

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di dalam pendidikan tentunya kita haruslah menggunakan sebuah sistem nasional yang di terapkan di dalam sebuah lembaga atau sekolah. Karena dengan sebuah sistem tersebutlah, lembaga atau sekolah bisa berjalan seiring dengan tujuan yang hendak kita capai. Sistem-sistem nasional tersebut sudah tersebar di berbagai sekolah ataupun lembaga, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 3, Pendidikan berfungsi dan bertujuan sebagai berikut:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab¹ (Hadist riwayat muslim).²

Sedangkan dalam islam pendidikan adalah suatu hal yang wajib dilakukan oleh setiap kaum muslim dan muslimah. Dan juga setiap individu yang berusaha untuk meningkatkan atau mencari pendidikan allah akan mempermudah dalam mencari hal tersebut. Seperti di dalam hadis ya itu

¹Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*,(Cet. 3, Bandung: CV Alfabeta, 2012), 48.

² Susan Noor Farida, "Hadis-Hadis tentang pendidikan (Suatu telaah tentang Pentingnya Pendidikan Anak" *Jurnal Ilmu hadis 1, 1 (September, 2016)* 35-42.

Barangsiapa melewati suatu jalan untuk mencari ilmu, Allah memudahkan untuknya jalan ke surga.

Dalam mewujudkan tercapainya fungsi pendidikan, sekolah berusaha untuk menciptakan tatanan pendidikan yang lebih bermutu sehingga kemampuan siswa dapat berkembang secara maksimal. Berbagai cara dilakukan, mulai dari perbaikan kurikulum, melengkapi sarana dan prasarana serta perbaikan manajemen yang ada di lembaga atau sekolah, khususnya dalam manajemen perkantoran. Suatu lembaga atau sekolah, tentunya juga membutuhkan sentuhan dari manajemen agar bisa berjalan dengan baik sehingga tujuan dapat di capai. Sekolah memegang peranan penting dalam membentuk jiwa dan karakter para siswa atau peserta didik.

Sekolah yang baik dan bermutu tentunya sekolah yang mempunyai aspek-aspek yang menonjol entah itu dari segi kualitas maupun kuantitas. dan tentunya masyarakat menginginkan sekolah yang bermutu ataupun yang mempunyai kualitas yang tinggi untuk anak-anaknya. Secara umum, setiap sekolah di Indoneia memiliki impian dan cita-cita untuk menjadi penyelenggara proses pendidikan yang bermutu dalam usaha untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.³

Dan tentunya sekolah yang berkualitas dan bermutu memiliki pengelolaan manajemen yang baik. Proses pengelolaan manajemen memiliki tempat untuk melakukan suatu proses kegiatan dan tugas yang sangat penting bagi sekolah

³ Fauzan Ahmad Siregar, "implementasi Manajemen Pwerkantoran Moderen Di Sekolah MAS AMALIYAH SUNGGAL" *Jurnal Tarbiyah* 24, no. 2 (Desember, 2017): 67, <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tarbiyah/article/view/215/212>.

atau lembaga pendidikan. Tempat ini juga tidaklah asing didengar oleh dunia manajemen lembaga pendidikan. Tempat yang di maksud ialah ruangan TU, karena ruangan tersebut tidak akan jauh dari tugas-tugas penting yang ada di lembaga pendidikan tersebut. Dan juga hal-hal yang bersangkutan paut dengan tulis menulis ataupun mengumpulkan data.

Pengertian manajemen menurut Aldag & Stearns (Garnida, 2012) adalah sebagai berikut : "Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan staf, kepemimpinan, dan pengawasan dalam organisasi yang dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan tertentu". Sedangkan Leffingwell & Robinson (Gie, 2009) bahwa manajemen perkantoran mempunyai pengertian sebagai berikut : "Manajemen perkantoran merupakan cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan dimana pun pekerjaan itu harus dilakukan."⁴

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa manajemen itu sebuah proses yang khas dan terdiri dari pengorganisasian, perencanaan serta evaluasi yang di lakukan oleh pihak pengelola untuk mencapai tujuan bersama dengan memberdayakan sumberdaya manusia (SDM) dan sumber lainnya. Dan kantor merupakan suatu unit pada sekolah sebagai suatu lembaga yang memberikan layanan ketatausahaan demi kelancaran pendidikan. Tujuan dari kantor sekolah adalah untuk menciptakan kemudahan bagi segenap bagian sekolah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan demikian kantor sekolah mempunyai

