

PELAYANAN PRIMA STAF TATA USAHA DALAM PEMBAYARAN SPP (SUMBANGAN PEMBINAAN PENDIDIKAN) DI SMK NURUL FALAH BOJONG PANDAN

**Sri Handayani¹, Aqila Hanim², Shasty Aurelie Duandra³, Suhana Rizky Maulidina⁴, Maeva
Aurelia Arfifa⁵**

^{1,2,3,4,5} *Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang*
E-mail : srih87717@gmail.com

ABSTRAK

Layanan prima staf tata usaha dalam pembayaran SPP merupakan faktor krusial dalam menciptakan kepuasan siswa dan orang tua di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Penulisan karya tulis ini dilatar belakangi oleh tingkat kepuasan peserta didik dalam pelayanan administrasi di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima Staf Tata Usaha dalam pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan serta mengetahui kendala dan solusi dalam penerapan pelayanan prima Staf Tata Usaha dalam pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan staf tata usaha, siswa, dan orang tua, serta dokumentasi. Hasil penulisan menunjukkan bahwa Staf tata usaha telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, namun masih terdapat beberapa kendala dalam hal kecepatan dan ketepatan informasi, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain adalah sistem administrasi yang belum sepenuhnya terintegrasi, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya pelatihan terkait pelayanan prima. Saran yang diberikan antara lain adalah agar sekolah lebih melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang dalam pelayanan administrasi di SMK Nurul Falah Bojong Pandan guna menunjang kinerja pengadministrasian sekolah dengan baik.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Staf Tata Usaha, Pembayaran SPP

ABSTRACT

Excellent service provided by administrative staff in tuition fee payments is a crucial factor in creating student and parent satisfaction at SMK Nurul Falah Bojong Pandan. This paper was written based on the level of student satisfaction with administrative services at SMK Nurul Falah Bojong Pandan. This study aims to determine the implementation of excellent service by administrative staff in tuition fee payments at SMK Nurul Falah Bojong Pandan, as well as to identify the challenges and solutions in implementing excellent service by administrative staff in tuition fee payments at SMK Nurul Falah Bojong Pandan. The research method used in this study is a qualitative descriptive method with a case study approach. Data was collected through observation, interviews with administrative staff, students, and parents, as well as documentation. The results of the study indicate that administrative staff have made efforts to provide good service, but there are still some challenges in terms of the speed and accuracy of information. Factors influencing the quality of service include an administrative system that is not yet fully integrated, high workloads, and a lack of training related to excellent service. Recommendations include enhancing the facilities and infrastructure for administrative services at SMK Nurul Falah Bojong Pandan to support effective school administration.

Keywords: *Excellent Service, Administrative Staff, SPP Payment*

PENDAHULUAN

Pendidikan adalah salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna mencapai kemakmuran dan tingkat kehidupan yang baik. Mengembangkan potensi, mencerdaskan, dan meningkatkan kualitas setiap orang dalam kehidupan adalah tujuan pendidikan. Pendidikan, menurut UU No.20 tahun 2003, pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional, didefinisikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran dimana peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual dan keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang dimiliki mereka sendiri, masyarakat, dan negara. Untuk meningkatkan, menciptakan, dan menghasilkan generasi muda yang berkualitas, salah satu cara yang digunakan adalah pendidikan.

Memberikan layanan yang prima kepada pelanggan sekolah merupakan Salah satu hal penting yang harus dipertimbangkan saat mengelola institusi pendidikan. Kemampuan pelayanan, juga dikenal sebagai *serviceability*, adalah atribut organisasi yang meliputi ketepatan waktu/etika, keahlian, kemudahan penggunaan, dan penyelesaian keluhan yang efektif.

Sekolah adalah lembaga pendidikan yang memiliki banyak hubungan satu sama lain. Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) adalah bagian penting dari sistem pendidikan. Kesuksesan dan kelancaran operasional administrasi sekolah sangat bergantung pada staf administrasi, terutama dalam hal memberikan layanan pelanggan yang berkualitas. Sumber daya manusia yang memiliki bakat dan keterampilan administrasi yang memadai sangat diperlukan untuk tujuan ini.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menetapkan kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan untuk mendukung layanan yang diberikan oleh komponen pendidikan dasar dan menengah lainnya untuk memenuhi kerangka akuntabilitas publik dan fungsi pembelajaran. Selain itu, peraturan ini mendorong pengembangan tata kelola yang lebih baik dan efisien.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Staf Administrasi Sekolah/Madrasah,

kepala sekolah atau staf administrasi madrasah harus memenuhi kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajemen.

