

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada hakekatnya adalah suatu usaha membudayakan manusia atau memanusiakan manusia. Pendidikan merupakan hal yang paling penting untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan diperlukan untuk meningkatkan mutu bangsa secara menyeluruh. Pendidikan merupakan suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu 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 merupakan hal yang harus didapat oleh setiap manusia. Banyak penelitian yang dilakukan dengan tujuan, selalu memperbaiki pendidikan yang telah ada. Semakin hari semakin jelas perkembangan model pembelajaran untuk pendidikan yang berkualitas, baik tingkat nasional maupun internasional. Perkembangan pendidikan dari tahun ke tahun harus lebih baik, agar sesuai dengan kebutuhan jaman yang selalu berkembang mengikuti arus globalisasi. Proses pembaharuan yang terus terjadi tersebut juga membawa dampak pembaharuan dalam kurikulum pendidikan baik di sekolah maupun perguruan tinggi, maka dari itu pembaharuan kurikulum pendidikan perlu dilakukan agar model dan kegiatan pembelajaran di kelas dapat memacu pertumbuhan berpikir kreatif, kritis dan aktif.

Pendidikan yang selalu mengalami perubahan dan perbaikan diharapkan mampu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Hal itu penting agar di era globalisasi ini dapat bersaing untuk hidup yang lebih baik. Menurut

Sugihartono (2012:3) pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan sengaja untuk mengubah tingkah laku manusia baik secara individu maupun kelompok untuk mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Dengan mengupayakan pengajaran yang bervariasi dan pelatihan yang berkualitas diharapkan mampu membantu siswa dalam mencapai tujuan belajar secara matang dan optimal serta meningkatkan semangat dan motivasi untuk belajar dengan didukung oleh guru.

Pada saat ini masih rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia begitu memperhatikan. Kualitas yang rendah dapat dilihat pula berdasarkan daftar kualitas pendidikan Negara anggota Organisasi Kerja sama Ekonomi Pembangunan (OECD) yang dirilis hari Rabu 13 Mei 2015 oleh BCC dan Financial Times. Hasil yang dirilis tersebut menerbitkan perolehan peringkat tertinggi sekolah global. Dari 76 negara, Indonesia menempati posisi ke 69 atau urutan ke 8 paling bawah, sedangkan Singapura yang menjadi salah satu negara Asia yang mampu menempati posisi lima teratas. Ketika banyak negara Asia menjulang di daftar buatan OECD, peringkat Indonesia justru jatuh di urutan 69, kalah dibandingkan Thailand (47), Brunei (34) sedangkan Malaysia (52). Bangsa Indonesia seharusnya mampu belajar dari negara Asia lainnya, jika dilihat putra putri bangsa kita memiliki potensi yang sama besar dengan negara Asia lain jika imbangi dengan potensi yang lain (<http://www.kompasiana.com/tripratini3/terpuruknya-kualitas-pendidikan-di-Indonesia>). (diakses pada 14 April 2017).

Masalah rendahnya kualitas pendidikan tidak bisa dipungkiri, karena mengkaji tentang kualitas keberhasilannya akan ditentukan oleh berbagai faktor, baik sistem maupun prosesnya. Ini menandakan bahwa dalam mengelola pendidikan merupakan garapan yang kompleks, sehingga perlu penanganan menyeluruh, melibatkan berbagai pihak dan harus dilaksanakan. Sekolah

merupakan suatu lembaga pendidikan formal yang menghasilkan sumber daya manusia yang nantinya diharapkan menggerakkan roda pembangunan nasional. Pembangunan nasional sesuatu yang bersifat dinamis, maka sekolah pertama dituntut pula untuk mengikuti serta senantiasa meningkatkan kualitasnya.

Salah satu pendukung dalam peningkatan kualitas pendidikan di sebuah sekolah dilakukan secara menyeluruh yang meliputi: Input (kurikulum, keuangan, tenaga pendidik dan kependidikan, sarana prasarana, dll), proses (proses belajar mengajar) dan output (peserta anak didik). Peningkatan kualitas pendidikan ditentukan oleh kesiapan.

