



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan manusia, dikenal berbagai jenis organisasi yang mempengaruhi tingkatan kehidupan manusia. Organisasi-organisasi ini saling berkaitan dan saling mempengaruhi dengan manusia di dalamnya yang merupakan bagian/ anggota organisasi. Organisasi dapat memenuhi beragam kebutuhan manusia. Begitu juga dengan sekolah sebagai organisasi pendidikan, mewujudkan kebutuhan setiap manusia yang terlibat di dalamnya. Dalam kaitannya dengan urusan yang ditangani oleh sekolah, sekolah memiliki tugas dan tanggung jawab meliputi urusan proses pembelajaran, perencanaan dan evaluasi, kurikulum, urusan ketenagaan, urusan sarana, keuangan, urusan pelayanan siswa, hubungan masyarakat dan sekolah, urusan iklim sekolah, dan lainnya.

Dalam konteks organisasi pendidikan, selain tenaga pendidik sumber daya dalam proses pendidikan yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pendidikan, mewujudkan visi dan misi sekolah, serta membantu meningkatkan mutu layanan sekolah adalah tenaga kependidikan. Desakan globalisasi dan kemajuan jaman menuntut organisasi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan pada setiap jenis dan jenjang pendidikan. Salahsatu yang menjadi sorotan peningkatan mutu pendidikan melalui tenaga kependidikan adalah meningkatkan kinerja Tenaga Administrasi Sekolah menuju arah profesionalitas organisasi.

Tenaga administrasi di sekolah sebagai suatu jabatan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah yang memaparkan bahwa tenaga administrasi sekolah adalah seseorang yang ditetapkan oleh penyelenggara

sekolah untuk mengisi jabatan dalam melaksanakan tugas baik secara kuantitatif maupun kualitatif setelah memenuhi standar yang ditentukan. Penentuan jabatan tersebut tertuang dalam pasal 1 ayat 1 diterangkan bahwa standar tenaga administrasi sekolah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah.

Sebagai tenaga kependidikan yang berperan dalam mewujudkan visi dan misi sekolah, Tenaga Administrasi Sekolah merupakan kunci berjalannya program kerja sekolah, sebab tenaga administrasi sekolah mengurus hal-hal yang berkaitan dan mendukung dalam program baik program kelembagaan sekolah maupun mendukung program inti yaitu pengajaran. Alasan demikian diperkuat oleh penuturan oleh (*Henry Mintzberg*, dalam *Robbin*, 1994: 304) dalam Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan (2010: 75-76) mengungkapkan lima elemen umum dalam organisasi sebagai berikut:

- (1) *The Operating Core*. Yaitu para pegawai yang bertugas melaksanakan pekerjaan dasar yang berhubungan dengan produksi, baik produksi barang maupun jasa. Dalam organisasi pendidikan unit terkecil (sekolah) pegawai ini adalah guru-guru. Posisi guru dalam hal ini berkaitan dengan produksi jasa untuk menghasilkan peserta didik yang unggul dan berkualitas.
- (2) *The Strategic Apex*. Yaitu manajer tingkat puncak yang diberi tanggungjawab keseluruhan untuk berjalannya organisasi. Pada organisasi sekolah, pegawai ini adalah kepala sekolah yang memiliki tanggungjawab atas keseluruhan pengelolaan komponen sekolah.
- (3) *The Middle Line*. Para manajer yang menjadi penghubung *operating core* dengan *strategic apex*. Dalam konteks perguruan tinggi pegawai ini adalah para dekan yang memfasilitasi *strategic apex* untuk terimplementasi pada level jurusan. Di organisasi sekolah, posisi ini dapat diidentifikasi sebagai wakil kepala sekolah yang bertugas menjembatani kebijakan startegis sekolah supaya dapat dilaksanakan oleh guru-guru dan staf sekolah.
- (4) *The Techno Structure*. Para analis yang mempunyai tanggungjawab untuk melaksanakan bentuk standarisasi tertentu dalam organisasi. Pada perguruan tinggi tertentu ada yang memiliki elemen ini, misalnya satuan penjaminan mutu.
- (5) *The Support Staff*. Orang-orang yang bergerak pada bidang pekerjaan administratif yang memberi jasa pendukung tidak langsung kepada

organisasi. Dipersekolahkan staf ini dikenal dengan tenaga administrasi sekolah (TAS).

