

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan empat sub-sub yang berkaitan dengan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah yang berisikan masalah dan fenomena yang terjadi pada objek yang diteliti oleh penulis serta memaparkan profil SMK dan data-data pendukung yang mendasari penulis dalam melakukan penelitian, serta rumusalah masalah dan tujuan penelitian.

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu permasalahan yang menarik untuk dikaji dalam lingkup manajemen sumber daya manusia adalah rendahnya tingkat kepuasan kerja. Di sekolah yang dapat diukur tingkat kepuasan kerja adalah kepuasan kerja Guru dan tenaga kependidikan. Berdasarkan UU No. 14 tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, “Guru adalah pendidik professional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi, peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.” Guru mempunyai kedudukan sebagai tenaga professional pada jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal. Peran guru sebagai agen pembelajaran berfungsi untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional. Pada penelitian ini guru yang menjadi ujung tombak dari pendidikan harus diberikan pelayanan yang terbaik sehingga mereka mampu mendidik dan mengajar siswa dengan baik, yang akan menghasilkan peserta didik yang

berprestasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja Guru.

Di SMK Pasundan 1 Kota Bandung terdapat beberapa status Guru yang mengajar:

1. Guru berstatus Pegawai Negeri Sipil
2. Guru berstatus Guru Tetap Yayasan Pasundan (GTY)
3. Guru berstatus Tidak Tetap /honoror (GTT)

Adapun jumlah Guru yang ada di SMK Pasundan 1 Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Guru di SMK Pasundan 1 Kota Bandung
Tahun Ajaran 2009/2010 – 2013/2014

Tahun Ajaran	Jumlah GTT	Jumlah GTY	Jumlah PNS	Jumlah Total Guru
2009/2010	46 orang	6 orang	11 orang	63 orang
2010/2011	41 orang	6 orang	11 orang	58 orang
2011/2012	36 orang	6 orang	10 orang	52 orang
2012/2013	40 orang	6 orang	10 orang	56 orang
2013/2014	49 orang	6 orang	10 orang	65 orang

Sumber: Wakasek Kurikulum

Pada Tabel 1.1 di atas terlihat jelas bahwa dengan jumlah Guru tidak tetap (GTT) yang lebih banyak maka dapat diasumsikan bahwa kinerja SMK Pasundan 1 Kota Bandung ditentukan oleh GTT. Adapun hasil penilaian kinerja GTT dari tahun ajaran 2009/2010-2013/2014 sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Penilaian Kinerja Guru Tidak Tetap (GTT) SMK Pasundan 1
Kota Bandung Tahun Ajaran 2009/2010-2013/2014

No.	Tahun	Nilai	Kriteria	Jumlah Guru	Jumlah dan Persentase Guru		Total Guru
1.	2009/ 2010	90-100	Amat Baik	-	23	50%	46 orang
		80-89	Baik	23 orang			
		70-79	Cukup	18 orang	23	50%	
		60-69	Buruk	4 orang			
		< 59	Sangat Buruk	1 orang			
2.	2010/ 2011	90-100	Amat Baik	-	22	53.66 %	41 orang
		80-89	Baik	22 orang			
		70-79	Cukup	14 orang	19	46.34 %	
		60-69	Buruk	5 orang			
		< 59	Sangat Buruk	-			
3.	2011/2 012	90-100	Amat Baik	- orang	17	47.22 %	36 orang
		80-89	Baik	17 orang			
		70-79	Cukup	13 orang	19	52.78 %	
		60-69	Buruk	6 orang			
		< 59	Sangat Buruk	- orang			
4.	2012/2 013	90-100	Amat Baik	-	22	55 %	40 orang
		80-89	Baik	22 orang			
		70-79	Cukup	14 orang	18	45 %	
		60-69	Buruk	3 orang			
		< 59	Sangat Buruk	1 orang			
5.	2012/2 014	90-100	Amat Baik	-	23	46.70 %	49 orang
		80-89	Baik	23 orang			
		70-79	Cukup	20 orang	26	53.30 %	
		60-69	Buruk	5 orang			
		< 59	Sangat Buruk	1 orang			

Kategori	Tahun					Jumlah	Persentase
	2009/ 2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014		
Jumlah Guru dengan Nilai Kinerja ≥ 80	23 orang	22 orang	17 orang	22 orang	23 orang	107 orang	50.47 %
Jumlah Guru dengan Nilai Kinerja ≤ 79	23 orang	19 orang	19 orang	18 orang	26 orang	105 orang	49.53 %
Jumlah	46 orang	41 orang	36 orang	40 orang	49 orang	212 orang	100 %

Sumber: Wakasek Kurikulum

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa hasil kinerja GTT yang nilainya ≥ 80 sebanyak 50.47 %. Berarti nilai yang ≤ 79 sebanyak 49.53 %. Selisih antara keduanya hanya 1.94 %. Maka kinerja GTT harus ditingkatkan. Hal ini tidak sejalan dengan keberlangsungan dari sistem ISO di sekolah.

Menurut Kepala sekolah pada saat wawancara pada hari Selasa, 10 Februari 2015 hasil penilaian kinerja GTT disini masih kurang memuaskan karena masih ada Guru yang acuh terhadap pekerjaannya, sulitnya mengikuti budaya kualitas (Sistem ISO), dan kurang memanfaatkan jam mengajar dengan baik sehingga materi ajar dalam setiap pertemuan tidak tersampaikan secara tuntas. Jumlah GTT yang ada di SMK saat ini 49 orang yang dapat menunjukkan kinerja yang baik sebanyak 23 sisanya adalah Guru yang menunjukkan kinerja yang kurang baik sehingga beberapa guru diberhentikan oleh pihak sekolah atau mengajukan surat pengunduran diri.

Sejalan dengan yang diungkapkan Kepala SMK Pasundan 1 Kota Bandung, menurut Siagian.P.Sondang (2003:297):

Jika seorang Pegawai tingkat kepuasannya rendah disebabkan dari berbagai faktor misalnya penghasilan rendah, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan tidak serasi, pekerjaan tidak sesuai kompetensi, dan sulitnya mengikuti budaya yang ada pada organisasi dan faktor lainnya cenderung ia akan berkeinginan pindah tempat kerja.

Sedarmayanti (2009:50) mengatakan bahwa "... Kepuasan kerja yang memadai akan memacu semangat serta kreativitas dalam bekerja, sehingga menunjukkan kinerja yang baik ...".

Menurut Rivai (2013:867) “seorang pekerja yang kebutuhan baik materi dan material telah dipenuhi, dapat menunjukkan kepuasan kerja yang baik dan menunjang organisasi untuk mencapai tujuan melalui tingkat kinerja yang baik.”

Dari berbagai pendapat para ahli, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kebutuhan seseorang pegawai harus dipenuhi untuk menimbulkan kepuasan kerja sehingga pegawai tersebut dapat menunjukkan kinerja yang baik.

Ramlan Ruwendi (2005:17) menyebutkan bahwa indikasi ketidakpuasan kerja dapat diperhatikan oleh beberapa hal yaitu: (1) jumlah ketidakhadiran pegawai dan tingkat kemangkirannya, (2) perasaan tidak senang dalam melaksanakan pekerjaannya, (3) perasaan tidak adil pada imbalan yang didapatkan, (4) sikap menolak pekerjaan dan (5) tingkat motivasi yang rendah.

Ketidakpuasan kerja dapat dilihat dari tingkat ketidakhadiran dan kemangkirannya. Adapun rekapitulasi absensi sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Rekapitulasi Absensi Guru Tidak Tetap (GTT)
SMK Pasundan 1 Kota Bandung
Tahun Ajaran 2009/2010-2013/2014

Tahun Ajaran	Jumlah GTT	Sakit	Alpa	Izin	Diklat	Cuti	Persentase Ketidakhadiran (alpa/jumlah GTT)	Persentase Kehadiran
2009/2010	46 orang	7	3	9	0	5	5.6 %	94.4 %
2010/2011	41 orang	3	2	10	0	6	4.7 %	95.3 %
2011/2012	36 orang	5	2	9	2	4	5.5 %	94.5 %
2012/2013	40 orang	2	3	11	0	2	7.5 %	92.5 %
2013/2014	49 orang	6	4	6	2	1	8.2%	92.8 %
Jumlah	212 orang	23	14	45	4	18		

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya tingkat kehadiran berubah-ubah, terdapat peningkatan dan penurunan kehadiran hal ini menunjukkan bahwa tidak stabilnya tingkat kehadiran GTT 5 tahun terakhir. Hampir setiap tahunnya tidak mencapai target yaitu standar kehadiran 98%. Berdasarkan hasil wawancara kepada GTT yaitu Iesye Purwa, Edi Setia, dan Nina Daynunah pada Jumat, 13 Februari 2015 di SMK Pasundan 1 Kota Bandung berbagai faktor yang membuat kehadiran mengalami penurunan dan peningkatan salah satunya mereka belum merasakan kepuasan kerja yang disebabkan berbagai faktor mulai dari gaji, pekerjaan, aturan sekolah, kebijakan sekolah, hingga komunikasi yang kurang berjalan dengan baik serta sistem gaji dan sistem penghargaan sama seperti sebelum sekolah menerima ISO, karena gaji ditentukan oleh yayasan pasundan. "Pegawai (Guru) yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya" (Siagian, 2008:297).

