**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari kemampuan seorang pemimpin menjalankan fungsi manajemen serta tersedianya tenaga operasional yang terampil dalam melaksanakan tugas sesuai bidangnya. Organisasi juga dapat dikatakan berhasil apabila dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimilikinya dibandingkan dengan organisasi lain. Sedangkan pemimpin berhasil adalah pemimpin mampu melihat sumber daya yang dikelolanya sesuai dengan kebutuhan lembaganya.

Organisasi yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan tinggi. Kemampuannya tersebut akan membuatnya mudah dalam menjalankan tugas dengan semaksimal mungkin demi tercapai tujuan dan kemajuan organisasinya. Serta kemampuannya akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa. Untuk itu didalam suatu organisasi atau sekolah perlunya tenaga pendidik dan kependidikan yang memiliki kemampuan tinggi agar dapat mewujudkan sekolah yang berkualitas seperti yang menjadi tujuan sekolah tersebut.

Menurut Suhardiman (2012:150-151), sekolah merupakan sebuah sistem, karena terdiri atas berbagai komponen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Komponen-komponen tersebut yaitu kurikulum, kepala sekolah, guru, siswa, sarana dan prasarana, tenaga kependidikan, sumber belajar, sosial

budaya masyarakat, biaya, lingkungan, dan lain sebagainya. Didalam suatu sekolah komponen yang paling menentukan kualitas sekolah ialah sumber daya manusianya baik tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

Tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Walaupun tenaga kependidikan ini tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi peranannya sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar di sekolah. Oleh karena itu, tanpa adanya tenaga kependidikan proses pendidikan tidak akan lancar walaupun tenaga pendidik sudah ada.

Selain itu, tenaga kependidikan juga merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Menjadi tenaga kependidikan bukanlah pekerjaan yang mudah, dimana harus memiliki berbagai keterampilan, kemampuan khusus, mencintai pekerjaanya, menjaga kode etik pegawai, dan masih banyak hal lain yang perlu dikuasai oleh tenaga kependidikan (Kompri, 2015:327-328). Tenaga kependidikan juga bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan disatuan pendidikan.

Sebagaimana penjelasan diatas dikemukakan oleh Tim Dosen Administrasi Pendidikan (2014:229) maka seorang tenaga kependidikan perlu menyadari akan keadaan dirinya didalam semua dimensi kehidupan baik di lingkungan sekolah, masyarakat, dan lingkungan di rumah. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 pasal 40 ayat 2 bahwa tenaga kependidikan juga berkewajiban untuk dapat memiliki komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan. Tenaga kependidikan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih banyak menyediakan waktu dan berkorban bagi sekolah, dan berusaha semaksimal mungkin demi tercapainya tujuan dari sekolah yang pada akhirnya akan memberikan pelayanan sekolah yang berkualitas.

Dikutip dari Wirawan (2014:713) komitmen organisasi adalah perasaan keterkaitan atau keterikatan psikologis dan fisik pegawai terhadap organisasi tempat ia bekerja atau organisasi dimana ia menjadi anggotanya. Keterkaitan psikologis artinya pegawai merasa senang dan bangga bekerja untuk organisasinya. Para anggota organisasi yang mempunyai komitmen terhadap organisasinya juga harus mempunyai keterikatan secara fisik terhadap organisasinya. Mereka akan berada di tempat kerja pada setiap kerja dan ketika dibutuhkan oleh organisasi. Mereka akan melaksanakan tugasnya sesuai dengan uraian tugas, standar kerja dan target kerja yang diterpakan oleh organisasinya.

Dalam pekerjaannya, tenaga kependidikan juga sudah seharusnya memperhatikan serta menjunjung tinggi etika profesi. Menurut Tukiran, *et.al*. (2016:88), etika profesi adalah prinsip-prinsip atau norma-norma kesusilaan yang merupakan pedoman bagi sikap dan tingkah laku suatu profesi. Dengan demikian etika akan memberikan semacam batasan maupun standar yang mengatur pergaulan manusia dengan kelompok sosial (profesi) itu sendiri. Kelompok sosial (profesi) merupakan kelompok yang berkeahlian dan berkemahiran dibidang yang sama yang diperoleh melalui proses pendidikan dan pelatihan.