Tenaga administrasi sekolah sebagai tenaga pendukung organisasi sekolah memberikan pengertian bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar, namun peranannya mendukung dalam keberhasilan kegiatan sekolah tersebut.

Menimbang banyaknya tugas sekolah, kepala sekolah selaku pemangku pimpinan membutuhkan staf untuk terlaksananya tugas tersebut. Kepala sekolah dan guru bekerjasama untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Urusan tugas selain berkenaan dengan pelayanan terhadap siswa juga meliputi urusan perkantoran sekolah yang menjadi tugas dan tanggungjawab Tenaga Administrasi Sekolah.

Tugas administratif sekolah merupakan urusan sekolah yang penting dan mendukung dalam pencapaian tujuan sekolah. Tugas tersebut harus dipegang oleh tenaga administrasi sekolah yang memenuhi standar. Alasan yang mendasari adalah tugas administratif ini merupakan tugas pelayanan dalam pembelajaran, dan membutuhkan keterampilan khusus. Sehingga dalam pelaksanaannya membutuhkan Tenaga Administrasi Sekolah yang terampil, berwawasan, gesit, cermat, mumpuni dan atau memenuhi standar yang ditentukan.

Tenaga administrasi sekolah yang menunjukkan kinerja yang berkualitas akan mendukung sekolah dalam melaksanakan tugas-tugas yang dapat dan seharusnya ditangani oleh ahlinya. Dalam hal ini tenaga administrasi sekolah merupakan *Supporting staff* dalam lingkungan organisasi sekolah yang bekerja pada bidang administratif yang memberi jasa pendukung bagi sekolah.

Sejalan dengan pemikiran bahwa keberadaan tenaga administrasi sekolah berperan penting bagi sekolah, *The Liang Gie* (2007:20) mengungkapkan lebih mendalam bahwa tenaga administrasi sekolah memiliki tiga peranan pokok yaitu: (1) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, (2) menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk

pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan (3) membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Namun kenyataan dilapangan, masih menggambarkan kondisi yang belum optimal. Berdasarkan data penelitian terdahulu pada tahun 2011 oleh Teti Nurjanah tentang Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kinerja Staff Tata Usaha Di SMA Negeri se-Wilayah Karawang Timur, yang menguraikan hasil sebagai berikut:

Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri se-Wilayah Karawang Timur menunjukkan angka baik, namun terdapat beberapa kekurangan diantaranya dalam indikator kemampuan teknis. Dalam hal ini TAS dituntut untuk meningkatkan kemampuannya dalam pelaksanaan urusan yang berkaitan dengan program sekolah. Adapun hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi teknis Tenaga Administrasi Sekolah adalah:

- 1) Memberikan kesempatan bagi TAS untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilannya melalui kegiatan misalnya diikutsertakan dalam kegiatan Pendidikan dan Pelatihan.
- 2) Untuk mengatasi kurangnya indikator peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (tenaga tata usaha) dalam aktifitas penerapan TIK dengan memberikan diklat khusus yang sesuai dengan kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah di sekolah yang bersangkutan.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kemampuan tenaga administrasi sekolah kurang terampil dalam penerapan TIK merupakan sebab rendahnya kinerja tenaga administrasi sekolah.

Identifikasi di lapangan mengenai rendahnya kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dapat dikategorikan kedalam proses kerja dan hasil kerja. Lebih lanjut berdasarkan hasil studi pendahuluan tentang kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada SMKN 5 Kuningan, SMK Model Patriot, dan SMK BM Ciawigebang di Kabupaten Kuningan yang penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam proses kerja masih rendah dilihat dari indikasi sebagian kecil tenaga administrasi sekolah belum menunjukkan sikap ramah dalam memberikan pelayanan. Selain itu

walaupun sebagian besar dapat memenuhi tuntutan perkembangan teknologi, namun masih ada tenaga administrasi sekolah yang belum menguasai perangkat jaringan lunak untuk mendukung kinerja operatifnya, hal demikian disebabkan oleh faktor usia maupun faktor ketidaktertarikan Tenaga Administrasi Sekolah untuk mendalami perangkat jaringan lunak. Sehingga jalan yang ditempuh adalah menghadirkan tenaga ahli IT untuk pemecahan masalah.

