

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan yang berhasil adalah pendidikan yang mampu menghasilkan output yang kompetitif dalam menghadapi persaingan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menghasilkan output pendidikan yang tepat sasaran maka pendidikan harus mempunyai tujuan nyata yang akan menjadi acuan dalam setiap pencapaian output nya. Secara nasional, tujuan pendidikan di Indonesia telah dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengatakan bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pencapaian tujuan pendidikan nasional dapat tercapai secara optimal jika pelaksanaan kegiatan pendidikan di lembaga formal (persekolahan) terlaksana seiring sejalan dengan apa yang telah dituangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Tujuan pendidikan nasional yang merupakan sebuah arah, titik tolak, serta titik pangkal dalam mencapai keberhasilan suatu pendidikan dapat dicapai jika seluruh komponen yang tersedia dapat memfasilitasi serta mendukung terwujudnya pendidikan yang bermutu.

Usaha mendasar yang dapat dilakukan untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu, salah satu diantaranya adalah mengatur/mengelola sumber daya manusia. Menurut Simamora (2001, hlm. 60), “sumber daya manusia adalah aset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja”.

Definisi diatas menyatakan bahwa, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu organisasi karena menjadi aset yang paling utama dibandingkan dengan aset organisasi lainnya. Sumber daya manusia juga menjadi penentu keberhasilan organisasi, karena sumber daya manusia dapat menjadikan sumber daya yang lain bekerja dengan maksimal serta dapat dijadikan investasi jangka pendek maupun jangka panjang. Sehingga banyak lembaga yang terus mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki. Mengingat begitu pentingnya sumber daya manusia bagi pendidikan, maka perlu diadakannya manajemen sumber daya manusia bagi tenaga kependidikan di sekolah. Menurut tim dosen jurusan administrasi pendidikan UPI (2009, hlm. 231) mengatakan bahwa:

Manajemen tenaga pendidik dan kependidikan adalah aktivitas yang harus dilakukan mulai dari tenaga pendidikan dan kependidikan itu masuk ke dalam organisasi pendidikan sampai akhirnya berhenti melalui proses perencanaan SDM, perekrutan, seleksi, penempatan, pemberian kompensasi, penghargaan, pendidikan dan latihan/pengembangan dan pemberhentian.

Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dalam salah satu standarnya memuat standar pendidik dan tenaga kependidikan. Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan. Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab XI Pasal 39 dijelaskan bahwa “Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”. Lebih lanjut dijelaskan dalam pasal 40 bahwa:

Pendidik dan tenaga kependidikan berhak memperoleh : a) penghasilan dan jaminan kesejahteraan; b) penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja; c) pembinaan karir sesuai dengan tuntutan pengembangan kualitas; d) perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan hak atas hasil kekayaan intelektual; dan e) kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pendidikan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Dengan kewajiban: a) menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis; b) mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan; dan c) memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tetapi berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah (Anonim, 2001). TAS merupakan salah satu tenaga kependidikan yang ada di sekolah namun posisi dan kedudukannya hingga kini masih kurang mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Jika dilihat dari tugas pokok dan fungsinya sebagaimana tertera didalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, peranan TAS di sekolah mempunyai posisi yang sangat krusial. TAS memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan pendidikan kepada seluruh civitas akademika sekolah yang mencakup kebutuhan seluruh personil sekolah dari mulai kebutuhan proses pembelajaran siswa hingga kebutuhan seluruh pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di sekolah. Jika dilihat dari jenis pekerjaannya, TAS berfungsi untuk menjamin mutu administrasi sekolah guna mampu memberikan layanan pendidikan yang memuaskan bagi klient pendidikan. Layanan pendidikan disekolah akan mampu memuaskan klient jika dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kualifikasi serta kompetensi yang sesuai di bidangnya.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan selama melaksanakan Program Pelatihan Lapangan (PPL) di SMKN 3 Bandung, menghasilkan temuan mengenai kinerja pegawai TAS yang belum menunjukkan hasil kerja yang optimal. Hal ini terjadi karena tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah belum dijalankan secara efektif dan efisien, cenderung menunda-nunda pekerjaan yang dapat dikerjakan segera. Selain itu, masih terdapat pegawai TAS yang belum memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. Seperti belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik, data-data sekolah yang dimiliki tidak lengkap ataupun tidak *up to date*.

