

**LOYALITAS PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KEBIJAKAN  
KEPALA TATA USAHA DI SMP  
NEGERI 20 KERINCI**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**NADIA FEBRIZA**  
**NIM. 1710206033**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI  
1442 H/2021 M**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pendidikan bagi suatu bangsa merupakan suatu sistem yang dibentuk untuk membangun sumber daya manusia sekaligus menjadi cermin peradaban dalam menghadapi tantangan masa yang terus berkembang dan lebih variatif. Hal tersebut menimbulkan kesadaran bagi kita semua bahwa pendidikan merupakan hal yang sangat fundamental bagi setiap bangsa. Oleh karena itu, pendidikan haruslah mendapat perhatian khusus oleh segenap pengambil kebijakan, termasuk bangsa Indonesia. Seperti yang telah kita ketahui bersama bahwa pendidikan merupakan sistem yang sangat kompleks. Maksudnya adalah suatu lembaga pendidikan terdiri atas berbagai unsur yang saling berkaitan dan masing-masing memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Berbagai unsur atau komponen pendidikan tersebut antara lain kurikulum, sarana dan prasarana, peserta didik, pembiayaan, sistem informasi, hubungan masyarakat, serta tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.<sup>1</sup>

Salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran yang cukup signifikan dalam penyelenggaraan pendidikan pada setiap tingkat pendidikan seperti yang telah diutarakan di atas adalah tenaga kependidikan atau pada tingkat sekolah dasar hingga sekolah menengah atas lazimnya lebih dikenal dengan istilah pegawai tata usaha. Sebagai salah satu komponen pendidikan

---

<sup>1</sup> Syamsudin, Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib Vol. 8 No. 2 Tahun 2015*

yang memiliki peran penting khususnya terkait masalah pelayanan administrasi sekolah maka seharusnya para pengambil kebijakan pendidikan memberikan perhatian yang baik terhadap pegawai tata usaha sekolah. Hal ini dikarenakan pegawai tata usaha di lembaga pendidikan tingkat sekolah memiliki peran dan fungsi yang strategis. Peran dan fungsi tersebut berupa penyelenggaraan tugas administrasi sekolah, informasi, dan memberikan layanan terhadap siswa, guru, dan pimpinan sekolah serta seluruh pihak yang berkepentingan.<sup>2</sup> Oleh karena itu, peran dan fungsi pegawai tata usaha di sekolah tidak dapat diabaikan bahkan dapat dianggap sebagai salah satu penunjang penyelenggaraan pendidikan di tingkat sekolah yang berkualitas.

Liang Gie menyatakan bahwa pada intinya tata usaha kantor terwujud melalui enam pola perbuatan, yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Adapun maksud dari keenam pola perbuatan tersebut adalah:

1. Menghimpun, yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala yang belum ada atau berserakan menjadi siap untuk dipergunakan saat diperlukan.
2. Mencatat, yaitu kegiatan yang berhubungan dengan berbagai aktivitas menulis keterangan-keterangan yang diperlukan.
3. Mengolah, yaitu berbagai kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
4. Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan
5. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.
6. Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid.*,

<sup>3</sup> Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* ,(Yogyakarta: Liberty, 2007), h. 49

Pentingnya berbagai tugas administrasi di atas menunjukkan begitu pentingnya peranan pegawai TU di sekolah meskipun pada faktanya kinerja pegawai tata usaha sekolah masih rendah. Ada beberapa indikator yang menunjukkan bahwa loyalitas dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih rendah, yaitu: pertama, masih banyak pegawai tata usaha sekolah yang tidak atau belum mempunyai kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan.<sup>4</sup>

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik. Selain itu, loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.<sup>5</sup>

Sikap pegawai sebagai bagian dari sebuah lembaga yang paling utama adalah loyal. Sikap loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Adapun karakteristik pegawai yang menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap

---

<sup>4</sup> Syamsudin, *Op.Cit.*,

<sup>5</sup> Sujiyanto, Pengaruh Integritas Dan Loyalitas Pegawai Terhadap Kebijakan Pimpinan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Di Lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu, *Jurnal JIMMU – Volume II- Nomor 2 – Agustus 2017*

lembaga diantaranya adalah : bersedia bekerja melebihi kondisi biasa, merasa bangga terhadap lembaga, merasa terinspirasi, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi, merasa ada kesamaan nilai, visi dan misi dengan lembaga.<sup>6</sup>

Kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, yang berarti seseorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan dalam satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas demi tercapainya suatu maksud dan beberapa tujuan. Kepemimpinan pada dasarnya mempunyai pokok pengertian sebagai sifat, kemampuan, proses, dan atau konsep yang dimiliki oleh seseorang sedemikian rupa sehingga ia diikuti, dipatuhi, dihormati dan orang lain bersedia dengan penuh keikhlasan melakukan perbuatan atau kegiatan yang telah dikehendaki oleh pemimpin tersebut.<sup>7</sup> Dengan demikian dapat dikatakan sebagai proses untuk mempengaruhi orang lain. Kepemimpinan sebagai proses pengarahan dan usaha mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok. Kepemimpinan dalam manajemen tata usaha di sekolah adalah kepala tata usaha.

Peran kepemimpinan kepala tata usaha sangatlah penting dalam menentukan sebuah kebijakan. Kepemimpinan akan dapat diukur melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat. Dalam konteks kepemimpinan tata usaha, kebijakan merupakan output yang dibuat oleh rangkaian kinerja elemen tata usaha untuk kepentingan warga sekolah.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*,

<sup>7</sup> *Ibid.*,

Untuk mendukung semua tugas dan kebijakan yang berjalan di dalam instansi dibutuhkan pegawai tata usaha yang mempunyai loyalitas terhadap tugas-tugas mereka. Pegawai tata usaha juga diharapkan memiliki *job description* yang jelas agar dapat mengoptimalkan kinerja mereka masing-masing untuk mewujudkan profesionalitas.

Loyalitas sendiri terbentuk dari diri seseorang, tingkat kesadaran akan tanggung jawab kerja menjadi modal utama setiap karyawan. Kesadaran ini membuat karyawan akan bersikap taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan/ lembaga. Peraturan yang dibuat oleh perusahaan semata-mata disusun untuk memperlancar jalannya pelaksanaan kerja perusahaan/ lembaga. Oleh karenanya, jika loyalitas ini dapat tumbuh serta terbangun dengan baik, secara otomatis seorang pimpinan akan bersikap adil dalam pengambilan sebuah kebijakan.<sup>8</sup>

Untuk membuktikan sebuah loyalitas karyawan kepada pimpinan membutuhkan proses kerja yang cukup lama. Tanggung jawab kerja yang besar dalam menyelesaikan tugas-tugas dapat dipandang baik oleh pimpinan. Sekaligus berani untuk mengembangkan berbagai inovasi demi kepentingan dan kemajuan perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Tata Usaha (TU) SMP Negeri 20 Kerinci pada tanggal 21 September 2020 diketahui bahwa kurangnya loyalitas pegawai tata usaha, seperti terlambat datang ke sekolah bahkan ada beberapa staf tata usaha yang tidak hadir di sekolah. Hasil

---

<sup>8</sup> Aribowo, Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di PT. Quantum Training Centre Medan, *Skripsi UNIVERSITAS MEDAN AREA* Tahun 2019

observasi juga menunjukkan bahwa ada beberapa orang staf TU yang masih belum bisa menggunakan laptop/komputer, hal ini jelas akan mempengaruhi kinerja dan tanggung jawab staf TU terhadap tugas yang diberikan oleh atasan.

Peran pegawai tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada masa lalu pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan. Tetapi seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. *Pertama*, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi mutu kepuasan. *Kedua*, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai *publik relation* sekolah.<sup>9</sup>

Hasil penelitian Sujiyanto pada tahun 2017 menyatakan bahwa Loyalitas pegawai berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pimpinan yang ada di lingkungan dinas komunikasi dan informatika Kota Batu, hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pegawai terhadap kebijakan – kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan sudah cukup baik, sehingga kebijakan – kebijakan

---

<sup>9</sup> Syamsudin, *Op.Cit.*,

yang dikekuarkan oleh pimpinan dapat meningkatkan loyalitas pegawai yang ada pada dinas komunikasi dan informatika Kota Batu yang diharapkan juga akan meningkatkan kinerja dinas komunikasi dan informatika Kota Batu.<sup>10</sup>

Berdasarkan apa yang telah diuraikan maka permasalahan loyalitas pegawai yang berkaitan dengan kebijakan dan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh Kepala Tata Usaha. Maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Loyalitas Pegawai Tata Usaha Terhadap Kebijakan Kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci”**.

#### **B. Batasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada pegawai Tata Usaha (TU) SMP Negeri 20 Kerinci
2. Penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun pelajaran 2020/2021
3. Penelitian ini hanya membahas tentang ruang lingkup loyalitas pegawai dan kebijakan kepala Tata Usaha.

#### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci?
2. Bagaimana loyalitas pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci?

---

<sup>10</sup> Sujiyanto, *Op.Cit.*,

3. Bagaimana dampak loyalitas pegawai Tata Usaha terhadap kebijakan kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Kebijakan kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci
- b. Loyalitas pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.
- c. Dampak loyalitas pegawai Tata Usaha terhadap kebijakan kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Setiap pembahasan secara ilmiah tentu ada manfaatnya, adapun manfaatnya yang diharapkan bagi penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis
  - 1) Dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan terutama dalam bidang tenaga kependidikan.
  - 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
- b. Manfaat Praktis
  - 1) Bagi Peneliti
    - a) Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Bisa mengaplikasikan atau menerapkan ilmu yang diperoleh

sekaligus pengalaman yang di dapat sewaktu melakukan penelitian.

b) Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

2) Bagi Sekolah

a) Bisa menerapkan hasil penelitian terhadap dunia pendidikan terkhusus yang di sekolah yang diteliti.

b) Untuk memotivasi kerja dan loyalitas kerja pegawai tata usaha.

