

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peningkatan mutu pendidikan untuk menghadapi masa depan adalah pondasi yang baik dalam dunia pendidikan. Pendidikan bertujuan untuk membentuk individu yang berbakat dan berkualitas secara intelektual dan spiritual, sehingga bisa bersaing di era revolusi industri 4.0 (Nurhayati 2020, 146). Oleh karena itu, implementasi pendidikan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar hasil yang optimal dapat dicapai, karena setiap individu memiliki potensi untuk belajar dan berkembang melalui proses pendidikan.

Dalam mengelola pendidikan di lingkungan sekolah, keberadaan guru menjadi salah satu aset yang penting, karena sekolah akan menghadapi kesulitan dalam mencapai tujuan pendidikan tanpa kehadiran guru. Undang-undang No.14 Tahun 2005 mengenai guru dan dosen, Pasal 1 ayat 1, menjelaskan bahwa guru adalah seorang pendidik profesional yang memiliki tugas utama melibatkan diri dalam kegiatan mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi siswa di berbagai tingkatan pendidikan, mulai dari anak usia dini, jalur formal, pendidikan dasar, hingga pendidikan menengah. Keberhasilan dalam pencapaian tujuan pendidikan dapat ditentukan saat proses kegiatan belajar di kelas yang terjadi antara guru serta siswa. Dalam kegiatan belajar mengajar diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pengetahuan, keterampilan, serta sikap siswa.

Perkumpulan XYZ merupakan sekolah swasta Katolik di bawah naungan Keuskupan Agung Jakarta yang saat ini berumur ke-99. Pada tahun 2023 ini,

Perkumpulan XYZ memiliki 75 unit sekolah mulai dari jenjang PAUD sampai jenjang SMU/SMK. Sekolah – sekolah ini ada di 4 wilayah yaitu XYZ Cabang Tangerang, XYZ Cabang Pubarsel, XYZ Cabang Jakuttim, dan XYZ Cabang Bekasi. Visi dari Perkumpulan XYZ adalah unggul, peduli, dan berjiwa melayani. Untuk mencapai visi tersebut, Perkumpulan XYZ setiap tahunnya akan memberikan angket kepada orang tua siswa dan siswa untuk memberikan penilaian IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) terhadap guru dan seluruh karyawan.

Sekolah Perkumpulan XYZ di wilayah Tangerang memiliki 23 unit sekolah yang terdiri dari 7 PAUD, 8 SD, 6 SMP, 1 SMA, dan 1 SMK yang tersebar di Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang serta Tangerang Selatan. Sekolah XYZ yang berada di Cabang Tangerang khususnya jenjang SD untuk kelulusan siswanya mencapai 100 % serta siswanya dapat melanjutkan ke jenjang selanjutnya sesuai dengan keinginan orang tua dan siswa, ini merupakan salah satu peran dari guru.

Keterlibatan guru dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran di sekolah memiliki peran yang penting terhadap perkembangan siswa. *Teacher performance* dapat menjadi indikator utama dari proses pembelajaran yang dilaksanakannya. Sekolah perlu memperhatikan *teacher performance* karena ini berdampak pada pencapaian tujuan pendidikan yang sudah ditetapkan oleh sekolah (Efendi et al. 2021, 137). Dalam konteks pembelajaran, *teacher performance* memiliki peran penting yang melibatkan kegiatan mengajar, mendidik, melatih, mengarahkan, menilai, dan mengevaluasi siswa.

Keunggulan proses pembelajaran terutama *teacher performance* mempunyai peran penting untuk menentukan kualitas hasil dari pendidikan. Kinerja guru yang tinggi akan terlihat dari proses pembelajaran dengan kualitas pendidikan

yang bagus sebaliknya *teacher performance* apabila kurang akan membuat kualitas pendidikan yang kurang maksimal bagi siswa. Dalam mewujudkan kinerja yang baik tidak hanya melihat kemampuan dalam bidang kerja akan tetapi perlu melihat kemampuan dari setiap individu. Kemampuan individu bisa dilihat dari kecerdasan seperti *emotional intelligence*, *spiritual intelligence*, serta *job satisfaction* (Efendi et al. 2021, 137).

