

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Derajat suatu bangsa tidak diukur dari kekayaan sumber daya alamnya, melainkan dari sisi kualitas sumber daya manusianya (SDM). Jembatan emas untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah pendidikan. Pendidikan merupakan kebutuhan sepanjang hayat. Setiap manusia membutuhkan pendidikan, sampai kapan dan di manapun ia berada. Pendidikan sangat penting artinya, sebab tanpa pendidikan manusia akan sulit berkembang dan bahkan akan terbelakang. Dengan demikian pendidikan harus betul-betul diarahkan untuk menghasilkan manusia yang berkualitas dan mampu bersaing, disamping memiliki budi pekerti yang luhur dan moral yang baik.

Pendidikan merupakan proses dimana seseorang memperoleh pengetahuan (*knowledge acquisition*), mengembangkan kemampuan/keterampilan (*skills developments*) sikap atau mengubah sikap (*attitude change*). Pendidikan adalah suatu proses transformasi anak didik agar mencapai hal-hal tertentu sebagai akibat proses pendidikan yang diikutinya.

Dalam undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bab I ketentuan umum pasal 1, dinyatakan:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia,

serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara.

Pendidikan mempunyai fungsi sosial dan individual. Fungsi sosialnya adalah untuk membantu setiap individu menjadi anggota masyarakat yang lebih efektif dengan memberikan pengalaman kolektif masa lampau dan kini. Fungsi individualnya adalah untuk memungkinkan seorang menempuh hidup yang lebih memuaskan dan lebih produktif dengan menyiapkannya untuk menghadapi masa depan (pengalaman baru).

Sekolah merupakan salah satu lembaga yang menjadi tempat diselenggarakannya pendidikan bagi tiap individu. Melalui sekolah setiap siswa diharapkan dapat belajar lebih baik (*school as a place for better learning*), sehingga potensi siswa dapat berkembang dengan optimal.

Sekolah dipandang sebagai suatu organisasi yang didisain untuk dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas hidup bagi masyarakat suatu bangsa. Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) serta peningkatan derajat sosial masyarakat.

Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebagai salah satu institusi pendidikan formal (sekolah) merupakan bagian dari program Wajib Dikdas 9 tahun. Hal ini berarti bahwa pendidikan di SMP merupakan pendidikan dasar yang wajib dialami oleh setiap warga negara Indonesia. Pendidikan dasar yang diselenggarakan di SMP ini bertujuan untuk memberikan bekal kemampuan dasar bagi individu untuk menjalankan kehidupannya. Dalam hal ini Moh. Uzer Usman (1999: 144), menyatakan bahwa:

Pendidikan dasar yang diselenggarakan di sekolah lanjutan tingkat pertama (SLTP) bertujuan untuk memberikan bekal kemampuan dasar yang merupakan perluasan serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di sekolah dasar yang bermanfaat bagi siswa untuk mengembangkan kehidupannya sebagai pribadi, anggota masyarakat, dan warga negara sesuai dengan tingkat perkembangan serta mempersiapkan mereka mengikuti pendidikan menengah.

Berdasarkan hal tersebut, maka pendidikan pada tingkat dasar khususnya yang diselenggarakan di SMP merupakan pondasi dasar pendidikan bagi setiap individu yang akan menjadi bekal bagi mereka untuk mengikuti tahapan/jenjang pendidikan selanjutnya (pendidikan menengah). Dalam hal ini, maka sudah jelas bahwa sekolah menengah pertama harus benar-benar didisain dengan baik agar sistem pendidikan yang diselenggarakan dapat benar-benar berkualitas.

Dalam upaya untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas, setiap sekolah dituntut untuk selalu mengupayakan peningkatan kualitasnya yang tentunya membutuhkan sumber daya yang mendukung khususnya SDM yang berkualitas, yaitu SDM yang memiliki kompetensi, loyalitas, kemauan untuk bekerja keras dan memiliki kesadaran untuk memberikan kontribusi maksimal terhadap lembaga.

Kebutuhan terhadap daya dukung SDM yang berkualitas ini merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh setiap sekolah, yang tentunya akan berdampak pula terhadap tuntutan sekolah kepada SDM-nya (guru, tenaga kependidikan, dan yang lainnya). Dalam melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas SDM, hal yang tidak boleh dilupakan adalah kepuasan kerja karyawan (guru dan pegawai lainnya) dalam bekerja. Kepuasan kerja

karyawan akan timbul ketika yang menjadi kebutuhan-kebutuhan mereka terpenuhi. Hal yang biasanya terjadi adalah besarnya tuntutan lembaga kepada karyawan sedangkan yang menjadi kebutuhan-kebutuhan mereka sebagai sumber kepuasan kerja kurang diperhatikan. Ini merupakan suatu hal yang ironis, bagaimana mereka mau mencurahkan seluruh kemampuannya dalam wujud kualitas layanan kerja apabila kepuasan mereka terhadap pekerjaannya kurang diperhatikakan. Seyogyanya tuntutan lembaga kepada karyawan harus disertai dengan perhatian lembaga kepada kebutuhan-kebutuhan mereka, dengan demikian akan terjadi hubungan yang saling menguntungkan (simbiosis mutualistik) antara lembaga dan karyawan, dimana karyawan akan memiliki kesadaran untuk mencurahkan seluruh kemampuannya bagi kemajuan lembaga/sekolah.

