

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam dunia Pendidikan komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu yang vital akan keberadaannya. Mengapa demikian, karena komunikasi dalam dunia Pendidikan adalah satu penentu dalam berjalannya segala aktifitas dalam Pendidikan, dengan kata lain komunikasi dalam Pendidikan digunakan sebagai sarana untuk membangun melancarkan segala aktifitas Pendidikan.

Dalam melakukan komunikasi hal penting yang perlu diperhatikan adalah bagaimana seorang itu dapat menggunakan komunikasi yang baik sehingga pesan yang ia sampaikan dapat diterima dan dipahami oleh objek yang menjadi sasaran. Dengan penyampaian komunikasi yang baik tentunya akan memperoleh respon yang baik pula sehingga dapat menimbulkan rasa saling percaya antara pemberi pesan dengan orang yang menerimanya, dengan keadaan yang demikian sudah barang tentu akan memberikan dampak yang sangat baik terhadap proses pelaksanaan Pendidikan menjadi lebih baik dan dapat memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan sebelumnya. Maka dari itu seorang guru yang menjadi Pendidikan hendaknya dapat menjadi teladan yang baik sehingga dapat menjadi cerminan bagi setiap siswa dalam setiap perilaku yang ia lakukan.¹ Dalam membangun komunikasi yang efektif sangat tidaklah mudah, banyak persyaratan yang harus diperhatikan oleh komunikator untuk mencapai tujuan komunikasi dengan tepat.

¹ Eni fariyatul Fahyuni, *Buku Ajar Teknologi, Informasi, Komunikasi*, Sidoarjo : Umsida Press, 2017, Hlm. 16-18

Penggunaan komunikasi telah lumrah kita jumpai dalam kehidupan bersosial di masyarakat, kebutuhan akan komunikasi adalah Sebagian dari kebututuhan primer yang perlu dikuasai oleh kalangan masyarakat. Dalam melakukan komunikasi terdapat beberapa factor yang dapat memicu keberhasilannya, salah satunya yang diyakini sangat penting adalah factor keyakinan yang mendalah dari hati, dengan cara menghilangkan kekhawatiran dan meningkatkan keberanian dalam berkomunikasi dengan kata lain pelaksanaan komunikasi dalat berhasil apabila komunikasi yang dilakukan benar-benar dilandaskan atau di dasarkan pada kesadaran yang lahir dari dalam jiwa, begitu pula sebaliknya, komunikasi akan gagal jika dilakukan dengan penuh emosi yang tidak tekontrol.²

Fungsi intruktif itu sendiri yaitu kepemimpinan berfungsi untuk komunikator yang menentukan apa artinya (isi perintah), bagaimana artinya (cara mengerjakan perintah), bilamana artinya (waktu memulai, melaksanakan da melaporkan hasilnya), dan dimana artinya (tempat mengerjakan perintah) agar keputusan yang didapat mewujudkan secara efektif. Sehingga fungsi orang yang dipimpin hanyalah melaksanakan perintah. Fungsi kepemimpinan itu sendiri adalah usaha untuk mempengaruhi dan mengarahkan karyawannya untuk bekerja sebaik mungkin, dengan memiliki semangat yang tinggi, dan memotivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini terikat dengan fungsi kepemimpinan mengatur hubungan antara individu atau kelompok dalam organisasi.

² Fatimah, *Komunikasi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru*, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh : Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 3 No. 4, November, 2015, Hal. 3

Melihat fungsi kepemimpinan maka kita harus tahu dimana ada beberapa fungsi yang terdiri dari fungsi intruktif pimpinan dalam hal ini pimpinan sebagai seorang komunikator memberikan suatu perintah, pimpinan mengadakan sosialisasi kepada pegawai terkait tata cara dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pimpinan juga bersikap harus tegas dan memberikan teguran langsung kepada bawahan apabila ada kesalahan dalam hal menjalankan perintah, adanya sosialisasi terkait dengan pentingnya semangat kerja dalam rangka meningkatkan kinerja pegawainya.³

