

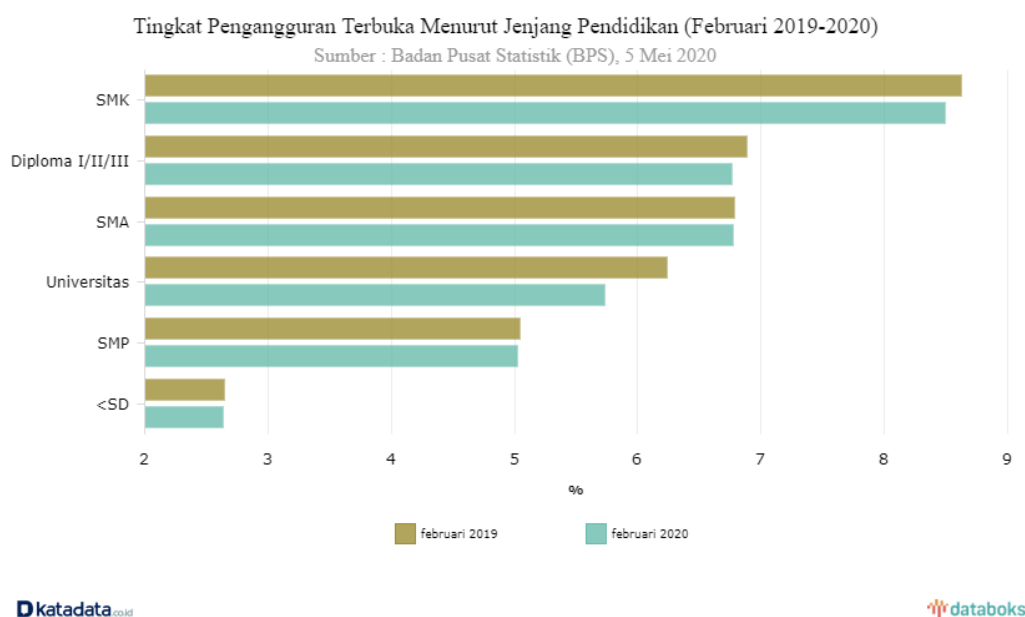
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu hal yang penting bagi kehidupan, pendidikan akan menjadi sebuah alat yang dapat mencerminkan kualitas suatu bangsa dengan kata lain sebagai tolak ukur dimana pendidikan yang baik maka negara tersebut memiliki bangsa yang maju dan berkualitas. Di iringi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi disertai globalisasi yang semakin meningkat, memberikan efek pada beberapa aspek terutama bagi dunia pendidikan. Hal ini mengharuskan dunia pendidikan untuk bersaing dengan era yang semakin maju, sekolah negeri maupun swasta yang tidak bisa mengikuti perkembangan tentunya akan tertinggal hal perbaikan dan peningkatan kualitas sekolah, sumber daya manusia dan kualitas lulusan tentu diperlukan.

Objek kajian penelitian ini merupakan Sekolah Menengah Kejuruan atau SMK. SMK adalah sekolah yang tujuan utamanya adalah mempersiapkan lulusan yang siap bekerja dan bersaing di dunia luar, dan peserta didik disini merupakan hasil atau output dimana jika output dari sekolah tersebut tidak berkualitas maka dalam proses kegiatan pembelajaran belum maksimal fenomena tersebut ditandai dengan masih banyak lulusan Sekolah Menengah Kejuruan yang tidak langsung terserap ke dunia kerja hal ini dituangkan dalam data grafik di bawah ini:



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Gambar1. 1
Grafik Tingkat Pengangguran Terbuka Menurut Jenjang Pendidikan

Tingkat pengangguran terbuka yang dituang dalam grafik diatas menunjukkan tingkat tertinggi pengangguran menurut jenjang pendidikan per februari 2019-2020 terakhir adalah Sekolah Menengah Kejuruan dimana jenjang pendidikan tersebut memiliki tujuan yang sangat signifikan yakni menghasilkan lulusan yang terserap di dunia kerja, Tetapi dalam hal ini masih tidak sedikit lulusan Sekolah Menengah Kejuruan yang tidak dapat terserap di lapangan pekerjaan atau dengan kata lain pengangguran hal ini merupakan salah satu fenomena yang nyata tertuang pada grafik per februari 2020 sebesar 8,49%, sampai pada tahun 2019-2020 sebesar 8,63%.

