

**MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DI SMP MUHAMMADIYAH 3
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)**

Oleh

AHMAD ZULFIKAR

NPM : 1611030107

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam



FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1442 H / 2021 M

**MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DI SMP MUHAMMADIYAH 3
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk
Diseminarkan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)

Oleh

AHMAD ZULFIKAR

NPM : 1611030107

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

PEMBIMBING I : Dr.Hj. Yetri,M.Pd

PEMBIMBING II : Dr. Hj. Eti Hadiati, M. Pd

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1442 H / 2021 M

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap penulisan ini terlebih dahulu penulis menegaskan istilah yang terdapat dalam judul . "Manajemen Ketatausahaan Di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

1. Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen berasal dari bahasa inggris "*administration*"begitu juga "*the manajement of executive affair*" bersamaan itu batasan pengertian seperti ini maka manajemen di sinonimkan dengan "manajemen" suatu pengertian dalam lingkup yang lebih luas. Selain itu, manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia,uang, metode, materiil, mesin dan pemasaran.

2. Ketatausahaan

Ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini termasuk organisasi seperti madrasah.Kegiatan utamanya adalah mengurus

segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investasi barang. Bila dilihat dari pengertian di atas, maka tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat saja tetapi juga menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud warkat.

3. Manajemen Ketatausahaan

Manajemen ketatausahaan adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses kerja, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan yang meliputi penyimpanan dan pengarsipan, dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul mengenai Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung yaitu:

1. Peneliti merupakan mahasiswa dari jurusan manajemen pendidikan islam, dan itu membuat peneliti memilih judul Manajemen Ketatausahaan.
2. Peneliti ingin mengetahui bagaimana proses manajemen yang ada pada Tata Usaha di SMP 3 Muhammadiyah Bandar Lampung, karena ingin mengetahui bagaimana proses yang dilakukan oleh Tata Usaha.
3. Banyaknya lulusan yang berhasil setelah keluar dari SMP 3 Muhammadiyah Bandar Lampung dan itu pasti tidak luput dari

pelayanan Tata Usaha sebagai penunjang lulusan dalam hal administrasi.

4. Karena permasalahan mengenai manajemen dan Pelayanan dalam Tata Usaha. Hal ini sangatlah penting untuk memudahkan pelaksanaan pendidikan di sekolah, bagaimana tidak kalau pengaturan dan pelayanan Tata Usaha yang lambat akan membuat berjalannya suatu perencanaan pendidikan akan terlambat dari yang sudah diatur sedemikian rupa.


C. Latar Belakang Masalah

Setiap lembaga pendidikan yang kecil maupun yang besar, harus dikelola dan ditata dengan baik agar mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap informasi atau keterangan yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional suatu organisasi maupun lembaga pendidikan. Tetapi layanan pendidikan yang ada di sekolah itu haruslah mampu memenuhi kebutuhan setiap pelanggan eksternal dan internal, sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan akan mewujudkan kepuasan pelayanan bagi mereka. Layanan internal dapat berupa kepuasan dari pegawai dan peserta didik dalam lembaga pendidikan tersebut.

Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke pelanggan, dalam lembaga pendidikan proses meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang di inginkan. Lembaga pendidikan dalam menjalankan kegiatannya semakin berorientasi pada pelanggan

untuk terus menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pelanggan puas².

Pelanggan pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pelanggan kurang begitu puas atau merasa tertipu dari produsen pendidikan lembaga sekolah ini akan berakibat fatal dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut. Dalam ayat al Qur'an Surah an-nahl: 90 diterangkan bahwa³:


 ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
 عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ
 تَذَكَّرُونَ﴾

***Artinya:** Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Maksud dari ayat diatas yang berhubungan dengan Manajemen Ketatausahaan adalah Pihak pelanggan pendidikan berhak memperoleh layanan yang memuaskan selera mereka, layanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, mulai dari layanan berupa bentuk fisik bangunan sampai layanan yang berbentuk fasilitas. Konsumen akan memperhatikan keadaan bangunan, ruang belajar, mulai dari bangku, wc/kamar mandi yang bersih dan airnya lancar, bahkan sampai atap yang bocor. Kemudian ketersediaan berbagai fasilitas, berupa teknologi

²Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003),h.45.

³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : Cordodoba,2003),h.597.

pendidikan, pegawai yang disiplin dan rajin, sering mendengarkan informasi yang baru dan sebagainya. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan pelanggan.

Dilihat dari dulu hingga sekarang setiap kegiatan organisasi baik pemerintah, maupun lembaga pendidikan memerlukan adanya ketatausahaan yang tertib agar tujuan organisasi atau lembaga pendidikan akan terlaksana dengan lancar. Dunia berkembang semakin pesat dengan adanya sistem teknologi dan informasi yang semakin canggih, dengan begitu manusia dituntut untuk mampu dalam meningkatkan kemampuannya dalam mengekspresikan hal tersebut. Perkembangan tersebut tidak hanya memfokuskan pada kemampuan dalam bidang teknologi dan informasinya saja tetapi juga dalam bidang pendidikan. Karena pendidikan merupakan elemen penting dalam kehidupan seseorang yang bersifat kompleks. Kompleksitas pendidikan bahwa pendidikan merupakan suatu upaya seperti yang melibatkan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik yang menyangkut keterampilan dalam upaya membentuk diri seorang secara keseluruhan untuk menjadi manusia seutuhnya.