#### **E. Definisi Istilah**

Untuk memperjelaskan pemahaman terhadap judul penelitian ini, maka berikut ini peneliti uraikan pengertian tentang beberapa istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini.

##### 1. Loyalitas

Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini loyalitas yang dimaksud adalah loyalitas pegawai tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

##### 2. Pegawai Tata Usaha

Pegawai tata usaha adalah petugas atau karyawan penyelenggaraan urusan tulis-menulis (keuangan dan sebagainya) dalam perusahaan

---

<sup>11</sup> Musanto, T. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, NO.2, September 2004: 123 – 136 Tahun 2004

(negara dan sebagainya); administrasi.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini pegawai tata usaha yang dimaksud adalah petugas atau karyawan tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

### 3. Kebijakan Tata Usaha

Kebijakan Tata Usaha adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang administrasi / tata usaha); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran atau tujuan sekolah.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini kebijakan tata usaha yang dimaksud adalah kebijakan tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

### 4. Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha adalah pimpinan dari penyelenggaraan urusan tulis-menulis (keuangan dan sebagainya) dalam perusahaan (negara dan sebagainya); administrasi.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kepala tata usaha adalah pimpinan tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

## F. Kerangka Berpikir

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik. Selain itu, loyalitas

---

<sup>12</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>13</sup> *Ibid.*,

<sup>14</sup> *Ibid.*,

merupakan tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.

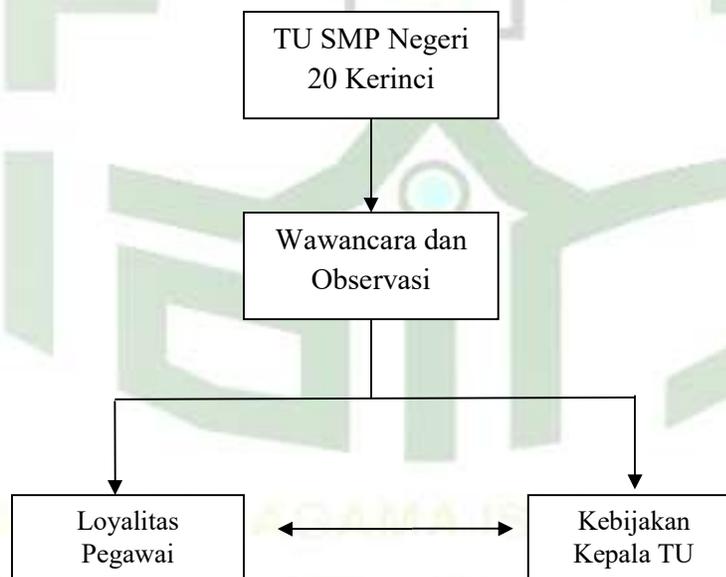
Sikap pegawai sebagai bagian dari sebuah lembaga yang paling utama adalah loyal. Sikap loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggungjawab, disiplin serta jujur dalam bekerja.

Kepemimpinan pada dasarnya mempunyai pokok pengertian sebagai sifat, kemampuan, proses, dan atau konsep yang dimiliki oleh seseorang sedemikian rupa sehingga ia diikuti, dipatuhi, dihormati dan orang lain bersedia dengan penuh keikhlasan melakukan perbuatan atau kegiatan yang telah dikehendaki oleh pemimpin tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan sebagai proses untuk mempengaruhi orang lain. Kepemimpinan sebagai proses pengarahan dan usaha mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok. Kepemimpinan dalam manajemen tata usaha di sekolah adalah kepala tata usaha.

Untuk mendukung semua tugas dan kebijakan yang berjalan di dalam instansi dibutuhkan pegawai tata usaha yang mempunyai loyalitas terhadap tugas-tugas mereka. Pegawai tata usaha juga diharapkan memiliki *job description* yang jelas agar dapat mengoptimalkan kinerja mereka masing-masing untuk mewujudkan profesionalitas.

Loyalitas sendiri terbentuk dari diri seseorang, tingkat kesadaran akan tanggung jawab kerja menjadi modal utama setiap karyawan. Kesadaran ini membuat karyawan akan bersikap taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan/ lembaga. Peraturan yang dibuat oleh perusahaan semata-mata disusun untuk memperlancar jalannya pelaksanaan kerja perusahaan/ lembaga.

Untuk memperjelas kerangka pikir di atas, maka dapat digambarkan dalam sebuah paradigma penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian**

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, peneliti melakukan penelitian kepada kepala Tata Usaha (TU) dan staf TU di SMP Negeri 20 Kerinci dengan menggunakan instrumen penelitian wawancara dan observasi untuk

melihat loyalitas pegawai TU terhadap kebijakan kepala TU di SMP Negeri  
20 Kerinci.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Administrasi Tata Usaha Sekolah

Menurut asal katanya, administrasi adalah berasal dari bahasa latin (Yunani) terdiri atas *Ad* yang berarti kepada, *Ministrare* yang berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Dari perkataan tersebut terbentuk kata benda *Administratio* dan kata sifat *Administrativus* yang kemudian dalam Bahasa Inggris disebut dengan *Administration*. Kata tersebut selanjutnya diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia menjadi *Administrasi*. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Di Indonesia selain dikenal dengan istilah Administrasi yang berasal dari Bahasa Inggris dikenal juga dengan istilah *Administratie* yang berasal dari Bahasa Belanda.<sup>15</sup>

Pengertian administrasi dalam Bahasa Belanda bersifat terbatas dan hanya menyangkut sebagian kecil dari pengertian yang sebenarnya. Administrasi yang mengandung pengertian sempit itu disebut dengan *Ketatausahaan* yang diartikan sebagai “kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan secara tertulis semua keterangan yang diperlukan dengan maksud memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan tersebut dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu dengan lainnya.” Fungsi dari kegiatan ketatausahaan itu ialah hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di

---

<sup>15</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 2001), cet. Ke-3, h. 5

dalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin.<sup>16</sup>

Kegiatan pengelolaan berbagai catatan dan informasi tertulis itu disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif. Kegiatan tata usaha sekolah sering ditujukan untuk memperlancar proses penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah, diwujudkan berupa pemberian pelayanan kepada siswa, guru/pegawai non guru, Kepala Sekolah dan staf serta semua pihak yang berhubungan dengan sekolah dalam membuat dan apabila memerlukan data dan informasi tertulis.<sup>17</sup>

Pada hakikatnya, administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi yang digunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan.<sup>18</sup> Dari pengertian-pengertian administrasi di atas tampak bahwa kegiatannya tidak terbatas pada ketatausahaan, melainkan keseluruhan kegiatan atau rangkaian kegiatan pengendalian usaha kerjasama sekelompok individu (manusia) untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dapat dikelompokkan dalam kegiatan-kegiatan yang secara langsung berkenaan dengan tujuan tugas pokok dan kegiatan-kegiatan penunjang kegiatan utama tersebut. Salah satu kegiatan penunjang dalam kegiatan organisasi adalah kegiatan perkantoran. Kegiatan perkantoran termasuk kegiatan penunjang

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, h. 6

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 8

<sup>18</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 95-96

yang sangat penting, dan bahkan sebagai urat nadi kehidupan organisasi. Hal ini karena kegiatannya menyangkut penanganan data dan informasi. Salah satu tugas seorang sekretaris (staf tata usaha) ialah memberikan layanan terhadap pimpinan tingkat atasannya yang memerlukan bantuan penyediaan data dan informasi dalam melaksanakan fungsi dan perannya sebagai pemimpin (*office manager*).<sup>19</sup>

Pekerjaan kantor ini dilaksanakan di dalam sebuah organisasi. Organisasi merupakan sarana administrasi tempat dilaksanakannya kegiatan ketatausahaan. Sedangkan tata usaha sendiri merupakan sarana administrator untuk menjaga organisasi tidak kehilangan jejak, arah, ingatan, dan kontak (komunikasi) dengan orang-orang (relasi), serta mencegah agar rumah tangga organisasi tidak berantakan. Dengan demikian sukses-tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sangat tergantung pada baik atau tidaknya tata usaha yang dilaksanakan oleh organisasi. Bilamana kegiatan tata usaha berjalan dengan baik, maka kegiatan administrasi juga akan berjalan dengan baik pula.<sup>20</sup>

Tata laksana pendidikan sering disebut dengan istilah administrasi tata usaha, yaitu segenap proses kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid.*,

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h. 341

<sup>21</sup> *Ibid.*,

Pekerjaan tata usaha meliputi segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Jadi tata usaha menurut intinya adalah tugas pelayanan di sekitar keterangan-keterangan yang berwujud 6 (enam) pola perbuatan (fungsi), yaitu:

1. Menghimpun yaitu kegiatan-kegiatan mencari data, mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
2. Mencatat yaitu kegiatan membubuhkan dengan pelbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern, maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.
3. Mengolah yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangketerangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
4. Menggandakan yaitu kegiatan memperbanyak dengan pelbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
5. Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
6. Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), h.16.

