

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia pendidikan saat ini maju pesat dan sekolah-sekolah pun berlomba-lomba dalam keunggulan yang dimilikinya. Sekolah Islam Terpadu muncul dengan menampilkan produk-produk pendidikan berkualitas yang kental dengan nuansa Islam, sehingga mampu menawarkan pelayanan yang beragam dan terbaik. Persaingan pelayanan terhadap pasar semakin ketat, pelayanan yang diberikan sekolah yang dahulu kurang menarik dibandingkan sekolah umum, kini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan sesuai permintaan pasar diharapkan memiliki daya saing untuk mampu lebih unggul dari sekolah umum. Pelayanan dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pasar baik eksternal maupun internal sekolah tersebut.

Sebagai suatu lembaga pendidikan, Sekolah Islam Terpadu dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari siswa, guru (tenaga pengajar), dan karyawan. Suatu Sekolah Islam Terpadu dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas guna mendukung keberhasilan dalam suatu kualitas pelayanan. Salah satu yang mendukung keberhasilan suatu Sekolah adalah melalui penyediaan fasilitas kemudahan informasi melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan terhadap guru.

Sekolah Islam Terpadu (SIT) pada hakikatnya adalah sekolah yang mengimplementasikan konsep pendidikan Islam berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah. Konsep operasional SIT merupakan akumulasi dari proses pembudayaan, pewarisan dan pengembangan ajaran agama Islam, budaya dan peradaban Islam dari generasi ke generasi. Sekolah Islam Terpadu adalah sekolah yang bertekad keras untuk menjadikan nilai dan ajaran Islam terjabarkan dalam seluruh aspek yang terkait dengan penyelenggaraan sekolah.

Sekolah Islam Terpadu memiliki Misi mewujudkan sekolah yang secara efektif mengembangkan proses pendidikan yang dapat menumbuhkembangkan

potensi fitrah anak didik menuju visi pembentukan generasi yang taqwa dan berkarakter pemimpin. Dengan berpijak kepada falsafah yang merujuk kepada pesan-pesan pendidikan Islam sebagaimana tercantum dalam *Al-Quranul Karim*, selanjutnya Sekolah Islam Terpadu menegaskan misi pendidikannya yaitu:

1. Menuntaskan sasaran pembelajaran yang di canangkan pemerintah dalam konteks kurikulum nasional
2. Mengajarkan kemampuan membaca Al-Quran dengan standar tahsin dan tartil (membaca sesuai aturan hukum tajwid), dan kemampuan menghafal Al-Quran (*tahfizhul Quran*) dengan standar minimal dua juz setiap tingkatan satuan pendidikan.
3. Memperkuat pembelajaran agama Islam, dengan memperkaya konten kurikulum yang mengarah kepada pemahaman dasar akan ajaran Islam dan Pembinaan *fikrah, mauqif, dan suluk Islamiyah*.
4. Membina karakter (*muwashofat*) kepada peserta didik secara bertahap menuju terbentuknya generasi pemimpin yang cerdas dan taqwa.

Standar pendidik (guru) dan tenaga kependidikan Sekolah Islam Terpadu mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Selain itu juga, Standar ini mengacu pada Permendiknas No. 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah dan Peremendiknas No. 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru (Standar Mutu Kekhasan Sekolah Islam Terpadu, 2014).

Sekolah Islam Terpadu tentunya memberikan pelayanan yang khas dengan ke-Islaman, pelayanan tentunya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (guru) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan (sekolah) penyelenggara pelayanan. Pelayanan tentunya serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa.

Jaringan Sekolah Islam Terpadu Kabupaten Banyuwangi merupakan bagian dari Jaringan Sekolah Islam Terpadu Nasional, mengakomodir Sekolah-Sekolah Islam Terpadu yang berada di Kabupaten Banyuwangi dengan sistem manajemen pendidikan yang sesuai dengan aturan Jaringan Sekolah Islam Terpadu, dengan sikap loyalitas yang ditanamkan dalam program pengajaran pada setiap guru maupun karyawan Sekolah Islam Terpadu akan menciptakan keberhasilan dalam mensukseskan dunia pendidikan Islam.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti sekolah memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya (guru) akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi sekolah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml adalah bukti langsung (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Tjiptono, 2012).

