

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan salah satu organisasi yang menyediakan jasa layanan pendidikan. Pelanggan utama dari sebuah lembaga pendidikan ialah peserta didik. Apabila jasa pendidikan yang berperan sebagai produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan atau memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, yang mengakibatkan sekolah/lembaga tersebut akan tutup.

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia yang ada di dalamnya. Sekolah dituntut untuk mampu menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi serta memiliki kemampuan intelektual, spiritual dan sosial yang bertanggung jawab serta memiliki kepribadian yang berakhlak mulia. Untuk mencapai tujuan tersebut, sekolah harus dikelola secara efisien dan efektif. Sekolah yang termasuk dalam jasa layanan memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan kualitas sekolah. Sumber daya yang terlibat dalam hal ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang meliputi sistem administrasi sekolah ataupun tata usaha.

Suatu lembaga pendidikan akan menjadi sekolah yang efektif apabila didukung sumber daya manusia (kepala sekolah, guru dan staff tata usaha) yang memiliki kinerja tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan topoksi masing-masing. Banyak hal yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya. Seperti lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan penggunaan alat, sikap mau mengembangkan pengetahuan yang dimilikinya, rasa tanggung jawab terhadap tugasnya, motivasi kerja, keterampilan serta teknik manajerial. Saat ini sumber daya manusia semakin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi (Ghaffar, 2019). Keberhasilan suatu lembaga pendidikan salah satunya adalah bagaimana kinerja sumber daya yang ada dalam

memberikan pelayanan kepada warga sekolah, khususnya pegawai tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik.

Kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan suatu sekolah/madrasah. Namun pada kenyataannya, usaha untuk meningkatkan mutu dan kinerja tata usaha masih kurang mendapatkan perhatian dari pemerintah. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya terpaku pada mutu tenaga pendidik, kinerja kepala sekolah, serta kurikulum bagi peserta didik yang terus berubah-ubah. Masih jarang dijumpai pelatihan-pelatihan, diklat atau seminar khusus untuk pegawai tata usaha. Pada umumnya peran pegawai tata usaha hanya 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 (Arikunto, Organisasi dan Administrasi Tenaga Pendidikan, Teknologi dan Kejuruan, 1993, hal. 98). Pada intinya, kinerja pegawai tata usaha sangat dibutuhkan pada suatu lembaga pendidikan agar pendidikan dapat terlaksana sesuai tujuan yang diinginkan.

Tata Usaha merupakan ujung tombak dari pelayanan jasa pendidikan di suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah. Tata Usaha memiliki tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan (Kasmir, 2011, hal. 33)

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat 1 berisi tentang Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia bisnis/jasa, tetapi dapat dipakai juga dalam dunia pendidikan. Tjiptono dalam jurnal Abdullah

menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan (Taman, 2013, hal. 101).

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana seseorang memberikan kepuasan pada pelanggan. Jika pelayan dapat membuat pelanggan puas dengan pelayanannya, maka bisa disebut kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik sehingga dapat memberikan nama baik untuk sebuah lembaga. Pelayanan yang baik merupakan cara seseorang memberikan sesuatu yang dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi yang berdampak pada nama baik sebuah lembaga. Berdasarkan hal ini, kualitas pelayanan yang baik menggambarkan kinerja pegawai yang berkualitas.

Pelayanan yang baik dapat memberi sebuah kesenangan tersendiri kepada seorang yang dilayaninya. Penampilan dari seorang pegawai juga dapat memberikan kesan baik terhadap konsumen. Moenir dalam jurnal Reszyi Febriani, menerangkan bahwa untuk dapat memberikan kepuasan kepada seorang atau sekelompok orang yang akan dilayani maka petugas harus mampu memenuhi 4 syarat pokok yaitu bersikap sopan, penyampaian yang diberikan harus sesuai dengan yang diinginkan, tepat waktu, dan keramah-tamahan dari seorang pegawai. Selanjutnya Murdoko menyampaikan prinsip dasar dari sebuah pelayanan adalah kemauan kita untuk dapat memenuhi kebutuhan orang lain dalam bentuk apapun (Febriani, 2014, hal. 607).

Pada kenyataannya, permasalahan yang sering muncul dalam sebuah lembaga masih banyak yang kurang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang merasa kurang puas terhadap layanan yang didapatkannya. Terdapat banyak kendala yang mengakibatkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga seperti tidak ramah kepada pelanggan, mengabaikan, tidak peduli, acuh tak acuh, berkata kurang sopan, dan masih banyak lagi hal lainnya. Hal ini sangat

berpengaruh pada tujuan lembaga karena dapat memberikan rasa tidak nyaman kepada pengguna layanan.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelum mengambil judul ini dengan mengobservasi kegiatan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal khususnya dibagian tata usaha didapatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha disana sudah berjalan sebagaimana mestinya dilihat dari pelayanan yang sangat sigap dari para staff tata usahanya, namun ada beberapa kendala, yaitu karena ruangan tata usaha yang tidak begitu luas, sehingga agak sedikit menyulitkan staff tata usaha dalam bekerja dan menyimpan arsip, namun dengan begitu tidak dipermasalahakan oleh staff tata usaha permasalahan terpenting yang terjadi adalah kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan penuh dibidang tertentu.

Hasil observasi yang dilihat bahwa pelaksanaan administrasi serta surat menyurat berjalan dengan cukup baik, dilihat dari pelayanan tata usaha, hubungan antar guru, siswa, pemimpin serta gaji honorer, dan lain sebagainya. Dengan hal itu diharapkan dengan kinerja staff yang kompeten dapat mempengaruhi kualitas pengelolaan administrasi di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal.

Penulis berupaya mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui dengan jelas ada tidaknya pengaruh kinerja tata usaha terhadap pelaksanaan administrasi sekolah di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sumber daya manusia yang menjadi pegawai tata usaha
2. Ketidakjelasan *job description*
3. Fasilitas yang masih kurang memadai

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan mencapai tujuan yang diharapkan, serta keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi waktu dan biaya, metodologi serta kendala-kendala lainnya sehingga peneliti perlu memberikan batasan penelitian yakni tentang pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal?

E. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MTSS YP Al-Azhar Medan Sunggal.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan atau wawasan penulis tentang kinerja tata usaha dan layanan.
 - b. Sebagai bahan masukan dan menambah wawasan mengenai kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang pendidikan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi sekolah, dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat mengelola kinerja tata usaha dan layanan
 - b. Bagi Lembaga Peguruan Tinggi Universitas Negeri Sumatera Utara dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengelola sumber

daya manusia dan dasar dalam meningkatkan prestasi akademik dan kompetensi mahasiswa program kependidikan sebagai calon tenaga kependidikan yang profesional.

- c. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan membawa wawasan dalam bidang penelitian sehingga mengetahui bagaimana pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MTs Al-Azhar Medan Sunggal.
- d. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan pembahasan yang sama, semoga bisa menjadikan rujukan dan tambahan wawasan.

