

**PENGARUH KOMPETENSI PERSONALIATERHADAP
PELAYANAN TATA USAHA DI MADRASAH ALIYAH
AL-MA'RUF MARGODADI TANGGAMUS
LAMPUNG**

SKRIPSI

Oleh

**MAR'ATUS MUDRIKAH
NPM: 1911030120**



Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**PENGARUH KOMPETENSI PERSONALIA TERHADAP
PELAYANAN TATA USAHA DI MADRASAH ALIYAH
AL-MA'RUF MARGODADI TANGGAMUS
LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

Mar'atus Mudrikah

NPM. 1911030120

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd

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

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Kompetensi personalia yang berkualitas akan berpengaruh terhadap pelayanan tata usahanya, karena salah satu hal untuk menunjang kualitas pelayanan tata usaha di sekolah yaitu perlu adanya pegawai tata usaha yang mampu melayani segala sesuatu yang berhubungan dengan ketatausahaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha Di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi?”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di MA Al-Ma’ruf Margodadi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*Field Research*). Kemudian populasi dalam penelitian ini berjumlah 160 responden yaitu seluruh siswa/siswi MA Al-Ma’ruf Margodadi yang duduk di kelas 11. Sampel penelitian berjumlah 62 dengan menggunakan Teknik Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dari pearson. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS 26*. Teknik analisis data menggunakan uji normalitas dan uji homogenitas.

Untuk mengetahui hasil penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi Tanggamus Lampung. Besarnya pengaruh antara dua variabel tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai *R Square* adalah sebesar 0,158 atau 15,8%. Angka 15,8% menunjukkan pengaruh yang rendah, dengan melihat kondisi di lapangan. Hal ini berarti kontribusi variabel X (kompetensi personalia) terhadap variabel Y (pelayanan tata usaha) adalah sebesar 15,8%. Sedangkan selebihnya yaitu 84,2% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Kompetensi Personalia, Pelayanan Tata Usaha

ABSTRACT

Quality personnel competence will affect its administrative services, because one of the things to support the quality of administrative services in schools is the need for administrative employees who are able to serve everything related to administration. The formulation of the problem in this study is "Is there an influence of personnel competence on administrative services at Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi?". The purpose of this study is to find out whether there is an influence of personnel competence on administrative services at MA Al-Ma'ruf Margodadi.

The method used in this study is a quantitative method with field research. Then the population in this study totaled 160 respondents, namely all students of MA Al-Ma'ruf Margodadi who were in grade 11. There were 62 research samples using the Slovin Technique. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. Validity test using product moment correlation from Pearson. While the reliability test uses the Alpha Cronbach technique with the help of SPSS 26. Data analysis techniques use normality tests and homogeneity tests.

To find out the results of this study, the authors used a simple linear regression analysis method. The results of this study concluded that there was a positive influence between personnel competence on administrative services at Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus Lampung. The magnitude of the influence between the two variables can be seen from the magnitude of the R Square value of 0.158 or 15.8%. The figure of 15.8% shows a low effect, by looking at the conditions on the ground. This means that the contribution of variable X (personnel competency) to variable Y (administrative services) is 15.8%. While the remaining 84.2% is influenced by other variables or factors outside of this study.

Keywords: Competency of Personnel, Administrative Services

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mar'atus Mudrikah
NPM : 1911030120
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi Tanggamus Lampung”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam catatan kaki atau daftar rujukan. Apabila disuatu waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya adalah pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 16 Agustus 2023
Penulis,



Mar'atus Mudrikah
NPM.1911030120



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap
Pelayanan Tata Usaha Di Madrasah Aliyah
Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus Lampung**

Nama : Mar'atus Mudrikah

NPM : 1911030120

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

**Telah Dimunaqosahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

**Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd
NIP. 197211211998032007**

Pembimbing II

**Dr. Hj. Eri Hadiati, M.Pd.
NIP. 196407111991032003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hj. Yetri, M.Pd
NIP. 196512151994032001**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha Di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus Lampung**, Oleh: **MAR'ATUS MUDRIKAH**, NPM: **1911030120**, Prodi: **Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**, telah dimunaqosyahkan pada hari/tanggal: **Senin, 11 September 2023 pukul 10.30 - 12.00 WIB.**

TIM MUNAQOSYAH SKRIPSI

Ketua : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd

(.....)

Sekretaris : Devin Cumbuan Putri, M.Pd

(.....)

Penguji Utama : Dr. Hj. Yetri, M.Pd

(.....)

Penguji Pendamping I : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd

(.....)

Penguji Pendamping II : Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd

(.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**



Prof. Dr. Hj. Niya Diana, M.Pd

NIP. 196408781988032002

MOTTO

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

(المائدة/5: 2)

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya”.

(QS. Al-Ma'idah (5) : 2)¹



¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Semarang: PT. Kumudasworo Grafindo, 2010). Hlm 106

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Q.S Al-Baqarah:286 “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”.

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil’alamin, dengan mengucap rasa syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, islam dan ihsan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sebagai tanda ucapan terimakasih kepada orang-orang yang telah memberikan cinta kasih, perhatian dan motivasi, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Misdi dan Ibu Supatmi yang tidak mengenal kata lelah untuk berdo’a, membesarkan, merawat, mendidik dan mencurahkan segalanya kepadaku sehingga bisa mengantarkan penulis menyelesaikan Pendidikan S1 di UIN Raden Intan Lampung, yang tak mampu penulis balas jasa-jasanya sampai kapanpun.
2. Adikku yang sangat aku sayangi, Faiz Muzaki Azam-zami yang senantiasa mendo’akan, memberikan perhatian, kasih sayang dan motivasi. Semoga saya bisa terus memberikan hal positif dan persembahan ini bisa menginspirasiimu.
3. Saudaraku yang telah memberikan support dan motivasi selama saya kuliah.
4. Sahabat-sahabatku yang tidak pernah menghilang disaat saya sedang kesulitan.
5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mar'atus Mudrikah, dilahirkan di Gisting Atas Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus, pada tanggal 14 April 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Misdi dan Ibu Supatmi yang telah mencurahkan kasih sayangnya, berjuang dan tidak lelah mendoakan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan S1 di UIN Raden Intan Lampung.

Penulis mulai menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Gisting Atas pada tahun 2007 dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Gisting dan selesai pada tahun 2016. Penulis melanjutkan sekolah tingkat menengah atas di SMA Negeri 1 Sumberejo dan selesai pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis diterima sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Simpang Kanan Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMP Negeri 17 Bandar Lampung. Selama menjadi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung penulis mengikuti UKM PSM-BS (Paduan Suara Mahasiswa Bahana Swarantika).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI PERSONALIA TERHADAP PELAYANAN TATA USAHA DI MADRASAH ALIYAH AL-MA'RUF MARGODADI TANGGAMUS LAMPUNG”**. Sholawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW kepada keluarganya, sahabatnya dan mudah-mudahan kita semua mendapatkan syafaat-Nya di yaumul qiyamah kelak, aamiin ya rabbal'alamiin.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Strata satu (S1) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ni penulis menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Yetri, M.Pd selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
3. Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
4. Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd selaku pembimbing I dan Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd selaku pembimbing II saya. Saya mengucapkan banyak terimakasih atas segala bimbingan, kesabaran, motivasi, meluangkan waktu, ketelitiannya serta mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

5. Dosen-dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terkhusus jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang dengan ikhlas mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
6. Kepala Madrasah dan keluarga besar Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam mengadakan penelitian.
7. Kedua orang tua, saudara serta keluarga besar yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk Lutfi Khofifah, Dinda Anggraeni, Reni Septianah, Dhea Larasati, Siti Khotijah, Riski Anggun Fikri, dan Kusnul Siti Chotimah, kalian adalah orang-orang pilihan yang selalu dibalik layar, kebersamai dalam perjuangan dan mau saya repotkan, terimakasih banyak semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
9. Teruntuk Soleh Khambali, orang yang mau direpotkan dan selalu menjadi pendengar keluh kesah selama proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih banyak atas segala bentuk kasih sayang, perhatian, pengertian, dukungan dan motivasinya. Semoga segala niat baik, keinginan dan cita-cita segera terwujud.
10. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2019 terkhusus rekan kelas MPI B yang telah menjadi keluarga selama menempuh Pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
11. Teman-teman KKN desa Simpang Kanan dan teman-teman PPL SMP Negeri 17 Bandar Lampung serta teman-teman lainnya yang turut membantu dan mengisi hari-hari dengan penuh kesan, memberikan nasehat dan motivasi.
12. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berjasa membantu penyelesaian penulisan skripsi ini.

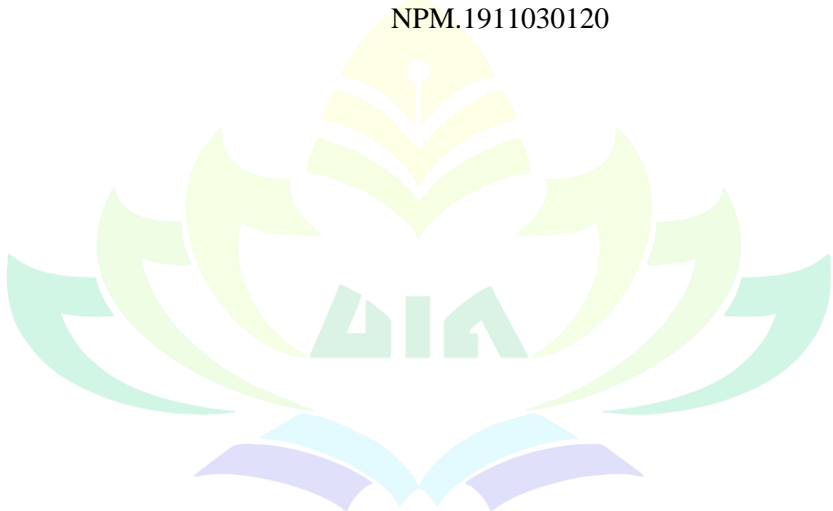
Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sebagai balasan atas bantuan

dan bimbingannya kepada penulis. Penulis memohon Ridho Allah SWT, semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi penulis sendiri.

Bandar Lampung, 11 September 2023

Mar'atus Mudrikah

NPM.1911030120



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
H. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Kompetensi Personalia	15
1. Pengertian Kompetensi Personalia	15
2. Penataan Personalia	19
3. Jenis Personalia.....	22
4. Fungsi-Fungsi Manajemen Personalia.....	24
5. Aspek-Aspek Kompetensi Personalia.....	33
B. Pelayanan Tata Usaha	34

1. Pengertian Tata Usaha Sekolah	34
2. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha Sekolah.....	36
3. Pelayanan Tata Usaha.....	42
4. Tujuan Pelayanan Tata Usaha.....	47
5. Bentuk-Bentuk Pelayanan Tata Usaha	48
C. Kerangka Berfikir.....	50
D. Pengajuan Hipotesis	52

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian	54
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	54
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Populasi.....	54
2. Sampel	56
3. Teknik Pengambilan Sampel	57
4. Jumlah Sampel.....	57
5. Teknik Pengumpulan Data.....	58
D. Definisi Operasional Variabel.....	59
E. Instrumen Penelitian.....	61
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	62
G. Uji Prasyarat Analisis.....	64
H. Uji Hipotesis.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian Analisis	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Rekomendasi	87

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Populasi Kelas 11 di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi.....	56
Tabel 1.2	Kisi-kisi Instrumen Kompetensi Personalia dan Pelayanan Tata Usaha.....	61
Tabel 1.3	Instrumen Skala Likert.....	62
Tabel 2.1	Data Guru dan Karyawan MA Al-Ma'ruf Margodadi.....	70
Tabel 2.2	Data Sarana dan Prasana.....	72
Tabel 2.3	Hasil Uji Validitas Kompetensi Personalia.....	73
Tabel 2.4	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kompetensi Personalia.....	75
Tabel 2.5	Hasil Uji Validitas Pelayanan Tata Usaha.....	75
Tabel 2.6	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Pelayanan Tata Usaha.....	77
Tabel 2.7	Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 2.8	Hasil Uji Homogenitas.....	79
Tabel 2.9	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	80
Tabel 2.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Berfikir	51
Gambar 2.1	Hubungan Antara Kompetensi Personalia dengan Pelayanan Tata Usaha.....	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam penulisan karya ilmiah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi” ini penulis perlu menjabarkan mengenai penjelasan istilah-istilah judul tersebut agar dapat memahami topik bahasan dan tidak terjadi kesalah pahaman dalam judul yang terkandung, maka penulis memberikan penjelasan mengenai Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi sebagai berikut:

1. Kompetensi Personalia

Personalia adalah semua anggota organisasi yang bekerja untuk keputusan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Personalia ini di tangani oleh manajemen agar aktifitas mereka dapat dipertahankan dan semakin meningkat. Para manajer akan membina mereka berusaha mewujudkan antara hubungan yang baik menilai dan mempromosikan mereka dan berupaya meningkatkan kesejahteraan mereka.¹

Personalia adalah kapasitas seseorang untuk bereaksi dalam berbagai situasi kehidupan dengan cara-cara yang lebih bermanfaat dan bukan dengan cara-cara bereaksi seorang anak. Semua anggota organisasi yang bekerja untuk kepentingan organisasi, yaitu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Personalia organisasi pendidikan mencakup para guru, para pegawai, dan para wakil siswa. Termasuk juga para manajer pendidikan yang mungkin dipegang oleh beberapa guru.²

¹ Irjus Indrawan et al., *Manajemen Personalia Dan Kearsipan Sekolah* (Penerbit Lakeisha, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=1Pr3DwAAQBAJ>. Hal 10

² Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011. Hal 112

2. Pelayanan Tata Usaha

Pelayanan tata usaha yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.³

3. MA Al-Ma'ruf Margodadi

Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi adalah sebuah Madrasah Aliyah yang setingkat dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang bercirikan Agama Islam. Dalam menjalankan kegiatannya, MA Al-Ma'ruf Margodadi berada di bawah naungan Kementerian Agama RI. MA Al-Ma'ruf beralamat di Jalan Raya Margodadi, Margodadi, Kec. Sumberejo, Kab. Tanggamus, Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan pemerintah, melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan/atau latihan. Yang berlangsung di sekolah sepanjang hayat, untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat memainkan peranan dalam berbagai lingkungan hidup secara tepat di masa yang akan datang.⁴

Sesuai dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 pada Bab 1 pasal 1 disebutkan bahwa: "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara".⁵

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011), 2003. Hal 104

⁴ Binti Maunah, *Landasan Pendidikan* (2009: Teras, 2009). Hal 5

⁵ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta: Depdiknas).

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk mendukung kesinambungan sebuah negara. Pendidikan sebagai syarat mutlak hidupnya sebuah kemajuan pola berfikir dan bertindak. Dalam upaya mencapai visi dan misi pendidikan sebagaimana yang telah tertuang dalam UUD 1945 diperlukan adanya pendidikan yang berkualitas dan memiliki sinergitas yang baik. Sesuai dengan tujuan pendidikan nasional, maka keberadaan lembaga pendidikan diharapkan bermutu yang dikelola secara optimal oleh tenaga pengajar yang profesional merupakan sebuah keharusan.

Dalam surah An-Nahl ayat 125 Allah berfirman:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

(﴿١٢٥﴾)

*Artinya: "Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk."*⁶
(Q.S An-Nahl (16): 125)

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada umat Nabi Muhammad SAW untuk menuju ke jalan yang benar sesuai dengan tuntutan Islam. Dalam hubungannya dengan pendidikan, Surat An-Nahl ayat 125 ini mengandung metode pendidikan Islam yaitu metode teladan. Caranya adalah dengan meniru atau mencontohkan perbuatan-perbuatan atau perilaku yang baik. Oleh karena itu, untuk menciptakan pendidikan yang bermutu dan sukses maka diperlukan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional, karena dengan hal tersebut seorang guru akan mencontohkan hal baik kepada seorang siswa.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Semarang: PT. Kumudasworo Grafindo, 2010)

Salah satu lembaga pendidikan Islam di Indonesia yang dikenal adalah Madrasah. Dalam pengembangannya madrasah mengalami pasang surut pengembangannya. Masalah yang paling mendasar yaitu aspek manajemen. Beberapa kasus mengenai manajemen berikut ini menarik untuk di perhatikan. Ada sekolah atau madrasah yang awalnya mengalami kemunduran, kemudian bisa maju dengan pesat. Sebaliknya, ada sekolah atau madrasah yang awalnya maju, tetapi kemudian hampir gulung tikar. Ada yang awalnya maju dan tetap bertahan, sebaliknya ada yang awalnya termasuk dalam kategori “*la yahya walayamutu*” (hidup enggan mati tak mau) dan tetap seperti itu. Empat kasus ini lebih karena faktor manajemen dari pada lainnya, meskipun manajemen bukanlah faktor tunggal yang terlepas dari faktor-faktor lainnya.

Salah satu bidang penting dalam administrasi atau manajemen pendidikan adalah berkaitan dengan personalia atau sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pendidikan, baik itu pendidik seperti guru maupun tenaga kependidikan seperti tenaga administratif. Aktivitas mendasar yang berkenaan dengan semua personalia di lembaga pendidikan, sudah selayaknya dikelola secara efektif.⁷ Terutama dalam hal melayani masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/ sekolah tersebut, khususnya untuk para staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan cara memberikan pelayanan yang baik.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan bahwa banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puasakan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh takacuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut.

⁷ Misbahul Fuad, “Manajemen Personalia Lembaga Pendidikan: MA Darul Ihsan Samarinda Dan SMA YPM Diponegoro Tenggarong,” *Syamil* 7 (2019): 27–37. Hal 53

Dalam manajemen pelayanan pendidikan, seorang pelayan harus betul-betul memperlakukan stakeholder sebaik mungkin. Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam surah Ali ‘Imran ayat 159 disebutkan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”⁸ (Q.S Ali ‘Imran (3): 159).

Dalam konteks manajemen pelayanan pendidikan, ayat tersebut mengandung beberapa pedoman operasional. Pertama, karakter kepribadian lemah lembut harus ada di setiap orang yang terlibat di dunia pendidikan. Apalagi tenaga kependidikan yang setiap hari bertemu orang tua siswa melayani kebutuhan sekolah seperti bendahara sekolah. Sikap demikian akan mencerminkan lingkungan sekolah yang sehat dan ramah anak.

Kedua, disamping sifat lemah lembut yang harus tampak dalam hubungan sosial, sifat kelembutan hati juga harus tertanam di hati pelaku pendidikan. Ketiga, setiap sekolah sebaiknya membuka saluran komunikasi antara pihak sekolah dan pihak luar. Tujuannya supaya pihak luar bisa menyalurkan pendapatnya mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di sekolah.

⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*.

Dengan cara itu, pihak sekolah mengembangkan prinsip musyawarah sebagaimana anjuran ayat diatas.⁹

Pelayanan administrasi akademik merupakan kegiatan utama pada lembaga pendidikan. Beberapa indikator dari pelayanan administrasi atau ketatausahaan diantaranya yaitu: pembuatan surat, melayani permintaan, menyimpan berkas, mendata siswa, menyimpan data siswa, mengakses informasi, menyediakan informasi, dan mensosialisasikan informasi.¹⁰

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan pada tanggal 3 September 2022 di Madrasah Aliyah Al-Ma'rif Margodadi dengan mewawancarai Kepala Madrasah yaitu Bapak M.Ghufroon, S.Pd.I dan Kepala Tata Usaha yaitu Ibu Sutarti, S.Pd mengenai pelayanan tata usaha terlihat pelayanan yang dilakukan oleh staf tata usaha sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya akan tetapi terdapat beberapa kendala, yaitu pegawai dibidang pelayanan tata usaha masih kurang cakap dalam melayani permintaan seperti dalam mengurus surat menyurat dan pendataan siswa.

Keberadaan tenaga tata usaha atau administrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangatlah diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Untuk mendukung peningkatan pelayanan dan menunjang kelancaran pelaksanaan pengelolaan administrasi akademik diperlukan sumber daya manusia sebagai pengelola teknis dan pimpinan unit kerja yang memperhatikan ketersediaan dan kondisi fasilitas kerja sesuai posisi seseorang dalam hirarki organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan manajemen personalia untuk membangun stabilitas organisasi antara lain untuk meningkatkan kualitas para guru dan staf dalam mengembangkan tujuan organisasi, memaksimalkan potensi semua personil.

Menurut Ranupandojo & Husnan yang dikutip oleh Ihin Solihin, manajemen personalia adalah suatu perencanaan,

⁹ Azhar Lujjatul; Ega Rahmat; Ari Prayoga, "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an Dan Hadits," *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 16 (2020): 364–72, <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>. Hal 366-367

¹⁰ Abdul Aziz Wahab, *Anatomi Organisasi Dan Kepemimpinan Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2008).

pemberian kompensasi, pengembangan, penginterpretasian serta pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud untuk dapat membantu tercapainya suatu tujuan suatu lembaga, individu dan juga masyarakat. Oleh karena itu mengoptimalkan manajemen personalia dalam meningkatkan mutu pendidikan, khususnya pendidikan Islam sangatlah diperlukan. Mutu dan performa suatu lembaga pendidikan Islam tertentu tergantung bagaimana kualitas organisasi dan personal dalam mengelola dan mengembangkan sumber-sumber yang ada di lembaga pendidikan Islam tersebut.¹¹

Tujuan utama manajemen personel yaitu untuk membangun stabilitas organisasi antara lain untuk meningkatkan kualitas para guru dan staf dalam mengembangkan tujuan organisasi, memaksimalkan potensi semua personil. Maka untuk merealisasikan tujuan sekolah ada beberapa strategi dalam manajemen personel yaitu strategi rekrutmen dan seleksi, strategi perencanaan personel, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, strategi kompensasi, strategi hubungan antar personil.¹²

Pada prinsipnya yang dimaksud personil adalah orang-orang yang melaksanakan suatu tugas untuk mencapai tujuan. Dalam hal sekolah dibatasi dengan sebutan pegawai, karena itu personil sekolah tentu saja meliputi unsur guru yang disebut tenaga edukatif dan unsur karyawan yang disebut tenaga administratif. Beberapa indikator dari kompetensi personalia menurut Gordon yang dikutip oleh Thamrin Noor diantaranya yaitu: pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan (*skill*), sikap (*attitude*) dan Minat (*interest*).¹³

Fenomena yang terjadi dilapangan khususnya yang terjadi di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi terkait dengan kompetensi yang dimiliki oleh personalia menunjukkan sudah

¹¹ Ihin Solihin et al., "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Optimalisasi Manajemen Personalia," *TA'DIBUNA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 2 (2020): 1, <https://doi.org/10.30659/jpai.3.2.1-12>. Hal 3

¹² Samsul Hadi, "Manajemen Personalia Pada Pendidikan Menengah," *Al Amin: Kajian Pendidikan Dan Sosial Kemasyarakatan* 5, no. 01 (2020): 1–13, <http://ejournal.kopertais4.or.id/sasambo/index.php/alamin/article/view/3876/2768>. Hal 2

¹³ Thamrin Noor, *Monograf Motivasi Dan Kompetensi Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia* (CV. AZKA PUSTAKA, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=CQqjEAAAQBAJ>. Hal 27

cukup baik. Akan tetapi masih terlihat beberapa staf tata usaha yang memiliki tingkat kerja sama yang rendah dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Kemampuan dalam mengelola pekerjaan juga terlihat masih kurang, hal ini disebabkan tenaga di bidang tata usaha bukan merupakan tamatan manajemen tetapi hanya seorang guru yang memiliki kemampuan di bidang komputer saja.

Pelayanan administrasi akademik merupakan kegiatan utama pada lembaga pendidikan. Oleh karena itu kelancaran administrasi yang efisien dan efektif, pelayanan yang baik, peraturan akademik yang jelas dan dilaksanakan dengan baik, kelengkapan sarana dan prasarana yang baik, pelayanan yang baik akan menghasilkan keberhasilan kegiatan akademik di suatu lembaga pendidikan.

Oleh karena itu kompetensi personalia di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi sangat penting untuk dibahas karena hal tersebut dapat berpengaruh besar terhadap pelayanan tata usaha yang diberikan kepada seluruh pelanggan yang ada di Madrasah tersebut. Berdasarkan konteks penelitian, maka dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian mengenai “pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi”. Fokus penelitian dijabarkan dalam pertanyaan bagaimana pengaruh kompetensi personalia di Madrasah dalam pelayanan tata usaha?

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus Lampung”.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka terdapat berbagai komponen yang perlu diidentifikasi dan diamati agar dapat dijadikan bahan untuk melihat pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi. Identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Keterampilan tenaga dibidang pelayanan tata usaha masih kurang cakap dan cenderung lambat, sehingga dalam hal mengurus surat menyurat dan pendataan siswa masih lambat.
2. Tenaga kependidikan dengan jumlah 3 orang yang ditempatkan di bagian pelayanan tata usaha bukan berasal dari tamatan manajemen tetapi dari guru yang hanya memiliki keahlian dalam menggunakan komputer saja, sehingga pekerjaan yang dihasilkan kurang maksimal.
3. Terlihat tenaga dibidang pelayanan tata usaha memiliki tingkat kerja sama yang rendah untuk mencari solusi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis membatasi penelitian ini untuk membahas tentang “pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Adakah pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma’ruf Margodadi ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu manajemen tentang

- pengaruh antara kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan informasi bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Manfaat Praktis
- a. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti khususnya untuk mengetahui pengaruh dari kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha.
 - b. Bagi pihak sekolah, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah acuan untuk bisa mengambil sebuah kebijakan agar dapat meningkatkan tata usaha yang lebih baik lagi di sekolah.
 - c. Memberikan informasi kepada seluruh tenaga kependidikan di sekolah mengenai pengaruh antara kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan antara lain:

1. Muazzinah dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh personalia terhadap pelayanan tata usaha. Dengan diperoleh t hitung sebesar 1,129 pada taraf signifikansi 5% pada t tabel diperoleh 0,154 dengan $df = 152$. Maka t hitung 1,129 lebih besar dari pada t tabel 0,154, sehingga berdasarkan kriteria hipotesis di atas maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dibandingkan 0,05.¹⁴

Dari penelitian yang ia lakukan terdapat perbedaan dengan penelitian ini diantaranya yaitu, pada skripsi ini objek penelitian adalah SD Negeri Babah Jurong MNS Raya

¹⁴ Muazzinah, *Skripsi: Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha Di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020).

sedangkan dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi Tanggamus Lampung.

2. Nanang Kurniawan, Badrizal, S.Sos, M.Si, dan Drs. Urfan Feri, M.M menulis jurnal yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Teknologi Informasi Tata Usaha Secara Simultan Terhadap Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 10 Kerinci”. Jurnal ini terdapat pada Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha) Volume 3 No. 8-31 Agustus 2021. Dalam jurnalnya ia menjelaskan bahwa keberadaan tenaga tata usaha atau administrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tidak bisa dilakukan oleh pendidik karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus.¹⁵

Dari jurnal yang ia tulis terdapat perbedaan dengan penelitian ini diantaranya yaitu, pada jurnal ini menggunakan 3 variabel yaitu variabel Kinerja Pegawai (X1), Teknologi Informasi Tata Usaha (X2), dan Pelayanan Administrasi (Y) sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel X dan Y.

3. Maidella Sanchia Leona, Anisah, Syahril, dan Nellitawati menulis jurnal yang berjudul “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMKN 3 Padang”. Jurnal ini terdapat pada Jurnal Pendidikan Tambusai Volume 5, Nomor 2, Tahun 2021 dengan halaman 4568-4571. Dalam jurnalnya ini ia menjelaskan bahwa Pelayanan tata usaha adalah suatu kegiatan yang bersifat melayani dan memberikan bantuan demi kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi pegawai tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan internal maupun pelanggan eksternal. Pentingnya pelayanan pegawai tata usaha pada siswa adalah sebagai

¹⁵ Nanang Kurniawan, “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Teknologi Informasi Tata Usaha Secara Simultan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Sma Negeri 10 Kerinci,” *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa* 3, no. 8 (2021): 17–28.

pendukung dalam kegiatan siswa di sekolah. Peran tata usaha sekolah bagi siswa yaitu dapat membantu pelayanan di sekolah dalam hal melayani siswa, menyediakan segala hal yang diperlukan siswa, dan membantu kegiatan adminstrasinya.¹⁶

Dari jurnal yang ia tulis terdapat perbedaan dengan penelitian ini diantaranya yaitu, variabel X pada jurnal ini yaitu Persepsi Siswa sedangkan pada penelitian ini yaitu Pengaruh Kompetensi Personalia. Kemudian objek pada jurnal ini yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sedangkan penelitian ini yaitu Madrasah Aliyah (MA).

4. Mochammad Harry Febriandono, Fitrihan Harry Nuzul Mulia, Noor Hidayat Iswara menulis jurnal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Personal Terhadap Kesiapan Perubahan Dalam Industri 4.0”. Jurnal ini terdapat pada Jurnal TAM (Technology Acceptance Model) Volume 9, Nomor 2, Desember 2019. Dalam jurnalnya ia menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari individu pada kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, hal tersebut terkait dengan kriteria direferensikan atau kinerja yang unggul dan efektif dalam bekerja. Kompetensi personal merupakan sebuah kompetensi yang bisa dikembangkan melalui pelatihan dan pendidikan.¹⁷

Dari jurnal yang ia tulis terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu, variabel Y pada jurnal yaitu Kesiapan Perubahan Dalam Industri 4.0 sedangkan pada penelitian ini yaitu Pelayanan Tata Usaha. Dalam jurnal yang menjadi objek penelitian yaitu perubahan industri 4.0 sedangkan pada

¹⁶ Maidella Sanchia Leona et al., “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5 (2021): 4568–71.

¹⁷ Noor Hidayat Iswara Mochammad Harry Febriandono, Fitrihan Harry Nuzul Mulia, “Pengaruh Kompetensi Personal Terhadap Kesiapan Perubahan Dalam Industri 4.0,” *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 9, no. 2 (2019): 107–15.

penelitian ini yang menjadi objek yaitu bidang pendidikan (Madrasah Aliyah).

5. Decky Roland Heristyan, Titin Swastinah, dan Siti Rahayu menulis jurnal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Personal Guru BK Terhadap Aktivitas Belajar Siswa”. Jurnal ini terdapat dalam Jurnal *Consulenza: Bimbingan Konseling dan Psikologi*, Volume 4, Nomor 2, Tahun Edisi 2021. Dalam jurnalnya ia menjelaskan bahwa menurut Robbin dan Wibowo, kompetensi personal atau kepribadian kompetensi personal ialah kualitas kemampuan pribadi seorang guru yang diperlukan agar dapat menjadi guru yang baik. Kompetensi personal ini mencakup kemampuan pribadi yang berkenaan dengan pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri. Dalam jurnalnya juga ia mengutip dari Muslim, kompetensi personal yang baik yang berbentuk non fisik maupun psikis sebagai sarana yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan hasil belajar.¹⁸

Dari jurnal yang ia tulis terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu, di dalam jurnal yang menjadi variabel Y yaitu Aktivitas Belajar Siswa sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi variabel Y yaitu Pelayanan Tata Usaha. Kemudian pada variabel X yang menjadi objek yaitu guru BK sedang pada penelitian ini yaitu pegawai tata usaha sekolah.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Skripsi untuk Penelitian Kuantitatif yaitu skripsi harus disusun dengan sistematika atau pedoman penulisan terbaru yang lazim digunakan di Fakultas Tarbiyah prodi Manajemen Pendidikan Islam. Sistematika penulisan skripsi untuk jenis penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut:

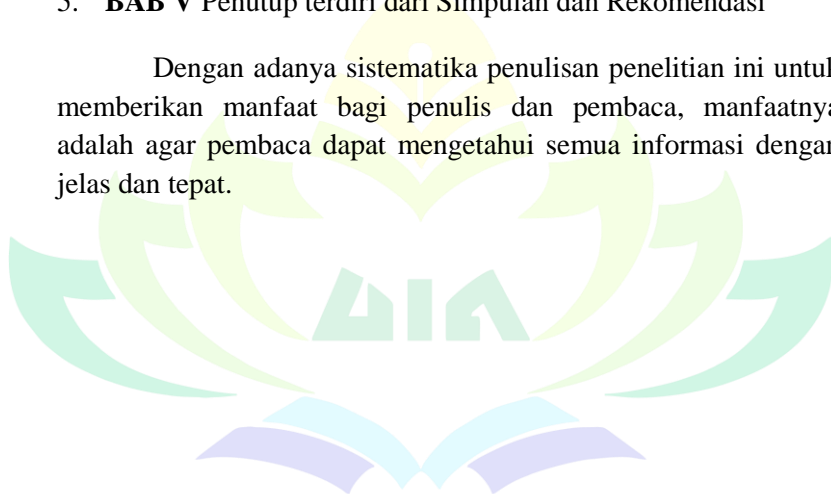
1. **BAB I** Pendahuluan terdiri dari Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Batasan Masalah,

¹⁸ Siti Rahayu Decky Roland Heristyan, Titin Swastinah, “Pengaruh Kompetensi Personal Guru BK Terhadap Aktivitas Belajar Siswa,” *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi* 4, no. 2 (2021): 54–59, <http://ejurnal.ujj.ac.id/index.php/CONS>.

Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Sistematika Penulisan Penelitian.

2. **BAB II** Landasan Teori dan Pengujian Hipotesis terdiri dari Teori yang digunakan dan Pengajuan Hipotesis.
3. **BAB III** Metode Penelitian terdiri dari Waktu dan Tempat Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas Data, Uji Prasarat Analisis, Uji Hipotesis.
4. **BAB IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari Deskripsi Data dan Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis.
5. **BAB V** Penutup terdiri dari Simpulan dan Rekomendasi

Dengan adanya sistematika penulisan penelitian ini untuk memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca, manfaatnya adalah agar pembaca dapat mengetahui semua informasi dengan jelas dan tepat.



BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Kompetensi Personalia Personalia

1. Pengertian Kompetensi Personalia

Menurut Edison, Anwar dan Komariyah, Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (Knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude).¹⁹ Sedangkan menurut Dessler, kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan.²⁰ Berbeda dengan pendapat Wibowo yang mengatakan bahwa suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut.²¹ Dari ketiga definisi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dimiliki oleh individu dengan efektifitas.

Islam mengarahkan umatnya agar memiliki etos kerja yang tinggi dan mengarah pada profesionalisme. Manusia yang beriman dan bekerja dengan baik, sehingga melahirkan karya-karya besar yang bermanfaat bagi sesama disebutkan dalam Al-Qur'an sebagai manusia yang paling baik dan terpuji.

¹⁹ Yohny Anwar, Imas Komariyah Emron Edison, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta, 2016). Hal 142

²⁰ Gary Dessler, *Human Resource Management* (England: Pearson Education Limited, Inc, 2017). Hal 408

²¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016). Hal 271

فَأَمَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَيُدْخِلُهُمْ رَبُّهُمْ فِي رَحْمَتِهِ ذَلِكَ هُوَ

الْفَوْزُ الْمُبِينُ ﴿٤٠﴾

*Artinya : “Adapun orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, Tuhan akan memasukkan mereka ke dalam rahmat-Nya (surga). Itulah kemenangan yang nyata.”*²² (Q.S Al-Jasyiah (45): 30)

Gulo berpendapat bahwa kompetensi terdiri dari dua aspek yang saling berinteraksi, yaitu:

1. Aspek yang tampak atau yang disebut performance (penampilan)
2. Aspek yang tidak tampak atau yang disebut aspek rasional.

Performance ditunjukkan dalam bentuk tingkah laku yang dapat didemonstrasikan sehingga adapat dilihat, diamati dan dirasakan. Sedangkan aspek rasional tidak dapat diamati karena tidak tampil dalam bentuk empiris.²³

Menurut Prihadi ada dua penggunaan istilah kompetensi, yaitu:

1. Untuk merujuk pada area pekerjaan atau peranan yang mampu dilakukan oleh seseorang dengan kompeten. Makna ini bertumpu pada pemahaman yang lebih umum menurut kamus bahasa dan berkaitan dengan jabatan, yang berisi deskripsi tugas pekerjaan dan out put jabatan. Tema dalam definisi jenis ini lazim berisi deskripsi tugas-tugas pekerjaan dan out put jabatan.
2. Untuk merujuk pada dimensi perilaku yang terletak di balik kinerja yang kompeten (efficiency orientation, result driven). Tema dari definisi ini lazim berisi deskripsi mengenai perilaku, sikap dan karakteristik orang dalam

²² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*.

²³ W. Gulo, *Strategi Belajar Mengajar* (Jakarta: PT. Grasindo, 2004). Hal 34

melakukan berbagai tugas pekerjaan untuk menghasilkan output jabatan yang efektif, outstanding atau superior.²⁴

Kompetensi adalah sebuah peralatan individu (pengetahuan, pengalaman, keterampilan/keahlian, sikap) yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dan berinteraksi secara optimum dengan berbagai tuntutan pekerjaan. Kompetensi akan menjelaskan keahlian, pengetahuan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan untuk secara efektif melaksanakan pekerjaan dalam mencapai target kerja yang diterapkan. Kompetensi muncul dalam bentuk perilaku kerja efektif. Kompetensi menyebabkan perilaku atau perbuatan, maka dari itu bisa digunakan untuk memprediksi (*casually related*), serta kompetensi dapat memprediksi baik/buruknya kinerja seseorang berdasarkan standar ukuran tertentu (*criterion-referenced*).

Personalia adalah semua anggota organisasi yang bekerja untuk kepentingan organisasi, yaitu untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Personalia organisasi pendidikan mencakup para guru, para pegawai, dan para wakil siswa. Termasuk juga para manajer pendidikan yang mungkin dipegang oleh beberapa guru.²⁵ Di lingkungan pendidikan, tenaga kerja atau pegawai dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Tenaga-tenaga professional yang didasarkan pada kemampuan khusus, pengalaman latar belakang akademis, ijazah dan gelar yang dimilikinya. Dengan kata lain personal adalah pelaksana proses belajar mengajar dan kegiatan pendidikan lainnya.²⁶
2. Tenaga-tenaga non professional yaitu tenaga-tenaga yang dilatih untuk bertindak sebagai tenaga pembantu tenaga professional.

Tenaga ini bukan saja memberikan peluang yang lebih besar kepada tenaga profesional untuk mengerjakan

²⁴ Syaiful F Prihadi, *Assessment Centre, Identifikasi, Pengukuran, Dan Pengembangan Kompetensi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004). Hal 45-48

²⁵ Made Pidarta, *Op.Cit.* Hal 112

²⁶ Oemar Hamalik, *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002). Hal 26

kegiatan-kegiatan profesional, akan tetapi juga memperkaya pengalaman siswa dan membebaskan tenaga profesional dari tugas-tugas yang bukan profesional. Tentunya, secara tidak langsung mengurangi beban biaya mengingat keterbatasan pembiayaan Sekolah.

Yang mana personalia ini ditangani oleh para manager agar aktivitas mereka dapat dapat diperhatikan dan semakin meningkat. Para manager akan membina mereka, berusaha mewujudkan hubungan yang baik, menilai dan mempromosikan mereka, dan berupaya meningkatkan kesejahteraan mereka. Jadi peranan manager adalah memajukan organisasi dan sekaligus memperhatikan dan memajukan personalia. Keduanya harus dimajukan bersama. Cukup sulit memajukan organisasi tanpa memajukan tanpa memajukan personalia, juga sebaliknya.²⁷

Yang dimaksud dengan kompetensi personel adalah pengetahuan dan keterampilan atau pengalaman yang dimiliki oleh personel. Oleh sebab itu, kompetensi personel dilihat dari pendidikan formal, pendidikan tambahan melalui pelatihan dan pengalaman bekerja di bidangnya. Personel tanpa pengalaman kerja di bidangnya belum dapat dinyatakan kompeten meskipun memiliki pendidikan formal dengan jenjang pendidikan tinggi dan mengikuti pelatihan sesuai dengan bidangnya, begitu juga sebaliknya, memiliki pengalaman bekerja sesuai bidang tugasnya juga belum dapat dinyatakan kompeten jika tidak mempunyai cukup pengetahuan di bidangnya. Pelatihan berfungsi untuk mempermudah dan mempercepat dalam mempelajari ilmu tertentu, sehingga pelatihan sangat penting untuk memperbaiki pengertian tentang hal-hal yang dilakukan saat ini maupun untuk mengantisipasi kebutuhannya untuk melakukan pekerjaan di masa mendatang. Pelatihan dan kinerja personel perlu mendapatkan pemantauan dan penilaian secukupnya guna melihat kemajuan kinerja personel saat ini dibandingkan dengan masa lalu. Gap antara hasil pekerjaan personel dengan

²⁷ Made Pidarta, *Op.Cit.* Hal 115

yang diharapkan dapat digunakan untuk membuat program kebutuhan pelatihan atau identifikasi kebutuhan pelatihan. Demikian seterusnya sehingga terjadi suatu peningkatan kompetensi personel secara berkelanjutan.

Pelatihan personel adalah ciri-ciri penerapan manajemen modern yang harus selalu mengikuti perubahan yang dapat terjadi sangat cepat saat ini atau untuk mengantisipasi masa mendatang, sehingga hampir tidak mungkin suatu organisasi dapat bertahan dalam era baru tanpa mempunyai program pelatihan personel. Pelatihan dapat dilakukan secara internal oleh personel yang lebih kompeten atau pelatihan sesuai yang diharapkan. Pelatihan tidak harus diberikan oleh personel yang senior kepada junior, tetapi diberikan oleh personel yang lebih kompeten kepada yang belum kompeten.²⁸

2. Penataan Personalia

Menurut Handoko yang dikutip oleh Natasya Virginia Leuwol, menyatakan penataan personalia (*staffing*) merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan penarikan, penempatan, pemberian latihan, dan pengembangan anggota-anggota organisasi. Kegiatan penataan personalia (*staffing process*) dilihat merupakan serangkaian proses yang dilakukan secara berkesinambungan demi menjaga tercapainya keperluan personalia lembaga dengan orang-orang yang kompeten dalam tempat yang benar dan pada saat yang akurat.

Adapun prosedur dalam kegiatan penataan personalia adalah:

1) Merencanakan Sumber Daya Manusia

Merencanakan sumber daya manusia termasuk keseluruhan proses yang diperlukan untuk menyiapkan tipe dan banyaknya pekerja secara akurat untuk mencapai

²⁸ Sunarya, *Manajemen Pengelolaan Laboratorium* (UGM PRESS, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=qPU1EAAAQBAJ>. Hal 20-21

target organisasi. Penataan personalia terdiri dari beberapa segmen yang diperlukan yakni:

- a. Menentukan keperluan jabatan, penataan personalia diawali dengan menentukan target dan rencana lembaga.
- b. Menentukan detail jabatan (*job detail*) berbagai ragam jabatan dan skill yang diperlukan.
- c. Memperkirakan banyaknya pekerja yang diperlukan pada waktu yang akan datang.
- d. Tersedianya pekerja untuk melakukan beragam aktivitas.

Menentukan detail jabatan merupakan hasil dari kegiatan analisis pekerjaan yang mencakup menentukan kompetensi dan skill yang dimiliki, tanggung jawab, pemahaman akan tugasnya, otoritas yang dipunyai serta kaitannya dengan masing-masing posisi dalam suatu lembaga. Hasil lainnya dari kegiatan analisis pekerjaan ini adalah uraian pekerjaan.²⁹

2) Mengembangkan Sumber-sumber Pasokan Personalia

Terdapat dua sumber pasokan pekerja yaitu sumber yang berasal dari dalam lembaga dan sumber yang berasal dari luar lembaga. Pada umumnya manajer lebih memilih pasokan pekerja dari internal lembaga, sebab akan menimbulkan motivasi bagi pekerja yang sudah ada, tetapi juga manajer penting untuk memilih orang yang tepat dalam menempati suatu jabatan agar pekerjaan dapat terlaksana secara berdaya guna dari eksternal lembaga.

Terdapat tiga sumber pasokan internal pekerja yaitu:

- a. Pendidikan dan pelatihan (*upgrading*) yaitu dengan memberikan pembelajaran dan pelatihan.

²⁹ N V Leuwol et al., *Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Sebuah Konsep, Fakta Dan Gagasan* (Yayasan Kita Menulis, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=IY0BEAAAQBAJ>. Hal 33

- b. Mutasi (*transferring*) dari kedudukan yang kurang disukai ke kedudukan lain yang lebih menyenangkan sesuai keperluan.
- c. Promosi (*promoting*) yaitu promosi ke kedudukan yang lebih baik lagi

Sumber ekstern penawaran tenaga kerja dapat diperoleh antara lain dari lamaran pribadi yang masuk, organisasi sumber daya manusia, kantor penempatan tenaga kerja, sekolah-sekolah, para pesaing, imigrasi dan migrasi.³⁰

Menurut Handoko yang dikutip oleh Buyung dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pendidikan dalam Perspektif Al-Qur'an sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia, tanpa orang-orang yang cakap, organisasi dan manajemen akan gagal mencapai tujuannya. Bagaimana manajer melakukan fungsi penyusunan personalia (*staffing*) secara efektif akan menentukan sukses atau kegagalan mereka sebagai manajer.³¹

Fungsi dari penataan personalia dilaksanakan dalam dua tipe lingkungan yang berbeda, diantaranya yaitu:

- 1) Lingkungan eksternal yang meliputi seluruh faktor di luar organisasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhinya.
- 2) Lingkungan internal yang terdiri dari unsur-unsur di dalam organisasi.

Ada beberapa langkah yang harus ditempuh dalam proses *staffing*, antara lain yaitu perencanaan sumber daya manusia, seleksi, pengenalan dan orientasi, latihan dan pengembangan,

³⁰ Ibid, Hal 34

³¹Buyung, *Fungsi Manajemen Pendidikan Dalam Persepektif Alquran* (2022: Guepedia, n.d.), https://books.google.co.id/books?id=_GZcEAAAQBAJ. Hal 117

penilaian atas pelaksanaan kerja, pemberian balas jasa dan penghargaan, serta perencanaan dan pengembangan karir.³²

Secara urut proses penataan personil diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Merencanakan kebutuhan pegawai.
- 2) Penarikan, nilai dari pengumuman kebutuhan pegawai, menyeleksi (*reqcruitment*)
- 3) Penempatan (*placement* sesuai dengan formasi).
- 4) Menggunakan tenaga kerja termasuk merangsang gairah kerja dengan menciptakan kondisi-kondisi atau suasana kerja yang baik.
- 5) Memelihara kesejahteraan pegawai berupa gaji, insentif, hari libur dan cuti, pertemuan-pertemuan yang bersifat kekeluargaan dan bentuk-bentuk kesejahteraan yang lainnya.
- 6) Mengatur kenaikan pangkat dan kenaikan gaji yang lainnya.
- 7) Meningkatkan mutu pegawai baik melalui pendidikan atau kesempatan-kesempatan lain misalnya mengikuti pendidikan (Insentiv Training), penataran, diskusi ilmiah, lokakarnya, langganan majalah dan surat kabar, menjadi anggota perkumpulan profesi dan sebagainya.
- 8) Mengadakan penilaian terhadap prestasi kerja pegawai untuk memperoleh data dalam rangka peningkatan pangkat pegawai.
- 9) Menata pemutusan hubungan kerja dengan pegawai.³³

3. Jenis Personalia

Yang dimaksud personalia Pendidikan adalah semua orang yang terlibat dalam tugas-tugas Pendidikan, yaitu para guru/dosen sebagai pemegang peranan utama, manajer/administrator, para supervisor, dan para pegawai. Para personalia Pendidikan perlu dibina agar bekerja sama

³² Ibid, Hal 118

³³ Lia Yuliana Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Aditya Media, 2008). Hal 215

secara lebih baik dengan masyarakat. Dan jenis personil yang ada di sekolah jika ditinjau dari tugasnya yaitu:

- a. Tenaga pendidik, yang terdiri dari pembimbing, penguji, pengajar, dan pelatih.
- b. Tenaga fungsional kependidikan, yang terdiri atas penilik, pengawas, peneliti dan pengembang pendidikan, dan pustakawan.
- c. Tenaga teknis pendidikan, yang terdiri dari laboran dan teknisi sumber belajar.
- d. Tenaga pengelola satuan pendidikan, yang terdiri dari kepala sekolah, direktur, ketua, rektor dan pimpinan satuan luar pendidikan.
- e. Tenaga administratif, yaitu staf tata usaha.³⁴

Personil sekolah atau tenaga kependidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pendidikan. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bab I pasal 1 ayat (5) dijelaskan bahwa tenaga kependidikan itu adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 1992 bab II pasal 3 ayat (1) dijelaskan bahwa tenaga kependidikan terdiri atas tenaga pendidik, pengelola satuan pendidikan, panilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang pendidikan, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar, dan menguji. Menurut Hartati Sukirman tenaga kependidikan dapat dibedakan menjadi:

- a. Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik adalah personil di lembaga atau organisasi pelaksanaan pendidikan yang melakukan salah satu aspek atau seluruh kegiatan pendidikan, baik mikro ataupun makro. Tenaga pendidik dibedakan lagi menjadi tiga macam yaitu pengajar, pembimbing, dan supervisor pendidikan.

³⁴ Irjus Indrawan et al. *Op.Cit.* Hal 14

b. Tenaga Administrator Pendidikan

Administrator pendidikan adalah personil pendidikan yang secara professional bertugas melaksanakan kegiatan pengelolaan penyelenggaraan pendidikan. Yang termasuk ke dalam tenaga administrator pendidikan adalah perencana pendidikan, pengembang kurikulum pendidikan, peneliti dan pengembang pendidikan.

c. Tenaga Teknis Pendidikan

Tenaga teknis pendidikan adalah personil pendidikan yang professional bertugas memberikan layanan pendidikan melalui pendekatan kondisional (fasilitas dan layanan khusus). Yang termasuk ke dalam tenaga teknis pendidikan diantaranya adalah pustakawan dan laboran.³⁵

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis personil pendidikan berbeda menurut pendapat setiap ahli. Akan tetapi dapat kita lihat personil pendidikan merupakan orang-orang yang berada di lingkup pendidikan. Sedangkan untuk personil sekolah merupakan pegawai yang berada di dalam lingkup sekolah, baik secara langsung maupun tidak langsung ikut dalam menunjang terselenggaranya pendidikan di suatu sekolah.

4. Fungsi-Fungsi Manajemen Personalialia

Kualitas manusia yang dibutuhkan oleh bangsa Indonesia pada masa yang akan datang, adalah mampu menghadapi tantangan persaingan yang semakin ketat dengan bangsa lain. Pemenuhan kualitas manusia bangsa ini dihasilkan melalui penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Dalam peningkatan personalialia peran pendidikan cukup menonjol, oleh karena itu sangat penting bagi pembangunan nasional untuk memfokuskan peningkatan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu akan diperoleh

³⁵ Hartati Sukirman, *Manajemen Tenaga Pendidikan* (Yogyakarta: FIP UNY, 2000). Hal 8-11

dari sekolah yang bermutu, dan sekolah yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula.³⁶

Manajemen personalia dalam hal ini dapat dikatakan sebuah upaya untuk mengelola sumberdaya manusia, dalam hal ini guru yang ada di sekolah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dapat dikatakan, bahwa kepala sekolah dalam posisinya sebagai seorang manager juga harus mampu membagi tugas dan fungsi personil secara efektif dan efisien.³⁷

Kriteria manajemen personalia yang tercapai dan apa yang menjadi tujuannya, harus memenuhi syarat-syarat yang menentukan sebagai suatu ciri yang patut ada dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas kepegawaian. Syarat tersebut antara lain:³⁸

- a. Manajemen kepegawaian harus dilandasi suatu manajemen modern yang mengandung kebijaksanaan yang sempurna (Integrated Politycy).
- b. Pembinaan pegawai ke arah produktivitas kerja yang dapat menimbulkan efektivitas dan evisiensi yang dibutuhkan.
- c. Pembinaan disiplin dan etos kerja kearah pencapaian prestasi kerja yang sebaik-baiknya dengan memberikan pendidikan dan latihan kerja.
- d. Adanya penempatan dan pemanfaatan tenaga.
- e. Mengambil tindakan disiplin terhadap pegawai.
- f. Peningkatan kesejahteraan untk masing-masing pegawai mendapatkan kebutuhan yang layak.
- g. Terpelihara dan terciptanya hubungan yang baik antara bawahan dan atasan.

Manajemen personalia erat kaitannya dengan fungsi operasionalnya, yakni antara lain :

³⁶ Musanef, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, Manajemen Kepegawaian Di Indonesia (Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996). Hal 13

³⁷ Bangun Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Gelora Aksara, 2012). Hal 7

³⁸ Edwin B Flippo, *Manajemen Personalialia, Edisi Ke Enam Jilid Satu* (Jakarta: PT Gelora Aksara, 1984). Hal 121

a) Perencanaan Pegawai

Perencanaan berarti penentuan program personalia yang akan membantu tercapainya sasaran yang telah disusun, dengan kata lain proses penentuan sasaran akan melibatkan partisipasi aktif dan kesadaran penuh dari manajer personalia, dengan keahliannya dalam melakukan analisis.³⁹ Perencanaan pegawai ini merupakan kegiatan untuk menentukan kebutuhan pegawai, baik secara kuantitatif, maupun kualitatif, untuk masa sekarang dan masa depan. Penyusunan rencana personalia yang baik dan tepat memerlukan informasi yang lengkap dan jelas tentang tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Yang harus direncanakan dalam hal ini antara lain: *pertama*, berapa jumlah tenaga yang dibutuhkan oleh organisasi, *kedua* berapa macam keterampilan yang dibutuhkan dan juga berapa orang setiap jenis keterampilan, begitu pula dengan jenis keahlian dan spesifikasi, *ketiga*, upaya menempatkan mereka pada pekerjaan yang tepat untuk jangka waktu tertentu, dengan harapan dapat memajukan dan memberi keuntungan optimal baik kepada organisasi maupun kepada anggota lain. Maka sebelum merencanakan diperlukan suatu analisis pekerjaan (*job analisis*) dan analisis jabatan untuk memperoleh diskripsi pekerjaan (gambaran tentang tugas-tugas dan pekerjaan yang harus dilaksanakan).⁴⁰ Analisis jabatan merupakan dasar program manajemen kepegawaian atau manajemen personalia, karena hasil analisis jabatan dapat dipergunakan untuk menyusun program manajemen kepegawaian.⁴¹ Secara singkat dapat dikatakan bahwa analisis jabatan diadakan untuk memberikan suatu pengertian tentang unsur-unsur jabatan yang terkandung dalam tiap jabatan.

³⁹ Ibid, Hal 5

⁴⁰ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: Remaja Rodaskarya, 2007). Hal 43

⁴¹ IG. Wursanto, *Manajemen Kepegawaian I* (Yogyakarta: Kanisius, 1989). Hal 41

b) Pengadaan Pegawai

Yaitu suatu usaha untuk memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari personalia yang diperlakukan untuk menyelesaikan sasaran organisasi. Yang dimaksud dengan pengadaan pegawai ialah usaha yang dilakukan untuk mengisi jabatan-jabatan tertentu yang masih kosong, baik akibat pembentukan unit baru yang menyebabkan timbulnya kegiatan yang membutuhkan pelaksana-pelaksana, maupun sebagai akibat terjadinya mutasi atau penggantian pegawai sehingga kemudian dibutuhkan pegawai baru atau penggantian posisi.⁴²

Dan secara sederhana pengadaan pegawai ini adalah merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pegawai pada suatu lembaga, baik jumlah maupun kualitasnya. Untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan, maka kemudian dilakukan kegiatan rekrutmen, yaitu usaha untuk mencari dan mendapatkan calon-calon pegawai yang memenuhi syarat sebanyak mungkin, untuk kemudian dipilih calon terbaik dan tercapai.⁴³ Untuk kepentingan tersebut perlu dilakukan seleksi, melalui ujian lisan, tulisan dan praktek. Namun adakalanya pengadaan pegawai dapat didatangkan secara intern atau dari dalam organisasi saja, apakah melalui promosi atau mutasi. Hal tersebut biasanya dilakukan jika formasi yang kosong sedikit, sementara pada bagian lain ada kelebihan pegawai atau memang sudah dipersiapkan. Penentuan dari pegawai yang diperlukan harus bersandar pada tugas-tugas yang tercantum pada rancangan pekerjaan yang ditentukan sebelumnya.

c) Pembinaan dan Pengembangan Pegawai

Sebagai organisasi yang tumbuh, lembaga pendidikan selalu membutuhkan perhatian ke dalam, yaitu

⁴² Piet A. Sahertian, *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan Di Sekolah* (Surabaya: Usaha Nasional, 1994). Hal 163

⁴³ Mulyasa, *Op.Cit.* Hal 43

terhadap dirinya sendiri.⁴⁴ Perhatian itu tertuju pada usaha mempertahankan kelangsungan hidup, peningkatan dan agen pembaharuan.

Organisasi senantiasa menghendaki agar personil-personilnya melaksanakan tugas secara optimal, dan menyumbangkan segenap kemampuannya untuk kepentingan organisasi, serta bekerja lebih baik dari hari kehari. Sehingga untuk itu personalia harus senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan ke arah yang lebih baik, terutama untuk mencegah pemakaian pengetahuan yang sudah usang dan pelaksanaan tugas yang sudah *off to date*. Pengembangan merupakan peningkatan keterampilan melalui pelatihan yang perlu untuk prestasi kerja yang tepat. Disamping itu pegawai sendiri, sebagai manusia juga membutuhkan peningkatan dan perbaikan pada dirinya termasuk tugasnya. Sehubungan dengan itu, fungsi pembinaan dan pengembangan pegawai merupakan fungsi pengelolaan personil yang mutlak diperlukan, untuk memperbaiki, menjaga, dan meningkatkan kinerja pegawai.⁴⁵ Kegiatan ini dapat dilakukan dengan cara *on the job training* dan *in service training*. Kegiatan pembinaan dan pengembangan ini tidak hanya menyangkut aspek kemampuan, tetapi juga menyangkut karier pegawai. Usaha-usaha pengembangan ini bisa melalui beberapa cara, yakni antara lain:

1. Pendidikan dan latihan (*in service training*)
2. Tugas belajar
3. Formasi dalam arti penempatan pada jabatan yang lebih daripada semula
4. Pemindahan jabatan, pemindahan lapangan kerja dan pemindahan wilayah (*tour of duty and tour of area*)

⁴⁴ Made Pidarta, *Op.Cit.* Hal 123

⁴⁵ Mulyasa, *Op.Cit.* Hal 44

5. Seminar, workshop, konferensi, rapat dinas dalam berbagai bentuk.⁴⁶

Tujuan dari berbagai usaha pengembangan personalia ialah:

1. Untuk meningkatkan kuantitas *output*
2. Meningkatkan kualitas *output*
3. Merealisasi perencanaan personalia
4. Meningkatkan moral kerja
5. Meningkatkan penghasilan atau kesejahteraan
6. Meningkatkan kesehatan dan keamanan
7. Mencegah ketuaan
8. Untuk mengembangkan personalia itu sendiri.⁴⁷

Dengan latihan dan pendidikan akan diperoleh personalia pendidikan yang tetap muda dalam semangat, pengetahuan dan keterampilan. Ini berarti merupakan peluang untuk meningkatkan moral kerja, kuantitas maupun kualitas *output*. Bila produktifitas meningkat tidak mustahil kesejahteraan personalia juga meningkat, yang dapat berupa hasil-hasil kerja nyata, peningkatan proyek dari pemerintah, dan kepangkatan yang lebih pesat. Latihan dan pendidikan ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kesehatan jiwa dan rasa aman personalia pendidikan, karena mereka merasa punya bekal pengetahuan yang memadai dan mampu melaksanakannya.

Pegawai professional itu harus dapat dan diberi kesempatan belajar lagi baik secara formal maupun informal, agar keahlian mereka tidak ketinggalan oleh lajunya perkembangan ilmu dan pengetahuan lainnya. mereka tidak dibenarkan hanya ditekankan untuk bekerja secara rutin saja demi lancar jalannya roda organisasi. Sebab hal ini akan mempercepat kematian organisasi itu.

Bila tenaga professional harus dikembangkan, tidak berarti tenaga kependidikan yang lain yang non

⁴⁶ Piet A. Sahertian, *Op.Cit.* Hal 168

⁴⁷ Made Pidarta, *Op.Cit.* Hal 123

professional dibiarkan. Karir mereka perlu pula dikembangkan.⁴⁸ Mengingat mereka adalah patner tenaga-tenaga professional. Karir mereka harus meningkat sejalan dengan peningkatan tenaga professional agar jalannya organisasi tidak timpang melainkan bergerak maju bersama. Jadi tidak pada tempatnya jika para pegawai pendidikan diasumsikan sudah bagus cara bekerjanya, dengan hanya menekankan kepada perkembangan dosen atau guru saja dan membiarkan karir para pegawai non guru atau dosen.

Hal seperti inilah yang dapat menimbulkan ketidaktepatan data pada beberapa unit kerja, keterlambatan penyelesaian surat-surat, kekuranglancaran arus informasi dan sebagainya. Dengan demikian seyogyanya tenaga non professional juga dikembangkan dengan teknik belajar sambil bekerja, latihan keterampilan, membaca kepustakaan dan studi lanjutan.

d) Promosi, Mutasi dan Pemberhentian Pegawai

Promosi, mutase, dan pemberhentian pegawai merupakan satu rangkaian kegiatan yang melibatkan personal yang ada dalam suatu organisasi. Dimana masing-masing personal memiliki peluang untuk memperoleh promosi jabatan, mutase atau bahkan pemberhentian sesuai dengan prestasi kerja yang dimiliki dan juga masa jabatan yang telah dilaksanakan.

Seorang manajer sebelum melakukan promosi, mutase ataupun pemberhentian pegawai harus mengadakan penilaian terlebih dahulu terhadap para pegawai atau para personalia. Yang dimaksud dengan penilaian pegawai adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk mengetahui secara formal maupun informasi hal-hal yang menyangkut pribadi, status, pekerjaan, prestasi kerja maupun perkembangan pegawai.⁴⁹

⁴⁸ Ibid, Hal 131

⁴⁹ Piet A. Sahertian, *Op.Cit.* Hal 169

Setelah kegiatan penilaian dilakukan, langkah selanjutnya ialah melakukan kegiatan promosi, mutasi dan juga pemberhentian berdasarkan hasil penilaian terhadap para anggota personalia. Promosi sendiri identik dengan penempatan dan penugasan, baik itu pada pegawai yang baru maupun pegawai yang sudah senior. Bisa juga promosi ini adalah untuk kenaikan pangkat atau golongan bagi yang PNS (Pegawai Negeri Sipil). Dalam penempatan atau penugasan ini diusahakan adanya kongruensi yang tinggi antara tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai dengan karakteristik pegawai.

Sedangkan mutasi ini sifatnya adalah pemindahan saja. Pemindahan disini bisa saja dalam hal pekerjaan yang dibebankan atau juga bisa berupa pemindahan instansi namun dengan jenis pekerjaan tetap. Mutasi ini bisa terjadi karena beberapa sebab, yaitu diantaranya: karena yang bersangkutan atau pegawai ini pindah tempat, atau bisa juga karena seorang pegawai memang lebih cocok untuk menempati suatu jabatan baru dari pada yang dibebankan kepada pegawai tersebut sebelumnya.

Pemberhentian pegawai merupakan fungsi personalia yang menyebabkan terlepasnya pihak organisasi dan personil dari hak dan kewajiban sebagai lembaga tempat bekerja dan sebagai pegawai.⁵⁰ Untuk selanjutnya mungkin masing-masing pihak terikat dalam perjanjian ketentuan sebagai bekas pegawai dan bekas lembaga tempat ia bekerja. Dalam kaitannya dengan tenaga kependidikan di sekolah, khususnya PNS (Pegawai Negeri Sipil), sebab-sebab pemberhentian pegawai ini dikelompokkan dalam tiga jenis. *Pertama*, pemberhentian atas permohonan sendiri, *kedua*, pemberhentian oleh dinas atau pemerintah, *ketiga*, pemberhentian sebab lain-lain, penyebab dari adanya pemberhentian ini antara lain pegawai yang bersangkutan meninggal dunia, hilang, hasil

⁵⁰ Mulyasa, *Op.Cit.* Hal 44

menjalani cuti diluar tanggungan negara dan tidak melaporkan diri kepada yang berwenang, serta telah mencapai batas pension.

e) **Kompensasi**

Kompensasi adalah balas saja yang diberikan organisasi kepada pegawai, yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Fungsi kompensasi ini dirumuskan sebagai balas jasa yang memadai dan layak kepada personalia untuk sumbangan mereka kepada tujuan organisasi. Pemberian kompensasi selain dalam bentuk gaji, dapat juga berupa tunjangan, fasilitas perumahan, kendaraan dan lain-lain. Secara konsep, meningkatkan kesejahteraan para pegawai memang salah satu tugas para manajer. Organisasi merupakan satu bentuk kehidupan bersama dengan tujuan tertentu yang sudah disepakati bersama. Untuk mencapai tujuan itu, para manajer perlu mengarahkan, membina dan mengkoordinasi para anggotanya. Salah satu media penting untuk menggerakkan dan mengarahkan mereka agar hati mereka lebih mudah tergerak untuk maju adalah jaminan kesejahteraan. Masalah kompensasi merupakan salah satu bentuk tantangan yang harus dihadapi manajemen. Dikatakan tantangan karena imbalan oleh pekerja tidak lagi dipandang semata-mata sebagai alat pemuas kebutuhan materialnya. Akan tetapi sudah dikaitkan dengan harkat dan martabat manusia. Sebaliknya, organisasi cenderung melihatnya sebagai beban yang harus dipikul oleh organisasi tersebut dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran. Dalam mengembangkan dan menerapkan suatu system imbalan tertetu, kepentingan organisasi dan para pekerja perlu diperhitungkan. Ada satu kemungkinan usaha yang dapat dilakukan oleh manajer dalam meningkatkan kesejahteraan bawahannya, ialah dengan melakukan kerja nyata yang hasilnya dapat dijual. Kerja nyata ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi belajar bagi para siswa atau

mahasiswa dan fungsi kesejahteraan bagi para pembinanya dan juga lembaga yang bersangkutan.

f) **Evaluasi Pegawai**

Untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang dikemukakan terdahulu, diperlukan sistem evaluasi atau penilaian pegawai secara obyektif dan akurat. Penilaian tenaga kependidikan ini difokuskan pada prestasi individu dan peran sertanya dalam kegiatan sekolah.⁵¹ Penilaian ini tidak hanya penting bagi sekolah, tetapi juga bagi pegawai itu sendiri. Bagi para pegawai, evaluasi berguna sebagai umpan balik berbagai hal, seperti kemampuan, keletihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir. Bagi sekolah, hasil penilaian prestasi kerja tenaga kependidikan sangat penting dalam pengambilan keputusan berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program sekolah, penerimaan, pemilihan, pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan aspek lain dari keseluruhan proses efektif sumber daya manusia secara utuh.

Apabila seluruh fungsi diatas terlaksana dengan baik, maka seluruh roda administrasi akan bisa dijalankan dengan lancar, baik yang bersifat administratif maupun yang berhubungan dengan proses belajar mengajar. Karena seluruh perencanaan pengembangan lembaga berakar dari manajemen personalia, baik itu kurikulum, sarana prasarana, keuangan, maupun inventaris sekolah. Sebab bagaimanapun juga dalam suatu organisasi peran personalia sangatlah vital.

5. Aspek-Aspek Kompetensi Personalia

Yang dimaksud dengan kompetensi personal adalah kemampuan dan ciri-ciri yang ada dalam diri guru yang dapat mengembangkan kondisi belajar sehingga hasil belajar dapat dicapai dengan efektif. Departemen Pendidikan dan

⁵¹ Ibid, Hal 45

Kebudayaan dalam buku *Panduan Pembinaan Kompetensi Mengajar* yang dikutip oleh Arbangi dkk, dijelaskan ada tiga hal yang memberi ciri kompetensi personal yaitu: kepribadian, penampilan, dan kepemimpinan.⁵²

Ada lima aspek kompetensi personalia yang harus dimiliki oleh semua individu yaitu sebagai berikut:⁵³

- a. Keterampilan menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
- b. Keterampilan mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
- c. Keterampilan mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
- d. Keterampilan bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
- e. Keterampilan beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping, mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

B. Pelayanan Tata Usaha

1. Pengertian Tata Usaha Sekolah

Tata usaha terdiri dari dua kata, yaitu “Tata” dan “Usaha” yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian sebagai berikut, tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati dan usaha ialah suatu usaha dengan mengerahkan

⁵²Arbangi Dakir, Umiarso, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Prenada Media, 2016), <https://books.google.co.id/books?id=5KbJDwAAQBAJ>. Hal 154

⁵³Moeheriono, *Op.Cit.* Hal 15

tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi menurut arti kata, tata usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha.

The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern memberikan pengertian bahwa tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja. Tata usaha diberi pengertian sebagai aktivitas administrasi dalam arti sempit yaitu, kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat digunakan secara langsung.

Tenaga tata usaha adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah non *teaching staff* yang bertugas di sekolah. Dalam Kepmendiknas No.053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal. Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa tenaga tata usaha ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.⁵⁴

Tata usaha atau ketatausahaan merupakan sebuah rangkaian proses mengumpulkan, mencatat, mengelola, mengandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dan sangat penting untuk proses kerja sama. Menurut Dr. Yusuf Hadijaya yang dikutip oleh

⁵⁴ Sulistiyono; M Hidayat, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi Dan Pembimbingan Berkelanjutan* (Penerbit P4I, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=HMaPEAAAQBAJ>. Hal 9

Hendy Eryanto dan Marsofiyati dalam bukunya yang berjudul *Perencanaan Pengajaran*, ketatausahaan yaitu sesuatu hal yang berkaitan dengan persoalan menyiapkan, membuat, mengirim, mencatat bahan-bahan keterangan/proses yang dimulai dari mengumpulkan, mencatat, memproses (konsep surat/keputusan/korespondensi), memperbanyak, mengirim (ekspedisi) dan menyimpan atau mengarsipkan seluruh bahan-bahan, ini berhubungan dengan informasi yang diperlukan dalam suatu organisasi agar dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Informasi yang masih mentah akan diolah hingga dapat digunakan bagi setiap bagian yang memerlukan untuk berhubungan dengannya.⁵⁵

2. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha Sekolah

Suatu organisasi dalam menalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukannya bidang ketatausahaan. Pada dasarnya, bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengelolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan.

Keberadaan staf tata usaha juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Keberadaan tenaga tersebut akan sangat mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dengan memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai yang disyaratkan maka kualitas akan baik pula. disampingitu, kompetensi yang dimiliki akan mencerminkan proses *good university governance*. Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi/tata usaha sekolah dijenjang pendidikan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah.

Tenaga tata usaha merupakan tim yang ada di sekolah yang bertanggung jawab dalam urusan administrasi sekolah, baik yang menyangkut siswa, guru, kepegawaian, administrasi

⁵⁵Henry Eryanto and Marsofiyati, *Perencanaan Pengajaran* (UNJ PRESS, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=S0FsEAAAQBAJ>. Hal 141

persuratan, sarana dan prasarana. Secara khusus salah satu tugas tata usaha di sekolah adalah yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi di sekolah yang meliputi pengolahan data dan informasi, pendokumentasian dan promosi serta publikasi.⁵⁶

Tugas tata usaha sekolah dalam menjalankan fungsinya membantu kepala sekolah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah adalah terlibat dalam kegiatan diantaranya sebagai berikut:

a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

- 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan.
- 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
- 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
- 4) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
- 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
- 6) Menyiapkan format-format kepegawaian
- 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
- 8) Menyusun laporan kepegawaian
- 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
- 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian

b. Melaksanakan Administrasi Keuangan

- 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal

⁵⁶ Juhji, *Manajemen Humas Sekolah*, Pendidikan (Penerbit Widina, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=INTnDwAAQBAJ>. Hal 96

- 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana
 - 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
 - 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
 - 5) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
 - 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
 - 3) Mengadakan sarana dan prasarana
 - 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
 - 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana
 - 6) Memelihara sarana dan prasarana
 - 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
 - 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
 - 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
 - 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
 - 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
 - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
 - 3) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - 4) Mempromosikan sekolah/madrasah
 - 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
 - 6) Melayani tamu sekolah/madrasah

- 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
 - 8) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- 1) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - 2) Melaksanakan program kesekretariatan
 - 3) Mengelola surat masuk dan keluar
 - 4) Membuat konsepsurat
 - 5) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - 6) Menyusutkan surat/dokumen
 - 7) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 8) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - 2) Membantu kegiatan masa orientasi
 - 3) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas
 - 4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
 - 5) Membuat data statistik pesertadidik
 - 6) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
 - 7) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
 - 8) Mendokumentasikan program pengembangandiri
 - 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
 - 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
- 1) Mendokumentasikan standarisi
 - 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - 3) Mendokumentasikan silabus

- 4) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasilbelajar
- 5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
- 6) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
- 7) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
- 8) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
- 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan matapelajaran
- 10) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
- 11) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dansilabus
- 12) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran persemester
- 13) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
- 14) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN)atau leger
- 15) Membantu menyusung rafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
- 16) Menyusun daftar buku-buku wajib
- 17) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- 18) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan.⁵⁷

Secara garis besar tata usaha memiliki tiga fungsi pokok yaitu:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi,
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat,
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.⁵⁸

⁵⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (Jakarta: Depdiknas).

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan. Menurut Ary Gunawan, ada tiga fungsi tata usaha/administrasi pendidikan sebagai berikut :

- a. Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis.
- b. Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, yang disertai pembinaan demi peningkatan pendidikan.
- c. Memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien dalam kegiatan belajar dan mengajar.⁵⁹

Menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi Sembilan tugas pokok diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tugas pokok urusan administrasi
2. Tugas pokok bendaharawan sekolah
3. Tugas pokok inventarisasi dan perlengkapan
4. Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian
5. Tugas pokok administrasi kesiswaan
6. Tugas pokok administrasi persuratan
7. Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
8. Tugas pokok pengelolaan laboratorium
9. Tugas pokok pembantu /penjaga sekolah

Dari uraian diatas, secara rinci inti dari fungsi kegiatan tata usaha, antara lain sebagai berikut:

1. Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data, menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.

⁵⁸ Irjus Indrawan; Edro Pedinata, Jauhari, *Manajemen Peserta Didik* (Penerbit Qiara Media, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=TmtgEAAAQBAJ>. Hal 123

⁵⁹ Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011). Hal 3

2. Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. misalnya alat perekam suara,
3. Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengeloladata 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 atauinformasi kepada orang lain.
6. Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat dianggap aman.⁶⁰

3. Pelayanan Tata Usaha

Kegiatan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Pelayanan berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan fasilitas para pengguna pendidikan. Menurut pendapat Andie Megantara ia menyebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang.⁶¹

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

⁶⁰ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016). Hal 115-117

⁶¹ Andi Megantara, *Pelayanan Prima, Modul Pelayanan Prima Diklat Prajabatan Golongan I Dan II* (Jakarta: Pusdiklat Pegawai BPPK, 2005). Hal 5

- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.⁶²

Menurut E. Mulyasa, dalam organisasi non-profit seperti dalam industry jasa, pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu kualitas penyelenggaraan layanan:

- a. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan,
- b. Daya tangkap (responsiveness), yaitu kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap,
- c. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan,
- d. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan,
- e. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.⁶³

⁶² Muhamad Sakowi Amin, *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa* (Semarang: Universitas Islam Walisongo, 2015). Hal 24

⁶³ E. Mulyasa, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013). Hal 167

Rasulullah SAW memiliki teladan yang baik dalam bertutur kata, bersikap dan bertindak, salah satu misi Rasul diutus ke bumi adalah menyempurnakan akhlak. Islam menjunjung tinggi sikap sopan santun dan saling melayani dan menghormati. Dalam konteks pelayanan salah satu penentu kualitas pelayanan yaitu sikap ramah dan sopan. Allah SWT berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿١٦١﴾

Artinya: “Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.”⁶⁴ (Q.S Al-Ahzab (33): 21)

﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ﴿١٦٢﴾

Artinya: “Perkataan yang baik dan pemberian maaf itu lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakitinya. Allah Mahakaya lagi Maha Penyantun.”⁶⁵ (Q.S Al-Baqarah (2): 263)

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktifitas yang dilakukan secara kasat mata atau tidak berwujud yang hasilnya dirasakan secara langsung dan tidak menjadi kepemilikan siapapun.

Menurut Sutarto satuan layanan disebut sebagai satuan penataan yaitu satuan organisasi yang melakukan aktivitas membantu berbagai kebutuhan satuan lain agar berjalan lancar. Satuan lain yang dimaksud, meliputi satuan pimpinan, satuan haluan, satuan operasi, satuan komersial, satuan kontrol, dan satuan konsultasi. Jadi, pelayanan yang dilakukan

⁶⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*.

⁶⁵ Ibid

oleh satuan layanan dalam sebuah organisasi mencakup pelayanan kepada semua satuan organisasi dari berbagai jenjang.

Dalam sebuah organisasi sekolah yang disebut sebagai satuan layanan yaitu petugas tata usaha sekolah. Dengan demikian, tata usaha sekolah memiliki tugas membantu berbagai kebutuhan kepala sekolah; komite sekolah; dewan sekolah, tim manajemen sekolah yang meliputi bidang sarana prasarana, bidang kesiswaan, bidang hubungan masyarakat, bidang kurikulum; guru; peserta didik, dan masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsi tata usaha sekolah yaitu memberikan layanan terhadap hal-hal yang bersifat administratif guna membantu kebutuhan para pemangku kepentingan pendidikan pada masing-masing satuan kerja.⁶⁶

Pada konteks ketatausahaan, pelayanan ketatausahaan adalah kegiatan pemberian pelayanan mengenai hal-hal yang bersifat administratif. Aspek administratif tersebut berupa kegiatan pencatatan, pendataan, dan pemberkasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan peserta didik mulai dari peserta didik masuk di suatu sekolah sampai keluar dari sekolah tersebut.

Kegiatan pencatatan, pendataan, dan pemberkasan yang berkaitan dengan peserta didik tersebut merupakan tugas dari bagian ketatausahaan. Ketatausahaan yang berkaitan dengan peserta didik dijelaskan oleh Edi Suardi, menurutnya ketatausahaan peserta didik adalah segala bentuk catatan yang berkaitan dengan peserta didik.⁶⁷ Pernyataan Edi Suardi ini diperkuat oleh pendapat dari Mulyasa yang menyatakan bahwa ketatausahaan peserta didik berkaitan dengan pencatatan data dan pengaturan mengenai hal-hal yang

⁶⁶ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006). Hal 72

⁶⁷ Edi Suardi & Suwardi, *Administrasi Sekolah* (Jakarta: Aries Lima, 1979). Hal 24

berhubungan dengan peserta didik mulai dari masuk sampai dengan keluarnya peserta didik tersebut dari suatu sekolah.⁶⁸

Menurut Daryanto yang dikutip oleh Kurniawan, tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan. Maka melalui manajemen tata usaha yang baik, juga mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.⁶⁹

Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi, administrasi yaitu proses penyuluhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerjasama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Sedangkan administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah.

Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud daripada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan.⁷⁰

Pelaksanaan ketatausahaan siswa merupakan bentuk pelayanan administratif siswa yang terselenggara selama

⁶⁸ Mulyasa, *Op.Cit.* Hal 46

⁶⁹ Kurniawan, "Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Teknologi Informasi Tata Usaha Secara Simultan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Sma Negeri 10 Kerinci." Hal 19

⁷⁰ Irjus Indrawan et al. *Op.Cit.* Hal 144

siswa berada di sekolah. Jadi, pelayanan ketatausahaan siswa berupa pelayanan mengenai surat-menyurat, keterangan (data), dan informasi yang berkaitan dengan peserta didik mulai dari masuk sekolah, proses perkembangan di sekolah, sampai dengan keluarnya peserta didik tersebut dari suatu sekolah.

4. Tujuan Pelayanan Tata Usaha

Kegiatan ketatausahaan sekolah dilakukan oleh petugas tata usaha sekolah yang telah disertai tugas pada bidang pekerjaannya masing-masing untuk dapat memberikan pelayanan secara prima kepada para pelanggan pendidikan. Demikian pula penerapannya pada kegiatan ketatausahaan peserta didik bahwa petugas tata usaha sekolah diharapkan dapat memberikan pelayanan ketatausahaan secara prima sehingga peserta didik tidak memiliki hambatan dalam melaksanakan kegiatan belajar di sekolah.

Adanya pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik di suatu sekolah memiliki tujuan-tujuan tertentu yang dikehendaki oleh penyelenggara pendidikan pada masing-masing sekolah tersebut. Petugas bagian ketatausahaan sekolah memberikan pelayanan ketatausahaan peserta didik dimaksudkan untuk mempermudah proses penyelenggaraan kegiatan pendidikan di sekolah. Pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik di suatu sekolah memiliki tujuan sebagai berikut:⁷¹

- a. Memudahkan pihak sekolah, guru, dan orang tua peserta didik dalam memantau keberhasilan, kemajuan, dan prestasi belajar para peserta didik selama mengikuti pembelajaran di sekolah.
- b. Mendeteksi kondisi setiap peserta didik sehingga pihak sekolah dapat memberikan bimbingan maupun bantuan terhadap peserta didik yang memiliki suatu permasalahan.
- c. Menunjang aktivitas pengembangan pengetahuan, sikap kepribadian, aspek sosial emosional, dan keterampilan

⁷¹Mulyasa. *Op.Cit.* Hal 47

- setiap peserta didik sehingga dapat tumbuh dan berkembang secara optimal sesuai potensi masing-masing.
- d. Mengetahui dan mengontrol keberhasilan atau prestasi kepala sekolah sebagai manajer pendidikan di suatu sekolah.

Pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik merupakan salah satu tugas sekolah untuk memenuhi hak siswa selama menempuh pendidikan di suatu sekolah dalam rangka menunjang segala aktivitas pembelajaran guna tercapainya tujuan pendidikan yang efektif dan efisien.

Dalam prakteknya pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah. Mengingat banyak hal yang harus dihadapi baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga. Pelayanan yang sungguh- sungguh harus diberikan, sehingga pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Sinambela mengatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.⁷² Dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan. dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Jika dihubungkan dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pegawai tata usaha adalah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.

5. Bentuk-Bentuk Pelayanan Tata Usaha

Tata usaha sekolah wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada siapa saja yang membutuhkan layanan administrasi pada penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Salah satu pihak yang berhak mendapat pelayanan tersebut adalah peserta didik.⁷³ Layanan administrasi yang diberikan

⁷² Sunambela; Lion Poltak DKK, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). Hal 8

⁷³ Ibid, Hal 50

kepada peserta didik berupa surat menyurat, keterangan (melalui pendataan), dan informasi.⁷⁴

a. Persuratan

Petugas tata usaha sekolah memiliki tugas kesekretariatan yaitu urusan tata persuratan dan kearsipan. Tata persuratan meliputi aktivitas mengelola surat masuk dan keluar. Terdapat berbagai aktivitas peserta didik yang harus didukung dengan sebuah legalitas berupa surat. Surat tersebut dapat berupa surat pernyataan, surat keterangan, surat pengantar, surat izin, surat dinas, dan sebagainya. Oleh karena itu, petugas tata usaha harus dapat melayani dan memenuhi kebutuhan persuratan tersebut. Selain itu, tata usaha sekolah harus menyimpan berkas atau surat yang menerangkan siswa tersebut agar jika dibutuhkan kembali dapat disediakan oleh tata usaha. Jika kebutuhan tersebut tidak dapat terpenuhi maka tidak menutup kemungkinan bahwa aktivitas perkembangan peserta didik dapat terhambat.

b. Pendataan

Petugas tata usaha perlu melakukan pendataan kepada setiap peserta didik guna mengenal latar belakang serta mengetahui taraf kemajuan dan perkembangan peserta didik dengan baik. Hal tersebut dilakukan dengan menyediakan data dan keterangan yang objektif. Setiap perubahan dan perkembangan peserta didik harus dicatat, dihimpun, dan disimpan sebagai dokumen sekolah secara lengkap, rapi, sistematis, dan terpelihara. Data yang lengkap mengenai siswa akan sangat berguna dalam membantu perkembangan atau mengatasi kesulitan belajar siswa. Selain itu, data yang didukung dengan dokumen siswa yang lengkap dapat memudahkan klasifikasi siswa guna pengajuan beasiswa, bantuan sekolah, maupun berpartisipasi dalam sebuah kompetisi.⁷⁵

c. Informasi

⁷⁴ Abdul Aziz Wahab, *Op.Cit.* Hal 107

⁷⁵ Ibid, hal.109

Sekolah berkewajiban untuk melayani kepentingan siswa. Tata usaha dalam fungsinya melayani pekerjaan-pekerjaan operatif (operasional) harus dapat menyediakan berbagai informasi yang diperlukan siswa. Informasi-informasi tersebut dapat memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operasional kesiswaan secara lebih baik. Petugas tata usaha harus dapat mengakses, menyediakan, dan mensosialisasikan berbagai informasi yang menyangkut kepentingan siswa. Oleh karena itu, petugas tata usaha sekolah dituntut mampu menerapkan sistem informasi dengan terampil agar dalam memberikan pelayanan mengenai informasi kesiswaan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat.⁷⁶

C. Kerangka Berfikir

Personalia merupakan seorang pegawai atau bisa juga disebut dengan karyawan. Dalam pendidikan seorang pegawai atau karyawan tersebut ialah mereka yang tergabung di dalam sekolah untuk melaksanakan tugas dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Dalam upaya mencapai tujuan kependidikan di sekolah peranan tenaga kependidikan sangat menentukan. Selain guru, tenaga penunjang lainnya adalah tata usaha sekolah.

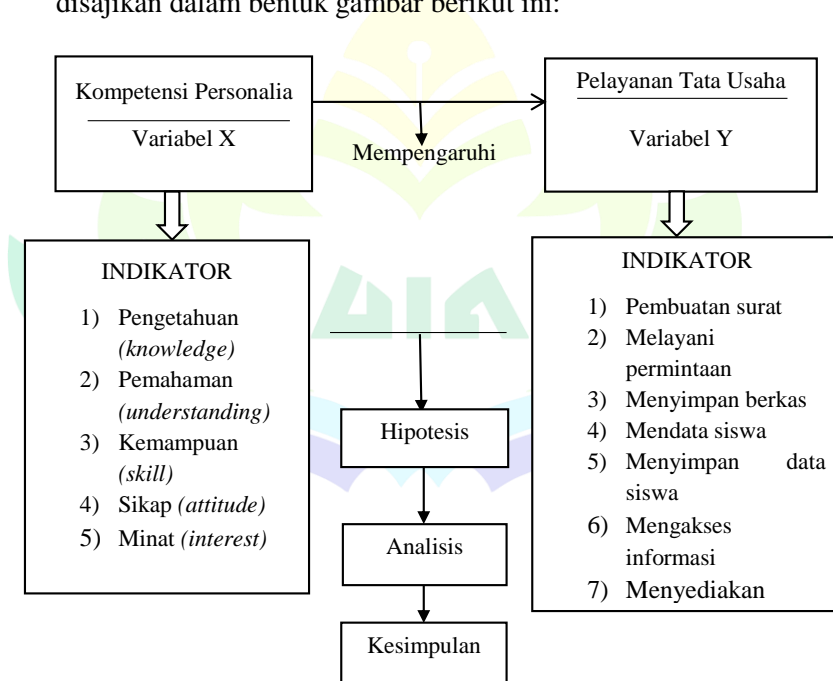
Tata usaha adalah penyelenggara sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah, juga berperan dalam pengembangan sekolah. Proses pelaksanaan pendidikan melalui lembaga pendidikan dikatakan berjalan dengan baik jika memiliki sistem administrasi yang baik, karena administrasi melekat dengan tugas ketata-usahaan, meskipun memang salah satu bagian dalam tugasnya, mempunyai tugas yang lebih dari sekedar masalah administrasi. Hal ini berkaitan dengan kualitas dari staf tata usaha itu sendiri.

Disadari atau tidak mutu staf tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah, tapi patut disayangkan upaya peningkatan mutu dan kinerja staf tata usaha

⁷⁶ Ibid, hal.110

sekolah kelihatannya kurang mendapat perhatian. Meskipun pada prinsipnya kunci utama dari peningkatan kualitas pendidikan ada di pundak para guru dan kepala sekolah. Tugas tata usaha tersebut meliputi: menyusun program kerja tata usaha sekolah, pengelolaan keuangan sekolah, pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa, penyusunan administrasi perlengkapan sekolah, penyusunan dan penyajian data sekolah, penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala. Untuk meningkatkan tugas tata usaha tersebut kepala sekolah sebagai manajer diharapkan mampu merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi tugas tata usaha tersebut.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini yang disajikan dalam bentuk gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir di atas penelitian ini akan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah

Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi. Apabila kompetensi personalia berkualitas maka akan berpengaruh terhadap pelayanan tata usahanya, karena salah satu hal untuk menunjang kualitas pelayanan tata usaha di sekolah yaitu perlu adanya pegawai tata usaha yang mampu melayani segala sesuatu yang berhubungan dengan ketatausahaan. Maka dari itu peneliti akan menganalisis secara komprehensif untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih obyektif.

D. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan atau masalah penelitian atau penjelasan sementara untuk menerangkan fenomena yang diamati atau suatu pernyataan tentang hubungan yang diharapkan terjadi antara dua variabel atau lebih yang memungkinkan untuk dibuktikan secara empirik atau perlu diuji kebenaran atas jawaban pertanyaan tersebut.⁷⁷ Menurut Sugiyono hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.⁷⁸ Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dengan membuktikannya melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh kompetensi personalia terhadap pelayanan tata usaha di Madrasah Aliyah Al-Ma'ruf Margodadi”.

⁷⁷ Budiharto, *Metodologi Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bid Ilmu Kes GIGI* (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2008), <https://books.google.co.id/books?id=KM5-oXu-XCkC>. Hal 19

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Cetakan Ke-19* (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal 64

2. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diujikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penulisan statistik.

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$



DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Aziz Wahab. *Anatomi Organisasi Dan Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Andi Megantara. *Pelayanan Prima, Modul Pelayanan Prima Diklat Prajabatan Golongan I Dan II*. Jakarta: Pusdiklat Pegawai BPPK, 2005.
- Arikunto, Suharsimi. "Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek / Suharsimi Arikunto." *Rineka Cipta* 2006, no. 2006 (2006).
- Ary Gunawan. *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011)*, 2003.
- Budiharto. *Metodologi Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bid Ilmu Kes GIGI*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2008.
<https://books.google.co.id/books?id=KM5-oXu-XCkC>.
- Buyung. *Fungsi Manajemen Pendidikan Dalam Persepektif Alquran*. 2022: Guepedia, n.d.
https://books.google.co.id/books?id=_GZcEAAAQBAJ.
- Dakir, Umiarso, Arbangi. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Prenada Media, 2016.
<https://books.google.co.id/books?id=5KbJDwAAQBAJ>.
- Decky Roland Heristyan, Titin Swastinah, Siti Rahayu. "Pengaruh Kompetensi Personal Guru BK Terhadap Aktivitas Belajar Siswa." *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi* 4, no. 2 (2021): 54–59.
<http://ejurnal.uij.ac.id/index.php/CONS>.
- DKK, Sunambela; Lion Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- E. Mulyasa. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Edi Suardi & Suwardi. *Administrasi Sekolah*. Jakarta: Aries Lima, 1979.

- Edro Pedinata, Jauhari, Irjus Indrawan; *Manajemen Peserta Didik*. Penerbit Qiara Media, 2022.
<https://books.google.co.id/books?id=TmtgEAAAQBAJ>.
- Emron Edison, Yohny Anwar, Imas Komariyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Flippo, Edwin B. *Manajemen Personalialia, Edisi Ke Enam Jilid Satu*. Jakarta: PT Gelora Aksara, 1984.
- Fuad, Misbahul. "Manajemen Personalialia Lembaga Pendidikan: MA Darul Ihsan Samarinda Dan SMA YPM Diponegoro Tenggarong." *Syamil* 7 (2019): 27–37.
- Gary Dessler. *Human Resource Management*. England: Pearson Education Limited, Inc, 2017.
- Getut Pramesti. *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2014.
- Gunawan, Imam. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Hadi, Samsul. "Manajemen Personalialia Pada Pendidikan Menengah." *Al Amin : Kajian Pendidikan Dan Sosial Kemasyarakatan* 5, no. 01 (2020): 1–13.
<http://ejournal.kopertais4.or.id/sasambo/index.php/alaman/article/view/3876/2768>.
- Hartati Sukirman. *Manajemen Tenaga Pendidikan*. Yogyakarta: FIP UNY, 2000.
- Henry Eryanto, and Marsofiyati. *Perencanaan Pengajaran*. UNJ PRESS, 2022.
<https://books.google.co.id/books?id=S0FsEAAAQBAJ>.
- Hidayat, Sulistiyono; M. *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi Dan Pembimbingan Berkelanjutan*. Penerbit P4I, 2022.
<https://books.google.co.id/books?id=HMaPEAAAQBAJ>.
- IG. Wursanto. *Manajemen Kepegawaian I*. Yogyakarta: Kanisius, 1989.
- Indrawan, Irjus, Hj. Daharmi Astuti, Hadion Wijoyo, Nopa Wilyanita, Mhd. Subhan, Firdaus KZ, Iwan Aprianto, Nurhaida Selian,

- Sugianto, and Mukhtar Latif. *Manajemen Personalia Dan Kearsipan Sekolah*. Penerbit Lakeisha, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=1Pr3DwAAQBAJ>.
- Juhji. *Manajemen Humas Sekolah*. Pendidikan. Penerbit Widina, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=INTnDwAAQBAJ>.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Semarang: PT. Kumudusworo Grafindo, 2010.
- Kompri. *Belajar: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Yogyakarta: Media Akademi, 2017.
- Kurniawan, Nanang. "Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Teknologi Informasi Tata Usaha Secara Simultan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Sma Negeri 10 Kerinci." *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa* 3, no. 8 (2021): 17–28.
- Leuwol, N V, P Wula, B Purba, I Marzuki, D P N Brata, M Y Efendi, M Masrul, et al. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Sebuah Konsep, Fakta Dan Gagasan*. Yayasan Kita Menulis, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=IY0BEAAAQBAJ>.
- Maidella Sanchia Leona et al. "Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMKN 3 Padang." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5 (2021): 4568–71.
- Margono, Drs. S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. 2014th ed. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014.
- Mariska, Lidya, Shinta Wahyu Hati,) Program, Studi Administrasi Bisnis, Terapan Politeknik, and Negeri Batam. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam." *Jurnal.Polibatam.Ac.Id* 3, no. 1 (2015).
- Maunah, Binti. *Landasan Pendidikan*. 2009: Teras, 2009.
- Mochammad Harry Febriandono, Fitriani Harry Nuzul Mulia, Noor Hidyat Iswara. "Pengaruh Kompetensi Personal Terhadap Kesiapan Perubahan Dalam Industri 4.0." *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)* 9, no. 2 (2019): 107–15.
- Muazzinah. *Skripsi: Pengaruh Kompetensi Personalia Terhadap Pelayanan Tata Usaha Di SD Negeri Babah Jurong MNS Raya*.

- Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020.
- Muhamad Sakowi Amin. *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa*. Semarang: Universitas Islam Walisongo, 2015.
- Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rodaskarya, 2007.
- Musanef. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Manajemen Kepegawaian Di Indonesia. Jakarta: PT Toko Gunung Agung, 1996.
- Nikmatur, Ridha. “Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian.” *Jurnal Hikmah* 14, no. 1 (2017): 63.
- Noor, Thamrin. *Monograf Motivasi Dan Kompetensi Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia*. CV. AZKA PUSTAKA, 2022.
<https://books.google.co.id/books?id=CQjEAAAQBAJ>.
- Nur Aedi. *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Oemar Hamalik. *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. Jakarta: Depdiknas, n.d.
- Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Piet A. Sahertian. *Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan Di Sekolah*. Surabaya: Usaha Nasional, 1994.
- Prayoga, Azhar Lujjatul; Ega Rahmat; Ari. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur’an Dan Hadits.” *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 16 (2020): 364–72. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>.
- Robert Kurniawan, Budi Yuniarto. *Analisis Regresi*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Saifuddin Azwar. *Reliabilitas Dan Validitas (Edisi 4)*. Yogyakarta: Pelajar Pustaka, 2018.

- Solihin, Ihin, Hisny Fajrussalam, Muhibbin Syah, and Mohamad Erihadiana. "Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Optimalisasi Manajemen Personalia." *TA'DIBUNA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 2 (2020): 1. <https://doi.org/10.30659/jpai.3.2.1-12>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Cetakan Ke-19*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suharsimi Arikunto, Lia Yuliana. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Sunarya. *Manajemen Pengelolaan Laboratorium*. UGM PRESS, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=qPU1EAAAQBAJ>.
- Sutarto. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Syaiful F Prihadi. *Assessment Centre, Identifikasi, Pengukuran, Dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. Gramedia Pustaka Utama, 2002. <https://books.google.co.id/books?id=ihn8T5S8HaQC>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas, n.d.
- W. Gulo. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Grasindo, 2004.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Wilson, Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gelora Aksara, 2012.
- Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka Press, 2014.