

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya tata usaha sangat diperlukan di organisasi kantor. karena Tata Usaha merupakan bagian yang penting di organisasi kantor demi menunjang kelancaran dan terpenuhinya tujuan kantor. Misalnya saja peran tata usaha adalah menyediakan informasi bagi perusahaan. dengan informasi tersebut Pemimpin perusahaan dalam mempertimbangkan keputusannya akan lebih tepat. karena tugas dari tata usaha itu sendiri adalah menghimpun mencatat mengadakan, mengolah, mengirim, menyimpan dokumen – dokumen yang di anggap penting bagi perusahaan. Serta salah satu manfaat adanya tata usaha di kantor adalah kelancaran pekerjaan kantor dan mencegah kemungkinan kesalahan kantor. Max Webber dalam Kumorotomo salah satu pendiri ilmu administrasi negara modern (2009:82), menyatakan bahwa “Tata Usaha berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui Negara”.

Kegiatan tata usaha arti dari perkantoran yaitu orang yang melakukan kegiatan dalam bidang administrasi untuk melakukan penuntasan masalah tujuan dari pada perkantoran yaitu untuk membantu penyelesaian dalam kegiatan administrasi pegawai atau pekerjaan. kegiatan dan kemajuan administrasi yang di capai oleh suatu instansi Pemerintah salah satunya dapat dilihat pada bagian Administrasi Perkantoran. Hal ini sangat penting dan perlu dapat perhatian khusus sehingga dapat meningkatkan mutu administrasi pada suatu instansi, instansi pemerintah khususnya pada Kantor Pelindo Daya Sejahtera.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis di lapangan, menunjukkan adanya indikasi kurangnya pemahaman tentang pentingnya pelaksanaan tata usaha yang baik di Kantor Pelindo Daya Sejahtera, dikarenakan sebagian

pegawai pada kantor Pelindo Daya Sejahtera belum memahami tentang tata usaha yang sangat berperan penting dalam suatu pekerjaan di dalam kantor dan beberapa pegawai yang masih kurang termotivasi untuk mengikuti beberapa kegiatan tambahan yang diadakan dari pihak kantor yang dilakukan untuk melakukan pelayanan dalam administrasi yang baik

Pelayanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan kantor. Agar semua kantor dapat menyelenggarakan tugas dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi kantor yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen instansi di kantor. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, sarana prasarana, informasi, sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: supplier, input, proses, output, dan customer.

Pada dasarnya setiap bidang tata usaha di kantor tersebut mempunyai hambatan yang kerap terjadi dalam mewujudkan mutu pelayanan administrasi, seperti dalam bidang umum di PT. Pelindo Daya Sejahtera masih merasakan kekurangan tenaga administrasi.

dalam diri masing-masing tiap anggota tata usaha masih terdapat pula beberapa anggota yang masih kurang termotivasi untuk mengikuti beberapa kegiatan tambahan yang diadakan dari pihak kantor, yang mana kegiatan tersebut dapat meningkatkan mutu kantor dan menambah pengalaman peranan di antara setiap individu anggota tata usaha.

Dari segala permasalahan yang dialami oleh kantor tersebut masih banyak keunggulan yang dihasilkan dari semua unsur kantor yang dirasakan manfaatnya oleh pengguna kantor tersebut. Perkembangan yang cukup cepat dilakukan oleh semua unsur kantor termasuk tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di kantor tersebut.

Oleh karena itu, mengingat begitu pentingnya peranan administrasi perkantoran dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. khususnya pada Kantor Pelindo Daya Sejahtera, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul: *“Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pada PT. Pelindo Daya Sejahtera.”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pada PT. Pelindo Daya Sejahtera ?
2. Apa saja kendala – kendala dalam peran tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?
3. Bagaimana evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?

1.3 Batasan Masalah

Bahwa untuk menghindari dan membatasi pembahasan dalam penulisan skripsi ini penulis hanya membahas tentang Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pada PT. Pelindo Daya Sejahtera

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran tata usaha yang diterapkan di PT. Pelindo Daya Sejahtera
2. Untuk mengetahui kendala – kendala yang di hadapi peran tata usaha Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di PT . Pelindo Daya Sejahtera
3. Untuk mengetahui apakah peran tata usaha dapat menunjang dala meningkatkan mutu layanan administrasi di PT. Pelindo Daya

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang peran tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi PT. Pelindo Daya Sejahtera.
 - b. Sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan
 - c. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan pengalaman kedalam bidang yang sesungguhnya
2. Bagi STIAMAK
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan koleksi perpustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama atau sejenis
 - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa Administrasi
3. Bagi Perusahaan
 - a. Menjadikan bahan evaluasi bagi perusahaan yang akan mendorong perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.
 - b. Dapat memberikan masukan dalam rangka menyusun kebijakan untuk meningkatkan mutu administrasi

1.6 Sistematis Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas mengenai karya ilmiah ini, maka disusun sistematika sebagai berikut :

1. Bagian pengantar Tugas Akhir ini terdiri dari :Judul Skripsi, lembar pernyataan, lembar persetujuan,lembar pengesahan abstrak,kata pengantar,daftar isi, daftar tabel daftar gambar daftar lampiran

2. Bagian utama Tugas Akhir terdiri dari :

BAB I: Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori menguraikan tentang teori yang mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini.

BAB III: Metodologi Penelitian menjelaskan mengenai jenis penelitian, subjek penelitian, lokasi penelitian, tahap – tahap penelitian, instrumen penelitian, data penelitian dan sumber data metode pengumpulan data dan analisis data, keabsahan data

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan membicarakan mengenai Hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian berupa uraian mengenai gambaran umum PT. Pelindo Daya Sejahtera Surabaya mengenai peran tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

BAB V: Penutup terdiri membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.