Salah satu dari empat standar kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang tenaga administrasi adalah kompetensi sosial, yang dibutuhkan oleh tenaga administrasi sekolah untuk memberikan pelayanan prima. Tujuan pelayanan ini adalah untuk menumbuhkan kepercayaan dan membuat pelanggan merasa dipentingkan atau diperhatikan dengan baik, dan mereka mendapatkan pelayanan yang luar biasa.

Operasi yang lancar dan akurat dari proses layanan unggulan memerlukan pengelolaan oleh seorang staf administrasi. Untuk memastikan bahwa semua kebutuhan pelanggan terpenuhi dan layanan unggulan berdampak pada kepuasan pelanggan, hal ini memerlukan pengelolaan dan sumber daya yang memadai untuk mengawasi administrasi sekolah dengan pengalaman yang cukup.

Biaya pendidikan merupakan salah satu masukan pendukung dalam kegiatan dan penyelenggaraan pendidikan. Biaya penting untuk mencapai tujuan pendidikan sekolah atau universitas karena pendidikan memerlukan peningkatan sarana dan prasarana serta fasilitas sekolah untuk meningkatkan kualitas siswa. Pendapat ini seringkali digunakan sebagai alasan untuk melibatkan wali siswa dalam komunitas untuk berkontribusi pada pembiayaan pendidikan. Biaya pendidikan terdiri dari tiga komponen: biaya satuan pendidikan, biaya penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan, dan biaya pribadi siswa. SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) adalah biaya pribadi siswa.

Kepanjangan dari SPP adalah Sumbangan Pembinaan Pendidikan. Dana SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) yang dikumpulkan setiap siswa akan digunakan untuk memenuhi beberapa kebutuhan sekolah dengan tujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan fasilitas yang sudah ada.

Pencatatan buku besar yang dilakukan secara manual dapat menyebabkan proses pembayaran yang lebih lama, risiko kehilangan data yang tinggi, dan kesulitan dalam pembuatan laporan keuangan (Ubbaidillah & Evayani, 2020). Selain itu, staf tata usaha dapat mengalami kesulitan menemukan data siswa yang sudah membayar SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) atau belum membayar.

Kesalahan saat menggunakan sistem manual dapat menyebabkan kesalahan pencatatan data yang memakan waktu lama (Syabaniah dkk, 2020).

Pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) adalah sebuah aktivitas dimana siswa atau wali siswa memberikan sebuah dana berupa uang untuk memberikan kontribusi pembangunan dan perawatan sekolah, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan membuat administrasi sekolah berjalan lebih lancar, terutama sistem pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan), yang membutuhkan ketepatan dan kecepatan agar dapat melayani masyarakat, terutama wali siswa dan siswa itu sendiri dengan profesionalisme.

SMK Nurul Falah Bojong Pandan salah satu institusi pendidikan yang telah berusaha keras untuk memberikan layanan terbaik, tetapi belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, terutama pelanggan internal. SMK Nurul Falah Bojong Pandan merupakan salah satu komponen pendidikan yang tidak terbatas pada pengajaran atau upaya membangun sistem administrasi pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) secara komputerisasi, dimana saat ini, SMK Nurul Falah Bojong Pandan masih menggunakan metode manual dalam semua pembayaran, termasuk SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan).

Oleh karena itu, pelayanan administrasi pada SMK Nurul Falah Bojong diberlakukan secara menyeluruh, seperti pembayaran pada SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) dan pembayaran Praktik Kerja Industri (PKL). Selain itu, pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) seperti normalnya dilakukan perbulan, dan pembayaran tersebut dilakukan oleh wali siswa atau siswa sendiri melalui Tata Usaha atau TU, yang selanjutnya akan diteruskan ke Administrasi sekolah. Selain pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan), pembayaran Praktik Kerja Industri (PKL) juga dilakukan melalui TU. Pembayaran Praktik Kerja Industri (PKL) tersebut dilakukan apabila kegiatan tersebut telah direncanakan dan telah disahkan oleh kepala sekolah.