## B. Loyalitas

### 1. Pengertian Loyalitas

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik. Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.<sup>23</sup>

Loyalitas adalah usaha karyawan dalam membela perusahaan, dengan ikut menunjukkan bahwa karyawan tersebut berperan aktif terhadap perusahaannya.<sup>24</sup> Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya. Loyalitas dalam perusahaan sangat diperlukan karena sangat mempengaruhi kesuksesan dari perusahaan/ lembaga.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Musanto, T. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No.2, September 2004: 123 – 136 Tahun 2004

<sup>24</sup> *Ibid.*,

<sup>25</sup> Aribowo, *Op.Cit.*,

Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.<sup>26</sup>

Menurut Pambudi, di masa lalu atau masa sebelumnya, loyalitas para karyawan hanya diukur dari jangka waktu lamanya karyawan tersebut bekerja bagi sebuah organisasi. Namun saat ini, ukuran loyalitas para karyawan telah sedikit bergeser ke arah yang lebih kualitatif, yaitu yang disebut sebagai komitmen. Komitmen itu sendiri dapat diartikan sebagai seberapa besar seseorang mencurahkan perhatian, pikiran dan dedikasinya bagi organisasi selama dia bergabung di dalam organisasi tersebut.<sup>27</sup>

Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran,

---

<sup>26</sup> Tommy dkk . *Analisis Pemotivasian dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT PALMA ABADI SENTOSA di Palangka Raya*. Volume 1, No. 2. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis Tahun 2010

<sup>27</sup> Pambudi et al. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Mediasi* (Studi Kasus PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). Jurnal Administrasi Bisnis 3.1 Tahun 2016

perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas bukan hanya kesetiaan fisik atau keberadaan perusahaan, namun pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan. Sehingga loyalitas karyawan merupakan kesediaan karyawan untuk menjalankan tugas perusahaan secara penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan perusahaan tersebut berhasil secara maksimal.

## 2. Indikator Loyalitas

Loyalitas kerja karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada indikator-indikator yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja karyawan. Masing-masing indikator merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan maupun perusahaan. Indikator loyalitas kerja terdapat pada individu dikemukakan oleh Trianasari antara lain:<sup>28</sup>

### a. Taat pada peraturan

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam organisasi untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh

---

<sup>28</sup> Trianasari, *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Intensif dan Lingkungan Kerja dengan Loyalitas Kerja*. Journal of Management, Vol 2, No. 2 Tahun 2016

manajemen organisasi ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern .

b. Tanggung jawab pada perusahaan/organisasi

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

c. Kemauan untuk bekerja sama

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

d. Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap organisasi akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap organisasi sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan organisasi.

e. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara

karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

f. Kesukaan terhadap pekerjaan

Organisasi harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Menurut Steers & Porter (1983), loyalitas kerja akan tercipta jika karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian Hermawan dan Riana menjelaskan bahwa ada empat faktor yang menentukan loyalitas karyawan diantaranya sebagai berikut: <sup>29</sup>

a. Faktor Kompensasi

Kompensasi berupa gaji dapat menentukan loyalitas kerja. Gaji diberikan oleh perusahaan pada setiap karyawan sesuai dengan posisi, jabatan dan beban tugas pekerjaan. Selain kompensasi dalam bentuk gaji, tunjangan juga dapat meningkatkan loyalitas kerja, semangat kerja dan kepuasan kerja. Tunjangan yang diberikan selama

---

<sup>29</sup> Hermawan, I Ketut Andy dan I Gede Riana. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Loyalitas Karyawan pada Pt. Inti Buana Permai Denpasar Bali*. Jurnal Vol. 1 Nomor 3 Tahun 2013, h: 624-642

menjalankan tugas pekerjaan dapat berupa jaminan biaya makan, jaminan biaya transportasi dan jaminan kesehatan serta tunjangan hari raya.

b. Faktor Tanggunga Jawab

Pihak perusahaan bertanggung jawab untuk menjamin dan mendukung setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya agar menghasilkan produktivitas kerja yang optimal demi kesuksesan perusahaan. Bentuk tanggung jawab yang diberikan perusahaan diantaranya memberikan kesempatan berkarir bagi karyawan yang berkompeten pada bidangnya, memperhatikan pengabdian setiap karyawan dan menanamkan rasa memiliki pada masing-masing karyawan terhadap perusahaan.

c. Faktor Disiplin

Peraturan perusahaan bertujuan sebagai instruksi bekerja dan mendisiplinkan setiap karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Oleh sebab itu peraturan diberlakukan untuk memonitoring tingkat absensi, kehadiran, ketepatan waktu bekerja, kesesuaian jam kerja dan sanksi jika melanggar. Peraturan perusahaan dibuat secara jelas dan tegas agar dapat diterima dengan baik oleh setiap karyawan.

d. Faktor Partisipasi

Partisipasi karyawan dibutuhkan untuk meningkatkan loyalitas kerja. Pihak perusahaan membuka peluang pada setiap karyawan untuk ikut andil menuangkan inisiatif, kreatifitas, kritik yang

membangun dan saran demi kemajuan perusahaan. Selain itu, perusahaan melibatkan setiap karyawan baik secara fisik maupun yang bersifat psikologis dalam melaksanakan tugas-tugas perusahaan agar menanamkan rasa tanggung jawab pribadi terhadap tugas pekerjaan yang diberikan. Perusahaan atau pimpinan sebagai atasan juga memotivasi dengan memberikan arahan atau membimbing para karyawan agar melakukan tindakan atau pekerjaan secara tepat dan benar.

## **C. Kebijakan Pimpinan**

### **1. Pengertian Kebijakan Pimpinan**

Kebijakan adalah serangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan urusan organisasi dan tugas-tugas yang dikembangkan sesuai situasi dan kondisi, serta cara-cara bertindak sebagai pemimpin. Namun ada juga yang mendefinisikan kebijakan merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan. Artinya, kebijakan adalah seperangkat tindakan pemimpin yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh pegawai sebagai konstituen pemimpin.<sup>30</sup>

Kepemimpinan adalah bagian penting manajemen, tetapi tidak sama dengan manajemen. Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang-orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Kepemimpinan memegang peranan yang

---

<sup>30</sup> Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hal. 119

sangat penting dalam manajemen organisasi. Kepemimpinan dibutuhkan dalam mengambil kebijakan atau keputusan yang berkaitan dengan tanggung jawab kerja karyawan. Dengan adanya kebijakan diharapkan terbentuknya koordinasi yang baik antar bawahan dan atasan.<sup>31</sup>

Kebijakan pimpinan adalah seperangkat tindakan pemimpin yang di desain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh pegawai sebagai konstituen pemimpin yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan urusan organisasi dan tugas-tugas yang dikembangkan sesuai situasi dan kondisi.<sup>32</sup>

Di dalam menjalankan kepemimpinannya, seorang pemimpin mengeluarkan kebijakan-kebijakan antara lain melalui visi dan misi yang digariskan pemimpin. Visi mengandung pengertian ke arah mana organisasi selama masa kepemimpinan sebagaimana telah ditentukan. Sedangkan misi adalah bagaimana mencapai visi yang telah ditentukan. Pelaksanaan kebijakan yang dikeluarkan oleh seorang pemimpin harus ditangani, dikendalikan dan dievaluasi dari waktu ke waktu sehingga tugas-tugas dapat dilakukan dengan baik, tepat sasaran, tepat waktu dan mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dengan kata lain, pemimpin menjalankan fungsi manajemen secara efektif dan efisien untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan kebijakan yang telah dikeluarkannya. Kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan seorang pemimpin dalam pelaksanaannya harus terukur dalam pencapaian

---

<sup>31</sup> Aribowo, *Op.Cit.*,

<sup>32</sup> Herman Musakabe, *Pelaksanaan Kebijakan, Pengendalian dan Evaluasi Kerja*. Jurnal Vol. 2 No. 3 Tahun 2013

hasilnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yaitu: berdasarkan sasaran/target yang akan dicapai; berdasarkan waktu yang tersedia; berdasarkan biaya yang tersedia; serta berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawainya dalam melaksanakan kebijakan.<sup>33</sup>

## 2. Indikator Kebijakan Pimpinan

Menurut Agustino indikator terkait dari kebijakan yang diambil, yaitu :<sup>34</sup>

### a. Standar dan sasaran kebijakan

Dengan adanya standar dan sasaran dalam mengambil kebijakan dimaksudkan untuk dapat mengukur kinerja setiap karyawan.

### b. Sumber Daya Manusia

Sebagai subjek utama dalam kebijakan pimpinan, Kebijakan mengatur serta mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan individu atau kelompok.

### c. Komunikasi

Komunikasi bermaksud untuk menyampaikan informasi kepada seluruh karyawan dalam bentuk ucapan maupun tulisan dengan tujuan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab kerja karyawan.

### d. Peran

Peran bermaksud mengatur setiap kebijakan atau keputusan apa yang akan diambil. Sesuai ketentuan yang berlaku.

---

<sup>33</sup> Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 57

<sup>34</sup> Agustino, L. *Politik dan Kebijakan Publik*. (Bandung: AIPI, 2006), h. 149

e. Evaluasi

Evaluasi bermaksud untuk melihat atau mengukur dari hasil kerja yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan

### 3. Bentuk-Bentuk Kebijakan

Di dalam beberapa kajian, bahwa terdapat beberapa bentuk kebijakan seorang pemimpin, ada yang berbentuk penghargaan (*reward*) dan ada yang berbentuk hukuman (*punishment*). Bentuk-bentuk ini jelas hanya untuk membangkitkan loyalitas pegawai dalam menjalankan tugas yang telah diembankan kepadanya guna mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati.

- a. Penghargaan (*Reward*) adalah jumlah pembayaran yang diterima dan tingkat kesesuaian antara pembayaran tersebut dengan pekerjaan yang dilakukan.<sup>35</sup> Dengan demikian, penghargaan (*reward*) adalah sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan, baik dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya diberikan dalam bentuk material atau ucapan. Di dalam suatu organisasi terdapat istilah insentif, yang merupakan suatu penghargaan dalam bentuk material atau non material yang diberikan oleh pihak pimpinan organisasi kepada pegawainya agar mereka bekerja dengan menjadikan modal motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam

---

<sup>35</sup> Muzakir Zabir, Kebijakan Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja Pegawai Baitul Mal Aceh, Jurnal Al-Idarah, Vol. 2, No. 1, Januari – Juni 2018

mencapai tujuan-tujuan organisasi. Penghargaan tersebut mencakup: imbalan uang, status, promosi dan rasa hormat.

