

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pendidikan dalam sebuah organisasi menunjukkan keberadaan organisasi pendidikan yang bertujuan untuk mencapai pendidikan secara lebih efektif dan efisien. Tujuan pendidikan dan tujuan sekolah sebagai organisasi pendidikan formal memiliki tujuan yang sama. Pendidikan ditujukan bagi siswa dan siswi yang mengikuti proses pendidikan. Proses pendidikan ini berada dalam sebuah organisasi. Dengan demikian, berjalannya sebuah proses pendidikan ini dijadikan acuan bagi penetapan tujuan sekolah sebagai sebuah organisasi.¹

Nevizond chatab menyatakan keberlangsungan proses pendidikan dalam sebuah organisasi akan melahirkan sebuah budaya organisasi. Budaya organisasi ini sangat mempengaruhi dalam membentuk dan memberi arti kepada anggota organisasi untuk berperilaku dan bertindak, yang diturunkan dari generasi satu ke generasi berikutnya sebagai karakter organisasi. Budaya organisasi adalah suatu sistem yang dimana unsurnya meliputi; materi, personal (SDM), pola hubungan sosial secara psikologi, nilai dan moral, yang kemudian disatukan menjadi sebuah konsep tertentu sebagai rujukan dalam menjalankan suatu wujud kinerja.²

Ketika berbicara tentang budaya organisasi maka kita akan langsung mengarah pada Budaya organisasi yang saat ini menjadi topik yang aktual

¹ M. Ahsan Agussalim, Ariuddin Siraj, Laode Ismail Ahmad, *Implementasi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 1 Makasar*, Jurnal Idaarah, Vol.2 No.2, (2008), hal 2

² *Ibid*, hal 2

dalam arti menjadi perhatian yang banyak dikaji oleh berbagai kalangan. Budaya dalam suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta mencerminkan penampilan organisasi. Adanya budaya organisasi pada setiap organisasi dianggap penting, karena budaya organisasi yang kuat akan mempermudah dalam tercapainya tujuan organisasi, sebaliknya jika budaya organisasinya lemah maka dalam tercapainya tujuan organisasi akan sulit sebab budaya organisasi menjadi ciri khas dalam suatu organisasi.³

Tentunya untuk mendapatkan budaya organisasi yang baik maka perlunya manajemen yang baik pula, dan yang menjalankan dan menciptakan manajemen yang baik ialah sumber daya manusia. Organisasi dibuat, digerakkan, diorientasikan untuk mencapai visi dan misi manusia. Manusia adalah unsur yang paling penting dalam budaya organisasi. Manusia-manusia yang cerdas akan membawa organisasi pada suatu kondisi bertahan dan berkembang dengan pola tingkah laku sosial, seni, keyakinan, kelembagaan dan produk kerja merupakan hal yang hanya dapat dilakukan dan dikembangkan oleh manusia. Manusia ialah yang mendirikan dan menjalankan organisasi beserta isinya dan merawat budaya organisasinya. Sehingga budaya organisasi dan manusia merupakan hal abstrak dan konkret yang saling bersinergi untuk bisa mencapai sebuah tujuan.⁴

Untuk melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleksnya dan banyak seginya itu dalam budaya organisasi diperlukan orang-orang yang mampu dan paham serta memiliki pengertian yang luas tentang pelaksanaan dan visi misi sekolah itu, dan hubungan antara segi-segi yang satu dengan

³ *Ibid*, hal 13

⁴ *Ibid*, hal 13

segi yang lain. Untuk itu pula maka diperlukan adanya pemimpin sekolah yang memiliki syarat-syarat yang dituntut di dalam melaksanakan kepemimpinan sekolah. Syarat-syarat yang dimaksud tercantum di dalam pelayanan pendidikan.⁵

Pendidikan harus mempunyai standar pelayanan dalam meningkatkan kualitas pendidikannya. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan suatu lembaga dalam tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan atau peserta didik. Keberhasilan organisasi dapat ditentukan dengan mutu layanan yang di berikan, dan pelayanan yang bermutu dilihat dari kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan mencakup banyak hal yaitu layanan Jasa pendidikan dan pelayanan akademik pendidikan. Dalam hal ini yang dimaksud adalah pelayanan akademik yang memberikan pelayanan baik dan optimal kepada siswa dengan cara melayani secara lemah lembut dan juga sopan santun.⁶

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang menghasilkan layanan jasa bagi publik atau konsumen. Mengenai unsur manusia, diperlukan satu orang atau lebih karena seseorang tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri. Karena itu harus ada orang lain yang secara sukarela atau dengan cara lain diajak berkerja sama dalam proses berkerja sama.⁷

Oleh karenanya dalam pelayanan yang bermutu tentu harus memiliki bahasa budaya organisasi, yang dimana sangat sulit memisahkan norma

⁵ *Ibid*, hal 13

⁶ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012) hal 57.