Temuan lain yang didapat selama PPL disana yaitu Jumlah pegawai yang belum memenuhi kebutuhan dan Sumber daya manusia yang kurang terampil, sehingga pekerjaan yang dikerjakan kurang berjalan efektif. Penempatan personil tenaga administrasi sekolah juga menjadi salah satu temuan yaitu tidak sesuai penempatan pegawai TAS dengan kemampuan yang dimiliki yang mengakibatkan banyak tenaga administrasi sekolah yang tidak paham dengan tupoksinya. Kurangnya diklat yang diadakan khusus untuk pegawai TAS juga mengakibatkan rendahnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai TAS terhadap pelanggan. Hal ini berdampak pada pelayanan prima yang diberikan pegawai TAS kepada pelanggan dirasa belum optimal. Dan juga masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai TAS dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas mereka.

Masalah-masalah diatas menunjukan bahwa kurangnya mutu layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu, sekolah harus memperbaiki mutu layanan pendidikannya. Bukan hanya fasilitas sekolah saja yang harus diperbaiki namun keseluruhan yang menyangkut dengan mutu layanan sekolah. Salah satunya tenaga administrasi sekolahnya, walaupun tenaga administrasi sekolah ini tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi perannya sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar disekolah. Tenaga kependidikan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan

Nasional “adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan”.

Penyelenggaraan pendidikan akan terkendali jika sekolah dapat berhubungan baik dengan instansi lain. Hubungan baik akan terjalin jika mutu layanan sekolah berjalan dengan baik. Selain itu orang tua (masyarakat) juga telah menyadari bahwa pendidikan merupakan “industri jasa”, sehingga *customers*, mereka menuntut hak untuk memperoleh layanan pendidikan yang bermutu. Tantangan globalisasi jika tidak diantisipasi dan diatasi akan mengakibatkan berbagai permasalahan dalam dunia pendidikan kita. Kesiapan lembaga dalam menghadapi tantangan tersebut harus mempersiapkan lembaga yang profesional dan bermutu. Salah satu indikator dari lembaga profesional dan bermutu adalah memiliki pengelola-pengelola yang berkualitas juga, baik tenaga pendidik ataupun tenaga administrasinya. Untuk menciptakan pengelola pendidikan yang berkualitas dibutuhkan suatu pengembangan pegawai yang sangat terencana.

Pengembangan pegawai salah satunya pada tenaga administrasi sekolah ditujukan untuk dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta mengembangkan kepribadian dari pegawai dalam mendukung pekerjaan. Pegawai yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada lembaga pendidikan akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan pendidikan yang pada akhirnya meningkatkan mutu layanan. Juran (dalam Nur Zazin, 2011, hlm. 55) menyatakan bahwa:

Mutu diartikan sebagai kesesuaian penggunaan atau tepat untuk pakai. Pendekatannya adalah orientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, dengan beberapa pandangannya: (1) meraih mutu merupakan proses yang tidak dikenal akhir; (2) perbaikan mutu merupakan proses yang berkesinambungan; (3) mutu memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administratif; (4) prasyarat mutu adalah adanya pelatihan seluruh warga sekolah.

Dari penjelasan diatas jelaslah bahwa pelatihan dan pengembangan mempengaruhi mutu. Terlihat pada poin empat bahwa prasyarat mutu adalah

adanya pelatihan seluruh warga sekolah. Tentu saja tenaga administrasi sekolah juga wajib mengikuti pelatihan dan pengembangan agar mutu layanan sekolah dapat berjalan dengan baik. Karena standar tenaga administrasi sekolah harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi yang terdapat didalam lampiran permen No. 24 tahun 2008. Kompetensi yang harus dipenuhi salah satunya kompetensi sosial yaitu memberikan layanan prima dan memiliki sub kompetensi diantaranya:

1. Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
2. Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar
3. Berempati kepada pelanggan
4. Berpenampilan prima
5. Menepati janji
6. Bersikap ramah dan sopan
7. Mudah dihubungi
8. Komunikatif

Mutu layanan saat ini menjadi salah satu prioritas dari lembaga dalam upaya meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Se-Kota Bandung harus mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dalam mengelola lembaga. Sedangkan aspek terbesar yang mempengaruhi kinerja para pegawai khususnya tenaga administrasi sekolah sebagai pengelola pendidikan membutuhkan pengembangan yang terencana guna meningkatkan mutu layanannya. Dari berbagai uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kontribusi Pengembangan**

## **Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Mutu Layanan di Lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Se-Kota Bandung”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran umum pengembangan tenaga administrasi sekolah di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran umum mutu layanan di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung?
3. Seberapa besar kontribusi pengembangan tenaga administrasi sekolah terhadap mutu layanan di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kontribusi pengembangan tenaga administrasi sekolah terhadap mutu layanan di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pengembangan tenaga administrasi sekolah di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung;
- b. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai mutu layanan di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung;
- c. Untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai kontribusi pengembangan tenaga administrasi sekolah terhadap mutu layanan di lingkungan SMK Negeri Se-Kota Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dan mutu layanan.