Menurut Richey (Sagala, 2009:3-4) adapun syarat suatu profesi salah satu diantaranya yaitu memilki komitmen untuk menjujung tinggi martabat kemanusiaan lebih daripada kepentingan diri sendiri, memiliki kode etik jabatan, dan menjadi anggota dari suatu organisasi, misalnya kelompok kepala sekolah, penilik sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Sedangkan, menurut Arikunto (Sumedi, 2013:16) syarat suatu profesi meliputi lebih mementingkan pelayanan kemanusiaan yang ideal dibandingkan dengan kepentingan pribadi, memiliki kualifikasi tertentu untuk memasuki profesi tersebut serta mampu mengikuti perkembangan dalam pertumbuhan jabatan, memiliki kode etik yang mengatur keanggotaan, tingkah laku, sikap dan cara kerja, dan adanya organisasi yang dapat meningkatkan standar pelayanan serta memiliki objek pelayanan yang tetap.

Syarat tersebut harus dimiliki oleh seorang tenaga kependidikan yang profesional. Perhatian terhadap tenaga kependidikan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sangatlah penting demi menunjang kemajuan dan peningkatan mutu pembelajaran serta meningkatkan hasil pembelajaran dan sekaligus dapat meningkatkan mutu pendidikan. Mutu pelayanan ditingkatkan dengan komitmen tenaga kependidikan itu sendiri terhadap konsekuensinya berada dalam suatu organisasi, di sini organisasi disebutkan sebagai sekolah. Keberadaannya di sekolah seorang tenaga kependidikan memiliki komitmen pada pekerjaannya dan tanggung jawab atas semua tugas yang diembannya. Selain itu, seorang tenaga kependidikan yang memiliki etika profesi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan embannya.

Dengan demikian, komitmen tinggi dan etika profesi yang dimiliki tenaga kependidikan akan berpengaruh pada mutu pelayanan yang diberikan. Itu dikarenakan dalam menjalankan tugasnya tenaga kependidikan berpedoman pada kode etik profesi yang dimilikinya sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan berkualitas. Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan personil sekolah. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang kita inginkan sehingga akan tercapainya mutu pelayanan yang tinggi.

Maka pentingnya tenaga kependidikan harus dapat memiliki komitmen serta etika dalam profesi seperti yang diuraikan diatas agar dapat melaksanakan tugas dan kerjanya dalam melayani warga sekolah terpenuhi dengan baik. Sejalan dengan yang dikatakan Mudlofir (2012:53) yaitu secara ideal memang diharapkan komitmen aplikasi etika profesi keguruan muncul dari dalam profesi itu sendiri sebagai tuntutan profesionalitas keguruan yang mendasarkan diri pada moralitas, norma, serta hukum dan perundang-undangan. Dari pernyataan tersebut peneliti berpendapat bahwa didalam etika profesi keguruan dibutuhkan komitmen untuk menjalani tuntutan profesionalitasnya sebagai tenaga kependidikan yang didasarkan pada moralitas, norma, serta hukum dan perundang-undangan.

Dari uraian tersebut, peneliti berpendapat bahwa ada keterkaitan antara komitmen dan etika profesi terhadap mutu pelayanan. Pendapat ini didasarkan pada pemikiran bahwa apabila seseorang tenaga kependidikan yang memiliki komitmen yang tinggi dan etika profesi sudah secara baik maka dalam memberikan pelayanana pun akan maksimal, sehingga tercapailah mutu pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara peneliti selama dua bulan PLP (Praktek Lapangan Persekolahan) pada tanggal 12 Maret sampai 12 Mei 2018 di SMP Negeri 1 Kota Jambi terdapat beberapa masalah yang mengindikasikan adanya masalah mutu pelayanan oleh tenaga kependidikan. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu: 1) Masih ada beberapa tenaga kependidikan yang belum menunjukkan komitmen pada tempat ia bekerja. 2) Pekerjaan tata usaha sekolah yang masih semerawut, seperti pengarsipan surat yang tidak rapi, data-data pegawai sekolah yang tidak lengkap sehingga guru terkadang kesulitan untuk mencari data, hal ini akan berdampak pada mutu pelayanan tenaga kependidikan. 3) Masih ada beberapa tenaga kependidikan yang belum menjujung tinggi etika profesi dalam menjalankan profesinya. Contohnya, belum dapat memelihara tanggungjawabnya dalam merencanakan dan melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya. 4) Masih belum terceminnya pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada warga sekolah maupun pihak luar sekolah.