Kepala Sekolah juga diharapkan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai manajer dan leader. Sebagai pemimpin pendidikan di sekolah, kepala sekolah memiliki tanggung jawab sepenuhnya untuk mengembangkan seluruh sumber daya sekolah. Efektivitas kepemimpinan kepala sekolah tergantung kepada kemampuan bekerjasama dengan seluruh warga sekolah, serta kemampuannya mengendalikan pengelolaan sekolah untuk menciptakan proses belajar mengajar.⁴

Kepala sekolah merupakan salah satu unsur penjaminan mutu pendidikan. Dalam pelaksanaan tugasnya ada beberapa tahapan yang harus dilakukan antara lain:

- a) merencanakan program
- b) melaksanakan rencana kerja
- c) melaksanakan pengawasan, dan evaluasi,

³ P F Lano, *Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai*, Universitas Tribhuwana Tungadewi : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 4 No. 1, 2015, Hal. 75-76

⁴ Syawal Gultom, *Buku Kerja Kepala Sekolah*, Jakarta : Pusat Pengembangan Tenaga Kependidikan, 2005, Hlm. 5

d) menjalankan kepemimpinan sekolah

e) menerapkan sistem informasi sekolah.⁵

Menjadi kepala sekolah bukanlah perkara/pekerjaan yang mudah, bukan pula perkara yang sulit. Namun, ketika mengenal, memahami, meyakini cara menjadi kepala sekolah yang handal, maka hal yang niscaya melaksanakan tugas mulia menjadi seorang kepala sekolah akan terwujud dengan lebih mudah.⁶

Kepala sekolah sebagai pemimpin adalah metafora yang diterima umum, dengan guru sebagai pengikut atau guru sebagai pekerja. Kepala sekolah juga harus memahami kebutuhan sekolah yang ia pimpin, sehingga kompetensi guru tidak hanya memandang pada kompetensi yang ia miliki sebelumnya, melainkan bertambah dan berkembang dengan baik sehingga sikap yang menyimpang dari fungsi guru sebagai pengajar dapat diatasi melalui kemampuan manajerial kepala sekolah.⁷

Kepemimpinan kepala sekolah yang mendorong untuk peningkatan kemampuan profesi pendidik dan tenaga kependidikan, juga membangun kolaborasi dan kerja sama antarstaf, mengkaji dan mengevaluasi kinerja staf merupakan contoh-contoh pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan. Upaya memberdayakan pendidik sangat penting dilakukan sebagai salah satu upaya mendukung layanan prima pendidik dan tenaga kependidikan kepada

⁵ Ibid, Hlm. 12

⁶ Novianti Djafry, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2017, Hlm. 1

⁷ Siti Asiah, *Kepemimpinan Manajerial Pimpinan Lembaga Pendidikan (Kepala Sekolah) Dalam Pengembangan Kualitas Produktivitas Kinerja Guru*, Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 5 No.1, Februari, 2017, Hal 1.

semua peserta didik agar bisa mampu meningkatkan prestasi belajar mereka masing-masing secara signifikan.⁸

Tenaga pendidikan yaitu mereka yang bertugas dalam beberapa kegiatan-kegiatan di sekolah yang mencakup perencanaan, pengarahan dan juga pengorganisaan serta pelaporan dan sebagainya. Tugas-tugas tersebut termasuk kewajiban yang perlu diselesaikan secara tepat waktu dengan tujuan agar dapat mencapai apa yang menjadi tujuan utama dalam kegiatan pendidikan.

Dalam prosesnya pendidik sering juga disebut guru, dimana peran guru ini tetap membutuhkan bantuan tenaga personalia lain yang biasa dikenal tenaga kependidikan. Dengan tugasnya yang dinilai sangat berat tentu juga mendapatkan imbalan yang cukup maka dari itu tidak heran jika tenaga pendidik juga memiliki hak untuk mendapatkan gaji dan tunjangan serta juga penghargaan. Kemudian selain itu mereka juga tidak dituntut untuk selamanya bekerja, mereka juga memiliki keinginan untuk tidak masuk dengan beberapa alasan yang masuk akal seperti halnya, melahirkan, sakit dan sebagainya.⁹

