

**PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP MUTU
LAYANAN GURU JURUSAN OTKP PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI SMK NEGERI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi
dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Laura Putri Maulina Siregar

1701738

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN
PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2022

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP MUTU
LAYANAN GURU JURUSAN OTKP PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI SMK NEGERI KOTA BANDUNG**

Oleh

LAURA PUTRI MAULINA SIREGAR

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Laura Putri Maulina Siregar
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2022

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LAURA PUTRI MAULINA SIREGAR

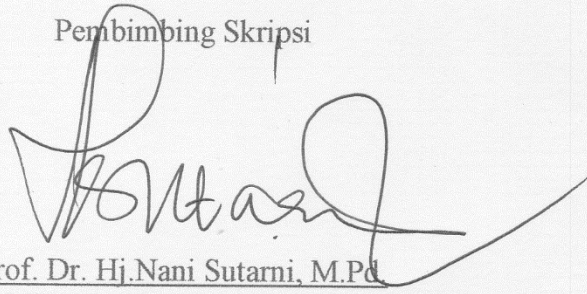
1701738

**PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP MUTU
LAYANAN GURU JURUSAN OTKP PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI SMK NEGERI KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

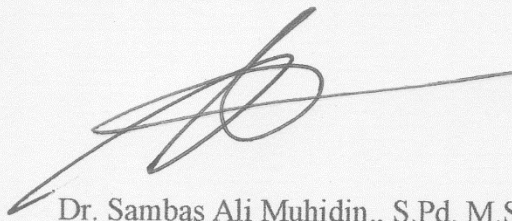
Bandung, 12 Agustus 2022

Pembimbing Skripsi



Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd.
NIP. 196111081986012001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin., S.Pd. M.Si.
NIP. 197406272001121001

ABSTRAK

PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP MUTU LAYANAN GURU JURUSAN OTKP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SMK NEGERI KOTA BANDUNG

Oleh:

Laura Putri Maulina Siregar

Skripsi dibimbing oleh:

Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd.

Permasalahan yang terdapat pada kajian penelitian ini dikarenakan adanya perubahan dalam pemberian kompensasi selama masa *Pandemi Covid-19*. Hal ini diduga berpengaruh terhadap menurunnya mutu layanan guru dalam melaksanakan tanggung jawab. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan guru pada masa *pandemi Covid-19*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Explanatory Survey*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket skala 5 model *Likert Scale*. Penelitian ini dilakukan secara sensus kepada 70 guru jurusan OTKP SMK Negeri di Kota Bandung yakni SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung, SMK 11 Negeri Bandung. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kompensasi dalam kategori sedang; (2) Mutu layanan guru berada pada kategori sedang; (3) Pemberian kompensasi berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan guru. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan guru akan meningkat jika pemberian kompensasi guru tinggi, begitu pula sebaliknya mutu layanan guru akan menurun apabila pemberian kompensasi rendah.

Kata Kunci:

Kompensasi, Mutu Layanan guru, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

THE EFFECT OF GIVING COMPENSATION ON TEACHER'S SERVICE QUALITY MAJORING OF OTKP DURING COVID-19 PANDEMIC IN BANDUNG PUBLIC VACATIONAL HIGH SCHOOLS

By:

Laura Putri Maulina Siregar

This thesis is guided by:

Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd.

The problems contained in this research study were due to changes in the provision of compensation during the Covid-19 pandemic. This is thought to have an effect on the decline in the quality of teacher services in carrying out their responsibilities. The purpose of this study was to analyze the effect of compensation on the quality of teacher services during the Covid-19 pandemic. This research was conducted using the Explanatory Survey method. The data collection technique used is a 5-scale Likert Scale questionnaire. This research was conducted by census to 70 teachers majoring in OTKP State Vocational High Schools in Bandung, namely SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung, SMK Negeri 11 Bandung. Data analysis technique using regression. The results of the study show (1) Compensation is in the moderate category; (2) the quality of teacher services is in the medium category; (3) The provision of compensation has a significant effect on the quality of teacher services. It may be concluded, then, that the quality of teacher services will be improved if the high teacher's compensation is made, and the opposite is the quality of the teacher's service will decrease when giving low compensation

Keyword: *Compensation, Teacher's Service Quality, Pandemic Covid-19*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ...	1
2.1 Kajian Pustaka.....	1
2.1.1 Konsep Mutu Layanan Guru.....	1
2.1.2 Konsep Dasar Kompensasi	8
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	33
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian.....	33
3.2.1 Metode Penelitian	33
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.2.4 Sumber Data.....	38
3.2.5 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	38