- b. Hukuman (*Punishment*) adalah sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum. Dalam hal ini, hukuman diberikan ketika sebuah tingkah laku yang tidak diharapkan ditampilkan oleh orang yang bersangkutan atau orang yang bersangkutan tidak memberikan respon atau tidak menampilkan sebuah tingkah laku yang diharapkan. Di dalam menjalankan organisasi diperlukan sebuah aturan dan hukum yang berfungsi sebagai alat pengendali agar kinerja pada organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Jika aturan dan hukum dalam suatu organisasi tidak berjalan baik maka akan terjadi konflik kepentingan baik antarindividu maupun antarorganisasi.<sup>36</sup>

#### **4. Fungsi Kebijakan**

Kebijakan merupakan pedoman untuk menentukan atau melaksanakan program dan kegiatan, Adapun fungsi dari kebijakan itu sendiri yaitu :

- a. Memberikan petunjuk atau rambu dalam menyusun program kegiatan.
- b. Memberikan informasi mengenai bagaimana strategi akan dilaksanakan.
- c. Memberikan arahan kepada pelaksana, Untuk kelancaran kegiatan dalam upaya mencapai sasaran tujuan suatu perusahaan.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> *Ibid.*,

<sup>37</sup> Aribowo, *Op.Cit.*,

#### D. Penelitian yang Relevan

Untuk melengkapi dan membantu penelitian ini, peneliti mencari bahan penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti.

1. Sujiyanto (2017) dengan judul Pengaruh Integritas dan Loyalitas Pegawai terhadap kebijakan pimpinan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan integritas dan loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pimpinan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.
2. Aribowo (2019) dengan Judul Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di PT. Quantum Training Centre Medan. Hasil penelitian diperoleh Loyalitas karyawan pada PT. Quantum Training Centre Medan berada dalam kategori baik, dari enam indikator yaitu taat pada peraturan, tanggung jawab, rasa memiliki, kemauan bekerjasama, hubungan antar pribadi dan menyukai pekerjaan. Dari ke enam kategori baik sangat mendominasi.
3. Syamsudin (2015) dengan judul Pentingnya Membangun Kepercayaan (*Trust*) Dalam Meningkatkan Kinerja (*Job Performance*) Pegawai Tata Usaha Sekolah. Hasil penelitian diperoleh bahwa tingginya tingkat kepercayaan pegawai tata usaha berimplikasi terhadap berbagai perilaku, seperti integritas (*integrity*) yang tinggi, kompetensi kerja (*competence/skill*) yang baik, adanya konsistensi (*concistency*) berupa sifat teguh pada pendirian meskipun dalam situasi yang beresiko,

tingginya loyalitas (*loyalty*) berupa keinginan untuk selalu melindungi, menyelamatkan, mematuhi atau taat pada apa yang disuruh atau dimintanya, dan penuh pengabdian, serta adanya keterbukaan (*openness*) berupa kesediaan memberikan kepercayaan penuh dan kerelaan untuk berbagi ide dan informasi secara bebas.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) yang juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Ide penting dari jenis penelitian ini peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan langsung tentang suatu fenomena yang terjadi.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan pada Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

##### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif karena dalam penelitian ini memaparkan dan melukiskan kondisi nyata (apa adanya). Seperti yang dijelaskan oleh Herman Wasito bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.<sup>39</sup> Selain itu, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara mendalam terhadap suatu individu, kelompok, lembaga atau masyarakat

---

<sup>38</sup> Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h.4

<sup>39</sup> *Ibid.*,

tertentu, latar belakang dan keadaan sekarang, yang diuraikan secara apa adanya, tanpa perhitungan angka-angka (numerik).<sup>40</sup>

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan teknik sampel bertujuan (*Purposive sampel*), yaitu teknik pengambilan sampel (informan) dengan tujuan dan pertimbangan tertentu.<sup>41</sup> Subjek dan Objek dalam penelitian ini adalah Kepala dan Pegawai Tata Usaha SMP Negeri 20 Kerinci.

## **C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.<sup>42</sup> Data-data tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang telah dipilih. Data yang dikumpulkan tersebut adalah data yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu tentang pengaruh loyalitas pegawai tata usaha terhadap kebijakan kepala tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

### **1. Observasi**

Observasi adalah cara menghimpun bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang dijadikan sasaran pengamatan. Metode ini digunakan untuk mengamati kegiatan pegawai tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, h. 9

<sup>41</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), h.165

<sup>42</sup> *Ibid.*, h.309

## 2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara adalah suatu metode untuk mendapatkan data dengan secara langsung, dengan mengadakan tanya jawab dengan orang yang ingin didapatkan informasinya.<sup>43</sup> Dalam penelitian ini jenis wawancara yang digunakan penulis adalah interview bebas terpimpin karena dalam metode sangat berpengaruh pada keberhasilan untuk mendapatkan jawaban yang bersifat spontan bukan paksaan, karena begitu persoalan yang bersifat pribadi diungkapkan sedalam-dalamnya.

## 3. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>44</sup> Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan yang terkait dengan pengaruh loyalitas pegawai tata usaha terhadap kebijakan kepala tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

### **D. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian kualitatif data yang muncul berupa kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data yang berupa kata-kata tersebut masih sangat beragam, sehingga perlu diolah menjadi sistematis, ringkas dan logis. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa

---

<sup>43</sup> *Ibid.*, h.130

<sup>44</sup> *Ibid.*, h.118

yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>45</sup>

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa analisa data kualitatif adalah proses pengorganisasian data-data yang diperoleh dari lapangan, mempelajarinya dan selanjutnya dipilah-pilah sehingga dapat dikelola dan digali kembali informasi-informasi penting yang dapat diperoleh. Akhirnya data-data tersebut dapat disajikan secara baik dalam urutan yang sistematis dan logis berdasarkan fakta-fakta dari lapangan dan sama sekali tidak dimaksudkan untuk membuktikan suatu prediksi atau hipotesis penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan model analisis interaktif (*interaktif model of analisis*), Miles dan Huberman *dalam* Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisa data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>46</sup>

#### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data di lapangan baik melalui observasi, wawancara, angket maupun dokumentasi.<sup>47</sup> Data-data tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang telah dipilih. Data yang dikumpulkan tersebut adalah data yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu pengaruh loyalitas pegawai tata usaha terhadap kebijakan kepala tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.

---

<sup>45</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, h.335

<sup>46</sup> *Ibid.*, h.337

<sup>47</sup> *Ibid.*, h.309

## 2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.<sup>48</sup> Kegiatan ini bertujuan untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang penting yang muncul dari catatan dan pengumpulan data. Proses ini berlangsung terus menerus sampai laporan akhir penelitian selesai.

## 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari kata-kata yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis dan logis dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif sehingga bisa lebih mudah dipahami.<sup>49</sup> Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## 4. *Conclusion Drawing/verification* (Penerarikan Kesimpulan)

Mengambil kesimpulan merupakan langkah analisis setelah pengolahan data. Kesimpulan yang diambil mungkin masih terasa kabur dan diragukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan verifikasi kesimpulan tersebut dengan mencari data-data lain yang dapat mendukung kesimpulan tersebut serta mengecek ulang data-data yang telah diperoleh.

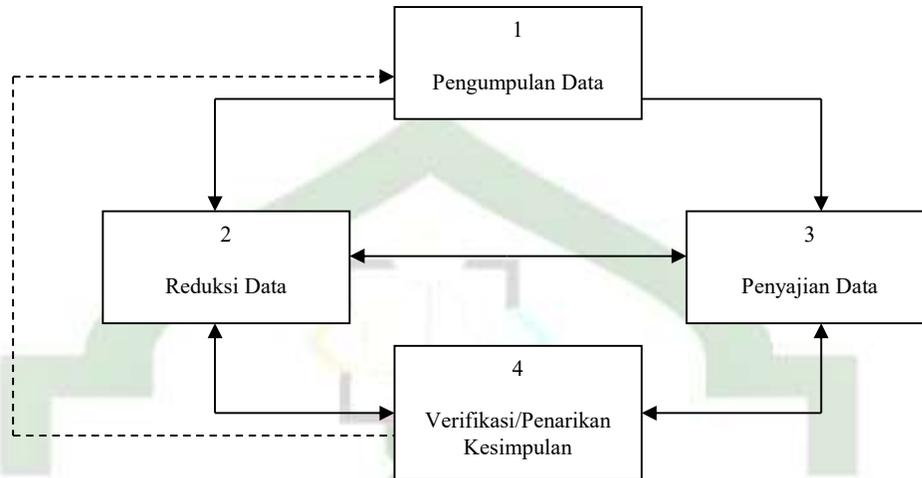
Keempat langkah dalam proses analisa data kualitatif tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, dimana suatu langkah

---

<sup>48</sup> *Ibid.*, h. 338

<sup>49</sup> *Ibid.*, h. 341

merupakan hal yang harus dilakukan untuk menuju langkah selanjutnya dan terjadi hubungan antar satu langkah dengan langkah lain. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam bagan berikut:



**Gambar 2. Langkah Analisis Data Kualitatif**

Keterangan :

- : Langkah berikutnya
- ↔ : Langkah berikutnya dan bisa kembali ke langkah sebelumnya
- - - → : Jika diperlukan

Dengan model analisis ini maka kegiatan selama penelitian harus bergerak diantara empat sumbu kumparan itu, yaitu bolak balik diantara kegiatan pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Aktivitas yang dilakukan dengan proses itu komponen-komponen tersebut akan didapat yang benar-benar mewakili dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan jalan apa adanya sesuai dengan masalah yang

diteliti dan data yang diperoleh. Kemudian diambil kesimpulan dan langkah tersebut tidak harus urut tetapi berhubungan terus menerus sehingga membuat siklus.