Pengertian tenaga kependidikan mencakup seluruh tenaga yang ada didalam suatu organisasi pendidikan, khususnya tenaga guru dan karyawan. Dalam mengelola untuk mengembangkan tenaga kependidikan, seorang pimpinan atau kepala sekolah tidak bisa terlepas dari prinsip-prinsip manajemen. Manajemen tenaga kependidikan (guru dan personil) mencakup perencanaan pegawai, pengadaan pegawai, pembinaan dan pengembangan pegawai, promosi

⁸ Karyono, *Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Jakarta : Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, 2016, Hlm. 1

⁹ Putri Asifa, *Administrasi Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan*, Universitas Negeri Padang, Vol. 9 No. 4, Januari, 2020, Hal 1.

dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi, dan penilaian pegawai. Semua itu perlu dilakukan dengan baik dan benar agar apa yang diharapkan dapat tercapai, yakni tersedianya tenaga kependidikan yang diharapkan dengan kualifikasi dan kemampuannya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan berkualitas.¹⁰ Pada kemajuan zaman dan tantangan zaman yang makin pesat pada saat ini, tenaga kependidikan tetap harus belajar, kreatif mengembangkan diri dengan penemuan baru dalam dunia pendidikan. Namun, harapan ini kerap hilang karena tenaga kependidikan kurang semangat memajukan diri dan tidak banyak yang terus belajar lagi.

Tenaga kependidikan mencakup; pengelola satuan pendidikan, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, tenaga administrasi, tenaga kebersihan dan keamanan.¹¹

Sebagai kepala sekolah memang dituntut untuk memiliki keterampilan yang baik, salah satunya dalam berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan tentu diharapkan dapat menumbuhkan tanggung jawab dari para guru serta juga dapat memecahkan masalah dalam kegiatan pembelajaran meliputi berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya yaitu melakukan koordinasi dengan komite, pengawas sekolah, dan juga dinas Pendidikan terkait.¹²

Pengertian Layanan sendiri yaitu sebuah proses pemberian jasa (service delivery) dari yang memberi layanan kepada pelanggan (customer). Kualitas

¹⁰ Anas Harun, *Pengembangan Tenaga Kependidikan*, Mahasiswa Program Pascasarjana UNY : Jurnal Islamika, Vol. 13 No. 2, 2013, Hal. 168

¹¹ Joko Priyadi, *Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Karanganyar : Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah (LPPKS), 2013, Hlm, 17

¹² Fatimah, *Komunikasi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru*, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh : Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 3 No. 4, November, 2015, Hal. 1

layanan ini tidak bisa dinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif *customer* yaitu kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pada pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu, dan kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk tidak memenuhi apa yang mereka harapkan.¹³

Rencana pembangunan pendidikan jangka panjang 2005-2025 yang telah dijabarkan ke dalam empat tema pembangunan pendidikan, yaitu peningkatan kapasitas dan modernisasi pada tahun (2005-2009), penguatan pelayanan pada tahun (2010-2015), penguatan daya saing regional pada tahun(2015-2020) dan penguatan daya saing internasional pada tahun(2020-2025). Rencana pembangunan ini berimplikasi pada semua stakeholder pendidikan sehingga dalam pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan pendidikan yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan akademik setiap pengguna jasa pendidikan utamanya adalah peserta didik.¹⁴

Pengertian Administrasi itu sendiri merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Dalam artian luas, administrasi dapat diartikan dengan segala kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala sarana, prasarana, dan fasilitas yang tersedia baik personal, material, dan spiritual agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan

¹³ Khairul Azan, *Mutu Layanan Akademik*, Universitas Pendidikan Indonesia : Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. XXII No. 1, April, 2015, Hal. 2

¹⁴ Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi*, STAI Brebes : Jurnal Wahana Akademika, Vol. 4 No. 2, Oktober 2017, Hal. 194

yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tata Usaha (TU). Administrasi pendidikan seringkali diartikan secara sempit sebagai semata-mata kegiatan ketatausahaan seperti menyelenggarakan suratmenyurat, mengatur dan mencatat penerimaan, penyimpanan, mendokumentasikan kegiatan, mempersiapkan laporan, penggunaan dan pengeluaran barang-barang, mengurus neraca keuangan dan sebagainya.¹⁵

