

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin penting, hal itu dibuktikan dengan banyaknya berbagai pendekatan manajemen yang dilakukan khususnya dalam mengelola sumber daya manusia. Menurut Wahyudi (2010:1) pengelolaan sumber daya manusia berarti ilmu, seni dan proses dalam memperoleh, mengembangkan dan memelihara sumber daya manusia yang kompeten sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Salah satu sumber daya manusia dalam dunia pendidikan adalah tenaga administrasi sekolah/madrasah. Terkait penyelenggaraan administrasi sekolah/madrasah mengacu pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang terdiri atas Standar Isi, Proses, Kompetensi Lulusan, Tenaga Pendidik dan Kependidikan, Sarana dan Prasarana, Pengelolaan, Pembiayaan dan Penilaian. Standarisasi tersebut dilaksanakan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional yang bermutu. Terkait dengan standarisasi tenaga kependidikan hal ini dipertegas dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, yaitu: “Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib

memeuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional” (Afriyenti, 2013: 9).

Tenaga administrasi sekolah/madrasah merupakan tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan tersebut yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah/madrasah. Mereka adalah *non teaching staff* yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU) (Surya, 2012: 3).

Menurut The Liang Gie tata usaha berarti segenap rangkaian aktivitas mulai dari menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Pegawai tata usaha ini mempunyai peranan yang penting dalam melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi manapun dalam kesehariannya karena fungsinya yaitu sebagai pusat dan sumber dokumen (Afriyenti, 2013:10).

Sedangkan manajemen secara etimologis berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata “*manus*” yang berarti tangan dan “*agree*” yang berarti melakukan. Dalam bahasa Inggris, manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengelola. Menurut Horold dan O’Donnel (Jahari dan Syarbini, 2013: 1-2) manajemen berhubungan dengan pencapaian suatu tujuan yang dilakukan melalui orang lain (*management involves getting things done thought and with people*). Dengan kata lain, manajemen berarti usaha untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain.

Di dalam ruang lingkup manajemen terdapat fungsi-fungsi yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan manajemen. Fungsi manajemen menurut para ahli

berbeda-beda, terkait dengan fungsi manajemen menurut John F. Mee (Badrudin, 2013: 14) terdiri dari 4 kegiatan utama yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi dan pengawasan.

Penelitian mengenai pengelolaan sumber daya manusia terkait tenaga administrasi tata usaha sekolah/madrasah bukan hal yang baru. Sebelumnya Andriani (2015: 111) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pengelolaan tenaga tata usaha diantaranya terbatasnya jumlah pegawai bagian tata usaha, kompetensi yang tidak sesuai bidang, kondisi ruangan dan kelengkapan sarana prasarana yang perlu dilengkapi serta kedisiplinan yang perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 18 November 2017 melalui wawancara yang dilakukan dengan Fadhil Athoni, selaku kepala tata usaha Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Indramayu, ia menerangkan bahwa terdapat sebanyak 16 tenaga kependidikan yang 8 orang diantaranya merupakan tenaga tata usaha madrasah. Meskipun jumlah pegawai sudah cukup dan sesuai dengan peraturan akan tetapi dalam pengelolaannya, kepala tata usaha mengaku mengalami kesulitan dalam proses pengorganisasian pegawai tata usaha tersebut.

Dari hasil studi pendahuluan ditemukan beberapa kenyataan yang menunjukkan adanya masalah terkait pengelolaan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Indramayu. Identifikasi masalah tersebut yaitu *pertama*, pembagian tugas yang belum merata karena terdapat beberapa tenaga tata usaha yang senior, faktor usia ini menyulitkan kepala tata usaha yang usianya lebih muda dalam mengatur dan mengelola anggotanya. *Kedua*,

kompetensi tenaga tata usaha yang belum terpenuhi baik itu kompetensi kepribadian, sosial, teknis maupun manajerial. *Ketiga*, tingkat kepuasan layanan belum dilaksanakan secara maksimal, ini disampaikan langsung oleh kepala tata usaha yang menjelaskan sebagai tenaga tata usaha jangan pernah merasa puas dengan layanan yang diberikan hal ini demi perbaikan secara terus menerus guna memenuhi harapan pelanggan pendidikan di sekolah/madrasah tersebut.

Berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah tersebut, maka hal ini penting untuk diteliti lebih lanjut. Fokus penelitian berkaitan dengan pengelolaan tenaga administrasi tata usaha. Maka peneliti mengangkat judul “Manajemen Sumber Daya Manusia (Penelitian Mengenai Tenaga Administrasi Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Indramayu)”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat ditemukan rumusan masalah terkait manajemen tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Indramayu. Agar lebih spesifik, rumusan masalah penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana latar alamiah Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu?
2. Bagaimana perencanaan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu?
3. Bagaimana pengorganisasian tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu?
4. Bagaimana motivasi tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu?

5. Bagaimana pengawasan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu?
6. Bagaimana usaha peningkatan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah 1 Indramayu?
7. Bagaimana hasil manajemen tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu?

C. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui beberapa rumusan permasalahan diatas, maka akan ditemukan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan latar alaminya Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu
2. Untuk mendeskripsikan perencanaan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu
3. Untuk mendeskripsikan pengorganisasian tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu
4. Untuk mendeskripsikan motivasi tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu
5. Untuk mendeskripsikan pengawasan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu
6. Untuk mendeskripsikan usaha peningkatan tenaga administrasi tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu
7. Untuk mendeskripsikan hasil manajemen tenaga administrasi tata usaha Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun penelitian yang akan dilaksanakan ini diharapkan manfaat kegunaan sebagai berikut:

1. Untuk menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan tentang pengelolaan tenaga administrasi tata usaha sekolah/madrasah.
2. Untuk memperoleh temuan yang menunjang pengembangan ilmu pengetahuan bidang administrasi tata usaha sekolah/madrasah.

E. Kerangka Pemikiran

Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan secara terus menerus oleh seseorang yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus melakukan suatu kegiatan baik secara perorangan maupun bersama atau melalui orang lain dalam mengkoordinasi dan menggunakan segala sumber untuk mencapai tujuan organisasi secara produktif, efektif dan efisien (Engkoswara dan Komariah, 2015:87).

Dalam manajemen dibutuhkan fungsi-fungsi sebagai langkah dan implementasi pengelolaan tersebut. Para ahli berbeda pendapat terkait fungsi-fungsi yang ada, dalam hal ini penulis menggunakan fungsi yang dikemukakan oleh John F. Mee terdapat empat fungsi yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *motivating* (pemberian motivasi), dan *controlling* (pengawasan) (Afifuddin dkk, 2005: 49).

Perencanaan merupakan salah satu aspek yang berperan penting untuk menciptakan masa depan pendidikan yang mampu menyelenggarakan layanan prima pendidikan nasional sehingga mampu membentuk insan cerdas

komprehensif. Perencanaan berorientasi pada hasil yang ingin dicapai dengan selalu mempertimbangkan potensi dan peluang yang dimiliki terhadap suatu masalah yang mungkin akan dihadapi (Jahari dan Syarbini, 2013: 34).

Menurut Hasibuan (Jahari dan Syarbini, 2013: 11) pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap organisasi, kemudian menyediakan alat yang diperlukan, menempatkan wewenang yang relatif didelegasikan kepada setiap individu yang melaksanakan aktivitas tersebut.

Siagian (Engkoswara dan Komariah, 2015: 209) mengartikan motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian suatu motif dalam bekerja kepada para anggota dan bawahan sedemikian rupa sehingga semua anggota tersebut mau bekerja dengan ikhlas dan tercapainya sebuah tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

Menurut Nawawi (Afifuddin, 2005: 95) pengawasan merupakan serangkaian kegiatan mengukur tingkat efektivitas kerja personal dan tingkat efisiensi penggunaan metode dan alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan. Pengawasan berarti pengamatan dan pengukuran sesuatu kegiatan operasional dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan sasaran dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dilihat sebagai proses, tindakan pengawasan terdiri dari tiga langkah universal yaitu (1) mengukur perbuatan (2) membandingkan perbuatan dengan standar yang ditetapkan, dan (3) memperbaiki penyimpangan dengan tindakan pembetulan.

Sedangkan terkait dengan manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan tersebut meliputi masalah perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pemeliharaan, kedisiplinan untuk membantu terwujudnya tujuan organisasi (Hasibuan, 2012: 10).

Berkaitan dengan pencapaian tujuan yang efektif dan efisien melalui sumber daya manusia diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia tersebut. Peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Upaya dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, dapat dilakukan dengan cara (a) peningkatan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program kesehatan dan gizi, (b) peningkatan kualitas kemampuan non fisik dapat dilakukan dengan pelatihan (*training*), seminar dan *workshop* (Rani dkk, 2016: 47).

Selain itu, salah satu upaya peningkatan tata usaha ditandai dengan pelayanan yang maksimal. Pelayanan berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan dari pelanggan pendidikan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil (*outcome*) yang dirasakan atas kegunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Pelayanan di bagian tata usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan di bagian tata usaha harus didasarkan pada kebutuhan peserta didik (Muzakiyah dkk, 2011: 95).

Menurut Siagian (Afifuddin, 2005: 15) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut The Lieng Gie administrasi berarti segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Pelaksanaan administrasi yang dimaksud dalam kajian ini adalah kegiatan administrasi ketatausahaan dalam bentuk pemberian pelayanan oleh pegawai tata usaha terhadap kepala sekolah, guru dan siswa di sekolah/madrasah. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Dalam Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Administrasi Sekolah/Madrasah pada pasal 1 disebutkan bahwa standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional baik itu berkaitan dengan kualifikasi akademik maupun berbagai kompetensi yang harus dimiliki baik itu kompetensi kepribadian, sosial, teknis maupun manajerial.

