

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan zaman yang sangat pesat telah berdampak pada munculnya fenomena-fenomena umum yang sedang dihadapi oleh Bangsa Indonesia. Empat fenomena tersebut diantaranya adalah 1) Era perubahan, 2) Era peningkatan mutu, 3) Lahirnya UU Sisdiknas. 4) Lahirnya UU Guru dan Dosen.

Era perubahan ditandai dengan adanya perubahan dari era orde baru ke era reformasi. Dengan adanya era reformasi telah berdampak pada berbagai perubahan yang fundamental seperti: sentralisasi menuju desentralisasi, kebebasan berpendapat, perubahan pemilihan presiden secara langsung dan masih banyak lagi perubahan-perubahan lainnya.

Era peningkatan mutu adalah jawaban dari semakin rendahnya mutu pendidikan di Indonesia. Data dari UNESCO mengenai Human Development Index (HDI) menunjukkan bahwa dari 174 Negara di dunia, Indonesia menempati urutan ke 102 pada tahun 1995, ke 99 pada tahun 1997, ke 105 pada tahun 1998, ke 109 pada tahun 1999, dan ke 106 pada tahun 2000. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal dengan Negara-negara lain. Salah satu indikator dari HDI adalah pendidikan. Era peningkatan mutu dilakukan dengan melakukan berbagai inovasi-inovasi dalam dunia pendidikan dimulai dari perubahan kurikulum yaitu dengan adanya Kurikulum

Berbasis Kompetensi (KBK) kemudian Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP), dalam manajemen seperti adanya Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), dan dalam hal biaya yaitu dengan adanya pemberian dana bantuan dari pemerintah yang dikenal dengan Bantuan Operasional Sekolah (BOS).

Dengan adanya perubahan serta era peningkatan mutu tersebut mendorong disahkannya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 sebagai dasar hukum dalam penyelenggaraan pendidikan. Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan dan fungsi pendidikan nasional. Adapun fungsi dari pendidikan nasional yang tertera dalam UU Sisdiknas No.20 Tahun 2003 pasal 03 adalah sebagai berikut:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab

Untuk menunjang pelaksanaan UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 disahkanlah Undang-Undang Guru dan Dosen menjadi Undang-Undang No.14 Tahun 2005. Undang-undang tersebut mengayomi segala hak-hak guru sebagai tenaga pendidik. Dalam pasal 14 disebutkan bahwa hak-hak guru adalah sebagai berikut:

- (1) Dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, guru berhak:
  - a. Memperoleh penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial;
  - b. Mendapatkan promosi dan penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja;
  - c. Memperoleh perlindungan dalam melaksanakan tugas dan hak atas kekayaan intelektual;
  - d. Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kompetensi;
  - e. Memperoleh dan memanfaatkan sarana dan prasarana pembelajaran untuk menunjang kelancaran tugas keprofesionalan;
  - f. Memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian dan ikut menentukan kelulusan, penghargaan, dan/atau sanksi kepada peserta didik sesuai dengan kaidah pendidikan, kode etik guru, dan peraturan perundang-undangan;
  - g. Memperoleh rasa aman dan jaminan keselamatan dalam melaksanakan tugas;
  - h. Memiliki kebebasan untuk berserikat dalam organisasi profesi;
  - i. Memiliki kesempatan untuk berperan dalam penentuan kebijakan pendidikan;
  - j. Memperoleh kesempatan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualifikasi akademik dan kompetensi; dan/atau
  - k. Memperoleh pelatihan dan pengembangan profesi dalam bidangnya.

Hak yang pertama dalam pasal 14 tersebut adalah hak mendapatkan penghasilan. Untuk meningkatkan profesionalisme guru membutuhkan tingkat penghasilan yang memadai. Tingkat penghasilan yang selanjutnya disebut kompensasi. Kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang ataupun non uang sebagai balas jasa yang telah dilakukannya, hal ini sesuai dengan pendapat dari Malayu S.P. Hasibuan (1994: 133) menyatakan bahwa: “Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan”.