⁷ Sondang P.Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hal 2

dengan nilai. Karena keduanya selalu berkaitan tentang ketaatan dan ketidaktaatan. Kepercayaan orang-orang terhadap suatu organisasi kadang-kadang diwujudkan dalam bentuk mitos atau upacara keagamaan. Sejarah organisasi dan perilaku ritual tersebut dapat dipergunakan sebagai sumber data dalam pemikiran dan sebagai indikator untuk mengetahui sistem norma dan nilai dalam organisasi. Dalam pembinaan organisasi nilai menjadi penting, karena akan menunjukkan sampai dimana ketaatan itu mempengaruhi apa yang kita percayai mengenai pembinaan organisasi ini dari segi administrasi. Selain itu dari nilai tersebut dapat dilihat secara keseluruhan unsur-unsur budaya organisasi.⁸

Maka dengan budaya organisasi ini dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu terkhususnya dalam layanan jasa dimana hal tersebut memerlukan budaya organisasi sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dimana dengan adanya budaya organisasi yang berkaitan dengan norma dan nilai ini dapat menjadi pedoman dalam berperilaku dan bersikap dalam memberikan pelayanan di sekolah atau di organisasi sehingga dengan hal tersebut dapat mencapai tujuan pendidikan yang lebih bermutu.

Melalui observasi yang dilakukan maka cara mengatasi permasalahan yang ada diperlukan suatu pandangan lebih, yang dilakukan melalui pendekatan sistem total yang dapat memberikan anggapan dasar ini terbentuk karena implementasi realistik yang dapat diteladani dari perspektif nilai dan kepercayaan bersama di dalam organisasi sebagai sumber kekuatan

⁸ Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hal 82

terbangunnya budaya organisasi. Budaya organisasi ini sangat berpengaruh dalam membangun dan memberi manfaat pelayanan kepada anggota.⁹

MTs Ilham Palembang mempunyai budaya organisasi ditandai dengan nilai-nilai dasar organisasi yang dipegang kukuh dan disepakatai secara luas. Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai dasar dan semakin besar komitmen mereka terhadap nilai-nilai tersebut.

Suatu budaya yang kukuh jelas akan memiliki perubahan yang besar dalam sikap anggota organisasi dibandingkan dengan budaya yang lemah. Kesamaan suara terhadap tujuan akan membentuk komitmen organisasi, keterikatan dan kesetiaan.¹⁰

Judul ini saya ambil karena saya tertarik dengan MTs Ilham Palembang yang merupakan salah satu sekolah yang memiliki pelayanan jasa pendidikan yang cukup baik, diiringi dengan sebuah peningkatan karakteristik sekolah. MTs Ilham Palembang memiliki sebuah budaya organisasi dan pelayanan jasa yang berjalan cukup baik bahkan penyampaian keterbukaan mengenai suatu permasalahan di lingkungan sekolah, sehingga saya tertarik ingin meneliti budaya organisasi yang diterapkan di dalam layanan jasa pendidikan di Tata Usaha MTs Ilham Palembang.

⁹ *Ibid*, hal 3

¹⁰ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hal 282

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka persoalan pokok yang akan dikaji adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah budaya organisasi dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat budaya organisasi dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penelitian ini lebih fokus, efektif, terarah dan dapat dikaji lebih dalam, maka penulis memandang permasalahan yang di angkat sesuai dengan hal-hal yang terikat dengan judul dari penelitian tersebut. Adapun batasan masalah yang dapat dilihat yaitu Budaya organisasi dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui budaya organisasi dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat budaya organisasi dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Ilmiah

Konsumen adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dan seluruh Kepala sekolah diharapkan agar lebih mengenal peran budaya organisasi dalam menciptakan sistem layanan jasa pendidikan yang lebih baik di MTs Ilham Palembang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Pendidikan

Memberikan informasi terkait kendala dalam budaya organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan di setiap sekolah agar nantinya dijadikan pedoman evaluasi.

b. Bagi Sekolah

Sebagai bahan informasi dalam memberikan pengertian terhadap seluruh elemen personal sekolah umumnya terhadap staf tata usaha yang terfokus dalam menertibkan sebuah pelayanan pendidikan dalam setiap menjalankan aktivitas layanan jasa yang berbingkai keorganisasian yang secara operasional sangat kompleks.

c. Bagi Mahasiswa

Mengetahui proses budaya organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan di sekolah dan hasil penelitian ini dapat dijadikan kajian oleh peneliti selanjutnya.