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di sekolah. Administrasi ketatausahaan merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan penyimpanan data dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan,

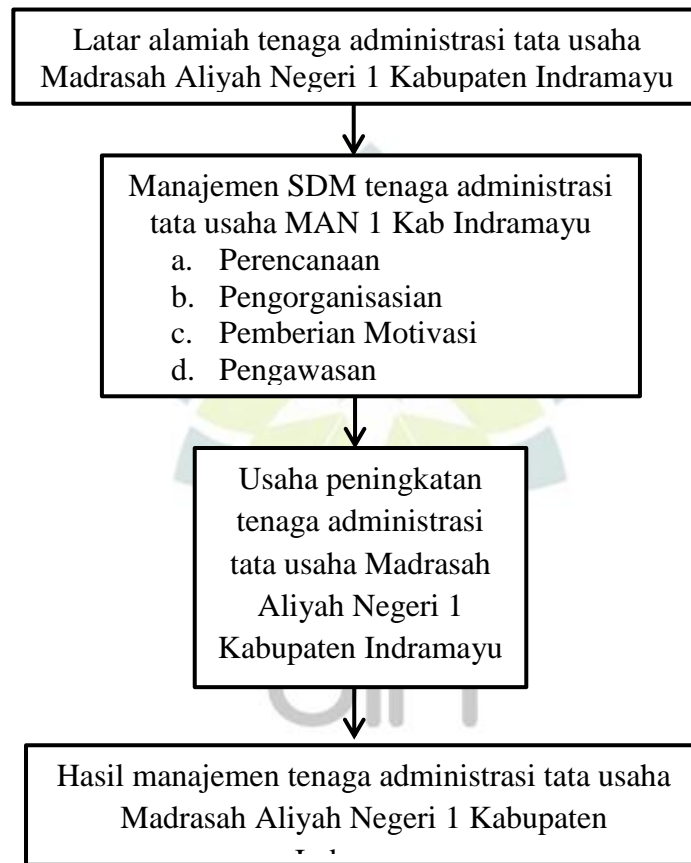
urusan surat menyurat serta laporan-laporan mengenai kegiatan sekolah (Afifuddin, 2005: 182).

Menurut Sabri (2000: 47) tata usaha mempunyai tiga pokok peranan utama yaitu (a) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, (b) menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, (c) membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Menurut The Liang Gie (Diat, 2006: 63) secara terperinci kegiatan tata usaha meliputi beberapa aktivitas yang diberlakukan dalam suatu organisasi atau ataupun sekolah yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan. Keenam kegiatan ini tidaklah merupakan suatu urutan waktu, tetapi dapat berlangsung berdiri sendiri atau dalam suatu rangkaian mulai dari aktivitas apapun. Maksud enam kegiatan tata usaha tersebut yaitu (1) menghimpun, yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila diperlukan, (2) mencatat, yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis tentang keterangan-keterangan yang dibaca, dikirim, dan disimpan. Termasuk dalam kategori ini ialah pencatatan yang dilakukan dengan merekam melalui tape recorder atau video, (3) mengolah, yaitu kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna, (4) menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan,

(5) mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain, (6) menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat yang aman.

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran



F. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk memperdalam kajian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia (Penelitian Mengenai Tenaga Administrasi Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Indramayu), telah dikaji beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Andriani pada tahun 2015 dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama 01 Banyuputih Kabupaten Batang*” berisi tentang konsep administrasi pendidikan dari mulai konsep dasar, ruang lingkup dan standar kompetensi tenaga administrasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas dan keuangan menjadi kendala utama. Selain itu kemampuan personel yang sesuai dengan bidangnya sangat terbatas. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan demi tercapainya tujuan pendidikan.
2. Afriyenti pada tahun 2013 dengan judul “*Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Administratif*” Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. 1 No. 1 berisi tentang konsep dasar tenaga tata usaha, peran tenaga tata usaha dan upaya pemberdayaan tenaga tata usaha di sekolah/madrasah.
3. Diat pada tahun 2006 dengan judul “*Pengembangan Tata Usaha Berbasis Teknologi Informasi*” Jurnal Tenaga Kependidikan Vol 1 No 3 berisi tentang konsep tata usaha, ruang lingkup tata usaha, dan tugas pokok tenaga tata usaha.
4. Muzakiyah pada tahun 2011 dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa*” Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol 10 No 2 berisi tentang orientasi layanan tata usaha

dengan menggunakan pendekatan Lean ServPerv (*Lean Service, Service Performance*).

5. Sadrak pada tahun 2017 dengan judul “*Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda*” Jurnal Administrasi Negara Vol 5 No 3 berisi tentang prosedur pelayanan, produk layanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan bagian tata usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda,

Dalam penelitian sebelumnya ditemukan fakta bahwa permasalahan terkait pengelolaan tenaga administrasi tata usaha diantaranya yaitu terkait hal keterbatasan dan kekurangan jumlah sumber daya manusia, kondisi ruangan dan keadaan fasilitas yang ada. Penelitian tersebut berbeda dengan apa yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini ditemukan fakta bahwa yang menjadi permasalahan dalam hal pengelolaan tenaga administrasi tata usaha yaitu dalam proses pengorganisasian anggotanya.