Menurut Liang Gie, di Indonesia salah satu kegiatan khusus atau pokok dalam Tata Usaha adalah pekerjaan menyimpan data-data pada tempat yang aman, yang dikenal dengan istilah kearsipan. Tugas-tugas Tata Usaha selalu mencakup kegiatan kearsipan yang berisi pelayanan data informasi hasil proses pengaturan arsip sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi yang membutuhkannya. Kegiatan Tata Usaha meliputi: menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan

yang diperlukan dalam sebuah organisasi.⁴Organisasi yang dimaksudkan disini adalah lembaga pendidikan.

Menurut The Lian Gie, tenaga Tata Usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat,
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata Usaha bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrasturture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat.

Sesuatu keadaan yang terlihat di beberapa lembaga pendidikan pelayanan publik itu merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Namun, apabila ingin jujur kenyataan menunjukkan bahwa pelayanan ini masih saja berada pada titik yang sangat memprihatinkan atau sangat jauh dari apa yang kita harapkan. Hal ini dapat kita amati dengan jelas dari tingginya budaya bolos para abdi negara tersebut sehingga menyebabkan kualitas

⁴The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2000), h.16.

pekerjaan menjadi sangat rendah. Ironisnya, sudah kualitas kinerjanya begitu rendah justru ditambah lagi dengan budaya korupsinya yang semakin tinggi. Fenomena di atas sangat mempengaruhi kinerja para pegawai tata usaha yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan prosedurnya.

Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat dan profesi. Luther Gulick memandang manajemen sebagai ilmu karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama.⁵ Sedangkan menurut Folet melihatnya sebagai kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan tugas.⁶ Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik. Manajemen adalah keseluruhan proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain.⁷

Pengertian di atas menggambarkan adanya beberapa fungsi yang menciptakan sebuah proses kerjasama antara personil organisasi, dimana fungsi tersebut oleh G. R. Terry disebut sebagai fungsi manajemen yang terdiri dari; *planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating*

⁵Luther Gulick, *Dictionary Of Education* (New York: McGraw-Hill Book Company, t.tp), h. 145.

⁶Folet, *Managerial Proseses and Organisational Behavior* (Glenview: Scott, ttp), h. 39

⁷Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 5.

(pelaksanaan/penggerak), dan *Controlling* (pengawasan).⁸Keempat fungsi tersebut dapat di sederhanakan menjadi 3, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan karena keempat fungsi manajemen tersebut sudah tercakup didalamnya.⁹

Tata Usaha sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas dalam bidang administrasi sekolah. Selain itu, kegiatan pengelolaan berbagai catatan dan informasi tertulis itu juga disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif.

Administrasi memang sangat melekat dengan ketatausahaan. Meskipun memang salah satu bagian dan tugasnya, ketatausahaan mempunyai tugas yang lebih dari sekedar masalah administrasi. Ketatausahaan sering disebut dengan istilah paper work (pekerjaan kertas) karena pekerjaannya sebagian besar berkaitan dengan tulis menulis dan kertas. Kompleksitas tugas ketatausahaan memang merupakan suatu tuntutan zaman, perkembangan teknologi dan luasnya ruang lingkup komunikasi membuat staf tata usaha semakin dituntut berkembang, baik pengembangan secara kemampuan individu atau pengembangan secara kelembagaan.¹⁰

⁸H. Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 2.

⁹Suharsimi Arikunto dan LiaYuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media ,2008), h.7.

¹⁰ Muhlis, Aswandi, M.Syukri *Manajemen Kinerja Ketatausahaan* Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1, Juni 2017, h.120

Menurut Gunawan mendefinisikan bahwa, “Administrasi tata usaha sekolah merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis-menulis (*clericalwork*) di sekolah, agar proses belajar mengajar semakin efektif dan efisien untuk membatu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan”.¹¹

Sesuai dengan pendapat tersebut bahwa kemajuan suatu sekolah sangat berpengaruh pada perencanaan , pelaksanaan, pengawasan staf tata usaha. Tata usaha sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengambilan keputusan makin tepat. Tugas bagian tata usaha sekolah misalnya sejak dari kegiatan penerimaan siswa baru, mengisi buku induk, dan buku klaper, penataan siswa dalam kelas, sampai siswa keluar dari sekolah.”

SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung yang menjadi tempat penelitian peneliti, sekolah yang berlokasi di JL. Zainal Abidin Pagar Alam No.14 Kecamatan Kedaton, Bandar Lampung, Lampung. Peneliti menetapkan penelitian pada SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung. Pada penajajakan awal peneliti di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung pada tanggal 20 oktober 2020, setiap jam kerja diwaktu pagi para pegawai Tata Usaha datang tepat waktu dan langsung mengisi absensi, Sedangkan tempat pelaksanaannya di dalam ruangan kantor Tata Usaha.

¹¹ Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Micro)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002),h.134

Peneliti melihat beberapa masalah yang diatas dan membuat peneliti ingin membuat suatu tulisan yaitu skripsi tentang masalah Tata Usaha yang belum tentu bagus walau karena ada beberapa kabar dari orang bahwa banyak sekolah yang bagus dan elit, yang dimaksud dengan elit disini adalah lumayan mahal dalam hitungan satu semester bahkan mungkin lebih mahal dari pada kuliah satu semester dan itu di tonjolkan dengan adanya penilaian bagus tadi dan bagus disini bisa dilihat dengan yang pertama banyaknya yang di terima di perguruan tinggi, yang kedua nilai yang dihasilkan siswa saat ujian akhir pun tinggi, yang ketiga nilai akreditasi pun paling bagus dari pada sekolah negeri.