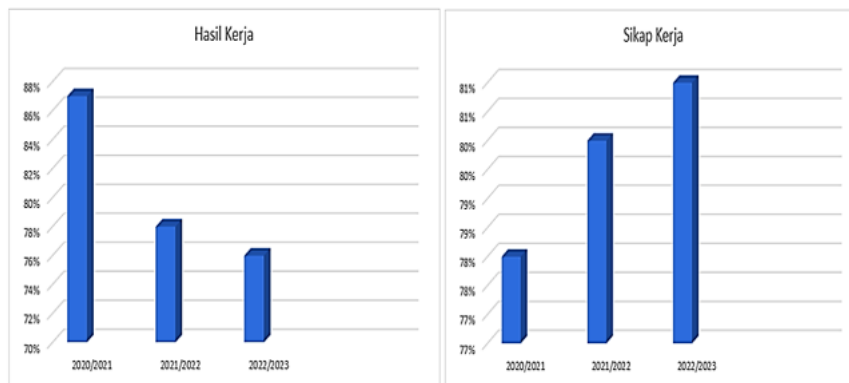
*Emotional intelligence* merupakan kemampuan seseorang (individu) untuk mengidentifikasi emosi dalam dirinya sendiri dan orang lain, sehingga memungkinkan terbentuknya hubungan yang baik dengan orang lain (Wen et al. 2019, 121). Menurut Aris et al. (2021, 56) mengatakan bahwa tingkat *emotional intelligence* yang lebih tinggi pada individu akan meningkatkan peluang kesuksesan dalam berbagai peran, seperti sebagai pekerja, orang tua, manajer, anak dewasa bagi orang tua, mitra bagi pasangan hidup, atau calon pemegang suatu jabatan. Bagi seorang guru, *spiritual intelligence* berkaitan dengan kemampuan dalam memahami perasaan, memberikan motivasi, dan mengelola emosional baik terhadap siswa, orang tua siswa, maupun rekan kerja.

Selain *emotional intelligence*, *teacher performance* juga dapat dilihat dari *spiritual intelligence*. *Spiritual intelligence* merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali dan memahami dirinya sebagai makhluk spiritual atau pun bagian dari alam semesta (Nilamartini et al. 2021, 7). *Spiritual intelligence* dapat digunakan untuk memeriksa suasana hati secara spiritual terutama sebagai seorang guru, sehingga dapat bekerja sesuai dengan kekuatan spiritual yang dimiliki. Guru yang memiliki kekuatan spiritual akan memiliki komitmen kuat, setia, dapat dipercaya, dan akuntabel pada pekerjaannya sebagai seorang pendidik.

*Job satisfaction* merupakan upaya yang dilakukan oleh yayasan atau perusahaan supaya karyawan dapat bekerja secara maksimal serta merasa dihargai atas pekerjaan yang telah dilakukannya (Huang and Yiswardi 2022, 541). Seorang guru dapat menemukan kepuasan hidup bisa melalui pekerjaannya menjadi seorang pendidik. Sehingga diharapkan yayasan atau perusahaan dapat memperhatikan para tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan karena *job satisfaction* guru dapat membawa pengaruh yang positif terhadap tujuan yang akan dicapai oleh yayasan.

Menurut Majidah et al. (2020, 107) *motivation* tidak dapat diamati secara langsung, namun dapat tercermin dari tindakan konkret, terutama dalam bentuk *performance*. Seorang guru dengan *work motivation* yang positif cenderung menghasilkan kinerja yang unggul; sebaliknya, kurangnya motivasi dapat mengakibatkan *performance* yang kurang memuaskan. Tingkat *work motivation* yang tinggi pada seorang guru berpotensi membawa dampak positif, membantu membentuk masa depan yang cerah bagi siswa.

Penilaian *teacher performance* khususnya di Perkumpulan XYZ ada dua penilaian yang dilakukan yaitu Evaluasi Kinerja Individu (EKI) dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Evaluasi Kinerja Individu (EKI) dinilai oleh Kepala Sekolah dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) untuk jenjang SD dalam pengisian angket dilakukan oleh orang tua khusus siswa kelas satu sampai kelas empat sedangkan siswa untuk kelas 5 serta kelas 6 wajib mengisi sendiri. Evaluasi Kinerja Individu (EKI) dapat dilihat pada gambar 1.1 dan Kepuasan pelanggan jenjang SD di XYZ Cabang Tangerang dapat dilihat pada gambar 1.2



Gambar 1.1 Diagram Evaluasi Kinerja Individu (EKI)  
Sumber: XYZ Cabang Tangerang (2023)

Indikator Evaluasi Kinerja Individu di Perkumpulan XYZ dapat dilihat pada tabel 1.1 dan penilaian Evaluasi Kinerja Individu dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.1 Indikator Evaluasi Kinerja Individu

Keterangan	Tahun		
	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Hasil Kerja</b>			
Terlaksananya pembelajaran berpola PPR	92%	80%	78%
Terlaksananya pembelajaran berbasis TIK	88%	78%	79%
Terlaksananya bimbingan akademik dan non akademik	75%	70%	72%
Tercapainya nilai KKM	92%	82%	76%
<b>Rata-rata Hasil Kerja</b>	<b>87%</b>	<b>78%</b>	<b>76%</b>
<b>Sikap Kerja</b>			
Pelayanan	80%	83%	84%
Kejujuran	77%	75%	75%
Disiplin	80%	79%	78%
Kepedulian	77%	82%	83%
Keunggulan	78%	79%	83%
<b>Rata-rata Sikap Kerja</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>

Sumber: XYZ Cabang Tangerang (2023)

Tabel 1.2 Penilaian Evaluasi Kinerja (EKI)

Penilaian Evaluasi Kinerja Individu (EKI)	
Tidak dapat diterima	≤ 65%
Butuh perbaikan	> 65% - 75%
Sesuai harapan	>75% - 85%
Melebihi harapan	85% - 99%
Istimewa	≥ 100%

Sumber: Perkumpulan XYZ (2023)



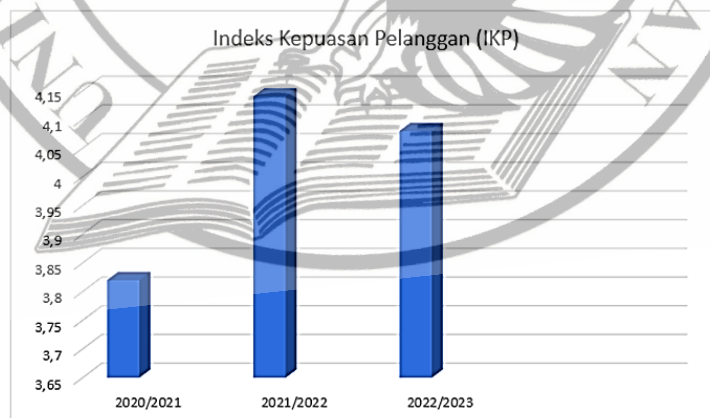
Nilai hasil kerja yang diperoleh pada tiga tahun terakhir pada indikator terlaksananya bimbingan akademik dan non akademik ada rentang > 65% - 75% yang menyatakan masih perlu perbaikan. Hasil nilai sikap kerja pada indikator kejujuran ada penurunan dari tahun pelajaran 2020-2021 ke tahun pelajaran 2021-2023 berada di rentang > 65% - 75% yang menyatakan perlu perbaikan. Menurut Akbar (2021, 27) seorang guru harus memiliki kompetensi pedagogik, dimana seorang guru memiliki kemampuan dalam melaksanakan pembelajaran, baik dalam mengelola, melaksanakan pembelajaran dan melakukan evaluasi pembelajaran. Kompetensi pedagogik ini menuntut seorang guru dalam memahami berbagai aspek dalam diri siswa yang berhubungan dengan pembelajaran, adapun kompetensi pedagogik tersebut meliputi:

- 1) Penguasaan karakteristik siswa dari segi fisik, moral, sosial, budaya, emosional, dan intelektual.
- 2) Penguasaan teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang efektif.
- 3) Pengembangan kurikulum yang relevan dengan mata pelajaran atau bidang pengembangan yang diajarkan.
- 4) Menyelenggarakan pembelajaran yang bermakna dan mendidik melibatkan penggunaan berbagai metode dan pendekatan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dengan baik.
- 5) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran.
- 6) Memfasilitasi pengembangan potensi siswa melibatkan memberikan dukungan dan kesempatan bagi mereka untuk menggali dan mengaktualisasikan berbagai bakat dan minat yang dimiliki.
- 7) Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan sopan dengan siswa.

- 8) Menyelenggarakan penilaian dan evaluasi.
- 9) Melakukan tindakan reflektif secara teratur.

Berdasarkan Evaluasi Kinerja Individu (EKI) dan kompetensi pedagogik yang harus dimiliki guru, maka *teacher performance* harus ditingkatkan pada point penguasaan karakteristik siswa dari segi fisik, moral, sosial, budaya, emosional, dan intelektual, pengembangan kurikulum yang relevan dengan mata pelajaran atau bidang pengembangan yang diajarkan, memfasilitasi pengembangan potensi siswa melibatkan memberikan dukungan dan kesempatan bagi mereka untuk menggali dan mengaktualisasikan berbagai bakat dan minat yang dimiliki, berkomunikasi secara efektif, empatik, dan sopan dengan siswa, dan melakukan tindakan reflektif secara teratur. Dari kompetensi pedagogik ini, maka *emotional intelligence*, *spiritual intelligence*, *work motivation*, dan *job satisfaction* perlu ditingkatkan supaya *teacher performance* meningkat.

