

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Mutu layanan kerja merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan baik lisan, tulisan maupun perbuatan untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan. Implementasi mutu layanan kerja di dunia persekolahan sangat tergantung pada sosok seorang guru. Hal ini dikarenakan guru merupakan ujung tombak dari sekolah. Salah satu yang tidak dapat dipungkiri bahwa mutu layanan kinerja guru dilapangan dirasakan belum optimal, ini terbukti dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis saat melakukan program latihan profesi (Maret, 2014) di SMK Bina Warga Kota Bandung, menunjukkan bahwa masih rendahnya mutu layanan kerja guru ditandai dengan:

- a. Masih adanya guru yang melakukan kerja tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan;
- b. Masih adanya guru yang memiliki tingkat kehadiran kerja minim;
- c. Masih adanya guru yang tidak mematuhi peraturan, seperti merokok di ruang guru (indisipliner);
- d. Masih adanya guru yang mangkir dari tugasnya untuk memberikan pelayanan dalam hal mengajar di dalam kelas terhadap siswa.

Dengan terjadinya beberapa masalah yang terjadi di atas, hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya kebijakan mutu SMK Bina Warga Kota Bandung, yaitu:

Menjadi sekolah unggul dan berkualitas di bidang bisnis dan manajemen, serta berkompeten dalam teknologi bisnis untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha/dunia industri.

Di dukung oleh sumberdaya manusia professional yang berakhlak mulia, serta menjunjung tinggi disiplin ilmu dan pengembangan diri sesuai

dengan tuntutan dunia usaha/dunia industri guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai tekad tersebut maka diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dengan sasaran mutu sebagai berikut:

- 1) 85% Siswa SMK Bina Warga Kota Bandung mencapai tingkat kedisiplinan
- 2) Siswa SMK Bina Warga Kota Bandung mencapai tingkat kelulusan ujian nasional rata-rata nilai dari 8,31 menjadi 8,50
- 3) Minimal 85% kehadiran guru dan karyawan.

Guru sebagai ujung tombak sekolah di SMK Bina Warga Kota Bandung memiliki peranan yang sangat penting sekali dalam membangun hubungan dengan siswa dan masyarakat. Peranan guru sangat penting sekali dalam membangun hubungan yang positif dengan orang tua siswa baik dalam hal akademik siswa ataupun non akademik. Oleh karena itu pelayanan guru kepada siswa dan *stakeholders* menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk menjadi lembaga yang berdaya saing global. Maka dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup garapan objek penelitian hanya dengan meneliti di SMK Bina Warga Kota Bandung yang merupakan tempat yang diamati penulis saat ini.

Faktor-faktor organisasi yang berpengaruh terhadap mutu layanan kinerja guru di SMK Bina Warga Kota Bandung, antara lain: sifat dan hakikat tugas yang harus dikerjakan oleh guru; pemberian imbalan (pemberian kompensasi); filsafat dari manajemen dan kebijaksanaan organisasi mengenai berbagai hal lainnya yang menyangkut kepegawaian (seperti penerimaan, pelatihan, dan lain-lain).

Adapun beberapa faktor penyebab terjadinya permasalahan-permasalahan di atas secara lebih rinci, yaitu:

- a. Tidak adanya sistem pengupahan berdasarkan hasil.
- b. Tidak adanya kekhawatiran daripada para pegawai yang tidak berhasil guna untuk dipecat.
- c. Kurangnya prakarsa dan semangat kerja karena pekerjaan pada umumnya sudah bersifat rutin.
- d. Tidak adanya sistem penghargaan (*reward*) yang diberikan atas prestasi yang diberikan guru.
- e. Faktor waktu biasanya tidak diperhitungkan sebagai unsur yang amat penting dan menentukan dalam melakukan pekerjaan.

Dalam penelitian ini penulis hanya membahas masalah kompensasi, karena kompensasi merupakan salah satu alasan yang mendorong manusia untuk bekerja, yang ditandai dengan semakin tingginya tuntutan kesejahteraan mengenai guru.

Fungsi utama dari kompensasi adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada guru sehingga menimbulkan rasa nyaman yang akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan kerja. Sehingga pemberian kompensasi menjamin bahwa guru akan meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan pemberian kompensasi yang baik akan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas dari aktifitas kerja guru dengan kata lain adalah mutu layanan kerja. Sehingga jelas sekali hubungan antara kompensasi dengan mutu layanan kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Panggabean (2002 : 93) yang menyatakan bahwa:

Fungsi kompensasi adalah untuk memberikan tanggungjawab dan dorongan kepada karyawan. Kompensasi menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan tujuan utama pemberian kompensasi adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok.