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Zaman modernisasi ini banyak organisasi yang berfokus pada kepuasan tinggi karena jika para pelanggan yang hanya merasa puas, maka mereka mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi menciptakan

kelekatan terhadap perusahaan yang nantinya akan menciptakan rasa loyal kepada organisasi maupun lembaga tersebut. Kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi sangat penting peranannya dalam rangka menciptakan unjuk kerja yang baik. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya memiliki unjuk kerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya daripada mereka yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan memiliki kemungkinan yang lebih kecil untuk mangkir dan berhenti pada pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013).

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Ketidakpuasan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti kemangkiran, konflik manager-pekerja dan perputaran karyawan. Dari sisi pekerja, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, menurunnya moril kerja, dan menurunnya tampilan kerja baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif.

Kepuasan dapat dirumuskan sebagai respon umum pekerja berupa perilaku yang ditampilkan oleh karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang pekerja yang masuk dan bergabung dalam suatu organisasi (sekolah) mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempatnya bekerja. Kepuasan kerja ini akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dan kenyataan yang didapatkan ditempat bekerja. Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, hubungan dengan atasan, dan kesempatan promosi. Selain itu di dalam persepsi ini juga tercakup kesesuaian antara kemampuan dan keinginan pekerja dengan kondisi organisasi tempat bekerja yang meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, penghasilan dan insentif.

Kepuasan kerja merupakan sasaran penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), karena secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap produktifitas kerja. Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai pekerjaannya (Suwatno dan Priansa, 2011).

Kepuasan kerja juga merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau sikap umum terhadap perbedaan penghargaan yang diterima dan yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pemimpin dan kepemimpinan dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak.

Jika seseorang karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan memiliki produktivitas kerja yang baik. Sebaliknya jika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut kemungkinan besar akan memiliki produktivitas yang rendah terhadap pekerjaannya dan akan memicu terjadinya kemangkiran serta tidak adanya komitmen dalam berorganisasi.

Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh manajer, oleh sebab itu manejer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya (Wibowo, 2013).

Jika seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang rendah maka karyawan tersebut akan menunjukkan produktivitas yang tidak baik pada perusahaan (sekolah), dan sebaliknya apabila karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi pada pekerjaannya maka karyawan tersebut akan memiliki produktivitas kerja yang baik, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

Dengan adanya kepuasan kerja akan menimbulkan sikap loyalitas, dimana Loyalitas adalah kesediaan untuk melindungi dan menyelamatkan fisik dan

perasaan seseorang. Loyalitas karyawan merupakan hal yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap karyawan di perusahaan ataupun instansi manapun.

Beberapa kasus, menilai karyawan loyal dilihat dari seberapa lama masa kerja karyawan. Seorang yang telah bekerja bertahun-tahun di perusahaan dipandang sebagai karyawan paling loyal. Sementara pada praktek dan kenyataannya, banyak karyawan yang masa kerjanya lama tetapi kinerjanya rendah.

Loyalitas seharusnya diukur dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan serta dedikasi yang dicurahkan seorang karyawan pada pekerjaan. Kini loyalitas karyawan bukan lagi sekadar kemampuan karyawan menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai dengan job description, namun juga bagaimana karyawan melaksanakan tugas seoptimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2015) menjaga pelanggan tetap loyal masuk akal secara ekonomi. Pelanggan yang loyal menggunakan produk perusahaan lebih banyak dan dalam waktu yang lebih lama. Kehilangan pelanggan yang loyal dapat berarti kehilangan aliran pendapatan akan pelanggan tersebut di masa datang.

Menurut Hasibuan (2011), Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Menurut Meyer dan Herscovits, loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya.

Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan. Mengamalkan peraturan – peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif. Loyalitas tumbuh dari diri karyawan itu sendiri, hal tersebut berasal dari kesadaran bahwa antara karyawan dengan perusahaan merupakan dua pihak yang saling membutuhkan, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat mencari penghidupan dan kebutuhan dalam kegiatan sosial, sedangkan

perusahaan juga mempunyai kepentingan pada karyawan, khususnya karyawan yang memiliki kontribusi yang besar terhadap perusahaan.