#### **E. Teknik Keabsahan Data**

Untuk memperoleh temuan dan interpretasi yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya. Kredibilitas berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian dapat dipercaya. Menurut Sugiyono uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*<sup>50</sup>. Dalam penelitian ini pengujian kredibilitas data penelitian dilakukan dengan cara:

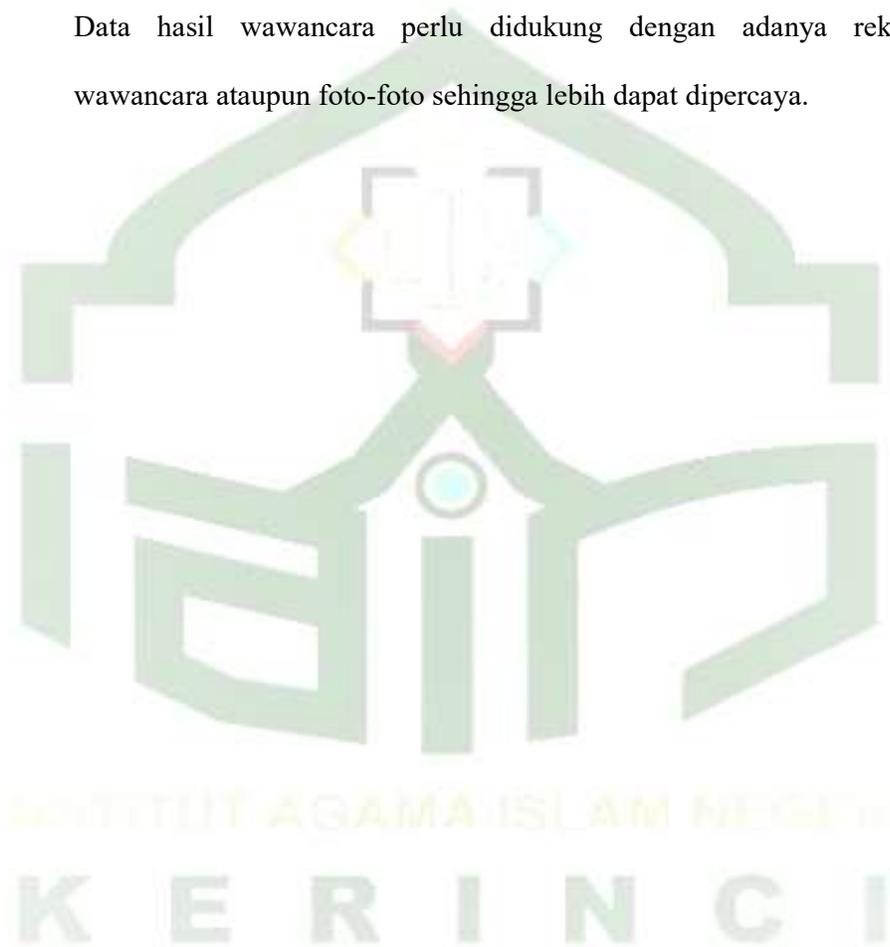
1. Meningkatkan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.
2. Triangulasi, dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Kredibilitas data dalam penelitian ini

---

<sup>50</sup> *Ibid.*, h. 245

diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

3. Menggunakan bahan referensi, bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara ataupun foto-foto sehingga lebih dapat dipercaya.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Umum

- 1) Nama Sekolah : SMP Negeri 20 Kerinci
- 2) Nomor Statistik : 20.10.100.50.12.0.21
- 3) Alamat Sekolah :
  - a. Jalan : -
  - b. Desa : Koto Payang
  - c. Kecamatan : Depati VII
  - d. Kabupaten/Kota : Kerinci
  - e. Propinsi : Jambi
  - f. Kode Pos : 37161
- 4) Status Sekolah : Negeri
- 5) Tahun Berdiri : 1986 Penegerian 1989
- 6) KBM : Pagi
- 7) Bagunan Sekolah : Milik Sendiri
- 8) Lokasi Sekolah
  - a. Jarak ke Pusat Kec. : 1 km
  - b. Jarak ke Pusat Kab. : 7 km
  - c. Terletak pada lintasan: Kecamatan
- 9) Organisasi Penyelenggara : Pemerintah
- 10) Kepala Sekolah : Mahdin, S.Pd

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

“Mewujudkan Pendidikan yang Bermutu dalam Landasan Iman dan Taqwa”

### b. Misi

- 1) Terwujudnya pendidikan yang bermutu
  - a) Melaksanakan pembelajaran secara efektif, aktif dan kreatif
  - b) Memotivasi siswa untuk beprestasi
  - c) Mengembangkan potensi siswa
- 2) Meningkatkan disiplin warga sekolah
- 3) Membimbing siswa untuk melaksanakan ajaran agama dan berakhlak mulia
- 4) Menumbuhkembangkan semangat rasa cinta bangsa dan negara
- 5) Mengembangkan jiwa seni dan budaya serta kesetiakawanan
- 6) Menumbuhkembangkan rasa cinta kebersihan, keindahan, keamanan, kesehatan dan kekeluargaan.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Kebijakan Kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci

#### a. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha staf tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci tentang kebijakan kepala Tata Usaha diperoleh hasil sebagai berikut:

### 1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha, Ibu Emiliana menyatakan bahwa:

“Dalam setiap pengambilan keputusan, kita melakukan rapat atau musyawarah dengan kepala sekolah terlebih dahulu, kemudian hasil keputusan tersebut kita sampaikan kepada staf-staf TU yang lain dan tentunya pengambilan keputusan yang kita ambil telah sesuai dengan standar dan kebutuhan sekolah.”<sup>51</sup>

Kebijakan pimpinan adalah seperangkat tindakan pemimpin yang di desain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh pegawai sebagai konstituen pemimpin yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan urusan organisasi dan tugas-tugas yang dikembangkan sesuai situasi dan kondisi. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Edi Suwanto, yang menyatakan bahwa:

“Iya, untuk setiap pengambilan keputusan kepala TU selalu menyampaikan keputusannya kepada kepala sekolah terlebih dahulu, kemudian hasil dari keputusan tersebut baru disampaikan kepada seluruh staf. Memang sudah sepantasnya bahwa setiap kebijakan yang diambil harus mengikuti standar yang disekolah ini.”<sup>52</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Fitri Yanti yang mengungkapkan bahwa: “Iya, memang harus sesuai dengan standar yang ada di sekolah, karena semua kebijakan dan keputusan yang diambil kan untuk kemajuan dan mutu sekolah ini.”<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>52</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu, 25 November 2020

<sup>53</sup> Fitri Yanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dalam setiap pengambilan keputusan kepala TU selalu mengkomunikasikannya kepada kepala sekolah dan mengikuti standar sekolah yang berlaku.

Selain itu, hasil wawancara dengan Ibu Rita Susanti menyatakan bahwa:

“Setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan, yaitu kepala TU langsung ditujukan kepada para staf dengan tujuan agar setiap kebijakan tepat sasaran pada bidang kerja masing-masing.”<sup>54</sup>

Kemudian, sejalan dengan yang disampaikan Ibu Rita, Bapak Hendi Salmedi yang juga staf TU di SMP Negeri 20 Kerinci menyatakan bahwa:

“Dalam setiap pengambilan keputusan, dilakukan oleh kepala TU langsung dan terkadang berkoordinasi terlebih dahulu dengan kepala sekolah agar setiap keputusannya tepat sasaran baik itu kinerja maupun keahlian yang dimiliki oleh staf TU.”<sup>55</sup>

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Ibu Rikha Yulia Sari, bahwa:

“Pengambilan keputusan yang dilakukan langsung oleh kepala TU, namun harus mengkonsultasikannya terlebih dahulu dengan kepala sekolah. Dan memang setiap keputusan atau kebijakan kepala TU harus sesuai dengan tugas masing-masing staf TU.”<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diperoleh bahwa pada indikator standar dan sasaran kebijakan kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci setiap kebijakan atau keputusan yang dilakukan oleh

<sup>54</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu, 25 November 2020

<sup>55</sup> Hendi Salmedi *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November 2020

<sup>56</sup> Rikha Yulia Sari, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November

pimpinan yaitu kepala TU telah sesuai standar sekolah yang berlaku dan tertuju pada sasaran yaitu staf TU sesuai dengan bidang kerja masing-masing staf.

## 2) Sumber Daya Manusia

Hasil wawancara dengan kepala TU, Ibu Emiliana menyatakan bahwa: “Dalam pengambilan keputusan, saya selalu melihat kemampuan dan kinerja para staf, sebab ini nantinya akan berpengaruh terhadap efisiensi tugas yang diberikan.”<sup>57</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Edi Suwanto, yang mengungkapkan bahwa:

“Kita diberikan tugas dan divisi kerja sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan juga kinerja, supaya setiap tugas yang kita jalankan dapat terselesaikan dengan baik dan juga tepat pada waktunya.”<sup>58</sup>

Sumber daya manusia sebagai subjek utama dalam kebijakan pimpinan, kebijakan mengatur serta mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan staf atau bawahan. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hendi Salmedi, yang menyatakan bahwa:

“Kita sebagai staf TU, telah ada divisi-divisi sesuai dengan tugas dan juga kemampuan yang dimiliki oleh staf. Jadi setiap kelompok staf itu ada perannya masing-masing sesuai dengan kemampuan dan juga pengetahuan staf di bidang tersebut.”<sup>59</sup>

Selain itu, dalam pelaksanaan kebijakan, kepala TU juga telah menyesuaikan dengan kemampuan pegawai dengan tugas atau

<sup>57</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>58</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu, 25 November 2020

<sup>59</sup> Hendi Salmedi, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November 2020

pekerjaan yang diberikan. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Fitri

Yanti yang menyatakan bahwa:

“Memang harus sesuai kemampuan dan keahlian staf TU, sebab nanti kalau tidak sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keahlian staf, maka tugas yang diberikan hasilnya menjadi tidak maksimal, baik dari segi waktu maupun dari hasil kerja. Selain itu juga akan membuat staf menjadi kewalahan dalam menjalankan tugas yang diberikan.”<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa pada indikator Sumber daya manusia, setiap keputusan yang diambil oleh kepala TU sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan juga keahlian yang dimiliki oleh para staf.