Tujuan kompensasi adalah untuk memenuhi kebutuhan pegawai sehingga menimbulkan rasa nyaman yang akan berdampak pada meningkatnya mutu layanan kerja. Mutu layanan kerja terdiri dari dua

substansi inti yaitu mutu dan layanan kerja. Mutu merupakan kesitimewaan dari produk seperti halnya Gaspersz (1997: 5), berpendapat:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan *at rality* yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu;
2. Kualitas terdiri dari sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan Jat Jat Wirijadinata (1996: 2) menjelaskan pengertian kualitas sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan layanan menurut Moenir (2001: 191-195), mengemukakan bahwa “Layanan pada umumnya dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu tulisan, lisan dan perbuatan”. Berdasarkan pendapat tersebut mutu layanan kerja merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan baik lisan, tulisan ataupun 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.

Di lapangan terdapat fenomena khusus yang peneliti temukan diantaranya adalah: 1) Semakin tingginya tuntutan mengenai kesejahteraan guru; 2) SMKN 11 mempersiapkan diri menjadi SMK yang bertaraf Internasional, oleh karena itu pelayanan kepada siswa dan *stakeholders* menjadi salah satu kunci keberhasilannya; 3) Guru sebagai ujung tombak sekolah di SMKN 11 Bandung memiliki peranan yang sangat penting sekali dalam membangun hubungan dengan siswa dan masyarakat.

*Pertama* semakin tingginya tuntutan mengenai kesejahteraan guru. Ketika bergulirnya era reformasi yang diiringi dengan krisis moneter yang semakin tinggi, mengakibatkan kebutuhan terhadap sandang, pangan ataupun papan semakin sulit untuk didapatkan. Kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) telah memicu kenaikan harga pangan di Indonesia secara menyeluruh, tetapi yang sangat ironis sekali keberadaan guru yang berstatus Pegawai Negeri Sipil belum mengalami kenaikan secara serentak dan signifikan untuk mengimbangi kenaikan harga BBM tersebut. Walaupun kebijakan sertifikasi telah memberikan harapan baru bagi PNS yang telah memenuhi ketentuan sertifikasi untuk mendapatkan kompensasi tambahan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Pada pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya berjalan dengan lancar.

*Kedua*, SMKN 11 mempersiapkan diri menjadi SMK yang bertaraf Internasional, oleh karena itu pelayanan kepada siswa dan *stakeholders* menjadi salah satu kunci keberhasilannya. Hal ini sesuai dengan visi yang dirumuskan oleh SMKN 11 Bandung yang salah satunya adalah menjadi sekolah yang bertaraf internasional. Lebih jelasnya visi SMKN 11 Bandung dibangun dengan akronim SB3, yaitu : “Menjadi SMK berwawasan Internasional, berbudaya , berbasis teknologi informasi”. Dalam pengertian:

- a. Indikator keberhasilannya adalah sekolah sebagai lembaga pendidikan berhasil meraih profil sekolah bertaraf internasional ;
- b. Menjunjung tinggi jati diri bangsa , yaitu bangsa Indonesia, dan keunikan budaya Jawa Barat ;

c. Mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah melalui keunggulan kompetitif di bidang kompetensi ICT dan entrepreneur.

*Ketiga* Guru sebagai ujung tombak sekolah di SMKN 11 Bandung memiliki peranan yang sangat penting sekali dalam membangun hubungan dengan siswa dan masyarakat. Peranan guru sangat besar sekali dalam membangun hubungan yang positif dengan orang tua siswa baik dalam hal akademik siswa ataupun non akademik.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP MUTU LAYANAN KERJA GURU DI SMKN 11 BANDUNG”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Di dalam penelitian ini masalah pokok yang dibahas adalah pemberian kompensasi pengaruhnya terhadap mutu layanan kerja guru di SMKN 11 Bandung.

Dari masalah pokok tersebut selanjutnya dapat dijabarkan ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pemberian kompensasi di SMKN 11 Bandung?
2. Bagaimana gambaran umum mutu layanan kerja guru di SMKN 11 Bandung?
3. Bagaimana pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan kerja guru di SMKN 11 Bandung?

## C. TUJUAN PENELITIAN

### 1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran empirik mengenai pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan kerja guru di SMKN 11 Bandung.

### 2. Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan gambaran empirik mengenai pemberian kompensasi pada guru di SMKN 11 Bandung;
2. Untuk mendapatkan gambaran empirik mengenai mutu layanan kerja guru di SMKN 11 Bandung;
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan kerja guru di SMKN 11 Bandung.