Adapun temuan lain diperoleh keterangan bahwa penyediaan kualitas sarana dan prasarana oleh kepala sekolah yang kurang memadai dan kurang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang bersifat administratif merupakan salahsatu penyebab rendahnya kinerja tenaga administrasi sekolah dalam menata perlengkapan ruangan.

Selanjutnya ditemukan masalah rendahnya kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dilihat dari hasil kerja yaitu lamban dan atau kurang responsif dalam memberikan pelayanan dan penyediaan informasi untuk pelanggan sekolah.

Permasalahan diatas memberikan gambaran mengenai rendahnya kinerja tenaga administrasi sekolah yang perlu mendapatkan perhatian dan dukungan dari organisasi tempat mereka bekerja. Mengacu pada kondisi diatas, menjadi perhatian bagi organisasi yaitu dalam hal ini sekolah untuk meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah melalui penyediaan komponen-komponen organisasi sekolah seperti sarana, kepemimpinan kepala sekolah, anggaran, lingkungan sekolah, dan beban kerja untuk mendukung kinerja tenaga administrasi sekolah. Komponen-komponen tersebut dapat dikatakan sebagai daya dukung organisasi (*Organizational Support*). Demikian karena menurut pendapat Rhodes & Eisenberger (2002:699) menyatakan sebagai berikut:

Organizational Support memiliki peranan dalam menumbuhkan persepsi pegawai yang kebutuhannya diperhatikan oleh organisasi yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan kinerja pegawai melalui pengelolaan komponen-komponennya yang terdiri atas pemberian keadilan bagi pegawai, *leadership/* peran kepemimpinan, imbalan-imbalan dan kondisi kerja.

Pernyataan mengenai penyediaan daya dukung organisasi (*Organizational Support*) dikaitkan dengan meningkatnya kinerja pegawai yang dalam hal ini tenaga administrasi sekolah sejalan dengan pendapat (*Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2001 : 82*) dalam situs http://wikipedia_Kinerja yang mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu, yaitu: (1) Kemampuan, (2) Motivasi, (3) Dukungan yang diterima dari organisasi, (4) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan (5) Hubungan mereka dengan organisasi.

Penelitian sebelumnya mengenai *Organizational Support* terhadap kinerja pegawai masih berkisar pada ruang lingkup organisasi yang bersifat bisnis (industri). Sedangkan penelitian yang berkenaan dengan *Organizational Support* pada ruang lingkup organisasi pendidikan masih jarang dilakukan. Dalam pengertian ini pengaruh *Organizational Support* terhadap kinerja dalam konteks organisasi pendidikan masih belum banyak dilakukan penelitian, mengingat karakter dan kondisi antara staf pada industri dan sekolah jelas memiliki perbedaan.

Merujuk pada kondisi fenomena diatas, maka perlu dilakukan pengkajian lebih mendalam mengenai *Organizational Support* yang dilakukan oleh sekolah sebagai organisasi pendidikan dalam memberikan dukungannya sebagai bentuk perhatian kepada tenaga administrasi sekolah melalui hal-hal yang diduga akan mendukung kinerjanya pada Sekolah Menengah Kejuruan.

Masih terbatasnya penelitian ini merupakan alasan yang melatarbelakangi penulis ingin mengkaji lebih mendalam mengenai *Organizational Support* dan kinerja tenaga administrasi sekolah yang difokuskan pada sekolah menengah kejuruan. Lebih jelasnya, munculnya dugaan keterkaitan diantara variabel-variabel tersebut, memotivasi penulis untuk meneliti lebih mendalam mengenai **“PENGARUH ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN SE-KABUPATEN KUNINGAN”**.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Sebagai tenaga pendukung, tenaga administrasi sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang mumpuni baik dilihat dari segi kuantitas kerja maupun kualitas kerja. Demikian karena kinerja tenaga administrasi sekolah menempati posisi strategis dalam memberikan kontribusi terhadap kelancaran proses pengajaran di sekolah.

Masalah penelitian yang diperoleh dari hasil identifikasi lapangan yang dilakukan pada SMK se-Kabupaten Kuningan mengemuka fenomena mengenai rendahnya kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam hal wawasan dan kemampuan dalam bekerja yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya ketersediaan fasilitas, usia, pengalaman, pendidikan dan pelatihan yang didapatkan oleh tenaga administrasi sekolah.

Informasi tersebut diperkuat dengan hasil penelitian oleh Teti Nurjanah (2011) menunjukkan bahwa kemampuan tenaga administrasi sekolah kurang terampil dalam aktifitas penerapan TIK merupakan sebab rendahnya kinerja tenaga administrasi sekolah.

Namun karena keterbatasan waktu, biaya, kemampuan dan minat peneliti serta tingkat urgensi masalah, peneliti akan membatasi pada masalah-masalah tertentu. Peneliti membatasi masalah untuk variabel X yaitu *Organizational Support* yang dilaksanakan oleh kepala sekolah yang meliputi keadilan prosedural, dukungan atasan, imbalan-imbalan dan kondisi kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002). Sedangkan untuk variabel Y, peneliti membatasi masalah mengenai kinerja tenaga administrasi sekolah yang meliputi indikator kuantitatif dan kualitatif.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan mengenai kajian teoritis variabel diatas, maka rumusan permasalahan yang akan muncul dalam kajian penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran mengenai *Organizational Support* pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan?
- b. Bagaimana gambaran mengenai kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan?
- c. Bagaimana pengaruh *Organizational Support* terhadap kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan yang menjelaskan keinginan mendapatkan jawaban atas pernyataan yang konsisten dengan perumusan masalah. Pada dasarnya tujuan penelitian adalah memberikan penjelasan tentang sesuatu yang akan diperoleh jika penelitian tersebut selesai. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Organizational Support* dalam ruang lingkup organisasi sekolah terhadap kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk memperoleh informasi mengenai *Organizational Support* pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan.
- b. Untuk memperoleh informasi mengenai kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan.

- c. Untuk memperoleh informasi tentang seberapa besar *Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada Sekolah Menengah Kejuruan se-Kabupaten Kuningan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin di dapatkan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperdalam pemahaman khususnya bagi Departemen Administrasi Pendidikan dalam mengelola dan mempertimbangkan komponen daya dukung organisasi dan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan yang akan berimplikasi terhadap mutu pendidikan melalui pengelolaan komponen pendukung organisasi tersebut.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memperkaya wawasan bagi tenaga administrasi sekolah tingkat sekolah menengah kejuruan se-Kabupaten Kuningan untuk meningkatkan kinerjanya melalui pemanfaatan komponen pendukung organisasi, juga memperkaya wawasan bagi kepala sekolah untuk mengelola komponen dukung organisasi dengan tepat dalam meningkatkan kinerja staffnya.

F. Struktur Skripsi

Garis besar struktur organisasi penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu Bab I berisi Pendahuluan, Bab II berisi Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis, Bab III berisi Metode Penelitian, Bab IV tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Bab V berisi Kesimpulan dan Rekomendasi.

Bab I PEDAHULUAN berisi beberapa sub bab, yaitu: Latar Belakang Penelitian; Identifikasi Masalah Penelitian; Rumusan Masalah

Penelitian; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; serta Struktur Organisasi Skripsi.

- Bab II** KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN terdiri dari sub bab: *Organizational Support* dan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah; Kerangka Pemikiran; Penelitian yang Relevan; Asumsi/ Anggapan Dasar dan Hipotesis Penelitian.
- Bab III** METODE PENELITIAN terbagi menjadi sub bab: Metode Penelitian; Desain Penelitian; Lokasi, Populasi dan Sampel; Definisi Operasional; Instrumen Penelitian; Prosedur Pengembangan Instrumen; Teknik Pengumpulan dan Analisis Data.
- Bab IV** HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN terdiri dari sub bab: Hasil Penelitian; Pembahasan Gambaran umum karakteristik responden dan Pembahasan Hasil Analisis Data.
- Bab V** KESIMPULAN DAN SARAN, terbagi menjadi sub bab: Kesimpulan dan Saran.