### 3) Komunikasi

Hasil wawancara dengan Ibu Emiliana, kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci menyatakan bahwa:

“Setiap informasi kita sampaikan dengan baik kepada para staf TU dan kita selalu mengatur dan menetapkan SOP dalam setiap tugas yang diberikan, supaya tugas tersebut dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien sesuai dengan standar sekolah.”<sup>61</sup>

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Rita Susanti, yang menjelaskan bahwa:

“Setiap tugas yang diberikan kepada kita, selalu ada standar dan prosedur kerjanya, jadi supaya kita melakukan pekerjaan sesuai standar yang berlaku, jadi tugasnya tidak asal-asalan, harus ada prosedur yang ditaati.”<sup>62</sup>

Selain itu, Ibu Rikha Yulia Sari juga menyatakan bahwa:

---

<sup>60</sup> Fitri Yanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 29 November 2020

<sup>61</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin, 23 November 2020

<sup>62</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu, 25 November 2020

“Setiap informasi disampaikan dengan baik oleh kepala TU, baik itu informasi tertulis maupun informasi secara lisan. Selain itu, untuk SOP tidak ada sosialisasi secara formal yang diberikan oleh kepala TU, hanya saja berupa penjabaran secara singkat mengenai prosedur kerja atau SOP yang berlaku saat ini.”<sup>63</sup>

Komunikasi bermaksud untuk menyampaikan informasi kepada seluruh karyawan dalam bentuk ucapan maupun tulisan dengan tujuan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab kerja karyawan. Komunikasi yang baik akan melahirkan stimulus yang baik, sehingga dalam menjalankan tugas karyawan akan lebih bersemangat dan optimis. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Edi Suwanto, yang menyatakan bahwa:

“Tentunya kepala TU harus menyampaikan segala macam bentuk informasi kepada staf dengan baik, hal ini akan memberikan semangat dan juga akan memberikan rasa nyaman dan hormat staf kepada kepala TU. Hal ini akan memberikan dampak positif bagi kinerja dan optimis staf dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik.”<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara diperoleh bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf akan memberikan dampak positif bagi kinerja para staf. Di SMP Negeri 20 Kerinci kepala TU telah mengkomunikasikan tugas dan SOP dengan baik kepada para staf, sehingga hal tersebut menjadi stimulus yang baik bagi staf TU untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

---

<sup>63</sup> Rikha Yulia Sari, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November 2020

<sup>64</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

#### 4) Peran

Peran bermaksud mengatur setiap kebijakan atau keputusan apa yang akan diambil sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Suwanto menyatakan bahwa:

“Tugas yang diberikan kepada saya sesuai dengan kebijakan yang berlaku di sekolah dan juga sesuai dengan kemampuan yang saya miliki. Selain itu rekan kerja yang ditempatkan satu divisi dengan saya sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan standar di divisi saya.”<sup>65</sup>

Selain itu, Ibu Fitri Yanti juga menyatakan bahwa:

“Kita diberikan tugas yang jelas sesuai dengan divisi kita masing-masing. Dan untuk penempatan divisipun harus sesuai dengan kemampuan dan keahlian kita masing-masing. Selain itu, rekan kerja satu divisi sebenarnya kita saling melengkapi baik kelebihan maupun kekurangan masing-masing dari kita supaya kita dapat bekerja maksimal.”<sup>66</sup>

Hal yang sama juga dipaparkan oleh Ibu Rita Susanti, yang mengungkapkan bahwa:

“Kita telah diberikan tugas dengan jelas oleh kepala TU sesuai dengan divisi kita masing-masing. Untuk rekan kerja ya kita harus saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan secara maksimal.”<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa setiap staf telah memiliki peranan dan tugas masing-masing dengan jelas serta rekan kerja yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian di bidang masing-masing.

---

<sup>65</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

<sup>66</sup> Fitri Yanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>67</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

## 5) Evaluasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala TU diperoleh hasil bahwa:

“Kita setiap satu semester melakukan evaluasi terhadap kinerja staf TU, jadi evaluasi ini berguna untuk melihat pencapaian kinerja staf TU sesuai dengan divisi masing-masing. Selain itu juga, kita juga ada penilaian kinerja langsung dari kepala sekolah setiap satu tahun sekali.”<sup>68</sup>

Evaluasi bermaksud untuk melihat atau mengukur dari hasil kerja yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hendi Salmedi yang menyatakan bahwa:

“Evaluasi kerja dilakukan setiap satu semester oleh kepala TU, ini bertujuan untuk melihat apa saja kendala yang kita hadapi selama menjalankan tugas yang diberikan, dan evaluasi ini juga merupakan komunikasi secara tidak langsung kita kepada kepala TU dalam menyelesaikan tugas yang diberikan selama satu semester”.<sup>69</sup>

Selain itu, Ibu Fitri Yanti juga mengungkapkan bahwa:

“Evaluasi dilakukan oleh kepala TU secara berkala, yaitu setiap akhir semester untuk mengetahui kinerja kita selama satu semester. Selain itu juga ada evaluasi dan penilaian dari kepala sekolah untuk guru dan TU yang dilaksanakan setiap akhir tahun.”<sup>70</sup>

Evaluasi juga bertujuan untuk menilai setiap kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh seorang pemimpin dalam pelaksanaannya harus terukur dalam pencapaian hasilnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yaitu: berdasarkan

<sup>68</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>69</sup> Hendi Salmedi, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November 2020

<sup>70</sup> Fitri Yanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

sasaran/target yang akan dicapai; berdasarkan waktu yang tersedia; berdasarkan biaya yang tersedia; serta berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawainya dalam melaksanakan kebijakan.

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Edi Suwanto, yang mengungkapkan bahwa: “Evaluasi dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh kepala TU sebagai tolak ukur keberhasilan staf dalam menjalankan tugas yang diberikan.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa setiap akhir semester selalu dilakukan evaluasi kinerja oleh kepala TU dalam mengevaluasi kerja staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, hal ini dimaksudkan untuk menjadi tolak ukur pencapaian hasil kerja berdasarkan target, waktu, biaya maupun keterampilan para staf dalam menjalankan tugas yang diberikan.

#### **b. Hasil Observasi**

Berdasarkan hasil observasi penulis tentang kebijakan kepala Tata Usaha (TU) di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh hasil sebagai berikut:

##### 1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Berdasarkan hasil observasi pada pegawai Tata Usaha (TU) di SMP Negeri 20 Kerinci pada setiap tugas yang ditetapkan oleh kepala TU berdasarkan pada prosedur dan standar peraturan yang ada di SMP Negeri 20 Kerinci. Selain itu, setiap kebijakan yang diambil oleh kepala TU selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah.

---

<sup>71</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

Hal ini terlihat dari kebijakan kepala TU tentang sistem piket staf TU selama masa pembelajaran daring yang telah berkoordinasi dengan kepala sekolah tentang jadwal piket staf TU pada masa pembelajaran daring.

## 2) Sumber Daya Manusia

Hasil observasi terhadap pegawai Tata Usaha (TU) di SMP Negeri 20 Kerinci terlihat bahwa setiap staf TU memiliki divisi masing-masing dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap tugas yang telah diberikan oleh pimpinan. Semua staf bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan sesuai dengan tingkat pendidikan yang mereka miliki. Hal terlihat dari adanya pembagian tugas antara staf TU yang senior dengan latar belakang pendidikan SMA akan dibantu oleh staf TU yang berpendidikan S1 dalam melaksanakan tugas, misalnya dalam hal pengoperasian komputer.

## 3) Komunikasi

Berdasarkan hasil observasi pada staf Tata Usaha (TU) di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa kepala TU selalu memberikan informasi kepada para staf TU tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi sekolah. Selain itu, komunikasi antara staf TU dengan kepala TU juga baik dan begitupun komunikasi antar para staf TU juga baik. Hal itu terlihat dari

kerjasama dan hubungan yang baik antar staf TU dalam menjalankan tugas yang diberikan.

#### 4) Peran

Berdasarkan hasil observasi pada staf TU di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa peran serta tugas yang diberikan oleh kepala TU kepada staf sangat tergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh staf, jadi setiap staf memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing.

#### 5) Evaluasi

Berdasarkan hasil observasi pada staf TU di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa adanya evaluasi kinerja yang dilakukan oleh kepala TU kepada staf TU, evaluasi tersebut berupa pengecekan tugas yang harus diselesaikan pada hari tersebut. Selain itu evaluasi juga dilakukan pada setiap tugas yang telah selesai dilakukan.