Pelayanan pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) adalah salah satu masalah yang sering muncul. Ini termasuk pencatatan yang masih dilakukan secara manual, yang kadang-kadang menyebabkan kesalahan manusia. Misalnya, jika bendahara yang bertanggung jawab untuk membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) salah mencatat pembayaran atau membuat

perhitungan bulanan SPP keliru. Penyusunan laporan pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) adalah masalah lain yang muncul. Orang sering mengatakan bahwa mengumpulkan data pembayaran SPP yang berbeda dari banyak buku keuangan sulit. Jadi, diharapkan ada sistem informasi komputerisasi untuk administrasi pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan). Sistem ini akan membuat layanan administrasi pembayaran lebih mudah dan lebih cepat. SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Kurangnya tenaga Staf Tata Usaha guna menunjang proses pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) serta kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di kantor Staf Tata Usaha SMK Nurul Falah Bojong Pandan.

Dalam suatu organisasi, tata usaha sekolah berfungsi sebagai pusat pelayanan pendidikan karena sebagai badan administrasi sekolah, mereka secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal. Tata usaha memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan tugas operasional dalam upaya mencapai tujuan organisasi, memberi arahan kepada kepala sekolah atau pimpinan organisasi untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat serta membantu mereka dalam membuat keputusan tersebut. Akibatnya, kualitas manajemen tata usaha suatu lembaga juga akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikannya.

Oleh karena itu pelayanan prima sangat penting untuk semua kegiatan sekolah, terutama dalam tata usaha. Kegiatan tata usaha sekolah selalu berhubungan dengan berbagai pelanggan pendidikan, termasuk siswa, pendidik, dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha akan berdampak pada kepuasan masyarakat oleh pelayanan sekolah. Ini karena pelayanan prima merupakan kunci utama dari persepsi pelanggan terhadap kualitas administrasi tata usaha sekolah.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017:137), jenis data terbagi menjadi dua yaitu data primer, yang dikumpulkan langsung dari sumber asli, dan data sekunder, yang diperoleh dari dokumen perusahaan. Sementara itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi untuk memahami perilaku non-verbal atau objek

alam (Sugiyono, 2018:229), wawancara yang merupakan komunikasi dua arah tatap muka untuk mendapatkan informasi dari narasumber (Sugiyono, 2018:467), termasuk wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi yang mengumpulkan bukti penguatan data berupa gambar, dokumen, atau tulisan (Sugiyono, 2016:369).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menerima pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) dari siswa atau orang tua siswa adalah tugas rutin dari seorang Staf Tata Usaha baik secara tunai, transfer bank, atau melalui sistem pembayaran *online*. Penerimaan pembayaran meliputi kegiatan menerima pembayaran dari peserta didik, memberikan bukti pembayaran kepada siswa atau orang tua siswa, memeriksa kebenaran data pembayaran yang masuk

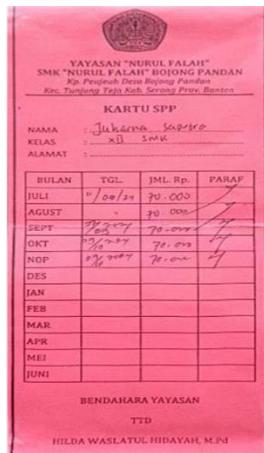


Gambar 1. Penerimaan Pembayaran SPP

Setelah melakukan pembayaran, siswa akan diberikan kwitansi dan bukti pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sebagai tanda bahwa siswa tersebut telah membayar iuran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) berdasarkan bulan pembayaran.



Gambar 2. Kwitansi Pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan)



Gambar 3. Bukti Pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan)

Tugas lainnya adalah Melakukan Pencatatan dan Pelaporan, Setiap Pembayaran yang masuk, Staf Tata Usaha mencatat transaksi pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) ke dalam sistem atau buku catatan yang telah disediakan. Kemudian Staf Tata Usaha membuat laporan penerimaan SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) secara berkala, baik harian, mingguan, bulanan, atau sesuai dengan yang dibutuhkan. Setelah itu menyusun laporan keuangan terkait pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) yang dilakukan oleh siswa atau orang tua wali siswa.

Pengelolaan Data, Setelah melakukan pencatatan dan pelaporan, Staf Tata Usaha memperbarui data siswa terkait pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan), kemudian menyimpan data pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) secara aman dan terorganisir dilanjutkan dengan melakukan rekonsiliasi data pembayaran dengan data siswa.

Handwritten ledger pages showing student payments for SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan). The pages are organized by student name and show various transaction details like date, amount, and notes.