Saat melakukan observasi di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung, peneliti merasakan lingkungan islami di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung, peneliti melihat bahwa perhatian dari petugas Tata Usaha dengan pelanggan sangatlah baik dari sambutan saat masuk kedalam kantor semua pegawai Tata Usaha sangatlah ramah, melayani dengan sangatlah baik, cepat dan tidak memungut biaya apa pun saat melayani. Itulah hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti, karena itu peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian agar dapat mengetahui lebih jauh tentang Manajemen Ketatausahaan yang ada disana dan penghambat dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan.

Untuk memperdalam dan membuktikan permasalahan tersebut diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkatnya dalam suatu penelitian ilmiah, dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah skripsi dengan judul: Manajemen Ketatausahaan Di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

D. Fokus Penelitian

Agar pembahasan pada penelitian ini terarah dan tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka peneliti hanya membahas tentang Manajemen Ketatausahaan.

E. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dalam skripsi ini peneliti menetapkan sub fokus masalah penelitian ini yaitu berkaitan dengan fungsi Manajemen,yaitu:

1. Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.
2. Faktor hambatan dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini ditetapkan rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung?
2. Bagaimana faktor hambatan dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung

G. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.
2. Mengetahui faktor hambatan dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

H. Signifikan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan maka peneliti dapat merumuskan kegunaan penelitian ini di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan tata usaha dalam permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan cepatnya pelayanan dan bagaimana supaya pelanggan yang memerlukan bantuan atau jasa Tata Usaha merasa puas atas pelayanan. Hal ini dilakukan dengan cara membuat Website untuk lebih memudahkan pelanggan untuk lebih memudahkan tata usaha dalam menginput data.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam dengan fokus penelitian yang berbeda untuk memperoleh perbandingan sehingga memperkaya temuan-temuan penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan dan perbaikan dalam Manajemen Ketatausahaan di sekolah-sekolah yang masih belum terlalu bagus pelayanan dan pengaturan Tata Usahnya.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Metode artinya cara untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari , mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporan.¹²

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ilmiah yang memiliki standard, sistematis dan logis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan data deskriptif adalah langkah – langkah penelitian social untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata – kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata – kata gambar dan bukan angka – angka.¹³

1. Jenis-jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *field research* yaitu meneliti secara langsung dengan turun ke lapangan untuk menggali,

¹²Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Akasara, Jakarta, 2007, h.1.

¹³Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Ramaja Rosdakarya, 2007), h.11.

menghimpun, dan mengumpulkan sejumlah informasi data yang diperlukan mengenai Manajemen Ketatausahaan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, kualitatif juga didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹⁴ Pendekatan penelitian ini menggambarkan Manajemen Ketatausahaan serta memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung.

2. Sumber Data

Suharsimi Arikunato Mengklarifikasikan sumber data menjadi yaitu :

- a. Person, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
- b. Place, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak.
 - a) Diam, misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, warna dan lain-lain.
 - b) Bergerak, misalnya aktivitas kinerja, laju kendaraan, ritme nyanyian, gerak tari, kegiatan belajar mengajar dan lain-lain.

¹⁴S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 36

- c) Paper, yaitu yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, simbol-simbol lain. Sumber data ini berupa dokumen arsip sekolah.¹⁵

Sumber data penelitian dibagi menjadi dua yaitu: ¹⁶

1.) Data Primer

Sumber data merupakan subjek penelitian tempat data menempel, dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat, dan sebagainya.¹⁷Data primer diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang didapat berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrument pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.

2.) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari informasi di lapangan, seperti dokumen dan sebagainya, data yang diperoleh dari hasil bacaan.¹⁸Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Dokumen ini dapat berupa buku-buku, majalah, artikel, atau karya ilmiah yang dapat melengkapi data dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h.172.

¹⁶Saipuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h 36.

¹⁷Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Jogjakarta: C.V Andi Offest, 2010), h. 43.

¹⁸Sopiah, *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dalam Penelitian*,Ibid.h. 44.

Dalam usaha Teknik pengumpulan data yang tepat dapat memungkinkan diperoleh data yang lengkap, akurat dan objektif. Dalam hal ini penulis menguraikan beberapa teknik penelitian yang akan digunakan sebagai cara yang akan ditampung untuk mengumpulkan data.

