Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK. 1987), h. 42

mempengaruhi perilaku yang berkualitas yang seharusnya dilakukan oleh administrator tersebut.

Guru merupakan salah satu pihak yang akan bekerjasama dengan tenaga administrasi untuk memajukan pendidikan. Guru dalam proses pendidikan memiliki posisi yang strategis dan berperan penting dalam kegiatan belajar mengajar untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tujuan pendidikan.<sup>7</sup> Maka seorang tenaga administrasi berperan penting dalam mensukseskan agar tercapainya tujuan tersebut.

Tenaga administrasi yang bekerja secara optimal menjadi harapan dari seluruh *stakeholder*. Baik dari pihak guru maupun siswa dan warga sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai fungsi dan tugas melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan dan membantu kelancaran perkembangan organisasi secara keseluruhan.<sup>8</sup>

Dalam hal ini, peran tenaga administrasi pada suatu sekolah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan dan layanan administrasi yang baik, kecil kemungkinan sekolah berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Dengan demikian untuk mencapai suatu keberhasilan maka diperlukannya dukungan. Administrasi bukan saja

---

<sup>7</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 7

<sup>8</sup>*Ibid.*, h. 109

dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah untuk kedepannya.

Di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas memiliki dua orang tenaga administrasi. Penulis menemukan bahwasanya Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas ini banyak memiliki prestasi, baik ditingkat provinsi maupun nasional. Dalam hal ini pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi terhadap siswa terlihat sangat menarik perhatian peneliti dari sikap, kegiatan dan tata cara tenaga administrasi sudah memiliki pelayanan yang cukup baik dalam melayani siswa tersebut dalam hal:

1. Tenaga administrasi ramah dalam melayani siswa.
2. Tenaga administrasi sudah menggunakan teknologi seperti laptop dan computer dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
3. Tenaga administrasi menyelesaikan surat menyurat tidak lebih dari 2 hari.
4. Tenaga administrasi sudah memiliki database kepegawaian secara elektronik.
5. Tenaga administrasi memaparkan tugas pokok dan fungsi pekerjaannya di atas meja kerja.

Berdasarkan di atas dapat dilihat dari pelayanannya baik di pendidikan dan pengajaran, keuangan dan kepegawaian dan bagian Umum di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan

Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas sudah memiliki pelayanan administrasi yang baik. Namun, dalam pelaksanaan para tenaga administrasi bidang pendidikan dan pengajaran sering sekali menemui hambatan untuk penyimpanan dokumen-dokumen peserta didik secara lengkap dikarenakan kelalain dari siswa atau wali siswa yang tidak mengumpulkan datanya kembali. Kemudian, di dalam lemari penyimpanan arsip yang masih kurang jumlahnya sehingga tidak sempurnanya pengarsipan dokumen atau berkas. Di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas sudah menerapkan sistem manajemen pedoman ISO 9000:1 namun untuk tenaga administrasi bagian keuangan dan kepegawaian belum memiliki sistem database kepegawaian secara elektronik yang komprehensif. Pada bidang tersebut juga mengalami kendala dalam penyusunan anggaran dikarenakan peraturan pembayaran SPP yang tidak dinaikkan setiap tahunnya sehingga kurang optimal.

Pada dasarnya setiap bidang tenaga administrasi tersebut mempunyai hambatan yang kerap terjadi dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi, seperti dalam bidang umum masih merasakan kurangnya tenaga administrasi yang berkompeten di dalam bidangnya. Namun, dalam pelaksanaannya para tenaga administrasi pada bidang pendidikan dan pengajaran sering sekali menemukan kendala untuk menyimpan dokumen peserta didik secara lengkap dikarenakan dari siswa atau wali siswa yang tidak mengumpulkan datanya kembali. Kemudian, di

dalam ruangan tenaga administrasi bidang pendidikan dan pengajaran terdapat lemari penyimpanan arsip yang masih kurang jumlahnya sehingga tidak sempurnanya pengarsipan dokumen atau berkas. Sehingga dalam efisiensi pengeluaran maka harus berusaha untuk mencukupi kebutuhan sekolah/madrasah dengan terus mempertahankan yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Dalam diri masing-masing tiap anggota administrasi, masih terdapat pula beberapa anggota yang masih kurang termotivasi untuk mengikuti beberapa kegiatan tambahan yang diadakan dari pihak sekolah/madrasah, yang mana kegiatan tersebut dapat meningkatkan kualitas dan menambah pengalaman peran di antara setiap individu para tenaga administrasi.

Dari segi permasalahan yang dialami oleh sekolah tersebut masih banyak keunggulan yang dihasilkan dari semua unsur yang dirasakan manfaatnya oleh pengguna jasa pendidikan. Perkembangan yang cukup cepat dilakukan oleh semua unsur termasuk tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa yang sedang berjalan di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian ini dengan judul “ **Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi**

**Siswa Di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas.”**

Setelah memperhatikan latar belakang yang penulis uraikan beberapa alasan yang dapat dijadikan dasar bagi penulis memilih judul tersebut antara lain:

1. Judul yang penulis angkat sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berhubungan dengan mata kuliah Manajemen Perkantoran.
2. Penulis mampu meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan.
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh penulis untuk memperoleh data penelitian.
4. Persoalan yang menarik untuk diteliti.
5. Belum diteliti oleh mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan gejala-gejala di atas maka persoalan yang timbul dalam kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Belum menerapkan pengetahuan pendidikan dan pelatihan (Diklat) sebagai kepala bagian tenaga administrasi yang belum bersertifikasi.
- b. Kurangnya tenaga administrasi.

- c. Tidak seimbang fungsi pelayanan administrasi karena tidak ditangani oleh petugas yang berkompeten di setiap bidang.
- d. Terdapat ketidak tegasan tenaga administrasi dalam peraturan pengumpulan berkas dari siswa/wali .
- e. Terdapat ketidak sempurnaan pekerjaan dalam pengarsipan.
- f. Belum memiliki database kepegawaian secara elektronik yang komprehensif.
- g. Tenaga Administrasi mengalami kendala dalam menyusun peraturan pembayaran SPP yang tidak dinaikkan setiap tahunnya.
- h. Kurangnya tenaga administrasi untuk menangani bagian umum.
- i. Kurangnya motivasi diri dari beberapa pihak tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas.

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan yang perlu diteliti sementara, kemampuan penulis terbatas jika meneliti seluruhnya. Maka permasalahan pada penelitian ini difokuskan hanya pada masalah terdapat ketidaksempurnaan pekerjaan administrasi dalam hal pengarsipan, belum memiliki database kepegawaian secara elektronik yang komprehensif, kurangnya tenaga administrasi untuk menangani bagian umum.

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan batasan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan ataupun permasalahannya, yaitu:

1. Bagaimanakah pelaksanaan tugas dan fungsi tenaga administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas ?
3. Apa saja faktor pendukung yang diperoleh tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas ?

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

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi tenaga administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Siswa di

Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas.

3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung yang diperoleh tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas .

#### **F. Manfaat Penelitian**

Kajian ini diharapkan bermanfaat dan dapat dijadikan acuan yang membangun pihak-pihak yang berkaitan dengan dunia pendidikan. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi tenaga administrasi siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi`ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumon Kabupaten Padang Lawas sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi.
- b. Sebagai bahan untuk memperluas pengetahuan dalam karya ilmiah dan metodologi penelitian.
- c. Sebagai syarat untuk meraih gelar strata satu (S1) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN