

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Makalah

Peningkatan kualitas sumber daya manusia pada era globalisasi sekarang ini merupakan kebutuhan mutlak, terutama dalam menghadapi perubahan dan perkembangan yang sudah demikian pesat. Dunia pendidikan merupakan suplemen yang utama dalam perubahan dunia yang penuh dengan perkembangan teknologi, pendapat serupa diungkapkan oleh Nelson Mandela “pendidikan adalah senjata paling mematikan di dunia, karena dengan itu kita dapat mengubah dunia”. Memang dunia pendidikan merupakan sorotan utama dalam menghasilkan generasi penerus bangsa yang unggul. Semua ini tentunya akan dapat terwujud melalui campur tangan tenaga-tenaga pendidik yang dapat diandalkan. Karena guru yang profesional merupakan salah satu syarat utama yang harus diperhatikan dalam pembangunan pendidikan.

Salah satu objek kajian disini yaitu Sekolah Menengah Kejuruan. SMK memiliki tujuan utama yaitu untuk mempersiapkan peserta didik agar siap bekerja dan mampu bersaing dengan dunia luar. Sekolah Menengah Kejuruan memiliki peranan yang sangat strategis dalam peningkatan mutu sumber daya manusia. Menurut UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan, pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan kejuruan antara lain melalui berbagai pelatihan dan peningkatan mutu manajemen sekolah.

Kualitas guru juga merupakan faktor tunggal yang paling penting dari aspek sekolah yang berpengaruh terhadap prestasi siswa. Selain itu, evaluasi terhadap kinerja guru juga dapat menjadi instrumen yang penting guna mendukung dan mengembangkan kualitas pengajaran. Kinerja guru yang efektif dan efisien akan menghasilkan sumber daya manusia yang tangguh, yaitu lulusan yang berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kenyataannya, khususnya dalam bidang sumber daya yang dibutuhkan yakni

seorang guru, belumlah maksimal. Kinerja guru masih rendah dalam hal mendukung tujuan pendidikan.

Tabel 1.1
Rekapitulasi kehadiran Tenaga Pendidikan SMK Negeri 3 Bandung Tahun 2014-2017

Sumber daya manusia	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
Tenaga Pendidik	86,90	83,42	89,75	88,67
Perubahan setiap tahun	-	Turun 3,48	Naik 6,33	Turun 1,08

Sumber: Tata Usaha SMK Negeri 3 Bandung

Fenomena mengenai rendahnya kinerja guru di SMK Negeri 3 Bandung dapat terlihat dari rekapitulasi absensi yang masih belum mencapai target. Hal ini dapat diuraikan dari rekapitulasi kehadiran Sumber Daya Manusia yaitu tenaga pendidik atau guru masih belum stabil, pada tahun 2015 mengalami penurunan 3,48% dari 86,90% menjadi 83,42% meski pada tahun selanjutnya mengalami kenaikan yaitu ditahun 2016 naik 6,33% menjadi 89,75% tahun 2016 merupakan kehadiran tenaga pendidik dengan rekapitulasi tertinggi namun pada tahun 2017 turun 1,08% menjadi 88,67%. Meski terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya namun masih kurang dari standar yang telah ditetapkan, standar kehadiran guru terdapat dalam sasaran mutu SMK Negeri 3 Bandung yaitu tingkat kehadiran guru dalam PBM (Proses Belajar Mengajar) minimal 90% dan masih kurang dari sasaran mutu.

Naik turunnya tingkat kehadiran guru saat masuk ruang kelas dapat menyebabkan menurunnya kinerja guru tersebut karena berkurangnya waktu yang dipakai untuk mengajar pada peserta didik. Hal tersebut sangat disayangkan karena banyak guru yang hadir kesekolah, tetapi jarang masuk kelas, guru tersebut hanya memberikan tugas pada siswanya.

Tabel 1.2
Kepuasan Pelanggan Eksternal Per-aspek Pengukuran di SMK Negeri 3 Bandung

TAHUN	ASPEK	PERSENTASE (%)	
		PUAS	TIDAK PUAS
2014/2015	Guru	92,39	7,61
	Kegiatan Belajar Mengajar	68,83	31,17
	Sarana Prasarana	65,24	34,76
	Layanan Terhadap Siswa	76,59	23,41
	Layanan Manajemen	79,87	20,13
TOTAL		76,59	23,41
2015/2016	Guru	45,89	54,11
	Kegiatan Belajar Mengajar	39,50	60,50
	Sarana Prasarana	35,75	64,25
	Layanan Terhadap Siswa	49,26	50,74
	Layanan Manajemen	31,07	68,93
TOTAL		40,29	59,71
2016/2017	Guru	78,74	21,26
	Kegiatan Belajar Mengajar	72,59	27,41
	Sarana Prasarana	65,71	34,29
	Layanan Terhadap Siswa	81,69	18,31
	Layanan Manajemen	59,70	40,30
TOTAL		72,16	27,84