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan atau mengadakan pengamatan dan pencatatan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap fenomena yang diselediki. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian mengenai hal-hal yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, meliputi: kegiatan tata usaha, pelayanan tata usaha, penyimpanan arsip, pengelolaan pengarsipan, serta faktor hambatan dalam pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka dengan arah dan tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini penulis mewawancarai langsung dengan informan untuk memperoleh data yang diperlukan, meliputi: Manajemen Ketatausahaan, Perencanaan Ketatausahaan, Pengorganisasian Ketatausahaan, Pelaksanaan Ketatausahaan,

Pengawasan Ketatausahaan dan Hambatan Dalam Pelaksanaan Manajemen Ketatausahaan.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data berupa rekaman atau dokumen tertulis, seperti rekaman gambar/foto, database, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dokumenter digunakan untuk mengumpulkan data tentang gambaran umum lokasi penelitian dan data penunjang lainnya yang bersumber dari staf tata usaha sekolah, dokumen-dokumen yang diperlukan seperti: kalender pendidikan, program tahunan, program semester, silabus, RPP dan data penunjang lainnya. Untuk lebih jelasnya tentang data, sumber data dan teknik pengumpulan data dapat dilihat pada matriks berikut ini:

Tabel 1. Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data

NO	Data	Sumber Data	TPD
1	Data Pokok merupakan data yang berkaitan dengan rumusan masalah, yaitu: Manajemen Ketatausahaan SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung serta faktor yang		

	<p>menghambat ketatausahaan seperti:</p> <p>a .Manajemen Ketatausahaan</p> <p>1) Perencanaan manajemen ketatausahaan.</p> <p>2) Pengorganisasian manajemen ketatausahaan.</p> <p>3) Pelaksanaan Manaajemen Ketatausahaan.</p> <p>a) Pelayananan,dan</p> <p>b) Pengarsipan</p> <p>4) Pengawasan Manajemen Ketatausahaan</p> <p>b. Faktor hambatan dalam pelaksanaan manajemen</p>	<p>Kepala Sekolah dan Tata Usaha</p>	<p>Observasi,Wawancara dan Dokumentasi</p>
--	--	--------------------------------------	--

Sumber :wawancara dengan kepala sekolah SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung 20 oktober 2020

4. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang telah diperoleh yang selanjutnya dikembangkan menjadi suatu hipotesisi. Analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis model miles dan huberman yaitu penelitian yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu.

Apabila pengumpulan data sudah dilakukan, maka data yang sudah terkumpul harus diolah dan dianalisa. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sistesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁹

Sebelum menganalisa data yang telah terkumpul, maka data tersebut akan penulis peroleh dengan cara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data / menarik kesimpulan.

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak kompleks dan rumit. Untuk itu perlu, peneliti harus segera melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, *Ibid*, h. 244.

gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan.²⁰

2) Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang berkemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan, dan bagan. Tujuannya untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

3) Verifikasi Data dan Menarik Kesimpulan

Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan bagian ketiga dari kegiatan analisis data. “kegiatan ini terutama dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap hasil analisis, menjelaskan pola urutan, dan mencari hubungan diantara dimensi yang di uraikan”. Jadi walaupun data telah disajikan dalam bahasa yang dapat di pahami, hal itu tidak berarti analisis data telah berakhir melainkan masih harus di tarik kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan diitungkan dalam bentuk pertanyaan singkat sebagai temuan penelitian berdasarkan data yang telah di kumpulkan supaya mudah di pahami makna nya.

5. Triangulasi (Uji Kabsahan Data)

Dalam pengujian kreadabilitas ini diartikan sebagai sumber pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Menurut

²⁰Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet Ke 2, (Bandung: Pustaka Setia, 2012).h . 184.

Sugiyono triangulasi teknik kumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Adapun triangulasi teknik ditempuh melalui langkah langkah yaitu penulis menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.²¹ karena itu, triangulasi adalah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbaagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber data yaitu data yang diperloeh satu informasi akan dikonfirmasi ke informasi lain yang juga terlibat dalam manajemen ketatausahaan. Dalam hal data yang diperoleh dari kepala sekolah dan akan dibandingkan dengan data yang diperoleh tata usaha. Sedangkan triangulasi data yang didapat dilapangan menggunakan tiga metode yang berbeda yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012),h.273

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Manajemen Ketatausahaan

1. Pengertian Manajemen

Secara semantic, kata manajemen yang umum digunakan saat ini berasal dari kata kerja to manage yang berarti mnegurus dan mengatur, mengemudi, mengendalikan, menangani, mengelola, menyelenggarakan, menjalankan, melaksanakan, dan memimpin. Kata manajemen dari bahasa latin yaitu mano yang berarti tangan menjadi manus berarti bekerja berkali-kali dengan menggunakan tangan, ditambah imbuhan agree yang berarti melakukan sesuatu, kemudian menjadi managiare yang berarti melakukan sesuatu berkali-kali dengan menggunakan tangan-tangan.²²

Manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang di dalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan atau gaya manajer dalam mendaya gunakan kemampuan orang lain atau keahlian yang selanjutnya menjadi ciri khas manajemen sebagai suatu profesi. Manajemen sebagai suatu ilmu menekankan perhatian pada keterampilan dan kemampuan manajerial yang

²²Maman Ukas, *Manajemen, Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*, (Bandung: Agnini, 2004), h. 1

diklafikasikan menjadi kemampuan atau keterampilan teknis, manusiawi dan konseptual.²³

Dalam sudut pandang kata manajemen dalam Al-Quran yaitu²⁴ :

يُدِيرُ الْأُمُورَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَرْجِعُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. Q.S As-Sajdah:5

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُورٌ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dalam di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh. Q.S Ash Shaff:4

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya. Q.S Al Mu'Minun:8

Dengan demikian manajemen merupakan kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donel, manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengarahan, dan

²³Dadang Suhardang, *manajemen Pendidikan*, (Alfabeta, Bandung: 2013), h. 86

²⁴Departemen Agama RI, *al-quran dan terjemahnya*, (Bandung: cv penebit diponegoro, 2005).h.331

pengendalian. Manajemen merupakan proses untuk menyelenggarakan dan mengawasi suatu tujuan tertentu.²⁵ Ilmu manajemen merupakan suatu kumpulan pengetahuan yang dikumpulkan dan diterima kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya metode ilmiah yang dapat digunakan dalam setiap penyelesaian masalah dalam manajemen. Menurut pemikiran Follet manajemen adalah didasarkan atas asumsi bahwa kepemimpinan memerlukan karisma, stabilitas, emosi, kewibawaan, kejujuran, taktik dan strategi serta kemampuan menjalin hubungan antara manusia.