## **2. Loyalitas Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci**

### **a. Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha staf tata usaha di SMP Negeri 20 Kerinci tentang Loyalitas Pegawai Tata Usaha diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1) Taat pada Peraturan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Suwanto diperoleh hasil bahwa:

“Iya, kita harus selalu taat pada peraturan yang berlaku di sekolah, seperti kita selalu datang ke sekolah tepat pada

waktunya. Untuk staf tata usaha jam absennya paling lambat 7.30 WIB sudah haaadir di sekolah. Jadi, saya biasanya jam 7.00 WIB sudah hadir di sekolah.”<sup>72</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Fitri Yanti yang menyatakan bahwa:

“Iya, kita harus selalu mentaati peraturan yang berlaku di sekolah. Kalau hari biasanya kita ada jadwal absen paling lambat jam 7.30 WIB sudah sampai di sekolah. Tapi untuk kali ini karena kita ada pandemi Covid-19 jadi pembelajaran dilakukan secara daring, tapi untuk TU tetap harus standby di sekolah tapi kita laksanakan sistem piket, sehari ada 2 orang staf yang piket dan kepala TU yang harus datang ke sekolah dari jam 8.00 WIB sampai jam 11.00 WIB.”<sup>73</sup>

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam organisasi untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen organisasi ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Rita Susanti yang menyatakan bahwa:

“Kita harus selalu mengikuti peraturan yang berlaku di sekolah, ini sebagai wujud kedisiplinan kita terhadap tugas yang diberikan.”<sup>74</sup>

Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Emiliana yang menyatakan bahwa:

“Semua staf TU di SMP Negeri 20 Kerinci telah mentaati peraturan yang berlaku di sekolah ini dengan baik. Mereka datang tepat waktu dan menjalankan tugas dengan baik.”<sup>75</sup>

<sup>72</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

<sup>73</sup> Fitri Yanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin, 23 November 2020

<sup>74</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

<sup>75</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa staf TU SMP Negeri 20 Kerinci mampu mengikuti aturan yang berlaku di sekolah.

## 2) Tanggung Jawab

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan. Hal sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Rikha Yulia Sari yang menyatakan bahwa:

“Kita memiliki tugas yang telah diberikan sesuai dengan pengetahuan dan keahlian kita. Jadi kita melaksanakan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.”<sup>76</sup>

Hal yang sama juga disampaikan dengan Bapak Hendi Salmedi yang mengungkapkan bahwa:

“Dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepada kita, kita harus siap dengan segala resiko pelaksanaannya. Jadi kita harus bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang kita laksanakan baik secara individu maupun secara berkelompok.”<sup>77</sup>

Selain itu, Bapak Edi Suwanto juga menjelaskan bahwa:

“Tanggung jawab kita terhadap tugas yang diberikan juga merupakan salah satu sikap yang harus kita miliki dalam menjalankan tugas. Karena dengan sikap penuh tanggung jawab maka kita akan menyelesaikan tugas sebaik mungkin dan semaksimal mungkin agar tugas yang kerjakan mendapatkan hasil yang memuaskan.”<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Rikha Yulia Sari, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November 2020

<sup>77</sup> Hendi Salmedi, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November 2020

<sup>78</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

Hal ini juga disampaikan oleh ibu Emiliana yang menyatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas yang telah diberikan, staf TU telah berusaha menjalankan tugas tersebut sebaik mungkin dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah ditugaskan kepada mereka.”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan, staf TU melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab agar mendapatkan hasil yang maksimal.

### 3) Rasa Memiliki

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rita Susanti menyatakan bahwa:

“Iya, saya memiliki tanggung jawab penuh atas tugas yang diberikan kepada saya. Dan saya juga mampu bekerja dengan rekan kerja dengan baik.”<sup>80</sup>

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap organisasi akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap organisasi sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan organisasi. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Fitri Yanti yang menjelaskan bahwa:

“Iya kita harus memiliki sikap untuk bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan kepada kita supaya pekerjaan yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan maksimal. Dan kita harus bekerja sama dengan baik terhadap rekan kerja kita.”<sup>81</sup>

<sup>79</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>80</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

<sup>81</sup> Fitri Yanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Emiliana, yang menyatakan bahwa:

“Semua staf TU harus bertanggung jawab dalam setiap menjalankan tugas dan juga selalu menjaga nama baik SMP Negeri 20 Kerinci dimanapun mereka berada.”<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa para staf TU SMP Negeri 20 Kerinci memiliki rasa tanggung jawab dan rasa memiliki yang baik, dimana para staf dapat bekerja dengan rekan kerja secara baik dan penuh tanggung jawab.

#### 4) Hubungan Antar Pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Edi Suwanto yang menyatakan bahwa:

“Setiap staf memiliki hubungan antar pribadi yang baik. Kita telah lama mengabdikan diri di SMP Negeri 20 Kerinci ini dan telah menjadi keluarga besar SMP Negeri 20 Kerinci dan tentunya kita selalu menumbuhkan suasana kekeluargaan yang harmonis.”<sup>83</sup>

Selain itu, Ibu Rita Susanti juga menyatakan bahwa:

“Kita sesama staf memiliki hubungan yang baik, begitu juga dengan kepala sekolah bahkan dengan guru-guru yang ada di

<sup>82</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>83</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

SMP Negeri 20 Kerinci. Kita berkeja sama dalam mewujudkan visi dan misi SMP Negeri 20 Kerinci”.<sup>84</sup>

Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Emiliana, yang menyatakan bahwa:

“Iya, semua staf memiliki hubungan yang baik. Dalam menjalankan tugas, semua staf TU harus bekerjasama dengan baik, secara individu maupun kelompok. Tentunya untuk dapat menjalankan tugas dengan baik dan maksimal, harus perlu hubungan yang baik antar staf supaya kinerja menjadi lebih baik.”<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa staf TU SMP Negeri 20 memiliki hubungan yang baik antar rekan kerja, kepala TU, kepala sekolah dan juga guru-guru di SMP Negeri 20 Kerinci.

#### 5) Menyukai Pekerjaan

Organisasi harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok. Hal ini disampaikan oleh Ibu Rekha Yulia Sari bahwa:

“Saya menyukai pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahlian yang saya miliki dan saya juga menyukai tantangan kerja saya. Saya juga dengan senang hati menerima tugas dari sekolah.”<sup>86</sup>

<sup>84</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

<sup>85</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>86</sup> Rikha Yulia Sari, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 30 November

Selain itu, Ibu Rita Susanti juga mengungkapkan bahwa:

“Kita selalu senang hati menerima setiap tugas yang diberikan oleh pimpinan. Dan juga harus melaksanakan dengan sebaik mungkin.”<sup>87</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Emiliana, yang menyatakan bahwa:

“Staf TU selalu bersemangat dalam menjangkau tugas yang diberikan, dan ini merupakan wujud dari tanggung jawab dan loyalitas staf terhadap pekerjaannya.”<sup>88</sup>

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa setiap staf selalu berusaha memberikan hasil yang maksimal terhadap pekerjaan dan tugas yang berikan sebagai wujud semangat dan menyukai pekerjaan di kerjakan.

#### **b. Hasil Observasi**

Berdasarkan hasil observasi penulis tentang Loyalitas pegawai Tata Usaha (TU) di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh hasil sebagai berikut:

##### **1) Taat Pada Peraturan**

Berdasarkan hasil observasi penulis di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa beberapa staf Tata Usaha (TU) memiliki persentase kehadiran yang baik, walaupun ada beberapa orang staf TU yang memang jarang hadir di sekolah. Selain itu, beberapa orang staf TU juga hadir lebih awal dibandingkan dengan para majelis guru.

---

<sup>87</sup> Rita Susanti, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

<sup>88</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

## 2) Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil observasi di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa para staf TU telah memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dan mereka menjalankan tugas dan tanggung jawab tersebut semaksimal mungkin.

## 3) Rasa Memiliki

Berdasarkan hasil observasi di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa para staf TU memiliki rasa tanggung jawab penuh terhadap tugas-tugas yang telah diberikan oleh kepala TU. Selain itu mereka juga mampu untuk bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja.

## 4) Hubungan Antar Pribadi

Berdasarkan hasil observasi di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa para staf TU memiliki hubungan yang baik antar staf TU, mereka memiliki rasa kekeluargaan yang baik dengan seluruh warga SMP Negeri 20 Kerinci.

## 5) Menyukai Pekerjaan

Berdasarkan hasil observasi di SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa semua staf Tata Usaha (TU) menerima dengan baik setiap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada mereka.

### **3. Dampak Loyalitas Pegawai Tata Usaha Terhadap Kebijakan Kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci.**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala TU dan staf TU SMP Negeri 20 Kerinci diketahui bahwa loyalitas staf TU terhadap kebijakan kepala TU sangat baik. Dimana setiap kebijakan yang dilakukan oleh kepala TU harus berkoordinasi dengan kepala sekolah terlebih dahulu dan disampaikan secara langsung oleh kepala TU. Kebijakan kepala TU yang dilaksanakan sesuai dengan keahlian dan kemampuan serta bidang kerja staf masing-masing.

Selain itu, dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan, staf TU melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab agar mendapatkan hasil yang maksimal. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

Komunikasi bermaksud untuk menyampaikan informasi kepada seluruh karyawan dalam bentuk ucapan maupun tulisan dengan tujuan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab kerja karyawan. Komunikasi yang baik akan melahirkan stimulus yang baik, sehingga dalam menjalankan tugas karyawan akan lebih bersemangat dan optimis. Komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf akan memberikan

dampak positif bagi kinerja para staf. Di SMP Negeri 20 Kerinci kepala TU telah mengkomunikasikan tugas dan SOP dengan baik kepada para staf, sehingga hal tersebut menjadi stimulus yang baik bagi staf TU untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Evaluasi juga dilakukan dengan tujuan untuk menilai setiap kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh seorang pemimpin dalam pelaksanaannya harus terukur dalam pencapaian hasilnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yaitu: berdasarkan sasaran/target yang akan dicapai; berdasarkan waktu yang tersedia; berdasarkan biaya yang tersedia; serta berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawainya dalam melaksanakan kebijakan.