Peningkatan Mutu Pendidikan dapat dilakukan dengan beberapa aspek salah satunya adalah dengan meningkatkan sumber daya manusia, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kebutuhan mutlak pada era serba digital ini. Pendidikan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas guna menjadikan bangsa yang maju (Sugiarti & Rasto, 2019). Semua itu tergantung dari sumber daya atau Guru sebagai aspek utama berhasilnya sebuah pendidikan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 1 tentang guru:

Guru adalah pendidik professional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada

pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. (Presiden Republik Indonesia, 2008)

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa guru memiliki kewajiban memberikan pelayanan terbaik dalam melakukan kegiatan belajar mengajar demi menciptakan siswa yang berprestasi. Pelayanan guru dapat diukur dalam mutu layanan. Mutu merupakan sesuatu hal yang dapat menggambarkan karakter dari sebuah produk maupun jasa yang dapat mencerminkan baik atau buruknya lembaga pengelola produk atau jasa tersebut. Mutu layanan guru merupakan faktor penting layanan guru yang berkualitas akan menghasilkan lulusan yang tangguh dan berkompeten. Menurut Parasuraman (Alaan, 2016) Mutu layanan dapat diukur dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hal yang menunjukkan masih rendahnya mutu layanan guru ditandai dengan fenomena yang penulis temukan pada saat melakukan observasi ke lapangan sebagai berikut:

- a. *Tangible* dalam mutu layanan guru merupakan kesesuaian dalam berpakaian atau peraturan memakai seragam, dalam masa pandemi ini kegiatan pembelajaran dilakukan secara daring akan tetapi kebijakan tersebut mengharuskan guru atau tenaga pendidik untuk tetap melakukan pekerjaan secara *offline* dengan kapasitas 50% dilakukan secara bergantian. Penulis melihat kesesuaian pakaian dengan peraturan seragam tidak terpenuhi hal ini penulis dapati ketika melakukan observasi ke 3 Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di Kota Bandung, beberapa guru dan tenaga pendidik tidak menggunakan seragam yang sudah di sepakati. Guru atau tenaga pendidik tersebut menggunakan pakaian bebas.
- b. *Responsiveness* atau respon memenuhi kebutuhan peserta didik terdapat ketidaksesuaian atau peneliti mendapati beberapa keluhan dari orangtua maupun peserta didik saat melakukan wawancara singkat melalui media sosial dimana pada masa pandemi ini beberapa peserta didik merasa sulit untuk mencerna materi yang di berikan oleh guru dengan begitu timbul beberapa pertanyaan dari peserta didik tetapi pertanyaan tersebut tidak mendapatkan jawaban.
- c. *Empathy* dapat diartikan tingkat kepekaan terhadap kebutuhan siswa dan memahami kebutuhan siswa, dan dengan pertanyaan tersebut tidak tersampaikan kepada guru yang dituju karena guru tersebut sulit untuk dijangkau, maka secara tidak langsung menunjukkan tingkat kepekaan yang kurang terlebih lagi kondisi pandemi yang membatasi interaksi diantara peserta didik dan guru.

- a. *Reability* atau kemampuan memberikan pelayanan. Dengan perolehan data Tingkat frekuensi kehadiran dalam mengajar yaitu data rekapitulasi kehadiran guru yang mengajar di jurusan OTKP, sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMK Negeri 11 Bandung

Ketidak Hadiran	Total Ketidakhadiran			Total Ketidak hadiran	Total Kehadiran	Perubahan Setiap Tahun
	Sakit	Izin	Alfa			
2018	5,63%	8,22%	3,26%	17,11%	82,89%	
2019	5,34%	8,04%	2,53%	15,91%	84,09%	Naik 1,02%
2020	7,66%	8,05%	7,33%	23,04%	76,96%	Turun 7,13%
2021 (Sampai saat ini)	11,07%	10,15%	7,67%	28,89%	71,11%	Turun 5,85%

Sumber: data diolah Tata Usaha SMK Negeri 11 Bandung

Data pada tabel di atas menunjukkan Rekapitulasi Guru di SMK Negeri 11 Bandung terdapat fenomena dimana rendahnya indikator *reability* mutu layanan hal ini dapat diuraikan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 7,13% dan di tahun 2021 kembali mengalami penurunan sebesar 5,85% dimana total kehadiran guru dari 84,09% menjadi 76,96% dan pada tahun ajaran 2021 total kehadiran guru dari 76,96% turun menjadi 71,11%. Meskipun pada tahun 2018 menuju 2019 mengalami peningkatan dimana total kehadiran guru sebesar 82,89% menjadi 84,09% dan kenaikan tersebut hanya sebesar 1,02% hal ini tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan dan total kehadiran tertinggi hanya dicapai pada tahun 2019 saja setelah itu kehadiran guru di SMK Negeri 11 Bandung mengalami turunan yang cukup drastis dimana peringkat tertinggi alasan guru tidak memberikan pelayanan pada peserta didik adalah sakit pada tahun 2021 dengan jumlah persentase sebesar 11,07% diikuti dengan alasan izin sebesar 10,15%. Tidak menutup kenyataan bahwa alasan guru tidak dapat memberikan pelayanan dikarenakan tidak ada keterangan atau alfa sebesar 7,67% di tahun yang sama dan hal ini merupakan fenomena yang dapat mengurangi kualitas pelayanan seorang guru.

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMK Negeri 1 Bandung

Tahun	Ketidak Hadir	Total Ketidak hadiran	Total Kehadir an	Perubaha n Setiap Tahun
-------	---------------	-----------------------------	------------------------	-------------------------------

	Sakit	Izin	Alfa			
2018	6,63%	2,05%	5,08%	13,76%	86,24%	
2019	3,45%	5,04%	2,86%	11,35%	88,65%	Naik 2,41%
2020	7,66%	4,05%	7,54%	19,25%	80,75%	Turun 7,90%
2021 (Sampai saat ini)	3,07%	7,98%	7,67%	18,72%	81,28%	Naik 0,53%

Sumber: data diolah Tata Usaha SMK Negeri 1 Bandung

Data pada tabel 2 Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMK Negeri 1 Bandung menunjukkan kembali fenomena terjadinya perubahan fluktuasi dimana terjadi peningkatan juga penurunan dalam data kehadiran guru. Hal ini dapat diuraikan dalam tahun 2019 total kehadiran guru mengalami peningkatan sebesar 2,41% setelah itu kembali mengalami penurunan sebesar 7,09% dan kembali naik pada tahun 2021 hanya sebesar 0,53% hal ini tentu memperlihatkan meskipun terjadi peningkatan tidak lebih dari jumlah penurunan di tahun sebelumnya dimana total kehadiran pada tahun 2019 sebesar 88,65% menjadi 80,75% dan persentase tertinggi hanya dalam angka 88,65% dalam periode 3 Tahun ajaran, dan alasan tertinggi yang menjadi latar belakang guru tidak dapat memberikan pelayanan kepada peserta didik adalah izin sebesar 7,98 % pada tahun 2021 dan angka tidak hadir tanpa keterangan di tabel tersebut cukup tinggi pada tahun 2019 7,54% meningkat di 2021 menjadi 3,07%.

Tabel 1. 3
Rekapitulasi Daftar Hadir Guru SMKN 3 Bandung

Tahun	Ketidak Hadiran			Total Ketidak hadiran	Total Kehadira n	Perubahan Setiap Tahun
	Sakit	Izin	Alfa			
2018	6,22%	6,01%	5,08%	17,31%	82,69%	
2019	7,43%	8,44%	3,46%	19,33%	80,67%	Turun 2,02%
2020	6,42%	6,55%	7,74%	20,71%	79,29%	Turun 1,38%
2021 (Sampai saat ini)	9,68%	8,37%	2,37%	20,42%	79,58%	Naik 0,29%

Sumber: data diolah Tata Usaha SMK Negeri 3 Bandung

Dari data di atas dapat terlihat bahwa di SMK Negeri 3 Bandung kehadiran guru masih terlihat tidak stabil hal ini dapat diuraikan pada tahun 2018 angka kehadiran tertinggi pada angka 82,69% dengan total ketidakhadiran sebesar 17,31% dengan keterangan tertinggi karena sakit sebesar 6,22% lalu mengalami penurunan di tahun 2019 dengan total kehadiran sebesar 80,67% dengan keterangan izin yang tertinggi total ketidakhadiran 19,33% penurunan yang terjadi pada tahun 2018 menuju 2019 sebesar 2,02%. Pada saat penulis melakukan wawancara singkat dengan guru OTKP di SMK Negeri 3 Bandung, guru memberikan keterangan bahwa terjadinya penurunan tersebut dikarenakan penggantian sistem absen manual menjadi absen dengan menggunakan sistem dan beberapa guru mengalami kendala dalam menggunakannya. Pada tabel di atas setelah 2019 mengalami penurunan di 2020 hal itu terjadi penurunan kembali sebesar 1,38% dengan total kehadiran sebesar 79,29% dan total ketidakhadiran mencapai 20,71% dengan keterangan alfa mencapai 7,74% pada tahun ini salah satu data tertinggi dimana alasan guru tidak dapat mengajar dengan tanpa keterangan. Dengan keterangan sakit tertinggi selama 3 tahun ajaran pada tahun 2021 sebesar 9,86% meskipun pada tahun 2020 menuju 2021 mengalami peningkatan bukan berarti pada 2021 tingkat guru tidak hadir dapat berkurang secara signifikan hal ini bisa dilihat dari tingkat perubahan yang hanya naik 0,29%.

Data-data di atas menunjukan latar belakang masalah yang diambil penulis dalam melakukan penelitian. Data yang penulis sajikan di atas menunjukan kehadiran guru setiap tahun masih terdapat penurunan yang cukup signifikan meskipun tidak menutup kenyataan bahwa terdapat peningkatan dalam 3 tahun terakhir. Namun peningkatan tersebut tidak sebesar tingkat penurunan yang terjadi. Naik turunnya tingkat kehadiran guru saat masuk ruang kelas dapat menyebabkan kurang efektifnya kegiatan belajar mengajar dan hal ini tentu menjadi salah satu penyebab rendahnya mutu layanan kerja guru.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut (Moenir, 2005, p. 40) yaitu, kesadaran akan hakikat tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai faktor ini berhubungan dengan disiplin kerja, aturan sistem, prosedur dan metode kerja yang jelas dan terstruktur, pemberian kompensasi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan mulai dari perlengkapan kerja dan fasilitas pendukung pelayanan.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada aspek kompensasi. Dapat kita lihat di atas bahwa kompensasi menjadi salah satu aspek yang dapat mendorong seorang guru untuk dapat bekerja dengan maksimal karena kesejahteraannya dapat terpenuhi. Dimana kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima pegawai berupa finansial dan non finansial sebagai

ganti jasa yang telah diberikan (Masram & Mu'ah, 2015) Kompensasi ini sendiri dapat menjadi strategi bagi organisasi untuk memikat atau mempertahankan pegawai untuk bekerja di organisasi tersebut.

Pegawai bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup begitu pula dengan guru yang harus dipenuhi kebutuhannya dan hakikatnya suatu organisasi memenuhi kesejahteraan pekerjanya. Hal ini dikarenakan fungsi kompensasi adalah untuk memenuhi tanggung jawab juga menciptakan rasa aman dan kepuasan bagi pegawai, dengan begitu pegawai terdorong untuk bekerja lebih baik yang tentu akan meningkatkan mutu layanan kerja.

Kompensasi yang diberikan kepada guru-guru di SMK Negeri Kota Bandung tentunya tidak seluruhnya sama, tetapi pada umumnya guru yang sudah menjadi Pegawai Negeri Sipil sistem gaji ditentukan berdasarkan golongan sedangkan kompensasi yang diberikan sekolah pula berbeda-beda ada sekolah yang mendapat fasilitas dalam bekerja lebih lengkap, ada juga tunjangan yang diterima beberapa guru yang memiliki tugas lebih kompleks seperti menjabat sebagai guru keahlian juga wali kelas, ketua program dan wali kelas, guru tersebut mendapatkan insentif tambahan dari sekolah hal ini diungkapkan oleh Bapak Arif dan Ibu Herni selaku guru OTKP di SMK Negeri 3 Bandung. Bapak arif mengungkapkan pula bagi guru yang memiliki keinginan untuk melakukan kegiatan studi lanjut setengah biaya yang diperlukan diakomodasikan oleh pihak sekolah tetapi hal ini hanya berjalan sampai saat dimana SMK Negeri di kota Bandung tidak lagi boleh menarik uang iuran dari siswa atau dengan kata lain SMK Negeri digratiskan.

Kebijakan mengenai sekolah digratiskan itu merupakan peraturan yang dikeluarkan pemerintah daerah kota Bandung (Nurulliah, 2020). Hal itu yang menyebabkan beberapa guru yang sedang melaksanakan studi lanjut sedikit tersela karena biaya yang seharusnya ditanggung sudah diberhentikan. Dan beberapa tunjangan finansial yang rutin dilakukan setiap tahun seperti kegiatan kunjungan industri juga rekreasi tidak dilaksanakan karena alasan yang sama dan karena masa pandemi covid-19 yang melarang melakukan kegiatan besar, begitu pula kompensasi berupa intensif yang diberikan ketika guru ditugaskan untuk melakukan piket ataupun menghadiri kegiatan rapat tidak ter alokasikan karena kegiatan belajar mengajar yang dilakukan secara *online* atau *daring*. Ibu Herni mengungkapkan bahwa hal tersebut diduga berdampak pada kualitas layanan kerja guru. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi pihak sekolah untuk mencegah terjadinya penurunan mutu layanan guru.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **”Pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan kerja guru jurusan OTKP pada masa pandemi covid-19 di SMK negeri kota bandung”**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Penelitian yang penulis lakukan berfokus pada mutu layanan kerja guru OTKP SMK Negeri di Kota Bandung. Tinggi rendahnya mutu layanan kerja guru dapat diakibatkan oleh beberapa faktor sebagai berikut;

1. Kurangnya kesadaran akan tugas dan kewajiban yang seharusnya dilakukan hal ini yang menyebabkan terjadinya indisipliner;
2. Aturan, sistem kerja yang tidak tersampaikan dengan jelas membuat pegawai sulit memahami dan tidak mengikuti prosedur;
3. Pemberian insentif tambahan kepada pegawai (Kompensasi) kurang mencukupi kehidupan yang menjadikan pegawai kurang semangat dan tidak tenang dalam bekerja.
4. Kemampuan pegawai yang tidak sesuai dengan kegiatan pelayanan yang harus diberikan;
5. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai dan tidak lengkap membuat pegawai kesulitan melakukan kegiatan pelayanan secara maksimal.

Untuk meningkatkan mutu layanan kerja semua faktor di atas haruslah terpenuhi. dalam penelitian ini penulis membatasi hanya fokus pada salah satu faktor yaitu faktor pemberian kompensasi. Dengan begini masalah yang akan dipecahkan pada penelitian ini akan dirumuskan pada pengaruh mutu layanan kerja yang diakibatkan oleh pemberian kompensasi yang dialami oleh guru di SMK Negeri jurusan OTKP di Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kesesuaian kompensasi yang terjadi pada guru jurusan OTKP di SMK Negeri Kota Bandung;
2. Bagaimana gambaran tingkat mutu layanan yang terjadi pada guru jurusan OTKP di SMK Negeri Kota Bandung;
3. Adakah pengaruh kompensasi terhadap Mutu Layanan yang terjadi pada guru jurusan OTKP di SMK Negeri Kota Bandung;

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti memiliki tujuan untuk menguji adanya pengaruh atau tidak pemberian kompensasi terhadap mutu layanan kerja guru dimana tempat penelitian yang penulis pilih adalah SMK Negeri dengan jurusan OTKP di Kota Bandung yaitu SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung, dan SMK Negeri 11 Bandung. Tujuan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kompensasi yang terjadi pada guru di beberapa sekolah kejuruan negeri Kota Bandung;
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat mutu layanan pada guru di beberapa sekolah kejuruan negeri Kota Bandung;
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan pada guru di beberapa sekolah kejuruan negeri Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah tercapainya tujuan penelitian ini akan menghasilkan beberapa kegunaan baik bagi peneliti, bagi sekolah yang menjadi studi kasus, maupun pembaca laporan penelitian ini. Kegunaan tersebut sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis kegunaan penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan pada pengembangan sumber daya manusia khususnya mutu layanan kerja guru;
- b. Menambah dan memperluas pengetahuan yang berhubungan dengan kompensasi, dan mutu layanan;
- c. Memberikan sumbangan pemikiran karena hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pencegahan menurunnya kualitas atau mutu layanan kerja guru.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian tersebut akan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Sebagai sumber informasi dan pendapat bagi masyarakat dan praktisi pendidikan untuk membantu meningkatkan mutu pendidikan Indonesia;
- b. Dapat memberikan informasi mengenai cara meningkatkan mutu layanan kerja guru sehingga menjadi salah satu alternatif dalam mengelola SDM;

- c. Sebagai bahan informasi bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan data yang relevan dari hasil penelitian ini khususnya mengenai pengaruh pemberian kompensasi terhadap mutu layanan kerja guru.

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan bagi penulis dapat menjadi dorongan untuk menjaga kualitas kerja pada saat sudah menjadi seorang tenaga kependidikan.