Kesemuanya itu banyak ditentukan oleh bakat seseorang dan sulit dipelajari.²⁶ Dari beberapa pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa manajemen menunjukkan suatu aktifitas yang diarahkan pada pengembangan sumber daya manusia, dan merupakan suatu proses yang sistematis dalam melakukan kegiatan untuk tujuan pendidikan dengan menggunakan beberapa fungsi manajemen yaitu merencanakan, melaksanakan dan pengawasan.

2. Pengertian Ketatausahaan

Ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini termasuk organisasi seperti madrasah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investasi barang. Bila dilihat dari pengertian di atas, maka tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat saja tetapi juga menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud

²⁵Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 2

²⁶Suhardan Danim, *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah*, (Rineka Cipta, Jakarta: 2009), h. 2

warkat.²⁷ Menurut William Leffingwe & Edwin Robinson dalam The Liang Gie (2003), pekerjaan kantor atau tata usaha ini pekerjaannya menyangkut segala usaha perbuatantentang warkat, pemakaian warkat-warkat, dan pemeliharaannya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari.

Ketatausahaan menjadi penting karena ketatausahaan dapat membantu dan mempermudah sistem yang lain seperti bagian kesiswaan, administrasi personel, dan lainnya. Dalam hal ini ada istilah yang disebut dengan mekanisme bantuannya kegiatan ketatausahaan madrasah dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan (kepala madrasah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses administrasi, dengan data yang diperlukan. Apabila manajemen ketatausahaan berjalan dengan baik maka kegiatan yang menyangkut pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat berjalan dengan baik pula. Untuk itu, diperlukan staf tata usaha yang profesional dan kompeten di bidangnya.

3. Manajemen Ketatausahaan

Secara etimologi management berasal dari kata “Manus” yang artinya tangan dan “Agere” artinya melakukan yang setelah digabung menjadi “manage” yang berarti mengurus. Tata laksana pendidikan sering disebut dengan istilah administrasi tata usaha, yaitu segenap proses kegiatan

²⁷ Ahmad Salabi *Manajemen Ketatausahaan* INSANI: Jurnal Penelitian Pendidikan Vol. 16 No. 1, Juni 2014, h.1-11

pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.

Dengan pengertian ini maka tata laksana atau tata usaha bukan hanya meliputi surat-menyurat saja tetapi semua bahan keterangan atau informasi yang berwujud warkat. Manajemen sebagai suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam administrasi itu sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai.

Menurut William Leffingwe dan Edwin Robinson yang telah diterjemahkan oleh The Liang Gie²⁸ pekerjaan kantor atau tata laksana ini pekerjaannya menyangkut segala usaha perbuatan menyangkut warkat, pemakaian warkat- warkat dan pemeliharanya guna dipakai untuk mencapai keterangan dikemudian hari. Warkat-warkat ini mungkin merupakan sejarah dari pelaksanaan urusan-urusan badan usaha itu sebagaimana digambarkan oleh daftar-daftar perhitungan, surat-menyurat, surat-surat pesanan, daftar harta benda, rencana-rencana, laporan-laporan dan semua jenis nota-nota yang tertulis atau tercetak. Pekerjaan tata usaha meliputi rangkaian aktifitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirimkan, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama. Menurut The Liang Gie:

- a. Menghimpun yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum dan atau terserahkan dimana-mana sehingga siap dipergunakan bilamana diperlukan.
- b. Mencatat yaitu meliputi kegiatan membubuhkan dengan berbagai alat tulis-menulis mengenai keterangan – keterangan yang diperlukan sehingga terwujudlah tulisan-tulisan yang dapat dibaca, dikirim atau disimpan.

²⁸ The Liang Gie, Administrasi Perkantoran Modern, (Yogyakarta: Liberty 2000), h.145

- c. Mengolah yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna atau lebih jelas dipakai.
- d. Menggandakan yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- e. Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.
- f. Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman. Secara ringkas kegiatan penyelenggaraan pengelolaan keterangan – keterangan tersebut sebagai berikut : (1) Aktivitas diantaranya menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan. (2) Sarana kegiatan diantaranya keterangan – keterangan yang berupa warkat. (3) Kerja yang Nampak dikantor diantaranya mengetik, menghitung, menandai, menyampuli. Dalam perkembangan manajemen telah muncul berbagai pengetahuan seperti: Total quality management (manajemen mutu terpadu), management by objectives (manajemen berdasarkan sasaran), Management Information System (Sistem Informasi Manajemen), Manajemen Strategik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan banyak pengetahuan ekonomi yang memakai istilah manajemen seperti manajemen pemasaran, manajemen keuangan, manajemen koperasi, dan manajemen akuntansi, bahkan pada lembaga pendidikan di bidang ekonomi terbentuk jurusan/program studi manajemen.