Prestasi kerja seseorang dapat terlihat pada kemampuan individu dalam menjalankan peran di dalam organisasi. Pada umumnya prestasi kerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh sebagai hasil perbuatannya.

Menurut Sonnentag. (2012: 5), mendefinisikan *performance* adalah sebagai berikut, "*performance is what the organization hires one to do, and do well.*" Konsep ini menjelaskan tentang *performance* sebagai prestasi kerja yang dapat didefinisikan bahwa prestasi kerja adalah bagaimana organisasi mempekerjakan seseorang untuk bekerja, dan melakukannya dengan baik sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pendidikan.

Keberhasilan suatu sekolah sangat dipengaruhi salah satunya oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai. Sekolah dituntut untuk mencapai tingkat tujuannya yang telah di rencanakan sebelumnya secara efektif dan efisien. Di dalam sebuah sekolah keberadaan sumber daya manusia khususnya pegawai mempunyai peran penting dalam aktivitas di sekolah.

Tata usaha merupakan dapur sekolah yang mengelola administrasi kantor, hal ini dapat diartikan bahwa peranan pegawai Tata Usaha sekolah sangat menentukan maju atau mundurnya sebuah sekolah. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dikbud) Kota Malang meresmikan Forum Musyawarah Tenaga Administrasi Sekolah (MTAS) demi meningkatkan kinerja pegawai tata usaha sekolah karena administrasi sekolah merupakan kepanjangan tangan Kepala Sekolah. Jangan sampai karena kinerja manajemen sekolah tidak maksimal akan berimbas pada siswa (<http://www.malang-post.com/edupolitas/54982-tenaga-administrasi-pun-miliki-mtas>. (diakses pada 14 April 2017). Pegawai tata usaha sekolah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah sekolah. Tetapi sangat disayangkan untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian.

Keberhasilan sebuah sekolah atau suatu lembaga sangat tergantung dengan sumber daya manusia yang ada didalam sekolah tersebut. Sumber daya manusia ini sangat penting dalam menjalankan kegiatan di sekolah, oleh sebab itu sebuah sekolah dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang berkompeten. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang berkompeten merupakan faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuan sekolah tersebut. Pegawai tata usaha mempunyai beberapa tugas-tugas pegawai tata usaha begitu kompleks yaitu administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, kehumasan, persuratan dan kearsipan, kesiswaan, layanan khusus, teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menjadikan karakteristik pekerjaan tata usaha sangatlah banyak sehingga pegawai tata usaha harus mampu melaksanakannya. Sebagai suatu sistem sekolah dalam suatu sekolah terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan dan

saling mempengaruhi antara yang satu dengan yang lainnya. Apabila ada satu komponen saja yang berantakan, maka sistem sekolah juga akan turut berantakan. Dalam realitasnya memang tidak jarang sistem sebuah sekolah menjadi bermasalah karena faktor dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih rendah.

Schermerhorn. (2010: 130), menjelaskan prestasi kerja adalah *“performance is influenced most directly by individual attributes such as ability and experience, organizational support such as resources and technology, and effort, or the willingness of someone to work hard.”*

Konsep ini menjelaskan bahwa prestasi kerja dipengaruhi langsung oleh atribut individu seperti kemampuan dan pengalaman, dukungan organisasi seperti sumber daya dan teknologi, dan upaya, atau keinginan seseorang untuk bekerja keras pada apa yang sedang mereka kerjakan.

Masih rendahnya kualitas dan kinerja pegawai tata usaha dapat dilihat dari masih ada pegawai yang kurang disiplin, dalam hal menyelesaikan tugas masih terdapat keterlambatan atau tidak tepat waktu, masih ada pegawai yang memiliki inisiatif kerja yang rendah bisa dibidang tidak semangat atau malas dalam bekerja, masih ada pegawai yang kurang sigap dalam menerima dan menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan, masih adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan, untuk pelayanan prima yang diberikan kepada siswa, orang tua dan masyarakat masih kurang. Masih ada orang tua, siswa ataupun masyarakat yang berurusan kurang dilayani dengan keramahan, penuh perhatian, cepat, tepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan melihat kondisi tersebut, suatu hal yang sangat wajar apabila kinerja yang dihasilkan belum sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh banyak faktor baik itu yang bersumber dari pegawai itu sendiri ataupun bersumber dari sekolah atau lembaga tempat pegawai tersebut