Penilaian *teacher performance* yang kedua adalah indeks kepuasan pelanggan (IKP) dapat dilihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Diagram Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)  
Sumber: XYZ Cabang Tangerang (2023)

Berdasarkan gambar 1.2 IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) terhadap *teacher performance* SD XYZ Cabang Tangerang dari tahun 2020 sampai tahun

2023. Tahun 2020/2021 Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap kinerja guru menunjukkan rasa puas dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,82, di tahun 2021/2022 ada peningkatan menjadi sangat puas dengan perolehan skor rata-rata sebesar 4,14 dan pada tahun 2022/2023 ada penurunan Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap kinerja guru menjadi 4,08. IKP pada tahun 2020/2021 ada pada kategori puas dikarenakan pada tahun itu pandemi covid dalam keadaan meningkat dan pembelajaran hanya dilakukan dengan pemberian tugas tanpa ada pembelajaran secara online. Apabila dilihat dari angkanya bisa dikatakan kinerja guru untuk tahun pelajaran 2021/2023 tetap stabil. Tetapi Perkumpulan XYZ tentunya memiliki harapan yang tinggi supaya indeks kepuasan pelanggan terhadap kinerja guru mencapai nilai maksimal.

Pada peralihan pembelajaran secara online ke pembelajaran tatap muka, dilihat dari Evaluasi Kinerja Individu (EKI) indikator terlaksananya bimbingan akademik dan non akademik, tercapainya nilai KKM, kejujuran, dan disiplin menurun sehingga perlu perbaikan. Untuk meningkat *teacher performance* perlu meningkatkan *emotional intelligence*, *spiritual intelligence*, dan *job satisfaction*.

Pada tahun ajaran 2021/2022 Perkumpulan XYZ mengharuskan guru-guru untuk melakukan pembelajaran secara online dan pemberian tugas juga menggunakan teknologi yang menarik, sesuai dengan pembelajaran, dan dapat mempermudah siswa untuk mengaksesnya. Saat masa normal dan pembelajaran sudah berjalan normal, IKP terhadap *teacher performance* menurun. Penurunan IKP pada tahun 2022/2023 salah satunya bisa disebabkan *work motivation* guru mulai menurun, ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi dalam pembelajaran tidak lagi seperti saat masa pandemi. Waktu untuk mempersiapkan perangkat



pembelajaran menggunakan teknologi yang menarik membutuhkan waktu yang panjang sedangkan guru juga mendapatkan tugas tambahan di luar pembelajaran.

Kemampuan guru dalam penggunaan teknologi saat masa pandemi dalam menunjang pembelajaran sangat bervariasi berbeda dengan masa normal. Penggunaan teknologi dalam pembelajaran di masa normal ini kebanyakan menggunakan PPT, video, dan pemberian tugas kembali lagi menggunakan kertas seperti sebelum pandemi.

Berdasarkan fenomena di atas, penelitian ini difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi *teacher performance*. Meskipun ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang guru, peneliti berfokus terhadap *emotional intelligence*, *spiritual intelligence*, *work motivation*, dan *job satisfaction* dengan pertimbangan antara lain hasil telaah pustaka, teori yang melandasi penelitian, serta bukti empiris yang terkait.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian ini, maka dapat dipaparkan permasalahan yang ada pada penelitian, yaitu:

- 1) Berubahnya proses pembelajaran yang sebelumnya secara online kembali ke pembelajaran secara tatap muka.
- 2) Pembelajaran setelah masa pandemi memberikan dampak yang besar untuk siswa, orang tua, dan khususnya guru terutama dalam *teacher performance*.
- 3) Penggunaan teknologi dalam kegiatan pembelajaran belum maksimal.