4. Fungsi Manajemen

Manajemen sebagai suatu proses untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengevaluasi dan mengendalikan suatu kegiatan dengan menetapkan sasaran dan tujuan yang hendak dicapai melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia.²⁹ Pelaksanaan pengelolaan kegiatan disekolah perlu mengikuti pola kerja yang sistematis, sehingga pengelolaan kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pengelolaan sama dengan manajemen dan pola kerja kegiatan disekolah setidaknya meliputi fungsi pelaksanaan, perencanaan, mengorganisasikan, dan mengawasi.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan kegiatan merupakan tindakan disekolah dipersiapkan dengan baik, sebab tahap pertama ini memiliki arti sangat penting bagi pelaksanaan kegiatan disekolah berikutnya. Program perencanaan adalah penuntun bagi pelaksanaan antara lain sebagai berikut:

- a. Menjelaskan, memantapkan dan memastikan tujuan yang di capai.
- b. Meramalkan peristiwa atau keadaan pada waktu yang datang.
- c. Memperkirakan kondisi-kondisi pekerjaan yang dilakukan.
- d. Memilih tugas yang sesuai untuk pencapai tuju.
- e. Membuat rencana secara menyeluruh dengan menekankan kreativitas agar diperoleh sesuatu yang baru dan lebih baik..

²⁹Yayat M.Herujito, *Dasar-dasar manajemen*, (Jakarta: Grasindo, 2004), h. 3.

- f. Memikirkan peristiwa-peristiwa dan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi.
- g. Mengubah rencana sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan.³⁰

وَالِىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ .فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Apabila kamu telah selesai (daris sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap.Q.S Al Insyirah: 7-8

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi adalah berkumpulnya sejumlah orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah rencana yang telah disusun oleh manajer, maka tugas selanjutnya adalah mengorganisir sumber dayam manusia dan sumber daya fisik sehingga dapat bermanfaat secara tepat. Sedangkan pengorganisasian (*Oragnizing*) adalah proses dimana pekerjaanyang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitasmengkoordinasi hasil-hasil yang akan dicapai sehingga tujuan yang ditetapkandapat dicapai. Jadi proses pengorganisasian adalah kegiatan menepatkanseseorang dalam struktur oraganisasi sehingga memiliki tanggung jawab, tugas dan kegiatan yang berkaitan dengan fungsi organisasi dalam mencapai tujuanyang disepakati bersama melalui perencanaan.³¹

³⁰Yayat M., Herujito, *Dasar-dasar Manejemen.....*, h. 28.

³¹Syafaruddin, *Manajemen Pembelajaran.....* h. 72-73

3. Pelaksanaan (Actuating)

Tahap pelaksanaan yang berorientasi pada pergerakan manusia untuk melaksanakan kerja dan aktivitas-aktivitas tersebut terdiri atas pembimbingan, pengorganisasian, dan pembuatan keputusan. Pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran. Jadi *actuating* adalah usaha menggerakkan seluruh orang yang terkait untuk secara bersama-sama melaksanakan program kegiatan sesuai dengan masing-masing dengan cara yang terbaik dan benar. *Actuating* merupakan fungsi yang paling fundamental dalam manajemen karena merupakan pengupayaan berbagai jenis tindakan jenis itu sendiri, agar semua anggota kelompok mulai dari tingkat teratas sampai ke bawah, berusaha mencapai sasaran organisasi sesuai rencana yang telah ditetapkan semua, dengan cara terbaik dan benar. Memang diakui bahwa usaha-usaha perencanaan, pengorganisasian, bersifat vital, tetapi tidak akan ada output konkrit yang akan dihasilkan sampai kita mengimplementasi aktivitas-aktivitas yang diusahakan dan yang diorganisasikan.

a. Pelayanan

Secara etimologis, kamus besar bahasa Indonesia (Dahlan, dkk) menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada

konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat dirabah, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tepat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian layanan terbaik. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas interaksi antara produsen dan konsumen yang melibatkan usaha-usaha dan menggunakan peralatan dalam menghasilkan produk-produk yang bersifat tidak kasat mata. Ciri-ciri pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a) Pelayanan adalah usaha guna menghasilkan produk-produk yang tidak kasat mata, artinya produk yang dihasilkan dapat dirasakan langsung oleh konsumen dapat dirasakan manfaatnya namun tidak dapat diraba keberadaannya.

- b) Melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Yang dimaksud dengan melibatkan upaya manusia/peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan adalah tanpa adanya upaya yang datang dari manusia maka sebuah pelayanan tidak akan mungkin terselenggara dan semua peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan digunakan sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan.
- c) Pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan dibutuhkan dalam hidup manusia. Hal ini didasari bahwa manusia merupakan makhluk sosial, makhluk yang tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain. Perlu adanya kerja sama antara individu, kerjasama dalam interaksi aktifitas manusia. Dan tidak hanya kebutuhan yang bersifat fisik saja, tetapi kebutuhan lain juga seperti: kebutuhan sosial, kebutuhan keamanan, akan kebutuhan penghargaan.

b. Pengarsipan

Arsip berasal dari kata archeion (bahasa Yunani) dan archivum (bahasa Latin) artinya kantor pemerintah atau kertas yang disimpan di kantor tersebut, yang semula diterapkan pada record atau rekaman pemerintah (arsip). Dari kata archeion masih dapat ditemukan pada asalnya ialah arche. Dari kata arche terbentuk kata baru :

- 1) Archaicos artinya kuno, misalnya kata archaeology artinya ilmu yang mempelajari peninggalan kuno, archaic artinya kuno atau usang, misalnya archaic word artinya kata yang sudah usang.
- 2) Archi tempat utama, kekuasaan misalnya kata architect artinya ahli membuat rancangan bangunan, archbishop artinya uskup agung.
- 3) Archeion artinya kantor, gedung pemerintahan, dari kata ini muncullah istilah archivum, archives.