## D. KEGUNAAN PENELITIAN

Beberapa alasan yang dijadikan pertimbangan penulis di dalam mengkaji dan meneliti masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan disiplin ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai Pengembangan Sumber Daya Manusia (PSDM) dalam hal pemberian kompensasi dan mutu pendidikan;

2. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi sekolah khususnya kepala sekolah dan guru di Lingkungan SMKN 11 Bandung;
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam Pembinaan Sumber Daya Manusia (PSDM) dalam hal pemberian kompensasi dan mutu layanan kerja.

#### **E. ANGGAPAN DASAR DAN HIPOTESIS**

##### **1. Anggapan Dasar**

Penetapan anggapan dasar dalam sebuah karya ilmiah itu penting. Hal ini sesuai dengan pernyataan Winarno Surakhmad (1985: 38) mengemukakan bahwa “Anggapan dasar, asumsi atau postulat yang menjadi sumber segala pandangan dan kegiatan terhadap masalah yang dihadapi. Postulat ini menjadi titik pangkal mana tidak lagi menjadi keragu-raguan penyelidik”. Berdasarkan pernyataan di atas, maka penulis menetapkan anggapan dasar sebagai berikut:

- a. Pemberian kompensasi akan dipengaruhi oleh: 1) Faktor pemerintah 2) Penawaran bersama antara perusahaan dan pegawai 3) Standar dan biaya hidup pegawai 4) Ukuran perbandingan upah 5) Permintaan dan persediaan, dan 6) Kemampuan membayar. (Leon C. Mengginson dalam A.A Anwar P. Mangkunegara, 2001: 84);
- b. Kompensasi merupakan semua pendapatan yang diterima baik berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan (Malayu S.P. Hasibuan 1994: 133);



- c. Tingkat penghasilan yang memadai merupakan salah satu faktor eksternal dari pegawai yang dapat menimbulkan konsentrasi kerja, gairah kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu layanan kerjanya;
- d. Mutu layanan kerja adalah serangkaian kegiatan yang memposisikan pelanggan sebagai raja (Sedarmayanti 2000: 195). Pelaksanaan mutu layanan kerja guru di lingkungan persekolahan memposisikan siswa sebagai pelanggan yang wajib diberikan pelayanan oleh guru secara optimal.