- 4) Penilai dari IKP (*Indeks Kepuasan Pelanggan*) terhadap *teacher performance* di SD XYZ Cabang Tangerang mengalami penurunan di masa pembelajaran secara tatap muka.
- 5) Hilangnya motivasi guru untuk mengajar sehingga kurang memberikan pembelajaran serta pendampingan yang terbaik dalam pekerjaannya.
- 6) Kurangnya keterampilan mengajar sehingga mengakibatkan penyampaian materi yang tidak efektif sehingga siswa sulit memahami pelajaran.
- 7) Kurangnya dukungan dari kepemimpinan sekolah, manajemen yang baik, dan pelatihan yang memadai.
- 8) Kesulitan yang masih dihadapi oleh guru dalam mengelola pembelajaran.
- 9) Kurang memperhatikan terhadap tugas pengajaran dengan hanya menjalankannya secara kurang memadai.
- 10) Tantangan yang terus dihadapi oleh guru dalam menyelesaikan permasalahan pembelajaran siswa.
- 11) Kembalinya proses pembelajaran ke masa sebelum pandemi.
- 12) Beban kerja yang tinggi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan penelitian terhadap *teacher performance* adalah pengaruh *Emotional intelligence*, *Spiritual intelligence*, *Work motivation*, dan *Job satisfaction*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *Emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* di SD XYZ Cabang Tangerang?
- 2) Apakah *spiritual intelligence* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* di SD XYZ Cabang Tangerang?
- 3) Apakah *Emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *teacher performance* di SD XYZ Cabang Tangerang?
- 4) Apakah *spiritual intelligence* berpengaruh positif terhadap *teacher performance* di SD XYZ Cabang Tangerang?
- 5) Apakah *work motivation* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* di SD XYZ Cabang Tangerang?
- 6) Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *teacher performance* di SD XYZ Cabang Tangerang?
- 7) Apakah *Emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *spiritual intelligence* di SD XYZ Cabang Tangerang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *Emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* di SD XYZ Cabang Tangerang.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh *spiritual intelligence* terhadap *job satisfaction* di SD XYZ Cabang Tangerang.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh *Emotional intelligence* terhadap *teacher performance* di SD XYZ Cabang Tangerang.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh *spiritual intelligence* terhadap *teacher performance* di SD XYZ Bhakti Nusa.

- 5) Untuk menganalisis pengaruh *work motivation* terhadap *job satisfaction* di SD XYZ Cabang Tangerang.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *teacher performance* di SD XYZ Cabang Tangerang.
- 7) Untuk menganalisis pengaruh *Emotional intelligence* terhadap *spiritual intelligence* di SD XYZ Cabang Tangerang.

## **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang ingin diperoleh yaitu manfaat secara teoritis dan praktis seperti berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan dalam bidang pendidikan terutama terhadap *teacher performance*. Hasil dari penelitian diharapkan bisa bermanfaat untuk referensi bagi penelitian yang mempunyai keterkaitan seperti variabel penelitian ini.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini sebagai informasi kepada guru, karyawan, serta pimpinan sekolah mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *teacher performance* antara lain *Emotional intelligence*, *spiritual intelligence*, *work motivation*, dan *job satisfaction*.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini mengikuti struktur penulisan sesuai dengan kerangka tesis yang telah ditetapkan oleh pihak universitas. Pembagian kerangka tesis sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1, penulis memberikan gambaran mengenai latar belakang dari permasalahan yang terjadi di SD XYZ Cabang Tangerang, identifikasi masalah berkaitan dengan latar belakang, batasan masalah di gunakan untuk mengurangi cakupan permasalahan yang akan dibahas. Rumusan masalah dirumuskan berdasarkan masalah yang telah ditemukan dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan terjawab melalui penelitian. Penelitian ini juga dituliskan manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan sebagai panduan peneliti dalam melaksanakan penelitian.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab II ini diuraikan landasan teori yang berhubungan dengan variabel *teacher performance*, *job satisfaction*, *work motivation*, *Emotional intelligence*, dan *spiritual intelligence*. Dalam bab ini disajikan pula model penelitian terdahulu dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengembangkan model penelitian baru.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Bab III, dijelaskan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Pada bab ini dimulai dari metode pengumpulan data sampai metode analisis data. Pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala likert. Penganalisisan data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM untuk memberikan jawaban hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini.



## BAB IV PEMBAHASAN

Dalam Bab IV, hasil dari analisis data dijelaskan menggunakan program SmartPLS yang terdiri dari analisis statistik deskriptif serta analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif membahas mengenai deskripsi umum dari responden dan data statistik dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis statistik inferensial melibatkan pengujian terhadap outer model dan inner model serta pengujian hipotesis penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V ini memuat kesimpulan penelitian, implikasi, dan saran serta keterbatasan dalam penelitian ini.