Dahulu untuk materi arsip digunakan bahan seperti kayu, lempeng tanah liat, pahatan batu, semuanya merupakan kegiatan bisnis administrasi maupun ketentuan hukum walaupun dalam bentuk media yang sangat sederhana. Sudah tentu arsip yang disimpan itu merupakan arsip yang sangat sulit disimpan namun memuat informasi berharga. Kemudian orang menggunakan 14 kulit kambing, kulit sapi sebagai bahan arsip lalu berubah lagi menggunakan sejenis rumput yang tumbuh di tepi sungai Nil yang dikenal dengan nama papyrus.³²

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan aktifitas yang mengusahakan agar pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan

³²Sulistiyo Basuki, *Pengantar Kearsipan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud, 1996), h.2

standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya suatu lembaga dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan kelembagaan.³³ Dari beberapa fungsi manajemen dapat disimpulkan bahwa membuat kerja organisasi berjalan lancar dengan fokus pada penerapan kemampuan manajer dalam merencanakan, melaksanakan, pengorganisasian, dan pengawasan.

B. Kegiatan Ketatausahaan Sekolah

Menurut Prajudi Atmosudirjo kegiatan ketatausahaan meliputi: Perencanaan, koordinasi, pengendalian, monitoring, dan evaluasi kegiatan ketatausahaan dan administrasi, Tugas-tugas sekolah.

1. Menyusun program kerja, ketatausahaan atau administrasi kelancaran (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan) dalam rangka kegiatan ketatausahaan dan administrasi.
2. Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan atau dana, sarana, administrasi ketatausahaan, kepegawaian dan statistik sekolah, sesuai dengan petunjuk atau pedoman dan peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi yang baik.
3. Mengelola tugas rutin ketatausahaan, antara lain: surat menyurat, inventarisasi, dokumentasi atau agenda, pembukuan keuangan, administrasi kepegawaian dan sarana, mengatur dan

³³Mulyasa, *Manajemen Berbasis...* h. 20-21

mendokumentasikan presensi pegawai, penyajian data statistik, pembuatan laporan rutin atau insidental, dan menghimpun data administrasi sekolah, pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.

4. Mengkoordinasikan

5. Pengendalian

6. Monitoring

7. Evaluasi

1. Tugas Tata Usaha

Pada dasarnya tata usaha (TU) sekolah memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa tata usaha tidak lebih daripada kegiatan atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang dilakukan oleh sejumlah personal dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian.

- 2) Membantu dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian.
 - 3) Membantu merencanakan kebutuhan pegawai.
 - 4) Menilai kinerja staf.
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- 1) Memahami peraturan keuangan yang berlaku.
 - 2) Membantu menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah (RAPBS/M).
 - 3) Membantu menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan sekolah/madarash.
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- 1) Memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana.
 - 2) Membantu menyusun rencana kebutuhan.
 - 3) Membantu menyusun rencana pemanfaatan sarana operasional sekolah/madrasah.
 - 4) Membantu menyusun rencana perawatan.
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekola dengan Masyarakat
- 1) Membantu kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah.
 - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*).
 - 3) Membantu membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat.

- 4) Membantu mempromosikan sekolah dan mengkoordinasikan penelusuran tamatan.
 - 5) Melayani tamu sekolah/madrasah.
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- 1) Memahami peraturan kesekretariatan.
 - 2) Membantu pelaksanaan program kesekretariatan.
 - 3) Membantu mengkoordinasikan program kebersihan, kesehatan, keindahan, keamanan, kekeluargaan, dan kerindangan (7K).
 - 4) Menyusun laporan.
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- 1) Membantu penerimaan siswa baru.
 - 2) Membantu orientasi siswa baru.
 - 3) Membantu menyusun pengembangan diri siswa.
 - 4) Membantu menyiapkan laporan kemajuan belajar siswa.
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
- 1) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar isi.
 - 2) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar proses.
 - 3) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar kompetensi kelulusan.
 - 4) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar penilaian pendidikan

- h. Melaksanakan administrasi layanan khusus
 - 1) Mengkoordinasikan petugas layanan khusus, penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan pesuruh.
 - 2) Membantu mengkoordinasikan program layanan khusus antara lain usaha kesehatan sekolah (UKS), layanan konseling, laboratorium/bengkel dan perpustakaan.
- i. Melaksanakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
 - 1) Memanfaatkan TIK untuk kelancaran pelaksanaan administrasi sekolah/madrasah.
 - 2) Menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah/madrasah³⁴

2. Fungsi Tata Usaha

Sedangkan Fungsi Tata Usaha (TU) adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. Menurut Depdiknas menyatakan bahwa Fungsi Tenaga Administrasi sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Membantu kepala sekolah/madrasah dalam urusan administrasi (surat menyurat, ketatausahaan) sekolah yang berkaitan dengan proses pembelajaran.