### **2. Secara Operasional**

- a. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan pola pikir peneliti khususnya dalam ilmu administrasi pendidikan;
- b. Bagi lembaga sekolah, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi pihak lembaga sebagai bahan kajian peningkatan pengembangan pegawai dan peningkatan mutu layanan.
- c. Bagi dunia pendidikan pada umumnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan sumber inspirasi untuk lebih memperdalam permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengembangan pegawai dalam organisasi hubungannya dengan mutu layanan.

## **E. Asumsi Dasar Penelitian**

Asumsi atau anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran dalam suatu penelitian yang tidak dapat diragukan lagi oleh peneliti. Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia merupakan aspek terpenting yang dimiliki oleh sekolah, salah satu implikasinya ialah bahwa investasi terpenting yang mungkin dilakukan oleh sekolah adalah melakukan pengembangan terhadap tenaga administrasi sekolah. Seperti yang diungkapkan oleh Mondy et. al. (dalam Tjutju dan Suwatno, 2009, hlm. 36) bahwa:

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi operasional MSDM yang berisi kegiatan-kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan aspek-

aspek lainnya. Pengembangan sumber daya manusia ini penting dilaksanakan disebabkan adanya perubahan baik manusia, teknologi, pekerjaan maupun organisasi.

2. Tujuan pelatihan dan pengembangan tenaga administrasi sekolah yaitu meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan mengembangkan/merubah sikap dalam menunjang tugas dan fungsinya. Seperti yang diungkapkan oleh Sedarmayanti (2010, hlm. 170) bahwa:

Tujuan umum pelatihan dan pengembangan karyawan yaitu meningkatkan produktivitas organisasi melalui berbagai kegiatan antara lain:

- a) Mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
- b) Mengembangkan keterampilan/keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan efektif.
- c) Mengembangkan/merubah sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerja sama dengan sesama karyawan dan manajemen (pimpinan).

3. Pelayanan sekolah akan berkualitas jika pihak internal maupun pihak eksternal sekolah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Seperti yang didefinisikan oleh Lembaga Administrasi Negara (2000, hlm. 9) bahwa:

Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan oleh organisasi atau badan-badan usaha dengan tujuan agar produksi atau jasa yang dihasilkan menang dalam persaingan, melalui pemberian pelayanan kepada pelanggan, sehingga dicapai adanya kepuasan bagi pelanggan seoptimal mungkin. Proses tersebut merupakan bagian dari integral dari proses penetapan visi, misi, strategi yang ditetapkan dalam organisasi.

4. Kegagalan mutu disebabkan oleh sumber daya yang kurang dan pegawai yang tidak memiliki keahlian, pengetahuan dan sifat yang dibutuhkan sekolah. Seperti yang diungkapkan Deming (dalam Edward Sallis, 2011, hlm. 103-106) bahwa:

Sebab umum rendahnya mutu pendidikan bisa disebabkan oleh beberapa sumber yang mencakup desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, sistem dan prosedur yang tidak sesuai, jadwal kerja yang serampangan, sumber daya yang kurang dan pengembangan staf yang tidak memadai. Sedangkan sebab khusus kegagalan, sering

diakibatkan oleh prosedur dan aturan yang tidak diikuti atau ditaati, meskipun kegagalan tersebut mungkin juga diakibatkan oleh kegagalan komunikasi atau kesalahpahaman. Kegagalan tersebut bisa juga disebabkan oleh anggota individu staf yang tidak memiliki skill, pengetahuan dan sifat yang dibutuhkan untuk menjadi seorang guru atau manajer pendidikan.

## **F. Struktur Organisasi Skripsi**

Penulisan skripsi ini terdiri dari V Bab yang dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan dalam skripsi pada dasarnya menjadi bab perkenalan. Pada bagian ini dipaparkan mengenai; latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, asumsi dasar penelitian dan struktur organisasi skripsi.

### **2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN YANG RELEVAN, KERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Bagian kajian pustakan dalam skripsi memberikan konteks yang jelas terhadap topic atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pada prinsipnya kajian pustaka berisikan hal-hal mengenai konsep, teori, dalil, hukum, model, dan rumus utama serta turunannya dalam bidang yang dikaji. Selain itu juga dipaparkan mengenai penelitian yang relevan dengan variabel yang akan diteliti dan kerangka pikir serta hipotesis penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini merupakan bagian yang bersifat procedural, yakni bagaimana peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai pendekatan penelitian yang diterapkan, instrument yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan.

#### **4. BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyampaikan dua hal utama, yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

#### **5. BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi, yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.