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja. Hal ini terlihat dari suasana harmonis dan baik dari staf TU SMP Negeri 20 Kerinci dengan kepala TU, kepala sekolah dan juga guru-guru SMP Negeri 20 Kerinci.

Selain itu, sebagai seorang pemimpin/ Kepala TU, Ibu Emiliana senantiasa memberikan pengarahan kepada staf tenaga kependidikan. Hal ini disebabkan karena para tenaga kependidikan mempunyai kepekaan pada setiap kebijakan kepala sekolah dan beliau lebih paham terhadap

tugasnya masing-masing. Seperti yang disampaikan Ibu Emiliana sebagai berikut.

“Setiap saya memberikan kebijakan, saya biasanya selalu memberikan dorongan serta pengarahan terhadap karyawan agar lebih giat dalam menjalankan tugasnya. Terutama tenaga kependidikan bagian administrasi karena memiliki kerja ekstra setiap harinya dalam kegiatan sekolah”<sup>89</sup>

Selanjutnya ditambahkan penjelasan oleh Ibu Fitri Yani sebagai berikut:

“Dalam memberi dorongan serta pengarahan dari kepala TU, beliau selalu melihat hal sekecil mungkin untuk tidak diremehkan, jika ini tidak diterapkan akan mengakibatkan melemahkan semangat baik staf tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas-tugasnya, walaupun tanpa diarahkan sebenarnya mampu tapi hubungan komunikasi haruslah dijalin dengan baik”<sup>90</sup>

Dalam melaksanakan dorongan dan pengarahan kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci berusaha menciptakan iklim kerja yang sehat dan menyenangkan agar mempermudah tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya. Seperti disampaikan oleh bapak Edi Suwanto sebagai berikut.

“Saya merasa terbantu dengan adanya pengarahan dari bapak Kepala Sekolah, karena ketika saya mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan saya, bapak Kepala Sekolah siap selalu membimbing serta mengarahkan saya”<sup>91</sup>

Bimbingan dan pengarahan yang diberikan oleh kepala TU mampu menciptakan suasana yang kondusif serta intensitas kerja para staf tenaga kependidikan dapat meningkat. Maka dengan motivasi serta dorongan dan pengarahan yang baik mampu menumbuhkan semangat staf tenaga

---

<sup>89</sup> Emiliana, *Wawancara*, Kepala TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>90</sup> Fitriyani, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Senin 23 November 2020

<sup>91</sup> Edi Suwanto, *Wawancara*, Staf TU SMP Negeri 20 Kerinci, Rabu 25 November 2020

kependidikan dalam menjalankan tugas serta meningkatkan kualitas dan loyalitas kinerja tenaga kependidikan.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Kebijakan Kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci**

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa Setiap kebijakan atau keputusan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu kepala TU telah sesuai standar sekolah yang berlaku dan tertuju pada sasaran yaitu staf TU sesuai dengan bidang kerja masing-masing staf.

Peran kepemimpinan kepala tata usaha sangatlah penting dalam menentukan sebuah kebijakan. Kepemimpinan akan dapat diukur melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat. Dalam konteks kepemimpinan tata usaha, kebijakan merupakan output yang dibuat oleh rangkaian kinerja elemen tata usaha untuk kepentingan warga sekolah.

Kebijakan adalah serangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan urusan organisasi dan tugas-tugas yang dikembangkan sesuai situasi dan kondisi, serta cara-cara bertindak sebagai pemimpin. Namun ada juga yang mendefinisikan kebijakan merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan. Artinya, kebijakan adalah seperangkat tindakan pemimpin

yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh pegawai sebagai konstituen pemimpin.<sup>92</sup>

Untuk mendukung semua tugas dan kebijakan yang berjalan di dalam instansi dibutuhkan pegawai tata usaha yang mempunyai loyalitas terhadap tugas-tugas mereka. Pegawai tata usaha juga diharapkan memiliki *job description* yang jelas agar dapat mengoptimalkan kinerja mereka masing-masing untuk mewujudkan profesionalitas.

Di dalam menjalankan kepemimpinannya, seorang pemimpin mengeluarkan kebijakan-kebijakan antara lain melalui visi dan misi yang digariskan pemimpin. Visi mengandung pengertian ke arah mana organisasi selama masa kepemimpinan sebagaimana telah ditentukan. Sedangkan misi adalah bagaimana mencapai visi yang telah ditentukan. Pelaksanaan kebijakan yang dikeluarkan oleh seorang pemimpin harus ditangani, dikendalikan dan dievaluasi dari waktu ke waktu sehingga tugas-tugas dapat dilakukan dengan baik, tepat sasaran, tepat waktu dan mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dengan kata lain, pemimpin menjalankan fungsi manajemen secara efektif dan efisien untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan kebijakan yang telah dikeluarkannya. Kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan seorang pemimpin dalam pelaksanaannya harus terukur dalam pencapaian hasilnya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif,

---

<sup>92</sup> Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hal. 119

yaitu: berdasarkan sasaran/target yang akan dicapai; berdasarkan waktu yang tersedia; berdasarkan biaya yang tersedia; serta berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawainya dalam melaksanakan kebijakan.

Pembuatan kebijakan diambil langsung oleh seorang pimpinan, dimana kebijakan ini dibuat untuk mengatur serta mengontrol kegiatan kerja karyawannya. Dalam membuat kebijakan tentunya ada alasan mendasar, yang menunjang tindakan tersebut dalam terlaksana. Koordinasi antar atasan dengan karyawan sangat dibutuhkan, agar terciptanya keputusan yang bersifat adil bagi karyawan.

## **2. Loyalitas Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci**

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf TU SMP Negeri 20 Kerinci diperoleh bahwa setiap staf selalu berusaha memberikan hasil yang maksimal terhadap pekerjaan dan tugas yang berikan sebagai wujud semangat dan menyukai pekerjaan di kerjakan.

Loyalitas sendiri terbentuk dari diri seseorang, tingkat kesadaran akan tanggung jawab kerja menjadi modal utama setiap karyawan. Kesadaran ini membuat karyawan akan bersikap taat terhadap peraturan yang berlaku di perusahaan/ lembaga. Peraturan yang dibuat oleh perusahaan semata-mata disusun untuk memperlancar jalannya pelaksanaan kerja perusahaan/ lembaga. Oleh karenanya, jika loyalitas ini dapat tumbuh serta terbangun dengan

baik, secara otomatis seorang pimpinan akan bersikap adil dalam pengambilan sebuah kebijakan.

Loyalitas adalah usaha karyawan dalam membela perusahaan, dengan ikut menunjukkan bahwa karyawan tersebut berperan aktif terhadap perusahaannya.<sup>93</sup> Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya. Loyalitas dalam perusahaan sangat diperlukan karena sangat mempengaruhi kesuksesan dari perusahaan/ lembaga.<sup>94</sup>

Loyalitas dapat dikatakan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pikiran dan perhatian. Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Aribowo, Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di PT. Quantum Training Centre Medan, Skripsi UNIVERSITAS MEDAN AREA Tahun 2019

<sup>94</sup> *Ibid.*,

<sup>95</sup> Tommy dkk . *Analisis Pemotivasian dan Loyalitas Karyawan Bagian Pemasaran PT PALMA ABADI SENTOSA di Palangka Raya*. Volume 1, No. 2. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis Tahun 2010

Untuk membuktikan sebuah loyalitas karyawan kepada pimpinan membutuhkan proses kerja yang cukup lama. Tanggung jawab kerja yang besar dalam menyelesaikan tugas-tugas dapat dipandang baik oleh pimpinan. Sekaligus berani untuk mengembangkan berbagai inovasi demi kepentingan dan kemajuan lembaga itu sendiri.

### **3. Loyalitas Pegawai Tata Usaha Terhadap Kebijakan Kepala Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kerinci**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala TU dan staf TU SMP Negeri 20 Kerinci diketahui bahwa loyalitas staf TU terhadap kebijakan kepala TU sangat baik. Dimana setiap kebijakan yang dilakukan oleh kepala TU harus berkoordinasi dengan kepala sekolah terlebih dahulu dan disampaikan secara langsung oleh kepala TU. Kebijakan kepala TU yang dilaksanakan sesuai dengan keahlian dan kemampuan serta bidang kerja staf masing-masing.

Selain itu, bimbingan dan pengarahan yang diberikan oleh kepala TU mampu menciptakan suasana yang kondusif serta intensitas kerja para staf tenaga kependidikan dapat meningkat. Maka dengan motivasi serta dorongan dan pengarahan yang baik mampu menumbuhkan semangat staf tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas serta meningkatkan kualitas dan loyalitas kinerja tenaga kependidikan.

Agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Hasil kerja dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara tanggung jawab dan kesadaran. Untuk itu diperlukannya loyalitas dan integritas untuk mencapai hasil yang baik sesuai tujuan perusahaan. Serta akan menimbulkan kebijakan pimpinan yang bersifat positif.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Aribowo yang menyatakan bahwa Dari hasil uji F ( Uji Serempak) dapat di ketahui bahwa loyalitas dan integritas berpengaruh secara simultan terhadap kinerja dengan kriteria uji F dilakukan pada tingkat  $\alpha = 5\%$  dengan dua arah (0,025). Nilai F pada dk = 2 untuk  $n = 78 - 3 = 75$  adalah 3,12. Dapat diketahui nilai Fhitung adalah 722,889 lebih besar dari F tabel sebesar 3,12 dengan  $\text{sig } 0,000 < \alpha 0,05$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel Loyalitas (X 1) dan variabel Integritas (X ) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kebijakan Pimpinan (Y). Loyalitas karyawan yang dimiliki oleh PT. Quantum Training Centre Medan dinilai baik oleh responden. Integritas yang terjalin pada PT. Quantum Training Centre Medan juga terlihat baik, hal ini mengakibatkan timbulnya kebijakan pimpinan yang bersifat positif.