melaksanakan tugasnya. Kualitas kerja yang dihasilkan pada dasarnya tergantung mutu sumber daya manusia yang ada disekolah atau lembaga tersebut. Untuk meraih kualitas kerja yang baik pegawai tata usaha haarus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya. Kompetensi yang dimiliki pegawai meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan sangat diperlukan untuk mendukung suatu kinerja. Dari ketiga kompetensi tersebut merupakan kompetensi dasar dari seseorang untuk menunjukkan kinerja yang efektif dalam pekerjaan. Selain itu juga kurang optimalnya kinerja pegawai tata usaha sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya mereka hanya diposisikan sebagai *operasional staff* tidak diposisikan sebagai *supporting staff* sehingga kurang diberikan kesempatan dalam mengembangkan potensi dan kemampuannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga. Menurut Helmiatin (2014), peranan modal intelektual sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan dan dalam jangka panjang akan mempengaruhi kinerja organisasi, karena modal intelektual dapat digunakan organisasi untuk menciptakan kinerja yang diharapkan, dan sebagai alat evaluasi produktivitas kerja karyawan untuk menciptakan karyawan yang survive terhadap kebutuhan organisasi ke depan.

Karyawan merupakan salah satu aset utama suatu perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pemikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang di bawa ke dalam suatu organisasi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan organisasi (Hasibuan, 2012:27)

Dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha pada suatu sekolah perlu memberi perhatian khusus pada pegawai tata usaha. Perhatian yang diberikan dapat berupa karakteristik pekerjaan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai tata usaha. Turunnya kinerja pegawai tata usaha dapat disebabkan hal-hal yang telah diungkapkan diatas tadi, tetapi selain itu ada hal yang dapat memengaruhi kinerja pegawai tata usaha salah satunya yaitu kejenuhan dalam dalam bekerja, pegawai tata usaha merasa pekerjaannya kurang berarti atau bisa dibilang dalam suatu sekolah tidak terlalu penting, kondisi pekerjaan yang semakin berat. Kondisi tersebut menuntut adanya penyesuaian dalam karakteristik pekerjaan pegawai tata usaha. Merumuskan wewenang dan tanggung jawab yang akan dicapai oleh pegawai tata usaha dengan standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan dan harus disepakati oleh pegawai tata usaha dengan Kepala Sekolah selaku atasan. Pegawai Tata Usaha bersama Kepala Sekolah dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Kinerja pegawai tata usaha yang ditunjukkan dapat diamati dari unjuk kerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang tentunya sudah dapat mencerminkan suatu pola kerja yang dapat meningkatkan mutu pendidikan kearah yang lebih baik. Seseorang akan bekerja secara profesional bilamana memiliki kemampuan kerja yang tinggi dan kesungguhan hati untuk mengerjakan dengan sebaik-baiknya. Sebaliknya, seseorang tidak akan bekerja secara profesional bila mana hanya memenuhi salah satu diantara diantara dua persyaratan diatas. Jadi betapapun tingginya kemampuan seseorang, ia tidak

akan bekerja secara profesional apabila tidak memiliki kepribadian dan dedikasi dalam bekerja yang tinggi.

Menurut Ato Kwamina Arhin (2015) di dalam penelitiannya menjelaskan pentingnya akan penilaian kinerja *“The use of PA-driven instruction in the teaching and learning of mathematics in this study had an encouraging effect on students’ attitude towards mathematics especially on students’ motivation, independent thinking and understanding in solving mathematical problems”*. Pengukuran atau penilaian kinerja di dalam pelajaran akan berpengaruh terhadap pegawai terutama motivasi pegawai.