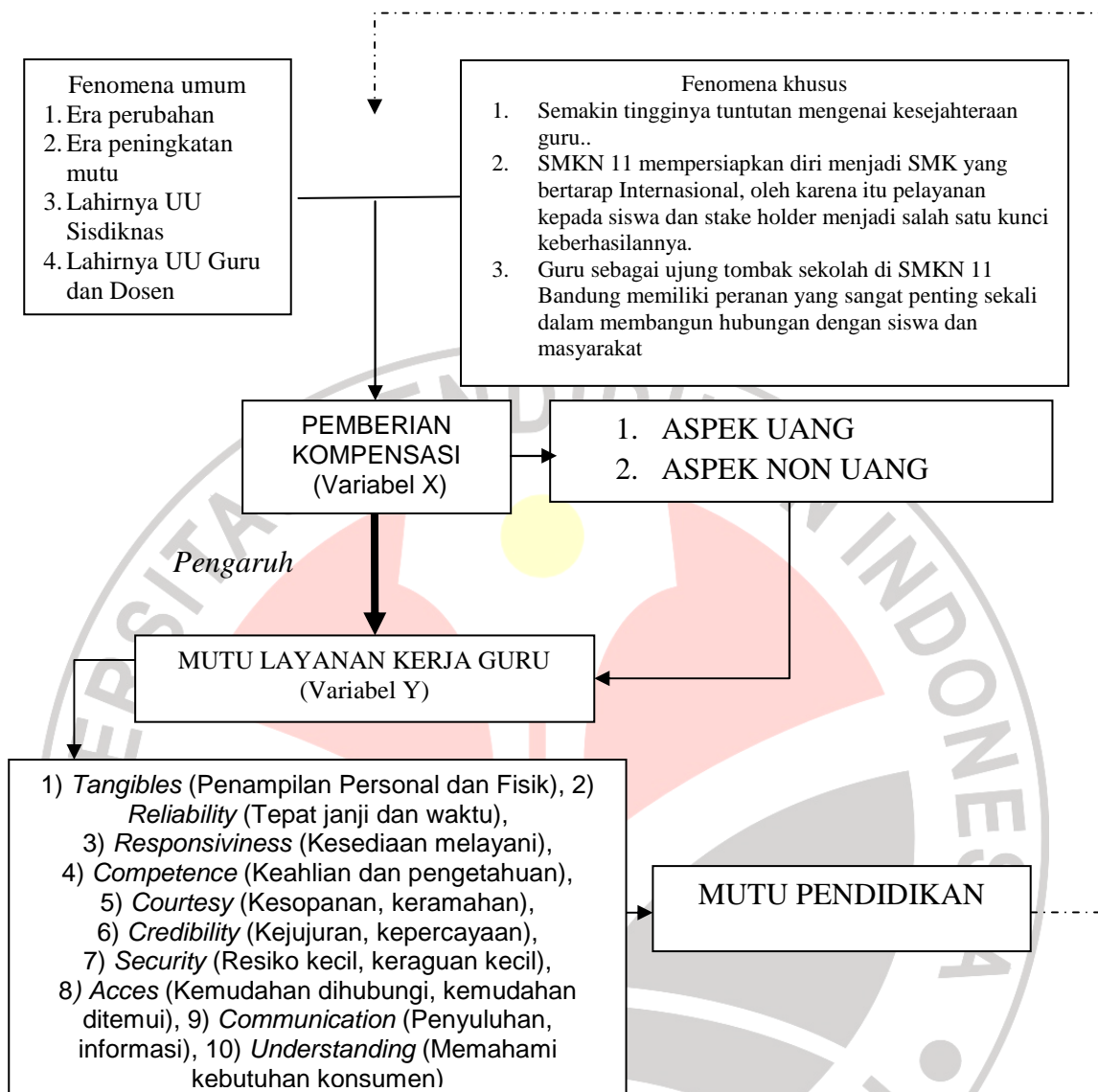
## 2. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang perlu diuji kebenarannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Soegiyono (2000: 39) mengatakan bahwa “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu rumusan penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Berdasarkan pengertian di atas, maka dalam penelitian ini penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**“Terdapat Pengaruh yang Positif dan Signifikan antara Pemberian Kompensasi Terhadap Mutu Layanan Kerja Guru di SMKN 11 Bandung”.**

## F. KERANGKA BERFIKIR

Untuk memudahkan dalam memahami jalannya penelitian ini, maka di bawah ini digambarkan kerangka berfikir penelitian yang menjwai proses penelitian.



Gambar 1.1  
 Kerangka Berfikir Penelitian

Keterangan:

- Garis hubungan/pengaruh
- - - - - → Garis feed back/ balikan

Berdasarkan gambar 1.1 di bawah ini, kerangka berfikir dari penelitian ini diawali dari adanya fenomena umum dan fenomena khusus. Fenomena secara umum yaitu 1) Era perubahan, 2) Era peningkatan mutu, 3) Lahirnya UU Sisdiknas, 4) Lahirnya UU Guru dan Dosen.

Sedangkan fenomena secara khusus adalah 1) Semakin tingginya tuntutan mengenai kesejahteraan guru; 2) SMKN 11 mempersiapkan diri menjadi SMK yang bertaraf Internasional, oleh karena itu pelayanan kepada siswa dan *stakeholders* menjadi salah satu kunci keberhasilannya; 3) Guru sebagai ujung tombak sekolah di SMKN 11 Bandung memiliki peranan yang sangat penting sekali dalam membangun hubungan dengan siswa dan masyarakat.

Dari fenomena umum dan khusus tersebut mengarah pada permasalahan utama yaitu pada pemberian kompensasi bagi guru. Pemberian kompensasi merupakan variabel X yang terdiri dari kompensasi berbentuk uang dan kompensasi berbentuk non uang. Pemberian kompensasi sebagai faktor eksternal dari pegawai dapat menimbulkan gairah kerja dan konsentrasi kerja, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan mutu layanan kerja.

Mutu layanan kerja sebagai variabel Y Jat Jat Wirijadinata (1997: 28-29) berpendapat bahwa ada sepuluh elemen mutu layanan kerja terdiri dari 1) *Tangibles* (Penampilan Personal dan Fisik), 2) *Reliability* (Tepat janji dan waktu), 3) *Responsiveness* (Kesediaan melayani), 4) *Competence* (Keahlian dan pengetahuan), 5) *Courtesy* (Kesopanan, keramahan), 6) *Credibility* (Kejujuran, kepercayaan), 7) *Security* (Resiko kecil, keraguan kecil), 8) *Access* (Kemudahan dihubungi, kemudahan ditemui), 9) *Communication* (Penyuluhan, informasi), 10) *Understanding* (Memahami kebutuhan konsumen).