Di SMAN 2 Sampang yang terletak di Jl. Mangkubumi No.36, Kel. Karang Dalem, Kec. Sampang, Kab, Sampang, yang mana sekolah ini merupakan salah satu sekolah menengah atas yang berada di Sampang. Sekolah ini menyediakan berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi murid-muridnya. Terdapat pendidik dan tenaga kependidikan dengan kualitas yang baik dan kompeten dalam bidangnya. Menurut Bapak Budi Setiadi, S.Sos SMAN 2 Sampang sudah menerapkan komunikasi dengan teknik instruktif, sehingga dengan melakukan teknik tersebut mampu meningkatkan layanan akademik yang baik dan bagus. Dengan adanya komunikasi antara satu dengan yang lainnya sudah dilakukan secara baik, maka suatu organisasi atau suatu lembaga pendidikan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil.¹⁶

Dengan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut mengenai teknik komunikasi intruktif kepala sekolah dan

¹⁵ Rizka Zayyana, *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta : Jurnal Tenaga Kependidikan, Vol 3 No 1, 26 Januari 2017, Hal 2-3.

¹⁶ Budi Setiadi, Wali Kelas SMAN 2 Sampang, Wawancara Langsung, (10 Juli 2020 Jam 09:30-10:30)

tenaga pendidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, dapat disusun fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana teknik komunikasi yang dilakukan kepala sekolah dengan tenaga kependidikan guna meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi komunikasi intruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang?

C. Tujuan Penelitian

1. Dapat mengetahui teknik komunikasi yang dilakukan kepala sekolah dengan tenaga kependidikan guna meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi komunikasi intruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Penelitian tentang Teknik Komunikasi Intruktif Kepala Sekolah Dan Tenaga Kependidikan Untuk Meningkatkan Layanan Adminsitrase, secara teoritis dapat dijadikan acuan dan masukan terhadap layanan akademik pada langkah selanjutnya. Data dan informasi yang peneliti dapat akan

memberikan wawasan yang lebih komprehensif (pengertian yang lebih luas). Secara praktis, hasil dari temuan di lapangan nantinya dapat memberikan informasi sekaligus memberikan acuan khususnya kepada kalangan diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Kepala Sekolah Menengah Atas (SMAN 2 Sampang)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dorongan bagi lembaga khususnya kepala sekolah.

2. Bagi Tenaga Kependidikan

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan dorongan bagi staf-staf atau guru agar lebih konsisten dan serius dalam meningkatkan layanan administrasi.

3. Bagi siswa

Memberikan motivasi kepada siswa untuk menjadi pribadi yang disiplin dan bertanggung jawab.

4. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan pengetahuan tentang teknik komunikasi instruktif Kepala Sekolah dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan layanan administrasi.

5. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan tambahan pustaka bagi mahasiswa-mahasiswi dan juga berguna serta efektif yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam di IAIN Madura.

E. Definisi Istilah

1. Teknik

Teknik merupakan suatu cara atau prosedur yang digunakan oleh seseorang agar sesuatu dapat dilakukan dengan cepat dan berhasil.

2. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.

3. Intruktif

Intruktif adalah suatu perintah kepada seseorang dengan jelas, sehingga orang yang diperintah melaksanakannya dengan benar

4. Kepala sekolah

Kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

5. Tenaga kependidikan

Tenaga kependidikan ialah mereka yang ikut serta dalam kegiatan kependidikan sekolah.

6. Layanan administrasi

Layanan administrasi adalah pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan.

Jadi dengan demikian bisa di simpulkan bahwa teknik komunikasi intruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan layanan administrasi ialah merupakan suatu cara atau prosedur yang digunakan oleh kepala sekolah untuk menyampaikan suatu pernyataan dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan dan juga dalam pelayanan administrasi yang diberikan.