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh sekolah akan menimbulkan kepuasan mereka terhadap pekerjaannya. Pada garis besarnya, setiap manusia mempunyai dua macam kebutuhan pokok. Pertama, ia mempunyai kebutuhan yang berbentuk materi. Kedua, ia mempunyai kebutuhan yang berbentuk non-materi. Terkait dengan kebutuhan manusia ini, di dalam bukunya yang berjudul *Motivation and Personality*, Abraham H. Maslow (Siagian, 1996: 130-133) menggolongkan kebutuhan-kebutuhan manusia itu ke dalam lima tingkat kebutuhan (*five hierarchy of needs*) yaitu:

1. Kebutuhan-kebutuhan yang bersifat fisiologis (*physiological needs*).
2. Kebutuhan-kebutuhan keamanan (*safety needs*).
3. Kebutuhan-kebutuhan sosial (*social needs*).
4. Kebutuhan akan prestise (*esteem needs*).

5. Kebutuhan mempertinggi kapasitas kerja (*self actualization*).

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya. Sejalan dengan ini, Keith Davis (Ramlan, Ruveni, 2005: 18) mengemukakan bahwa 'Kepuasan kerja adalah suasana psikologis tentang perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan terhadap pekerjaan mereka'. Perasaan senang para karyawan terhadap pekerjaannya timbul karena yang menjadi motif-motif mereka (karyawan) ketika masuk kepada suatu lembaga terpenuhi.

Salah satu sumber daya manusia (SDM) yang ada di sekolah yang memegang peranan penting bagi keberhasilan dan peningkatan mutu atau kualitas sekolah adalah guru. Guru adalah orang yang melakukan interaksi secara langsung dengan para siswa dalam rangka melakukan tugasnya yaitu mendidik siswa, sehingga dapat dikatakan bahwa yang merupakan komponen utama dalam peningkatan kualitas sekolah adalah kualitas gurunya. Guru menjadi titik sentral dalam kemajuan belajar peserta didik. Kemampuan mengajar, kesadaran kerja serta motivasinya harus ditingkatkan, sehingga kinerjanya menjadi lebih baik Sejalan dengan ini, Bank Dunia (Suhardan, Dadang, 2001: 20) mengemukakan bahwa:

Guru merupakan titik sentral dalam usaha mereformasi pendidikan, dan mereka menjadi kunci keberhasilan setiap usaha peningkatan mutu pendidikan. "apapun namanya, apakah itu pembaharuan kurikulum, pengembangan metode-metode mengajar, peningkatan pelayanan belajar, penyediaan buku teks, hanya akan berarti apabila melibatkan guru".

Sementara itu, Dedi Supriadi (Suhardan, Dadang, 2001: 20)

menyatakan:

Guru menjadi pusat perhatian karena sangat besar peranannya dalam setiap usaha peningkatan mutu. Tak ada usaha inovatif dalam pendidikan yang dapat mengabaikan peran guru. Studi di 29 negara mengungkapkan, guru merupakan penentu paling besar terhadap prestasi belajar siswa. Peran guru sangat penting di tengah keterbatasan sarana dan prasarana, seperti dialami negara-negara sedang berkembang.

Di lingkungan sekolah, guru mengemban tugas sebagai pengajar dan pendidik. Sebagai pengajar, guru memberikan pengetahuan (kognitif), sikap dan nilai (afektif), dan keterampilan (psikomotorik), guru memiliki tugas dan tanggung jawab moral yang besar terhadap keberhasilan siswa. Dalam melaksanakan tugas ini, guru dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemakai sekolah seperti siswa, orang tua, dan masyarakat. Dalam hal ini, kepuasan kerja guru merupakan komponen yang harus senantiasa diperhatikan oleh pihak sekolah agar kontribusi mereka terhadap kemajuan sekolah dapat optimal.

Adanya perasaan puas yang dimiliki oleh guru terhadap pekerjaannya akan menimbulkan rasa senang, nyaman dan peningkatan semangat dalam diri mereka yang akan berdampak terhadap mutu layanan kerjanya. Mutu layanan kerja terdiri dari dua substansi inti yaitu mutu atau kualitas dan layanan kerja. Kualitas merupakan kepuasan pelanggan, seperti halnya Figenbaum (Nasution, 2005: 3) berpendapat bahwa 'kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk'. Sedangkan Garvin dan

Davis (Nasution, 2005: 3) menjelaskan pengertian kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Sedangkan Daviddow dan Uttal (Suhardan, Dadang, 2003: 34) mengemukakan bahwa ‘pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis disebut *customer* (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki’. Berdasarkan pendapat tersebut, mutu layanan kerja merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh seseorang atau organisasi kepada konsumen yang mengakibatkan timbulnya rasa puas dalam diri konsumen. Implementasi mutu layanan kerja di sekolah sangat bergantung pada sosok guru. Hal ini dikarenakan guru merupakan ujung tombak sistem pembelajaran di sekolah.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam terkait dengan masalah kepuasan kerja dan mutu layanan kerja guru khususnya pada guru-guru SMP. Penulis mengadakan penelitian di SMP se-Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat dengan judul: **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Mutu Layanan Kerja Guru Di SMP Se-Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat”**.

Peneliti mengambil objek penelitian di SMP se-Kecamatan Cihampelas didasari karena mutu atau kualitas dari SMP yang ada di kecamatan Cihampelas dapat dikategorikan cukup baik. Berdasarkan informasi yang

diperoleh dari Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat, khususnya bidang yang menangani SMP diperoleh bahwa nilai rata-rata Ujian Nasional (UN) seluruh SMP yang ada di kecamatan Cihampelas pada tahun ajaran 2007/2008 adalah sebesar 6,12 dengan presentase kelulusan 100%, hal ini membuktikan baiknya mutu layanan kerja guru sebagai ujung tombak pendidikan di sekolah.

Adapun SMP yang ada di kecamatan Cihampelas yang dijadikan objek penelitian ini berjumlah delapan SMP yang terdiri dari dua sekolah negeri dan enam swasta, dimana lima sekolah di antaranya sudah berakreditasi A dan tiga sekolah berakreditasi B. Adapun SMP-SMP tersebut adalah sebagai berikut: (1) SMPN 1 Cihampelas (berakreditasi A), (2) SMPN 2 Cihampelas (berakreditasi A), (3) SMP Darul Falah (berakreditasi A), (4) SMP Harapan Bangsa (berakreditasi B), (5) SMP Ummul Quro' (berakreditasi B), (6) SMP Madani (berakreditasi A), (7) SMP Pataruman (berakreditasi A), dan (8) SMP Raksanagara (berakreditasi B).

Selain kondisi-kondisi yang telah disebutkan di atas, berdasarkan hasil studi pendahuluan dan perbincangan awal dengan kepala sekolah dan beberapa guru diperoleh informasi bahwa kepuasan kerja guru sudah berada dalam kondisi yang baik, hal ini ditandai misalnya dengan adanya hubungan yang baik antara guru dengan kepala sekolah dan antara sesama guru. Selain itu, kondisi fisik sebagian besar SMP yang ada sudah berada dalam kondisi yang baik.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka untuk memudahkan dalam memfokuskan masalah, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas?
2. Bagaimana mutu layanan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap mutu layanan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengungkap secara jelas dan menyeluruh mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap mutu layanan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang kepuasan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas.
- b. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang mutu layanan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap mutu layanan kerja guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti: hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap mutu layanan kerja.
2. Sekolah-sekolah yang diteliti (SMP se-Kecamatan Cihampelas): hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan dan kemajuan sekolah-sekolah yang diteliti (SMP se-Kecamatan Cihampelas).
3. Pengembangan Ilmu: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, wawasan dan informasi yang berguna bagi ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya mengenai kepuasan kerja dan pengaruhnya terhadap mutu layanan kerja.

E. ANGGAPAN DASAR

Anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran untuk melaksanakan penelitian dalam suatu masalah yang kebenarannya tidak diragukan lagi oleh peneliti. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Arikunto (1997: 49) bahwa:

Anggapan dasar adalah suatu hal yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang harus dirumuskan secara jelas dan berfaedah untuk memperkuat permasalahan dan membantu penelitian dalam menetapkan objek penelitian di wilayah pengambilan data instrumen dan pengumpulan data.