Dengan meningkatnya mutu layanan kerja guru secara langsung akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan mutu pendidikan secara umum dan akan kemudian memberikan *feedback* ke awal. Untuk dapat memperjelas dapat dilihat dari proses berfikir dalam penelitian ini seperti pada kerangka berfikir pada gambar 1.1 di atas.

## G. METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang diambil dalam suatu penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Winarno Surakhmad (1985: 131) yang mengatakan bahwa:

Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa, dengan menggunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajaran dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Berdasarkan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dikarenakan berusaha untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang sedang terjadi saat ini.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang dimungkinkan dilakukannya pencatatan dan penganalisaan data hasil penelitian secara eksak dengan menggunakan perhitungan statistik.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Alat pengumpul data.

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui angket atau kuesioner, ditambah dengan studi dokumentasi apabila data yang terkumpul dirasakan kurang. Sanafiah Faisal (1982: 178) menegaskan bahwa:

Angket yang menghendaki jawaban yang pendek atau jawaban yang diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu, disebut angket tertutup. Angket demikian biasanya meminta jawaban dengan pola ya atau tidak, jawaban singkat dan jawaban yang membubuhkan tanda cek (v) pada item yang termuat pada alternatif jawaban.

Berdasarkan pendapat tersebut jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket tertutup yaitu dengan menyediakan alternatif jawaban untuk memudahkan responden yang terdiri dari beberapa item setiap variabelnya.

### b. Penyusunan alat pengumpul data

Langkah dalam menyusun alat pengumpul data yaitu:

- 1) Menentukan variabel-variabel yang akan diteliti;
- 2) Menentukan indikator dari tiap variabel;
- 3) Menyusun kisi-kisi;
- 4) Menyusun pertanyaan dan pernyataan disertai alternatif jawaban.

## 3. Teknik Pengolahan Data

- ### a. Seleksi data, yaitu dengan memeriksa jawaban responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan;

- b. Penentuan bobot nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item dengan skala 5. yaitu (5, 4,3,2,1);
- c. Menghitung *Wheigth Mean Score (WMS)* persentase skor rata-rata variabel X (Pemberian kompensasi) dan Y (Mutu layanan kerja) untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban responden terhadap variabel penelitian tersebut. Uji statistik yang sesuai dengan penelitian ini, yaitu menggunakan rumus *Wieght Miens Scored (WMS)*;
- d. Menghitung skor mentah menjadi skor baku, dengan menggunakan rumus.

$$T_i = 50 + 10 \frac{X - \bar{X}}{S}$$

Keterangan:

$T_i$  : Skor Baku yang Dicari

$X$  : Skor Responden

$\bar{X}$  : Rata-rata Skor Responden

$S$  : Standar Deviasi

- e. Uji normalitas distribusi

Uji normalitas ditujukan untuk dapat mengetahui dan menentukan apakah pengolahan data menggunakan teknik analisis parametrik yaitu data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, dan data tidak normal menggunakan non parametrik. Dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat ( $X^2$ )

- f. Analisis korelasi untuk meliputi: korelasi product moment, uji signifikansi dan koefisien determinasi;

- g. Uji linieritas regresi untuk mencari hubungan fungsional antara variabel X (Pemberian kompensasi) dengan variabel Y (Mutu layanan kerja).

#### H. LOKASI PENELITIAN

Sesuai dengan judul penelitian, maka yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di SMKN 11 Bandung.

#### I. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Mohammad Ali (1995: 54) Populasi adalah “Keseluruhan objek penelitian yang diteliti”. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan guru di lingkungan SMKN 11 Bandung. Selanjutnya pengertian sampel menurut Mohammad Ali (1995: 54) yaitu: “Sebagaimana yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili terhadap seluruh populasi”.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel sama dengan populasi atau *Total Sampling*. Dalam artian seluruh populasi dijadikan sampel yaitu keseluruhan guru di lingkungan SMKN 11 Bandung adalah sampel penelitian.