Apabila permasalahan yang telah dijelaskan di atas tidak segera diatasi, maka akan berdampak kepada siswa dan masyarakat sebagai *stakeholders* yang menikmati pelayanan dari sekolah tersebut, apabila mutu dari pelayanan sekolah dan guru dirasa kurang optimal tidak dipungkiri akan adanya ketidakpuasan yang dirasakan siswa terhadap sekolah sehingga kualitas siswa pun menjadi menurun. Begitupun sekolah akan merasakan dampak dari beberapa masalah yang telah dijelaskan, yaitu dengan kualitas siswa menurun maka *rating* sekolah pun akan menurun yang merupakan akibat dari mutu layanan yang diberikan sekolah terhadap siswa belum optimal.

Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meminimalisir permasalahan-permasalahan di atas, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas kerja guru yang memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun hubungan baik dengan siswa dan masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas kerja guru dapat ditempuh dengan upaya diberikannya kompensasi secara optimal yang dapat memotivasi guru dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul: “Hubungan Antara Pemberian Kompensasi Dengan Mutu Layanan Kerja Guru Di SMK Bina Warga Kota Bandung”.

B. Batasan dan Rumusan Masalah Penelitian

1. Batasan Masalah

1) Batasan Konseptual

Variabel yang akan diteliti yaitu mengenai pemberian kompensasi sebagai variabel x dan mutu layanan kerja guru sebagai variabel y.

2) Batasan Kontekstual

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, penulis hanya membatasi pada analisis Hubungan Antara Pemberian Kompensasi Dengan Mutu Layanan Kerja Guru Di SMK Bina Warga Kota Bandung.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pembagian masalah-masalah yang lebih jelas, agar tidak menimbulkan perbedaan terhadap masalah yang diteliti. Adapun pokok permasalahan yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pemberian kompensasi di SMK Bina Warga Kota Bandung?
- 2) Bagaimana mutu layanan kerja guru di SMK Bina Warga Kota Bandung?
- 3) Bagaimana Hubungan Antara Pemberian Kompensasi Dengan Mutu Layanan Kerja Guru Di SMK Bina Warga Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara pemberian kompensasi dengan mutu layanan kerja guru di SMK Bina Warga Kota Bandung.

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui pemberian kompensasi di SMK Bina Warga Kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui mutu layanan kerja guru di SMK Bina Warga Kota Bandung.
- 3) Untuk mengetahui hubungan antara pemberian kompensasi dengan mutu layanan kerja guru di SMK Bina Warga Kota Bandung.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan permasalahan dan tujuan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini menggunakan metode korelasi dengan pendekatan kuantitatif yang ditunjang oleh studi kepustakaan.

1. Penelitian korelasional adalah studi yang mempelajari hubungan dua variabel atau lebih, yakni sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel lain.
2. Penelitian kuantitatif dilihat dari jenis datanya adalah penelitian yang datanya bersifat numerik atau yang berhubungan dengan angka-angka.
3. Studi kepustakaan untuk memperoleh gambaran yang jelas dengan didukung oleh berbagai teori yang relevan sebagai landasan yang digunakan untuk menganalisis masalah yang diteliti dengan menelaah sejumlah bahan pustaka yang sesuai.

E. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat dipaparkan oleh penulis dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti maupun masyarakat luas dalam mengembangkan kajian sejenisnya, yaitu tentang sumber daya manusia terutama mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu layanan kerja guru ataupun karyawan sekolah. Serta untuk mengetahui sejauh mana penerapan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dengan praktek di sekolah yang sebenarnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai salah satu bahan referensi baik untuk masyarakat luas maupun sekolah-sekolah lain untuk mengembangkan sekolahnya, terutama untuk memberikan informasi faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu layanan kerja guru di

Sekolah Menengah Kejuruan, sehingga penelitian ini berguna untuk memecahkan masalah-masalah di sekolah yang diteliti serta menjadikan sekolah tersebut sekolah yang unggul.

F. Struktur Organisasi Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi skripsi ini, penulis sajikan uraian dari sistematika skripsi sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, merupakan bagian awal dari isi skripsi yang didalamnya merupakan uraian dari Latar Belakang Masalah, Batasan dan Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi.

BAB II Kajian Pustaka yang merupakan Landasan Teori yang menjadi dasar dalam penelitian, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III menguraikan mengenai Metode Penelitian yang berisi tentang Lokasi dan Subjek Populasi/Sample Penelitian, Desain Penelitian, Metode Penelitian, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, Proses Pengembangan Instrumen, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV menguraikan tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan yang didalamnya berisi mengenai Pengolahan/Analisis Data yang dilakukan berdasarkan prosedur penelitian kualitatif atau penelitian kuantitatif, serta Pembahasan/Analisis Temuan

BAB V menguraikan Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang diteliti dan saran yang diajukan bagi pihak-pihak terkait.