Sedangkan berdasarkan observasi awal peneliti pada sekolah yang dijadikan lokasi penelitian ini, memang tidak dapat dipungkiri bahwa kondisi di lapangan mencerminkan keadaan tenaga kependidikan yang belum sesuai dengan harapan. Seperti adanya tenaga kependidikan yang belum memenuhi kualifikasi akademik sesuai dengan jenis, jenjang, dan satuan pendidikan formal di tempat penugasan. Sudah jelas ini sangat jauh dari SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang diharapkan. Keadaan tenaga kependidikan berdasarkan jenjang pendidikannya tertera pada tabel di bawah ini.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Keterangan | Jumlah |
| 1 | Tenaga kependidikan berstatus PNS | 9 |
| 2 | Tenaga kependidikan berstatus non-PNS | 15 |
| 3 | Tenaga kependidikan yang S1 | 9 |
| 4 | Tenaga kependidikan yang belum S1 | 15 |

Jumlah keseluruhan guru yang belum memiliki ijasah S1 di SMP Negeri 1 Kota Jambi berjumlah 15 orang. Ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan belum sepenuhnya memenuhi kualifikasi akademik. Selain itu, jurusan pendidikan tenaga kependidikan juga belum sepenuhnya relevan.

Sementara itu, keberadaan tenaga kependidikan ditengah-tengah lembaga pendidikan tidak dapat kita kesampingkan akan peran dan fungsinya yang sangat membantu kegiatan dan program sekolah. Karena hampir 50% peningkatan mutu dan pelayanan pendidikan ditangan dan dipundak mereka (Ismayana, 2015:110-111). Oleh karena itu, ini merupakan masalah penting yang harus diperhatikan dalam suatu sekolah yaitu dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen dan Etika Profesi Terhadap Mutu Pelayanan Tenaga Kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan maka dapat indentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

* + 1. Masih ada beberapa tenaga kependidikan yang belum menunjukkan komitmen pada tempat ia bekerja.
    2. Pekerjaan tata usaha sekolah yang masih semerawut, seperti pengarsipan surat yang tidak rapi, data-data pegawai sekolah yang tidak lengkap sehingga guru terkadang kesulitan untuk mencari data, hal ini akan berdampak pada mutu pelayanan tenaga kependidikan.
    3. Masih ada beberapa tenaga kependidikan yang belum menjujung tinggi etika profesi dalam menjalankan profesinya. Contohnya, belum dapat memelihara tanggungjawabnya dalam merencanakan dan melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya.
    4. Masih belum terceminnya pelayanan prima secara maksimal yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada warga sekolah.
  1. **Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi permasalahan tersebut mengenai komitmen, etika profesi, dan mutu pelayanan tenaga kependidikan. Adapun penjelasan dari istilah tersebut adalah sebagai berikut:

* + 1. Komitmen yang dibahas dalam penelitian mencakup tiga aspek yaitu komitmen afektif, komitmen berkesinambungan (rasional), dan komitmen normatif.
    2. Etika profesi yang dibahas dalam penelitian ini mencakup intergritas, objektivitas, kompetensi dan kehati-hatian profesional, kerahasiaan, dan perilaku profesional.
    3. Mutu Pelayanan Tenaga Kependidikan ini mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
  1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

* + 1. Apakah komitmen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi?
    2. Apakah etika profesi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi?
    3. Apakah komitmen dan etika profesi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi?
  1. **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

* + 1. Mengetahui komitmen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi.
    2. Mengetahui etika profesi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi.
    3. Mengetahui komitmen dan etika profesi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Kota Jambi.
  1. **Manfaat Penelitian**
     1. **Manfaat dari segi teoritis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah khasanah ilmu administrasi. Penelitian ini juga bermanfaat bagi mahasiswa, dapat disajikan sebagai bahan referensi dan pembanding selanjutnya.

* + 1. **Manfaat dari segi praktis**
       1. Bagi penulis, mengembangkan kemampuan berfikir serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
       2. Bagi Sekolah khususnya Tenaga Kependidikan, sebagai informasi dan pengetahuan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan.
       3. Sebagai masukan baru dalam literatur kepustakaan dan bahan kajian serta bahan perbandingan bagi mereka yang membutuhkan dimasa mendatang.