3.2.6	<u>Pengujian Instrumen Penelitian</u>	39
3.2.7	<u>Persyaratan Analisis Data</u>	45
3.2.8	<u>Konversi Data</u>	49
3.2.9	<u>Teknik Analisis Data</u>	50
3.2.9.1	<u>Pengujian Hipotesis</u>	54
	<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	55
4.1.	<u>Hasil Penelitian</u>	55
4.1.1.	<u>Gambaran Umum Objek Penelitian</u>	55
4.1.2.	<u>Deskripsi Variabel Penelitian</u>	58
4.1.3.	<u>Hasil Pengujian Persyaratan Analisis Data</u>	67
4.1.4.	<u>Hasil Pengujian Hipotesis</u>	69
4.2.	<u>Pembahasan Hasil Penelitian</u>	70
4.2.1	<u>Analisis Pemberian Kompensasi</u>	70
4.2.2	<u>Analisis Mutu Layanan</u>	71
4.2.3	<u>Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi terhadap Mutu Layanan Guru</u>	73
	<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>	74
5.1.	<u>Kesimpulan</u>	74
5.2.	<u>Saran</u>	74
	<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	76
	<u>LAMPIRAN</u>	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMK Negeri 11 Bandung	4
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMK Negeri 1 Bandung	5
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMKN 3 Bandung	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kompensasi.....	44
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Mutu Layanan	46
Tabel 3. 3 Jumlah Guru.....	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi (X)	52
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y Mutu Layanan	53
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	55
Tabel 3. 7 Skala Penafsiran Skor Rata-rata	61
Tabel 3. 8 Pembantu Perhitungan Analisis Regresi.....	63
Tabel 3. 9 Interpretasi Nilai Korelasi.....	66
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kompensasi.....	59
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden terhadap Indikator Tunjangan	60
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden terhadap Indikator Bonus	61
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Indikator Insentif	62
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Indikator Fasilitas	62
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Indikator Apresiasi	63
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Mutu Layanan	64
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Indikator Tangible	65
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Indikator Reliability.....	65
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Indikator Responsiveness	66
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Indikator Assurance.....	67
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Indikator Emphaty	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Homogenitas.....	69
Tabel 4. 14 Uji Linearitas Kompensasi Terhadap Mutu Layanan	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis.....	70
Tabel 4. 16 Koefisien Korelasi Variabel X dengan Variabel Y	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Grafik Tingkat Pengangguran Terbuka Menurut Jenjang Pendidikan.	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2. 2 Hubungan Kausalitas Variabel.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Administratif	89
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	96
Lampiran 3 Pengolahan Data.....	105
Lampiran 4 Riwayat Hidup.....	132

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *DASAR-DASAR METODE STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*. Pustaka Setia.
- Abdurrahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. CV PUSTAKA SETIA.
- Ahmad. (2020). *MANAJEMEN MUTU TERPADU*. Penerbit Nas Media Pustaka.
- Alaan, Y. (2016). "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung." *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Arifin, N. (2013). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. UNISNU PRESS.
- Asmoni. (2018). *Kebijakan peningkatan mutu sekolah menengah kejuruan berbasis ISO 9001:2008*. Jakad Media Publishing.
- Badu, Q. S., & Djafri, N. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Ideas Publishing.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)* Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. 3.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. RAJAGRAFINDO Persada.
- Liu, Y., Chen, Y., & Fang, S. (2021). A compensation method for the eccentricity and inclination errors of spiral bevel gear based on improved ICP algorithm. *Advances in Mechanical Engineering*, 13(3), 1–8.
<https://doi.org/10.1177/16878140211004400>
- Marnisah, L. (2019). *HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN KOMPENSASI*. Deepublish.
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Masram, & Mu'ah. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher.
- Moenir. (2005). *MANAJEMEN PELAYANAN UMUM INDONESIA*. Rajawali Pers.
- Musafir. (2013). Kompensasi Finansial dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan. *Manajemen Dan Akuntansi*, 2, 50–65.
- Nugroho, U. (2018). *METODE PENELITIAN KEBIJAKAN*. Sarnu Untung.

- Nurajijah, R. (2014). *HUBUNGAN PEMBERIAN KOMPENSASI DENGAN MUTU LAYANAN KERJA GURU DI SMK BINA WARGA KOTA BANDUNG*.
- Nurulliah, N. (2020). *SPP Bulanan SMA/SMK Negeri Gratis, Ridwan Kamil : Betul, Mulai Semester Ini Bebas Iuran*. Pikiran Rakyat. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-01397776/spp-bulanan-smasmk-negeri-gratis-ridwan-kamil-betul-mulai-semester-ini-bebas-iuran?page=2>
- Pamekas, M. (2021). *PELAYANAN PRIMA*. Penerbit Lakeisha.
- Presiden Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru*. [http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/175233/PP 19 Tahun 2017.pdf](http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/175233/PP%2019%20Tahun%202017.pdf)
- Priyanto, A. (2008). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah*.
- Riduwan, & Akdon. (2015). *METODE DAN TEKNIK MENYUSUN PROPOSAL PENELITIAN*. Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *PERILAKU ORGANISASI*. Salemba Empat.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. CV Penerbit Qiara Media.
- Shaylide, I. S. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 21(2), 1–11. <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>
- Sinambela, L. P. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Bumi Aksara.
- Sirait, J. T. (2006). *MEMAHAMI ASPEK PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM ORGANISASI*. Grasindo.
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik)* (T. Erang (ed.); I). ANDI. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia/ahx5DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Sugiarti, R., & Rasto, R. (2019). *Job Involvement as Determinant of Teacher Job Satisfaction*. 65(Icebef 2018), 192–195. <https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.46>
- Sugiyono. (2012). *METODE PENELITIAN*. Alfabeta.
- Supartha, W. gede, & Sintaasih, D. K. (2017). Pengantar perilaku Organisasi; Teori, kasus dan Aplikasi penelitian. In *Universitaa Udayana*. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/b9ca64feeb1d962d5

d06f51ea4d7577b.pdf

Surya, M. (2002). *Hubungan pemberian kompensasi faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan seorang tenaga pendidik.*

Tangkilisan, H. N. S. (2005). *MANAJEMEN PUBLIK.* Gramedia Widiasarana Indonesia.

W Chrisharley. (2020). Pengertian kualitas pelayanan dan macam macam dimensi kualitas pelayanan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.*

Zacharias, T., I, W., & Laurens, S. (2019). *Metode Penelitian Sosial Teori Dan Aplikasi.* Uwais Inspirasi Indonesia.