⁴ Mila karmila, Sartibi Bin Hasyim, "Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Lingkungan Hidup Keberhasilan Dan Pertamanan Kabupaten Garut" *Jurnal pembangunan dan kebijakan Publik*. Vol, 07; No 02; (Tahun 2016). Hal. 1-9.

fungsi utama yaitu meningkatkan stakeholder sekolah agar bisa melaksanakan tugas-tugas secara efektif dan efisien.⁵

Oleh karena itu manajemen perkantoran suatu kegiatan perencanaan, pengelolaan data dan penataan yang baik sehingga pekerjaan berjalan dengan baik. Sekolah merupakan sssitem pendidikan nasional, maka tujuan dari pelayanan pendidikan di indonesia yang di laksanakan sekolah juga bersumber dari tujuan pendidikan nasional. Pelayanan pendidikan merupakan subsistem dalam dalam sistem pendidikan sekolah. Tujuan pelayanan pendidikan yaitu untuk berusaha untuk menunjang tercapainya tujuan pendidika di sekolah tersebut. Dengan demikian pelayanan pendidikan merupakan tindakan mengoordinasi perilaku manusia dalam pendidikan, agar semua daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin, sehingga tujuan bisa tercapai secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap SMA NEGRI 3 pamekasan. Manajemen perkantoran telah nampak peimpelemtasiannya di lembaga tersebut, hal itu dapat di tinjau dari penataan ruang kantor yang sudah baik, papan informasi mengenai bidang-bidang seperti pelayanan pendidikan yang ada di SMA NEGRI 3 Pamekasan. sebagai suatu pusat infomasi, sehingga membuat pelanggan yang ingin mengurus kelengkapan administrasi atau keperluan lain yang berhubungan dengan seputar pelayanan pendidikan.

Sedangkan dalam penataan arsip sekolah SMA NEGRI 3 Pamekasan sudah baik, hal itu dapat dilihat dengan adanya penataan-penataan arsip surat masuk dan arsip surat keluar. Akan tetapi tidak semua terimpan dengan baik

⁵ Puji Rahmawati, "Implementasi Manajemen Perkantoran Di Man Purwekerto 2", *Skripsi* (Purwekerto: Fakultas Tarbiyah Sekolah tinggi Agama Islam Negri Purwekerto, 2014). Hlm. 3

karena kadang kala tenaga bagian administrasi sekolah lalai dalam menyimpan dan menyusun arsip sehingga ada salah satu atau dua arsip yang terceceran. Selain itu terkadang penataan arsip yang tidak teratur membuat arsip sekolah kerap kali tercampur dengan arsip-arsip yang lain. Serta ketidak sinkronnya penempatan yang di lakukan oleh pegawai satu dan pegawai yang lain membuat penataan arsip menjadi kurang rapih. Sebuah lembaga pendidikan dapat di katakan masih hidup apabila masih terjadi proses pengelolaan data dan informasinya. Dalam sebuah lembaga, kedudukan sistem informasi berada di tingkatan tertinggi utama di antara sumber lainnya.⁶

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam seputar pelayanan pendidikan di sekolah melalui skripsi yang berjudul **“Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di SMA NEGRI 3 Pamekasan”**

B. Fokus Penelitian

Didasarkan konteks penelitian yang sudah peneliti paparkan, bisa dirumuskan masalah sebagaimana berikut :

1. Bagaimana proses perencanaan manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA NEGRI 3 Pamekasan?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA NEGRI 3 Pamekasan?
3. Bagaimana dampak dari manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA NEGRI 3 Pamekasan?

⁶ Husnul khotimah, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Mengembangkan Proses Pembelajaran Di SMA *Plus* MIFTAHUL ULUM Larangan Badung Palengaan Pamekasan” , (Skripsi, IAIN MADURA, Pamekasan, 2021), 4.