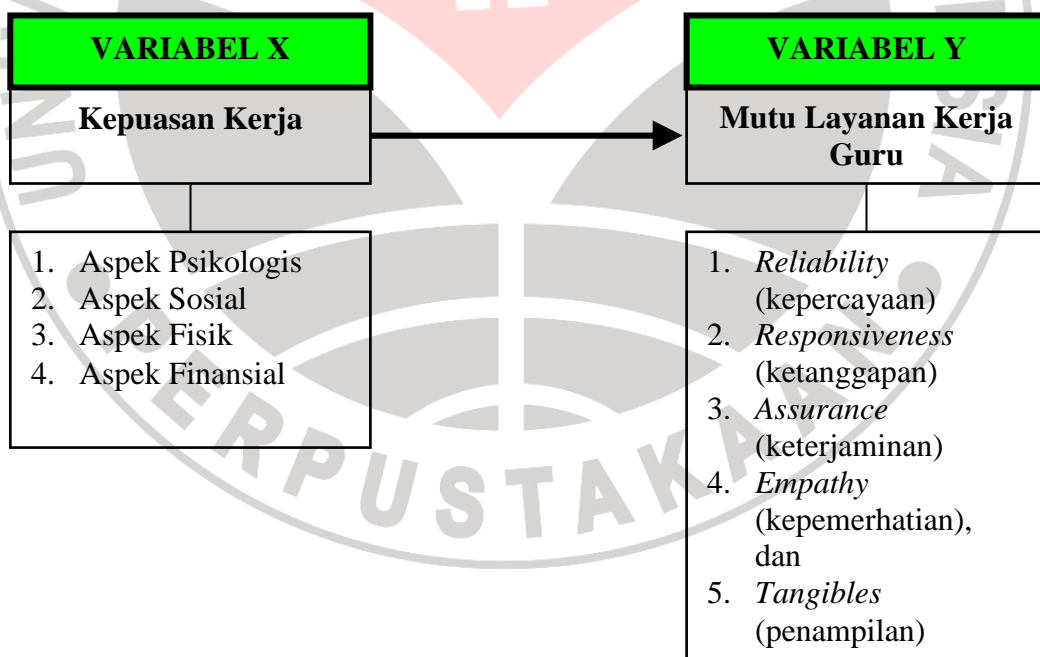
Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan kerja akan timbul ketika kebutuhan-kebutuhan atau yang menjadi faktor-faktor timbulnya kepuasan kerja sudah terpenuhi yang meliputi faktor psikologik, sosial, fisik (kondisi fisik karyawan dan kondisi fisik lingkungan) dan finansial (As'ad, 2008: 115-116).
- b. Kepuasan kerja pegawai akan berdampak terhadap timbulnya gairah atau semangat kerja dan konsentrasi kerja pegawai yang pada akhirnya akan berdampak terhadap mutu layanan kerjanya.
- c. Robbins (Arishanti, 2005) menyatakan bahwa seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan, sedangkan seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu.
- d. Mutu layanan kerja merupakan upaya untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Terkait dengan pelaksanaan mutu layanan kerja guru, yaitu guru memposisikan siswa sebagai pelanggan yang memiliki hak untuk dilayani dengan sebaik-baiknya.
- e. Mutu layanan kerja secara garis besarnya berorientasi kepada memberi kepuasan kepada pelanggan yang menjadi tujuan organisasi, pelanggan ditempatkan sebagai raja. Raja adalah subjek yang harus menjadi pusat segala pelayanan ideal, supaya memuaskannya (Suhardan, Dadang, 2006: 77). Pelaksanaan mutu layanan kerja guru adalah dengan cara memposisikan siswa sebagai raja yang menjadi pusat segala pelayanan ideal.

F. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari suatu hal yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. S. Nasution (2003: 39) mengemukakan bahwa: “Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya”. Hipotesis yang penulis rumuskan yaitu: **Adanya Pengaruh Positif dan Signifikan Dari Kepuasan Kerja Terhadap Mutu Layanan Kerja Guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat.**

Kepuasan kerja merupakan variabel bebas (X), sedangkan mutu layanan kerja merupakan variabel terikat (Y). Hubungan antara kedua variabel penelitian tersebut dipetakan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



—————> Garis pengaruh antara variabel X dengan variable Y

Gambar 1.1
Pengaruh Antara Variabel X Terhadap Variabel Y

G. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan didukung oleh studi bibliografis atau studi kepustakaan yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang konsep-konsep atau teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang memfokuskan penelitiannya kepada masalah aktual yang terjadi pada masa sekarang, yang dapat memberikan pemahaman berarti sehingga menimbulkan pemikiran-pemikiran yang kritis. Adapun penggunaan pendekatan kuantitatif dilakukan karena dalam penelitian ini datanya dinyatakan dengan angka dan dianalisis dengan teknik statistik.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket. Angket merupakan salah satu alat pengumpul data yang di dalamnya terdiri dari sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahuinya. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup atau berstruktur, yaitu alat pengumpul data yang berupa formulir yang harus diisi secara tertulis oleh responden sebagai jawaban atas pernyataan-pernyataan yang ada dalam angket.

H. LOKASI DAN RESPONDEN PENELITIAN

Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah seluruh SMP yang ada di wilayah kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat. Sedangkan responden yang akan dilibatkan dalam pengumpulan data penelitian adalah guru-guru yang ada di SMP se-kecamatan Cihampelas.

Uraian lengkap mengenai responden penelitian tersebut dapat dilihat pada BAB III.