Selain fenomena di atas ketidakpuasan kerja dapat dilihat dari data *turn over* yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 4
Data *Turn Over* Guru Tidak Tetap (GTT) SMK Pasundan 1 Kota Bandung
Tahun Ajaran 2009/2010-2013/2014

Tahun Ajaran	Total Guru yang masuk	Total Guru yang di berhentikan	Total Guru yang berhenti sendiri	Total GTT	Persentase (%) <i>turn over</i> per tahun	Keterangan
2009/2010	4 orang	2 orang	2 orang	46 orang	22 %	-
2010/2011	2 orang	3 orang	4 orang	41 orang	19 %	Turun 2 %
2011/2012	1 orang	2 orang	4 orang	36 orang	17 %	Turun 2 %
2012/2013	8 orang	3 orang	1 orang	40 orang	19 %	Naik 2 %
2013/2014	15 orang	2 orang	4 orang	49 orang	23 %	Naik 4 %

Sumber: Hasil Pengolahan data 2015

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat disimpulkan bahwa *turn over* selama 5 tahun terakhir mengalami ketidakstabilan misalnya yang terjadi 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2012/2013 ke tahun 2013/2014 mengalami peningkatan sebanyak 4% dari sebelumnya 2%. Menurut Aris Firmansyah ketika di wawancarai pada 7 maret 2015 GTT yang mengundurkan diri mengajar karena sistem penghargaan secara materi dan material belum seimbang dengan beban kerja yang banyak tuntutan dari kebijakan mutu. Karena sistem gaji ditentukan oleh pihak yayasan pasundan.

Fenomena-fenomena di atas dapat menunjukkan kepuasan kerja Guru masih rendah atau belum terciptanya kepuasan kerja di SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Dapat dilihat bahwa jumlah Guru yang berstatus GTT lebih banyak dibandingkan dengan yang lain. Secara otomatis kinerja sekolah sangat ditentukan oleh kinerja dari GTT. SMK Pasundan 1 Kota Bandung yang sudah ISO harusnya sudah terciptanya kepuasan kerja baik pelanggan internal maupun eksternal. Tetapi pada kenyataannya belum terciptanya kepuasan kerja pada Guru tidak tetap (GTT).

Permasalahan ini harus dipecahkan karena salah satu untuk mempertahankan ISO di SMK Pasundan 1 Kota Bandung yaitu terciptanya kepuasan kerja GTT. Apalagi SMK Pasundan 1 Kota Bandung termasuk sekolah yang memiliki tujuan menghasilkan lulusan yang berkompeten di bidang keahliannya tentunya harus mengutamakan kepuasan pelayanan kepada siswa, dan orang yang paling depan bertemu dengan pengguna layanan adalah guru, dengan demikian apabila sekolah melalui kepala sekolah sudah mampu meningkatkan pelayanan kepada guru dengan baik maka akan mendorong guru untuk memberikan pelayanan yang baik bagi siswa.

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah ketidakpuasan kerja GTT di SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Berdasarkan fenomena yang ditemukan pada objek penelitian menunjukkan adanya ketidakpuasan kerja GTT. Kepuasan kerja dilihat dari persepsi GTT selama proses bekerja yaitu mengajar dan selain mengajar. Faktor yang diduga menyebabkan rendahnya kepuasan kerja yaitu adanya penerapan kebijakan *Total Quality Management* (TQM). Oleh karena itu dalam penelitian ini dikaji berdasarkan persepsi GTT dalam proses pencapaian *Total Quality Management* (TQM) untuk menciptakan kepuasan kerja guru di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas *Total Quality Management* (TQM) di SMK Pasundan 1 Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja Guru di SMK Pasundan 1 Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan kerja Guru di SMK Pasundan 1 Kota Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan gambaran efektivitas *Total Quality Management* (TQM) di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.
2. Untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan kerja Guru di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.
3. Untuk mengukur pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan kerja Guru di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan konsep mengenai *Total Quality Management* dan kepuasan kerja dapat diterapkan secara nyata di dalam organisasi.

b. Manfaat Praktis

Bagi SMK diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja Guru. Sedangkan peneliti, diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk menganalisis fakta, gejala dan peristiwa serta menarik kesimpulan dari hal tersebut.