C. Tujuan Penelitian

Setelah fokus penelitian telah dipaparkan, dapat menghasilkan tujuan penelitian :

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA NEGRI 3 Pamekasan
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA NEGRI 3 Pamekasan
3. Untuk mendeskripsikan dampak dari manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di SMA NEGRI 3 Pamekasan

D. Kegunaan Penelitian

Dalam hal ini peneliti mempunyai keinginan bisa memberi manfaat secara praktis ataupun teoritis, yakni:

1. Kegunaan secara Teoritis

Kegunaan penelitian teoritis diharapkan dapat memiliki manfaat bagi :

- a. Peneliti

Penelitian tentang Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di SMA NEGRI 3 Pamekasan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan tambahan wawasan dalam dunia pendidikan serta bisa menjadi petunjuk atau inspirasi bagi peneliti dimasa yang akan datang sebagai tenaga kependidikan yang professional.

- b. IAIN Madura

Penelitian ini mengenai Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan, yang mana

diharapkan bisa menjadi tambahan referensi, pedoman, serta masukan bagi kampus IAIN Madura dalam implementasi program unggulan tersebut secara tepat guna dan tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas lulusan di lembaga pendidikan tinggi.

2. Kegunaan secara Praktis

a. Bagi Kepala Sekolah SMAN 3 Pamekasan.

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah kajian kepala sekolah dalam mewujudkan prestasi akademik maupun non akademik dengan melihat manajemen perkantoran seperti yang harus digunakan guna mencetak peserta didik yang memiliki kecerdasan intelektual sesuai dengan kemampuannya.

b. Bagi Guru SMAN 3 Pamekasan.

Penelitian ini dapat digunakan oleh guru guna sebagai sarana untuk mengambil inisiatif dalam rangka optimalisasi program unggulan. Selain itu, penelitian ini sebagai bahan masukan untuk guru-guru lebih memotivasi siswa-siswanya lagi agar program unggulan dapat terealisasi dengan optimal sesuai dengan apa yang diinginkan pihak sekolah

E. Definisi Istilah

Menjabarkan mengenai istilah dipakai supaya tidak ada kesamaan penafsiran serta menghindari penafsiran ganda atau kekaburan makna yang berkaitan atas konsep-konsep pokok pada penelitian.⁷

⁷ TIM Penyusun, "*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*", (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 31.

1. Implementasi Manajemen Perkantoran.

Secara umum istilah Implementasi dalam Kamus Besar bahasa Indonesia merupakan pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya disangkut pautkan dengan kegiatan yang di laksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut.

Menurut Zainuddin sebagaimana di kutip oleh Gie (2000) adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar tercapai tujuan-tujuan yang telah di rencanakan.⁸ Arthur Grager menyatakan bahwa manajemen perkantoran merupakan fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat dari suatu organisasi.⁹

Manajemen merupakan sebuah proses kerjasama antar dua orang atau lebih. Sedangkan kantor merupakan tempat di mana orang-orang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan bersama. Maka dengan begitu implementasi manajemen perkantoran di SMA Negeri 3 Pamekasan perlu ditinjau guna mewujudkan program unggulan yang saat ini dalam upaya mencetak lulusan yang sesuai dengan kemampuan diri masing-masing baik dalam bidang akademik maupun non akademik.

⁸ Zainuddin, Wafi Ali Hajjaj, Abdul Haq, "Manajemen Perkantoran modern (Studi Konseptual Manajemen Kantor Di Lembaga Pendidikan Madrasah)", *Ejurnal. Staiattaqwa. Ac. Id, Vol. No. 3, Issue No. 1*

⁹ Agus dan Donni Juni, *Manajemen Perkantoran* (Bandung: Alfabeta, 2019), 10.

2. Pelayanan Pendidikan.

Pelayanan pendidikan merupakan hal yang urgen bagi sebuah lembaga. Karna dengan layanan pendidikan tersebut yang akan menentukan hasil dan tujuan yang akan di capai oleh suatu lembaga. Di mana pelayanan pendidikan itulah yang akan menunjang tingkat keberhasilan dari suatu lembaga.