³⁴Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

- b. Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah.
- c. Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah.
- d. Pelaksana urusan perlengkapan atau logistik membantu bertugas dalam mengelola perlengkapan logistik sekolah.
- e. Pelaksana sekretariat kesiswaan membantu kepala tata usaha atau kepala sub bagian tata usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan sekolah.³⁵

Adapun menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi sembilan tugas pokok, antara lain:³⁶

- 1) Tugas pokok urusan administrasi
- 2) Tugas pokok bendaharawan sekolah
- 3) Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan
- 4) Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian
- 5) Tugas pokok urusan administrasi kesiswaan
- 6) Tugas pokok urusan administrasi persuratan
- 7) Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
- 8) Tugas pokok pengelolaan laboratorium

³⁵Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", *Jurnal Didaktika*, Vol.17 No.2 (Februari2013) h.63.

³⁶Amirudin *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1, Juni 2017, h.137

9) Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah

Dari uraian di atas, pada intinya tata usaha memiliki enam fungsi kegiatan, antara lain:

- 1) Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.
- 2) Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. Misalnya alat perekam suara.
- 3) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
- 4) Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
- 5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
- 6) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang dianggap aman.

C. Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini penulis merujuk pada penelitian mengenai Manajemen Tata Usaha yang telah dilakukan sebelumnya sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin, yang berjudul "*Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak*". Mengatakan bahwa mutu layanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha madrasah melibatkan guru dan staf dalam rangka menyampaikan laporannya terhadap pelayanan yang harus diperbaiki dan harus di perbaharui, yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dengan melihat kebutuhan dan pengembangannya.³⁷
2. Penelitian yang dilakukan Lia Sari yang berjudul "*Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria Al-Quraniyah Raja Basa Bandar Lampung*". Menggambarkan bahwa dalam implementasi tugas kepala bagian tata usaha di MTs Ismaria alquraniyah Raja Basa Bandar Lampung adalah kerjasama yang kurang baik antara kepala madrasah, kasubag lain dan seluruh pegawai administrasi seperti *missed communication*, kedisiplinan pegawai tata usaha yang tidak stabil dan sarana prasarana yang kurang memadai di ruang tata usaha.³⁸

³⁷Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak*, Skripsi Kependidikan Islam, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015)

³⁸Lia sari, "*Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria AlQuraniyah Raja Basa Bandar Lampung*". Skripsi Manajemen Pendidikan Islam, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017).

3. Penelitian yang dilakukan oleh M. Khoirul Umam, yang berjudul "*Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Ketatausahaan di Smp Muhammadiyah 1 Gading Rejo Kabupaten Pringsewu*". Mengatakan bahwa pelaksanaan manajemen kearsipan dalam ketatausahaan di sekolah dapat dilihat melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen kearsipan yang akan berdampak pada baik-tidaknya penyelenggaraan ketatausahaan di sekolah.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi, dengan judul *Pentingnya Administrasi Guna Meningkatkan Mutu, lokasi di IAIN Tulungagung*, Mengatakan bahwa Administrasi sekolah adalah segala usaha melayani, membantu maupun memenuhi secara bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber, baik personal maupun material, secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan di sekolah secara optimal.

Dari keempat hasil peneliti terdahulu tersebut ternyata tidak sama persis dengan masalah judul penelitian ini, baik substansi maupun tujuannya. Sehingga peneliti berpendapat proposal penelitian ini dapat dilanjutkan pada tingkat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Achmadi dan Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, Bumi Akasara, Jakarta, 2007.
- Amirudin *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1, Juni 2017
- Anwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Arikunto, Suharsimi & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Dadang Suhardan, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Rineka Cipta, 2006.
- Departemen Agama Ri, *Al-Quran Dan Terjemahnya*, Bandung: Cv Penebit Diponegoro, 2005.
- Didin Kurniadin, *Manajemen Pendidikan (Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan)*, Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, Cetakan III 2016.
- Eka Prihatin, *Manajemen Peserta Didik*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Fattah, Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Gavinov, Ivan Tinarbudi, *Manajemen Perkantoran*, Yogyakarta: Parama Publishing, 2016.
- Gunawan, *Administrasi Sekolah*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Hamalik, Oemar, *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2012.

- Imam Suprayogi dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial Agama*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Jamal, Ma'mur Asmani, *Administrasi Pendidikan*, Jogjakarta: Diva Press, 2011.
- Jerome, S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Lexy J.Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Maman Ukas, *Manajemen, Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*, Bandung: Agnini, 2004.
- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008.
- Martin, M. Andre, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia*, Surabaya: Anfaka Perdana, 2005.
- Muhlis, Aswandi, M. Syukri, *Manajemen Kinerja Ketatausahaan* Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1, Juni 2017.
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah (Konsep, Strategi, dan Implementasi)*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Pidarta, Made, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- R. Werang, Basilius, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, Yogyakarta: Media Akademi, 2015.
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010.
- S. P. Hasibuan, H. Malayu, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Sugiarto, Agus & Teguh Wahyono, *Manajemen Kearsipan Modern Dari Konvensional Kebasis Komputer*, Yogyakarta: Gava Media 2005.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010

The Liang Gie. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2000.

Usman & Husaini, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, Jakarta:
Bumi Angkasa, 2011.