Sumber: Wakil Manajemen Mutu SMK N 3 Bandung

Dari data diatas dapat terlihat bahwa pencapaian kepuasan pelanggan eksternal pada tahun 2014/2015 mendapatkan penilaian 76,59% menyatakan puas dengan aspek guru sebesar 92,39% sebagai aspek yang paling mempengaruhi kepuasan tersebut, akan tetapi pada tahun 2015/2016 kepuasan pelanggan eksternal mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu sebesar 36,3%. Pada tahun berikutnya total kepuasan pelanggan kembali naik menjadi 72,16%. Walaupun terjadi kenaikan, namun berdasarkan wawancara dengan pihak sekolah

kepuasan ini masih butuh peningkatan hingga minimal 80%. Dengan indeks kepuasan pelanggan tersebut dapat dikatakan bahwa pada tahun 2015/2016 belum maksimalnya kinerja guru karena terjadi penurunan yang sangat signifikan dari indeks kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Ketika kinerja yang diberikan sekolah baik meliputi guru, sarana dan prasarana, layanan terhadap siswa, dan layanan manajemen maka kepuasa pelanggan akan meningkat.

Menurut pendapat ibu Dra. Christina Intyas, S.P. selaku ketua WMM (Wakil Manajemen Mutu) secara keseluruhan implementasi standar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Bandung belum berjalan secara maksimal. Bukti nyata dari pendapat tersebut yaitu masih kurangnya masukan-masukan dari para stakeholder masyarakat yang berkepentingan dalam pendidikan serta keseriusan dalam mengimplementasikan standar mutu ISO. Pemahaman warga sekolah tentang mekanisme sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 juga sangat berperan penting dalam penerapannya di lingkungan sekolah. Jika pemahaman sekolah tentang mekanisme ISO sudah baik, maka kesadaran dan tanggung jawab akan tugas dari masing-masing personil organisasi sekolah tentu saja semakin tinggi. Dari uraian di atas seharusnya dengan penerapan standar ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Bandung, efektivitas kerja guru lebih optimal dalam proses belajar mengajar. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara konsisten akan meningkatkan mutu sekolah serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sekolah. Sumber daya sekolah yang paling berpengaruh dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang terdiri dari guru, karyawan, dan siswa.

Menurut Thonhauser and Passmore (2006) dalam (Melao, 2012) bahwa ISO 9000 memang mempunyai daya tarik tersendiri dalam dunia pendidikan. Salah satu alasan dibalik ini adalah adanya kompetisi yang meningkat di antara institusi pendidikan untuk menarik dan mempertahankan siswa, akibatnya praktik kualitas sering digunakan sebagai senjata kompetitif. Selain itu, badan pemerintahan

mewajibkan lembaga pendidikan untuk menerapkannya, proses perbaikan terus menerus sehingga mencegah pengabaian dan promosi kualitas sekolah dalam pendidikan. Alasan lain adalah bahwa institusi pendidikan semakin meningkatkan dan memanfaatkan sumber daya mereka secara efisien, bertanggung jawab atas pendanaan organisasi dan pemangku kepentingan lainnya.

Pendidikan memerlukan berbagai sumber daya yang saling mendukung, memerlukan sistem penyelenggaraan yang baik, sistem evaluasi yang seimbang dan berkesinambungan, maka setiap SMK diharapkan mampu mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 untuk mewujudkan sekolah yang bermutu. Hal ini sesuai dengan Permendiknas No. 2 tahun 2010 tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan Nasional, termuat dalam BAB III tentang Tujuan Strategis, terutama tujuan nomor tiga yaitu tersedia dan terjangkau layanan pendidikan menengah yang bermutu, relevan dan berkesetaraan di semua propinsi, kabupaten dan kota yang di jabarkan dalam sasaran strategis tahun 2010-2014 terutama sasaran nomor tiga, bahwa sekurang-kurangnya 90% SMK berakreditasi, dan 30%-nya berakreditasi minimal B dan sasaran nomor tujuh, bahwa seluruh SMK di Indonesia pada tahun 2014 sudah memiliki sertifikat SMM ISO 9001:2008. Pengembangan program tersebut bertujuan untuk mempersiapkan SMK memasuki era globalisasi yang menuntut kemampuan bersaing dalam mutu pendidikan kejuruan ditingkat nasional dan Internasional, sehingga lulusan yang dihasilkan akan mampu bersaing dan terserap di pasar global.

Sebagai salah satu implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 saat ini SMK Negeri 3 Bandung sedang melaksanakan sistem manajemen tersebut. Diharapkan proses pendidikan dengan manajemen sumber daya berbasis ISO 9001:2008 dapat meningkatkan kinerja tenaga pendidik. Untuk mewujudkan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, SMK Negeri 3 Bandung diharuskan menjalankan semua prosedur standar yang telah digariskan.

Sistem tersebut perlu dituliskan dan didokumentasikan sehingga pegawai dapat mengetahui sasaran dan apa yang diharapkan SMK Negeri 3 Bandung. Pola pelaksanaan secara konsisten tersebut merupakan prinsip dalam melaksanakan manajemen mutu. Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terdapat

beberapa persyaratan yang penerapannya berkaitan dengan kinerja Guru khususnya pada manajemen sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan pendapat Gaspersz (2001, hlm. 39), bahwa dalam penerapan ISO 9001:2008 terdapat elemen-elemen manajemen sumber daya terdiri dari: (1) Penyediaan sumber daya, (2) Sumber daya manusia, (3) Infrastruktur, (4) Lingkungan kerja.

