

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

SMP Sandhy Putra Bandung secara resmi berubah nama menjadi SMP Telkom Bandung. Program ini merupakan salah satu upaya Yayasan Pendidikan Telkom dan Yayasan Sandhykara Putra (YPT-YSPT) untuk meningkatkan citra pendidikan dasar dan menengah bagi generasi muda, sekaligus cerminan tingginya kepedulian PT Telkom Indonesia Tbk dengan meresmikan sekolah dengan brand “Telkom School”. Brand ini pertama kali diresmikan pada 23 Januari 2014 oleh Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Dirjen Dikdasmen Kemendikbud RI), Prof. Dr. Ir. Achmad Jazidie beserta Dewan Pengurus dan Pembina Yayasan Sandhykara Putra Telkom (YSPT). Brand “Telkom Schools” memang diberikan dengan persyaratan ketat. Beberapa di antaranya mencakup Akreditasi dan Sertifikasi sekolah, di mana sekolah yang ingin menyandang “Telkom Schools” harus mengantongi peringkat akreditasinasional "A" di atas rata-rata, serta mengimplementasikan ISO. Sekolah juga harus memiliki infrastruktur lengkap, dengan tenaga pengajar *qualified* dan rasio ideal, serta catatan prestasi lainnya. SMP Telkom Bandung terletak di Jl. Radio Palasari No. 153, Citareup, Kabupaten Dayeuhkolot Bandung.

#### **1.1.2 Visi dan Misi SMP Telkom**

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, SMP Telkom Bandung memiliki visi dan misi, sebagai berikut:

##### **Visi**

Terwujudnya Insan Yang Religius, Berkarakter, Cerdas, Berbudaya Lingkungan dan Mampu Bersaing Secara Global.

##### **Misi**

1. Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama yang dianut dan budaya bangsa
2. Mewujudkan perilaku yang sesuai dengan keimanan

3. Mewujudkan sikap yang berbudi pekerti luhur
4. Mewujudkan tercapainya peningkatan kegiatan belajar mengajar
5. Mengembangkan kegiatan ekstrakurikuler secara efektif dan efisien
6. Meningkatkan profesionalisme pelayanan dibidang pendidikan
7. Mewujudkan fasilitas sekolah yang menunjang terhadap kualitas pendidikan
8. Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih, sehat dan asri
9. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga setiap peserta didik berkembang secara optimal, sesuai dengan potensi yang dimiliki
10. Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah
11. Mendorong dan membantu setiap peserta didik untuk mengenali potensi dirinya sehingga dapat dapat dikembangkan secara optimal




### 1.1.3 Logo Perusahaan



**Gambar 1. 1 Logo SMP Telkom Bandung**

*Sumber:* <http://telkomschools.sch.id/web/>

Berikut adalah bentuk lambang/logo baru SMP Telkom Bandung:

1. 
2.  Berarti terbuka pikiran dan imajinasi
3.  Berarti Identitas Telkom & kebanggaan diri pembangunan bersama



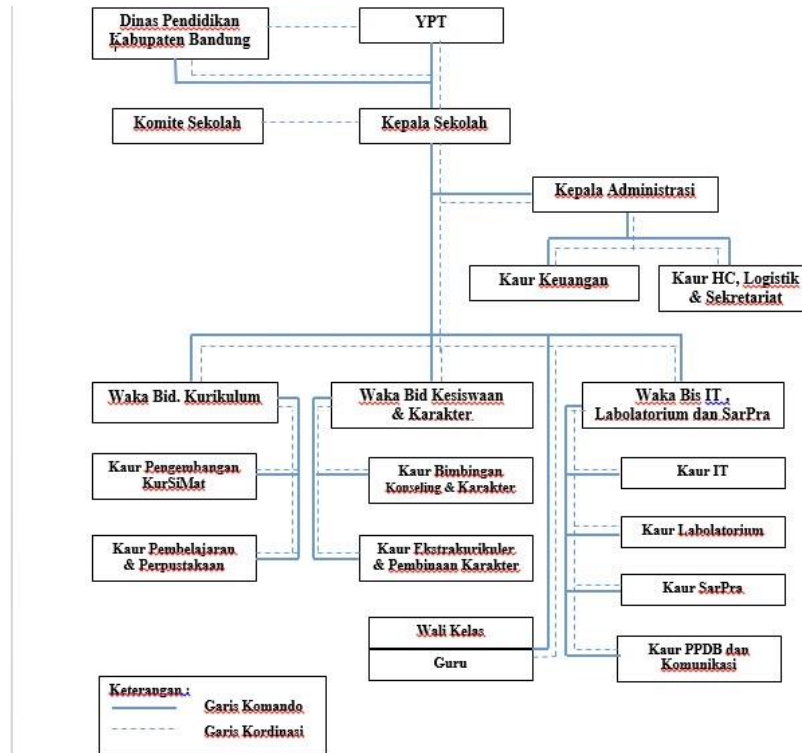
4. Berarti pembelajaran menyenangkan dan pendidikan yang fleksibel

Arti warna lambang/logo SMP Telkom Bandung:

1. Merah : Eksplorasi dan semangat keberanian untuk membuat ilmiah inovatif dalam tekad yang kuat untuk bangsa dengan secara aktif memberikan kontribusi untuk lingkungan global;
2. Putih : melambangkan pemerintahan yang bersih dan murni dalam pengembangan kemanusiaan dan pendidikan yang berkualitas;
3. Abu-abu : Melambangkan intelektualitas;
4. Hitam : Melambangkan prinsip yang kuat dan kepercayaan sebagai pondasi untuk mengembangkan pendidikan untuk mencapai tujuan sekolah;
5. Kombinasi Merah - Putih : Melambangkan kebangsaan dan tekad untuk mengembangkan kualitas Indonesia dikombinasikan dengan abu-abu / silver dan hitam yang merepresentasikan karakter kebijakan sekolah yang kuat dan pemikiran universal, untuk kemampuan penyesuaian dalam semua aspek;
6. Warna Gradasi : Merah dan merah tua Abu-abu dan silver melambangkan dinamika aktif sekolah, tempat integritas interdisipliner dan proses kolaborasi.

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pada SMP Telkom Bandung sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi SMP Telkom Bandung**

*Sumber:* Dokumen Perusahaan

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di hampir semua aspek kehidupan manusia dimana berbagai permasalahan hanya dapat dipecahkan kecuali dengan upaya penguasaan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain manfaat bagi kehidupan manusia di satu sisi perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat. Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka sebagai bangsa kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada perusahaan. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017 : 15) menyatakan bahwa “Sumber daya manusia (disingkat SDM), adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat

menjadi maksimal". Dalam meningkatkan efisiensi karyawan antara lain diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Keberadaan Sumber Daya Manusia didalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting bagi berlangsungnya kehidupan perusahaan tersebut.

Menurut Diana (2015) Potensi setiap Sumber Daya Manusia yang ada dalam perusahaan perlu adanya manajemen yang baik, serta harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang optimal. Manajemen SDM memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tugas peningkatan perusahaan, karena didalamnya terdapat modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, serta menggerakkan segala hal yang ada dalam perusahaan. Maka dari itu, diperlukan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk menciptakan kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien bagi perusahaan. Praktik SDM membantu mendukung strategi suatu organisasi dan memberikan *customer value* (nilai pelanggan). Mengingat peranannya yang begitu besar, maka sebuah organisasi harus betul-betul memerhatikan SDM secara maksimal.

Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Riggio dalam penelitian Chrisienty (2015) juga mengemukakan bila kualitas kehidupan kerja pada karyawan baik maka akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan, seperti menurunkan tingkat absenteism (kemangkiran) dan turnover (keluar masuk karyawan). Umar (2016) meneliti bahwa peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari pentingnya proses tersebut, maka pemerintah bersama kalangan swasta sama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya. Pendidikan memerlukan SDM berkualitas untuk melaksanakan perannya dalam melayani kebutuhan pendidikan masyarakat. Kebutuhan pendidikan tersebut meliputi kebutuhan yang bersifat praktis situasional maupun bersifat prediktif

antisipatif bagi transformasi sosial. Untuk itu, sangat penting upaya pengembangan SDM bagi terwujudnya SDM bidang pendidikan yang berkualitas.

Pentingnya keseimbangan SDM memengaruhi *quality of work life* suatu instansi atau perusahaan memengaruhi kinerja perusahaan. Srivasta dan Rooma (2014), meneliti *Quality of work life* adalah prosedur dalam suatu organisasi yang memberdayakan individu-individu di semua dimensi untuk mengambil minat secara efektif dan dan memadai dalam membentuk kondisi, teknik, dan hasil hierarki. Analisis ini di fokuskan pada masalah subjektif QWL yaitu elemen utamanya seperti keamanan kerja, kinerja, kepuasan karyawan, dll. Di Indonesia, *quality of work life* secara minimal terpenuhi dengan dilaksanakannya Undang-Undang ketenagakerjaan No.13 tahun 2003 yang diantaranya mengatur tentang kesempatan dan perlakuan yang sama, pelatihan kerja, hubungan kerja, perlindungan, pengupahan, kesejahteraan karyawan, serta hubungan industrial.

Liswandi (2016) mengungkapkan bahwa *Quality of Work Life* menjadi isu penting dan topic besar saat ini karena dianggap dapat membangun komitmen dan kinerja organisasi karyawan. Penerapan *Quality of Work Life* tidak hanya memiliki dampak yang baik terhadap komitmen organisasi saja akan tetapi terhadap produktivitas dan efisiensi suatu organisasi. Organisasi atau perusahaan harus mempertimbangkan dua variabel ini sebagai penentu bagi organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan mereka. Organisasi perlu mengerti dan memahami apa yang menjadi motivasi dan kebutuhan para pegawai dalam lingkungan kerjanya. Salah satu konsep untuk mengembangkan sebuah lingkungan organisasi yang baik untuk pegawai adalah konsep *Quality of Work Life* (QWL).

Didalam dunia pendidikan karakteristik guru laki-laki maupun guru perempuan memiliki perbedaan dimana biasanya pada guru laki-laki lebih memiliki ketegasan dalam menyampaikan pelajaran terhadap siswa, sedangkan pada guru perempuan biasanya lebih banyak menggunakan tutur kata yang lembut dan sikap yang hangat dalam menyampaikan pelajaran terhadap siswa. Akan tetapi tidak semua guru laki-laki maupun perempuan memiliki karakteristik dan kemampuan yang sama dalam menyampaikan mata pelajaran kepada siswa, hal ini dikarenakan adanya perbedaan dalam kecerdasan emosional yang dimiliki oleh setiap individu. Perbedaan kecerdasan emosional yang tinggi dilihat dari

guru laki-laki dan guru perempuan, jika guru laki-laki yang memiliki kecerdasan emosional tinggi biasanya memiliki sifat yang ramah dan mampu menyesuaikan diri dengan bebas stress (Rachman dan Tjalla, 2008).

SMP Telkom merupakan salah satu sekolah swasta terbaik yang berada di 3 kota besar, yaitu Makassar, Purwokerto dan Bandung. Hingga saat ini SMP Telkom masih menjadi pilihan yang banyak digemari oleh masyarakat. Berikut skala penilaian yang digunakan SMP Telkom Bandung dalam mengukur pelaksanaan pembelajaran guru selama mengajar di kelas dengan rentang bobot:

TABEL 1. 1  
BOBOT PENILAIAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN SMP TELKOM  
BANDUNG

Nilai	Kategori
$90 \leq A \leq 100$	Amat Baik ( AB )
$75 \leq B < 90$	Baik ( B )
$60 \leq C < 75$	Cukup ( C )
$K < 60$	Kurang ( K )

*Sumber:* Data SMP Telkom Bandung

Berikut adalah data Penilaian Pelaksanaan Pembelajaran SMP Telkom Bandung tahun pada tahun 2019:

TABEL 1. 2  
PENILAIAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN SMP TELKOM BANDUNG  
TAHUN 2019

Kategori	Jumlah Karyawan	Peringkat				Pencapaian	Peringkat
		Amat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
Guru Perempuan	24	11	13	0	0	89,25	baik
Guru Laki-laki	8	5	3	0	0	87,75	baik
						rata-rata 88,5	baik

*Sumber:* Data SMP Telkom Bandung

Penilaian Pelaksanaan Pembelajaran diatas dilihat atas pengetahuan dan kemampuan guru selama proses belajar mengajar di kelas. Aspek yang diamati pada penilaian tersebut di dalamnya meliputi :

- a. Apersepsi dan motivasi
- b. Penyampaian kompetensi dan rencana kegiatan
- c. Penguasaan materi pelajaran
- d. Penerapan strategi pembelajaran yang mendidik

Hasil dari Tabel 1.2 Penilaian Pelaksanaan Pembelajaran SMP Telkom Bandung periode tahun 2019 dapat diketahui bahwa 24 guru perempuan memperoleh pencapaian rata-rata keseluruhan sebanyak 89,25 yang artinya menduduki kategori baik yang disesuaikan dengan bobot penilaian yang telah ditentukan SMP Telkom Bandung, meskipun terdapat 1 orang menempati kategori cukup. Selanjutnya, 8 guru laki-laki memperoleh pencapaian rata-rata keseluruhan sebanyak 87,75 yang menduduki kategori baik juga. Artinya, baik guru laki-laki ataupun guru perempuan, keduanya berada pada kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Penilaian Pelaksanaan Pembelajaran yang dilakukan kepada guru di SMP Telkom Bandung berada dalam kategori baik.

TABEL 1. 3

KINERJA GURU SMP TELKOM BANDUNG 2018/2019

<b>Kategori</b>	<b>jumlah karyawan</b>	<b>target</b>	<b>pencapaian</b>
Guru Perempuan	27	≥ 100,00	105,04
Guru Laki-laki	7	≥ 100,00	104,98
		rata-rata	105,01

*Sumber:* Data SMP Telkom Bandung

Penilaian kinerja guru SMP Telkom Bandung dilakukan per-1 tahun masa pengajaran atau biasa disebut per-satu semester. Aspek yang diamati pada penilaian tersebut di dalamnya terdapat beberapa poin, poin besarnya adalah:

1. Financial (pendapatan sekolah, operating ratio,dll)
2. Costumer (kehadiran, kepuasan siswa, penilaian pelaksanaan pembelajaran)



3. Internal Business Process (membuat perangkat pembelajaran, melaksanakan proses KBM, melaksanakan program semester, dll)
4. Learning and Growth (pelatihan, seminar, dll).

Hasil dari Tabel 1.3 Kinerja Guru SMP Telkom Bandung periode 2018/2019 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan melebihi target yang harus dicapai yaitu dengan nilai 100. Pencapaian pada guru berjenis kelamin perempuan memperoleh pencapaian berjumlah 105,04. Sedangkan untuk guru laki-laki memperoleh pencapaian 104,98. Dari data antara guru perempuan dan guru laki-laki, diperoleh rata-rata hasil dengan pencapaian 105,01.

TABEL 1. 4  
KINERJA GURU SMP TELKOM BANDUNG 2019/2020

Kategori	jumlah karyawan	target	pencapaian
Guru Perempuan	24	$\geq 100,00$	101,74
Guru Laki-laki	8	$\geq 100,00$	102,68
		rata-rata	102,21

*Sumber:* Data SMP Telkom Bandung

Hasil dari Tabel 1.4 Kinerja Guru SMP Telkom Bandung periode 2019/2020 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan melebihi target yang harus dicapai yaitu dengan nilai 100. Pencapaian pada guru berjenis kelamin perempuan memperoleh pencapaian berjumlah 101,74. Sedangkan untuk guru laki-laki memperoleh pencapaian 102,68. Dari data antara guru perempuan dan guru laki-laki, diperoleh rata-rata hasil dengan pencapaian 102,21.

Dilihat dari tabel 1.3 dan 1.4 bahwa adanya perbedaan penilaian diantara kedua tabel tersebut yaitu penurunan kinerja pada guru periode 2018/2019 memperoleh pencapaian kinerja sebesar 105,01. Sedangkan pada periode 2019/2020 memperoleh pencapaian kinerja guru di SMP Telkom Bandung dengan pencapaian kinerja sebesar 102,21. Presentase penurunan kinerja sebesar 2,86%. Pada kedua tabel diatas menunjukkan bahwa kinerja guru relatif kurang optimal, mengingat hasil penilaian guru dalam melakukan perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi pembelajaran di penilaian yang baik dan cukup cenderung mengalami penurunan sedangkan penilaian

yang kurang mengalami kenaikan, sehingga hasil penilaian kinerja guru mengalami penurunan.

Pada kenyataannya setiap guru tidak semua memiliki kinerja yang tinggi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, 03 Januari 2020 di SMP Telkom Bandung, menurut Kepala Sekolah di SMP Telkom yang memberikan penilaian terhadap kinerja para guru, beliau membenarkan bahwa memang adanya penurunan kinerja guru pada periode 2019/2020. Kinerja rendah dapat diketahui melalui orientasi pelayanan atau ketaatan para guru yang belum optimal. Penurunan kinerja tersebut khususnya pada bagian kepuasan KBM dimana hal itu termasuk krusial karena berkaitan dengan pemberian pendidikan kepada para murid.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis bermaksud untuk melakukan penelitian *Quality of Work Life* dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting untuk menunjukkan kepada organisasi dalam memenuhi kualitas para guru di SMP Telkom Bandung. Pemilihan objek tersebut dipilih karena setiap guru pasti memiliki kriteria masing-masing di setiap sekolah, dan pihak sekolah pasti memiliki penilaian atas kriteria guru tersebut. Penelitian ini belum diteliti sebelumnya di Universitas Telkom. Sehingga peneliti beranggapan bahwa penelitian ini sangat menarik. Peneliti menyimpulkan bahwa dari 9 komponen QWL telah diterapkan di SMP Telkom Bandung. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian analisis *Quality of Work Life* yang bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung. Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis memilih judul “**Analisis *Quality of Work Life* Pada Guru SMP Telkom Bandung**”.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan terhadap *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung?
2. Bagaimana kinerja terhadap *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung?
3. Seberapa besar GAP antara harapan dan kinerja terhadap *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung?
4. Atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan pada guru di SMP Telkom Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui harapan terhadap *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung.
2. Mengetahui kinerja terhadap *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung.
3. Mengetahui besar GAP antara harapan dan kinerja terhadap *Quality Of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung.
4. Mengetahui atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan pada guru di SMP Telkom Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai *Quality Of Work Life* dalam sebuah perusahaan.

#### **1.5.2 Aspek Praktis**

##### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat mengembangkan wawasan mengenai pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang *Quality of Work Life*.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini memberikan informasi kepada perusahaan mengenai sistem atau metode *Quality of Work Life* yang dijalankan oleh PT Duta Transformasi Insani, dan kinerja karyawan di PT Duta Transformasi Insani yang dipengaruhi oleh *Quality of Work Life*.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini disajikan dalam lima bab, dimana setiap bab memiliki penjelasan secara sistematis dan saling terkait. Sistematika penulisan penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan memuat tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan ditutup oleh sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini menyajikan kajian pustaka yang terkait dengan penelitian, baik itu berupa teori – teori yang umum maupun berupa penelitian – penelitian terdahulu yang relevan, yang kemudian digambarkan dalam kerangka pemikiran yang akan mendasari bagaimana penelitian ini dilakukan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini mencakup penjelasan mengenai jenis penelitian yang dipergunakan, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini memberikan penjelasan mengenai karakteristik narasumber, hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian yang didapat, beserta saran yang ditujukan kepada perusahaan maupun pengguna hasil penelitian, pembuat kebijakan (pemerintah) dan kepada para peneliti selanjutnya.