Kompetensi yang dimiliki pegawai tata usaha meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan sangat diperlukan untuk mendukung suatu kinerja. Ketiga kompetensi ini merupakan kompetensi superficial (kompetensi dasar) dari seseorang untuk menunjukkan kinerja yang efektif dalam pekerjaan. Bagaimana Kepala Sekolah merancang karakteristik pekerjaan dalam sistem kerja yang harus dijalankan oleh para pegawainya akan memberikan dampak terhadap kepuasan kerja dan kualitas kerja pegawainya. Karakteristik pekerjaan pada suatu sekolah akan mampu memetakan dan mengelola sumber daya manusia sesuai dengan potensi yang dimilikinya guna mencapai tujuan sekolah tersebut. Karakteristik pekerjaan yang tepat yang dirancang oleh Kepala Sekolah akan mengatur pekerjaan pegawai tata usaha dalam lingkungan sekolah. Cara-cara yang dilakukan Kepala Sekolah dalam mengatur dan mengelola pekerjaan selain mampu memetakan potensi yang dimiliki oleh pegawai tata usaha secara tepat, juga berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai dalam bekerja.

Menurut Anand Bhardwaj (2013) dalam *International Journal of Advanced Research* melakukan kajian penelitian untuk memahami hubungan antara

kompetensi manajerial terhadap kinerja. Hasilnya mengindikasikan bahwa kemampuan berkomunikasi, team-work, pro-aktif, visi, manajemen diri, orientasi hasil dan strategic, pengambilan keputusan, pengambilan resiko dan kreativitas merupakan beberapa factor yang dimiliki oleh manajer yang sukses yang dengan itu dapat memajukan organisasi dan hasil kinerja yang lebih efektif dan efisien.

Hal ini dapat mempengaruhi setiap pegawai tata usaha yang secara emosional merasakan kepuasan dalam bekerja akan melaksanakan tugas dan fungsi pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Pegawai tata usaha akan dapat merasakan kepuasan dalam berkerja dan akan berupaya menunjukkan kinerja secara optimal dalam mewujudkan tujuan organisasi. Dan kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai tata usaha akan membawa dampak bagi pegawai itu sendiri maupun sekolah tempat dimana ia bekerja. Kinerja pegawai yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan sekolah terhadap siswa, orang tua dan masyarakat. Sebaliknya apabila suatu kinerja yang rendah dapat menurunkan kualitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap siswa, orang tua, masyarakat dan lain-lain. Begitu banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam suatu sekolah.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dengan teknik wawancara dengan salah satu tata usaha di setiap sekolah diperoleh rata-rata kehadiran tata usaha sebesar 78,23% dan kedisiplinan 83,63%. Atas dasar itu perlu dikaji secara mendalam tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha disekolah peneliti mencoba membuktikan Pengaruh Karakteristik dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Jakarta Utara.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka sumber daya manusia, memiliki keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang seharusnya mendukung kinerja. Faktor tersebut mencakup faktor individual yang bersumber dari dalam diri pegawai serta faktor eksternal yang bersumber dari lingkungan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai Tata Usaha seperti kurangnya pemahaman terhadap kompetensi kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan sebagai Tata Usaha, masih rendahnya pemberdayaan yang dilakukan kepala sekolah, rendahnya reward yang diberikan oleh sekolah, lingkungan kerja yang kurang mendukung.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas menggambarkan adanya berbagai kemungkinan yang muncul berkaitan dengan kinerja pegawai. Namun dalam penelitian ini akan dibatasi pada permasalahan karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai tata usaha SMP Negeri di Jakarta Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, rumusan masalah yang akan dikaji melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh langsung terhadap kinerja?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja?
3. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan juga pemecahan masalah-masalah praktis. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan pengayaan atas hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kinerja. Selain itu melalui penelitian ini diharapkan ditemukan landasan konseptual yang mempunyai implikasi metodologis bagi studi tentang masalah kinerja serta variabel-variabel terkait lainnya.

Manfaat praktis penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi Kepala Sekolah SMP Negeri di Jakarta Utara dalam peningkatan kinerja pegawai tata usaha. Serta sebagai kepentingan penelitian lanjutan untuk mengungkapkan faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri Jakarta Utara.