Dalam menciptakan kepuasan kerja dan sikap loyalitas pada setiap guru maupun karyawan maka perlu ditunjang dengan kompensasi berupa upah kerja (gaji) yang cukup untuk menghidupi kehidupan masing-masing guru maupun karyawan. Individu merasakan adanya rasa keadilan (equity) terhadap gaji yang diterima sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan gaji dapat diartikan bahwa seseorang akan terpuaskan dengan gajinya ketika persepsi terhadap gaji dan apa yang mereka peroleh sesuai dengan yang diharapkan.

Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di provinsi Jawa Timur, dengan standar gaji UMR Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 121 Tahun 2016 Tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota Di Jawa Timur Tahun 2017 Rp. 1.730.917,50 dan merupakan daerah yang masih dominan agribisnis dengan sub sektor tanaman bahan makanan dan sub sektor perikanan laut.

Kabupaten Banyuwangi yang secara geografis terletak pada koordinat  $7^{\circ}45'15''-8^{\circ}43'2''$  LS dan  $113^{\circ}38'10''$  BT. Wilayah kabupaten Banyuwangi cukup beragam, dari dataran rendah hingga pegunungan. Kawasan perbatasan dengan Kabupaten Bondowoso, terdapat rangkaian Dataran Tinggi Ijen dengan puncaknya Gunung Raung (3.344 m) dan Gunung Merapi (2.799 m). Di balik Gunung Merapi terdapat Gunung Ijen yang terkenal dengan kawahnya. Gunung Raung dan Gunung Ijen adalah gunung api aktif. Bagian selatan terdapat perkebunan, peninggalan sejak zaman Hindia Belanda. Di perbatasan dengan Kabupaten Jember bagian selatan, merupakan kawasan konservasi yang kini dilindungi dalam sebuah cagar alam, yakni Taman Nasional Meru Betiri. Pantai Sukamade merupakan kawasan pengembangan penyu. Di Semenanjung Blambangan juga terdapat cagar alam, yaitu Taman Nasional Alas Purwo. Pantai timur Banyuwangi (Selat Bali) merupakan salah satu penghasil ikan terbesar di Jawa Timur. Di Muncar terdapat pelabuhan perikanan.

Sekolah Islam Terpadu yang tergabung di Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT) yang ada di Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur belum memiliki

upah yang sesuai standar UMR yang sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Tahun 2017, dengan demikian maka perlu dikaji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas guru dan karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

## **1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di provinsi Jawa Timur (5782,40 km<sup>2</sup>), dengan standar gaji UMR Rp. 1.730.917,50, dan Sekolah Islam Terpadu di Kabupaten Banyuwangi masih dibawah standar UMR, idelanya dengan upah dibawah standar maka loyalitas akan berkurang, namun fakta di sekolah Islam Terpadu dengan upah yang masih di bawah standar loyalitas tidak berkurang.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas loyalitas dari seorang guru (karyawan) sangat diperlukan, loyalitas yang baik akan memberikan dampak yang baik terhadap peserta didik (siswa) maupun sekolah, dengan demikian dapat diambil pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas guru di Sekolah Islam Terpadu?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas guru di Sekolah Islam Terpadu?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja guru terhadap loyalitas guru di Sekolah Islam Terpadu?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas guru di Sekolah Islam Terpadu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja guru terhadap loyalitas guru di Sekolah Islam Terpadu.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja guru terhadap loyalitas guru Sekolah Islam Terpadu.



#### **1.4. Batasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dibatasi pada guru (karyawan) yang bekerja di Sekolah Islam Terpadu yang tergabung di Jaringan Sekolah Islam Terpadu di kabupaten Banyuwangi provinsi Jawa Timur.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1. Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak Sekolah Islam Terpadu yang ada di kabupaten Banyuwangi mengenai variable-variable yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas guru yang dimilikinya. Dan hasil ini nantinya bisa membantu memberikan dampak positif bagi kemajuan Sekolah.

##### **2. Praktis**

Penelitian ini merupakan suatu sarana mengaplikasikan teori-teori manajemen sumber daya manusia yang dipelajari selama kuliah dalam dunia bisnis dan manajemen yang sesungguhnya.