Sample entries from the ledger:

- Student: Lukman Afriansyah, Payment: 70.000, Date: 10/08/24, Note: SPP 1 semester ditunaikan
- Student: Haryati, Payment: 70.000, Date: 22/08/24, Note: SPP 1 semester ditunaikan
- Student: Maulina Hanifa Putri, Payment: 70.000, Date: 29/08/24, Note: SPP 1 semester ditunaikan
- Student: Mardiansyah, Payment: 70.000, Date: 05/09/24, Note: SPP 1 semester ditunaikan
- Student: Agustina Ayu, Payment: 70.000, Date: 12/09/24, Note: SPP 1 semester ditunaikan
- Student: Johnatan Saputra, Payment: 70.000, Date: 19/09/24, Note: SPP 1 semester ditunaikan

Gambar 4. Bukti Pencatatan Pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan)

Dalam melaksanakan tugasnya, berdasarkan pengamatan penulis, Kendala dan Solusi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Staf Tata Usaha Dalam Pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Kendala dalam penerapan pelayanan prima Staf Tata Usaha dalam pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Meski ada kemungkinan bahwa tidak semua rencana pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lancar, staf manajemen selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam melakukan pekerjaan mereka. Beberapa kendala yang dihadapi staf manajemen, baik dari dalam maupun dari luar, termasuk fasilitas yang minim bisa menjadi penghambat bagi Staf Tata Usaha dalam menyelesaikan tugas mereka.

Fasilitas di sini bisa merujuk pada berbagai hal, seperti peralatan kantor, teknologi (seperti komputer atau perangkat lunak), atau sumber daya lain yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan efisien. Jika fasilitas ini tidak cukup atau tidak tersedia, bisa mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja staf. Tenggang waktu atau *deadline* yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan bisa membuat Staf Tata Usaha merasa panik, terutama jika waktu yang diberikan terlalu singkat atau beban kerja mereka sangat tinggi. Ketika seseorang merasa dikejar *deadline*, bisa menimbulkan stres dan bisa berpotensi menurunkan kualitas pekerjaan yang mereka hasilkan.

Solusi dalam penerapan pelayanan prima Staf Tata Usaha dalam pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan. Adapun cara untuk mengatasi kendala yang Staf Tata Usaha hadapi adalah pihak sekolah dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas dan peralatan yang ada untuk menentukan apa saja yang perlu ditingkatkan atau ditambah. Setelah itu, Pihak sekolah dapat merencanakan anggaran untuk peningkatan fasilitas tersebut. Mengenai kendala tenggang waktu atau *deadline*, solusinya adalah dengan meningkatkan keterampilan manajemen waktu pada staf. Ini bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan atau *workshop*. Selain itu, pihak sekolah juga perlu memastikan bahwa beban kerja setiap staf seimbang. Jika memungkinkan, tugas dapat didelegasikan atau dibagi ke lebih banyak staf untuk mengurangi beban kerja setiap individu.

KESIMPULAN

Pelayanan prima Staf Tata Usaha Dalam Pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) di SMK Nurul Falah Bojong Pandan sudah diterapkan dengan baik diantaranya penerimaan pembayaran yang kemudian siswa akan diberikan kwitansi dan bukti pembayaran SPP sebagai tanda bahwa siswa tersebut telah membayar iuran SPP, setiap pembayaran yang masuk, Staf Tata Usaha mencatat transaksi pembayaran SPP ke dalam sistem atau buku catatan yang telah disediakan, Staf Tata Usaha memperbarui data siswa terkait pembayaran SPP, kemudian menyimpan data pembayaran SPP secara aman dan terorganisir.

Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima Staf Tata Usaha dalam pembayaran SPP di SMK Nurul Falah Bojong Pandan yaitu fasilitas yang minim bisa menjadi penghambat bagi Staf Tata Usaha dalam menyelesaikan tugas mereka, tenggang waktu atau deadline yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan bisa membuat Staf Tata Usaha merasa panik, terutama jika waktu yang diberikan terlalu singkat atau beban kerja mereka sangat tinggi. Adapun cara untuk mengatasi kendala yang Staf Tata Usaha hadapi adalah pihak sekolah dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas dan peralatan yang ada untuk menentukan apa saja yang perlu ditingkatkan atau ditambah, meningkatkan keterampilan manajemen waktu pada staf. Ini bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan atau *workshop*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung dalam memberikan masukan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Depdiknas. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Permendiknas RI Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tanaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Syabaniah, R. N., Riyanto, A., Adawiyah, H. R., & Nuryanti. (2020). *Perancangan Aplikasi Pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan Pada Pondok Pesantren Terpadu Allstiqomah*, 14(2).

Ubbaidillah, U., & Evayani, E. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Pembayaran Spp Pada Pondok Pesantren Modern Tgk Chiek Oemar Diyan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 5(4), 560±570. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v5i4.15760>.