Adapun keuntungan yang diperoleh dengan diterimanya sertifikat ISO 9001 pada suatu sekolah adalah dapat menetapkan aturan-aturan dasar untuk sistem kualitas terhadap barang/jasa agar tetap konsisten, terdokumentasi, dan terevaluasi. Mengingat banyaknya manfaat yang dapat diambil, sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dibutuhkan oleh organisasi dalam bidang pendidikan terutama SMK untuk meningkatkan kualitas mutu lulusannya agar dapat bersaing di dunia kerja.

Dengan demikian bahwa kinerja guru menjadi dasar meningkatkan kualitas lulusan yang terdapat dalam sekolah tersebut. Kinerja guru pun akan memiliki dampak yang sangat penting bagi mutu pendidikan Indonesia dalam mencerdaskan anak bangsa sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. Mengingat mengelola Kinerja Guru maka dibutuhkan Manajemen Sumber Daya sebagai faktor eksternal yang memang menjadi salah satu klausul dan elemen penting yang harus ada dalam ISO 9001:2008.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada kinerja guru di SMK Negeri 3 Bandung karena sekolah tersebut telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2008. Dalam mengukur kinerja guru terdapat beberapa hal yang dapat menjadi suatu pedoman 5 elemen penting yang ada dalam ISO 9001:2008 salah satunya yaitu Manajemen Sumber Daya yang diduga berpengaruh terhadap kinerja guru, untuk menentukan apakah kinerja guru sudah baik atau tidak dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (2001, hlm. 78), secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang memengaruhi kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologi. Variabel Individu memiliki tiga faktor yaitu kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. Pada variabel organisasi terdapat lima faktor yaitu sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Sedangkan dalam variabel psikologi terdapat lima faktor yaitu persepsi, kepribadian, belajar, motivasi dan sikap. Salah satunya yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sumber daya khususnya bagi sekolah yang telah menerapkan ISO 9001:2008. Dan dari itu pula penulis tertarik untuk membahas masalah ini yang kemudian dituangkan dalam karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Implementasi Manajemen Sumber Daya Berbasis (ISO 9001:2008) terhadap Kinerja Guru di SMK Negeri 3 Bandung”

Pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah ini adalah pendekatan psikologi tentang perilaku, khususnya teori perilaku organisasi. Teori perilaku organisasi ini merupakan konsep dasar perilaku dengan dua komponen utama, yaitu individu dengan berbagai karakteristik dan organisasi dengan berbagai karakteristik pula. Maka penulis mengambil salah satu klausul dalam ISO 9001:2008, yaitu manajemen sumber daya. Secara rinci identifikasi masalah dibatasi oleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat implementasi manajemen sumber daya berbasis (ISO 9001:2008) berdasarkan penyediaan sumber daya, sumber daya manusia, infrastruktur, lingkungan kerja di SMK Negeri 3 Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kinerja guru berdasarkan kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial dan kompetensi kepribadian di SMK Negeri 3 Bandung?
3. Adakah pengaruh implementasi manajemen sumber daya berbasis (ISO 9001:2008) terhadap kinerja guru di SMK Negeri 3 Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti bermaksud untuk menguji adanya pengaruh atau tidak implementasi manajemen sumber daya berbasis (ISO 9001:2008) terhadap kinerja guru dimana sekolah yang menjadi tempat penelitian yaitu di SMK Negeri 3 Bandung.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris dan menganalisis mengenai:

1. Gambaran tingkat implementasi manajemen sumber daya berbasis (ISO 9001:2008) berdasarkan penyediaan sumber daya, sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja di SMK Negeri 3 Bandung.
2. Gambaran tingkat kinerja guru berdasarkan kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial, dan kompetensi kepribadian di SMK Negeri 3 Bandung.
3. Adakah pengaruh tingkat implementasi manajemen sumber daya berbasis (ISO 9001:2008) terhadap tingkat kinerja guru di SMK Negeri 3 Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian berkaitan dengan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, baik bagi peneliti, bagi organisasi yang dijadikan studi kasus, maupun bagi pembaca laporan penelitian tersebut. Pada dasarnya kegunaan penelitian dapat dibagi menjadi dua, antara lain:

1. Kegunaan Teoretik

Kegunaan teoretik dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk pengembangan ilmu Sistem Manajemen Mutu khususnya yang berkaitan dengan Implementasi Manajemen Sumber Daya Berbasis (ISO 9001:2008) dan juga Kinerja Guru.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan kepada:

a. Pengelola Organisasi

Dapat memberikan informasi mengenai bagaimana cara meningkatkan kinerja Guru sehingga dapat dijadikan salah satu alternatif dalam mengelola SDM.

b. Peneliti

Sebagai bahan referensi bagi peneliti kelak ketika peneliti berada di posisi sebagai seorang tenaga kependidikan yang harus mampu menjaga kinerja demi kualitas mutu organisasi.