Pelayanan Pendidikan merupakan jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Kualitas layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekpektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang di tempuh di sekolah.¹⁰

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan karya ilmiah dari hasil penelitian yang harus dilakukan oleh orang lain. Dimana penelitian tersebut menjadi pedoman bagi peneliti setelahnya. Dalam hal ini, judul penelitian yang relevan dengan Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di SMA Negri 3 pamekasan. adalah sebagai berikut :

1. Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Musdalifah dengan judul penelitian “Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MTS Negri Gowa”. Dari hasil temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan terletak pada Implementasi Manajemen Perkantoran Pada

¹⁰ Yulista, “Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan muhammadiyah Batang”, (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2015)

Program pendidikan. sedangkan letak perbedaanya peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu berfokus terhadap penelitian tentang pelayanan administrasi. Selain itu perbedaanya juga terletak pada lokasi penelitian dan tahun penelitian yaitu peneliti terdahulu dilaksanakan di MTS Negri Gowa pada September tahun 2020, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di SMA Negri 3 Pamekasan pada November tahun 2023.¹¹

2. Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Puji Rahmawati, Sartibi (2014) dengan judul penelitian “Implementasi Manajemen Perkantoran Di MAN Purwokerto 2”. Dari hasil temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa antara peneliti terdahulu dengan sekarang memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan dalam melakukan implementasi manajemen perkantoran. Sedangkan pada penelitian sekarang berfokus pada pelayanan pendidikan. Selain itu untuk perbedaan antara penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada penelitian peningkatan mutu pendidikan serta juga terletak pada lokasi penelitian dan tahun penelitian yaitu peneliti terdahulu dilaksanakan di Di MAN Purwokerto pada Tahun 2014, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di SMA Negri 3 Pamekasan pada tahun 2023.¹²
3. Penelitian terdahulu ketiga dilakukan oleh Angga Fardana dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan Manajemen Perkantoran Dan Kepemimpinan

¹¹ Musdalifah, *Implementasi manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Administrasi Pendidikan Di MTS Negri Gowa, Makasar* (Skripsi Univesitas Islam Negri Alauddin Makasar, Makasar, 2020).

¹² Puji Rahmawati, *Implementasi Manajemen Perkantoran Di MAN Purwokerto 2, Purwokerto* (Skripsi Sekolah tinggi Agama Islam Negri Purwokerto, Purwokerto, 2014).

Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV. Pringsewu Cell Tahun 2020”. Dari hasil temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa antara peneliti terdahulu dengan sekarang memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan terletak pada Pelaksanaan Manajemen Perkantoran. sedangkan letak perbedaannya penelitian terdahulu terfokus pada kepemimpinan terhadap prestasi kerja. Selain itu perbedaannya juga terletak pada lokasi penelitian dan tahun penelitian yaitu peneliti terdahulu dilaksanakan di Pringsewu Cell pada tahun 2020, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan di SMA Negeri 3 Pamekasan pada tahun 2023.¹³

Dari ketiga kajian terdahulu yang telah dipaparkan diatas terdapat kesamaan antara peneliti terdahulu pertama, kedua, ketiga dan peneliti sekarang, yang mana sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

Tabel 1. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Musdalifah, pada tahun 2020	Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MTS Negeri Gowa	Terletak pada Implementasi Manajemen Perkantoran Pada Program pendidikan.	Peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu berfokus terhadap penelitian tentang pelayanan administrasi. Selain itu. terletak pada lokasi penelitian dan tahun penelitian yang dilaksanakan di MTS Negeri Gowa pada September tahun 2020.

¹³ Angga Fardana, *Pengaruh Pelaksanaan Manajemen Perkantoran Dan Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Cv. Pringsewu Cell Tahun 2020, Lampung* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung, 2020).

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
2.	Puji Rahmawati, Pada tahun 2014	Implementasi Manajemen Perkantoran Di MAN Purwokerto 2	Dalam melakukan implementasi manajemen perkantoran.	Terletak pada penelitian peningkatan mutu pendidikan dan lokasi penelitian dan tahun penelitian yaitu peneliti terdahulu dilaksanakan di Di MAN Purwokerto pada Tahun 2014
3.	Angga Fardana, Pada tahun 2020	Pengaruh Pelaksanaan Manajemen Perkantoran Dan Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Cv. Pringsewu Cell Tahun 2020	Terletak pada Pelaksanaan Manajemen Perkantoran.	Pada kepemimpinan terhadap prestasi kerja. Juga terletak pada lokasi penelitian dan tahun penelitian yaitu peneliti terdahulu dilaksanakan di Pringsewu Cell pada tahun 2020