

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan Pendidikan yang berkualitas, layak dan menyeluruh secara bertahap sejak usia dini tanpa terkecuali. Pendidikan harus bersifat universal dan mampu menjangkau setiap lapisan masyarakat. Pendidikan yang baik akan menghasilkan manusia yang kompeten dan terampil juga siap menghadapi tantangan jaman. Untuk memenuhi kebutuhan akan pendidikan tersebut terdapat pendidikan yang bersifat informal, non formal dan formal. Sekolah merupakan salah satu bentuk pendidikan formal yang diselenggarakan baik pihak swasta dan pemerintah dengan tujuan untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk kepribadian bangsa yang cerdas dan berakarakter takwa pada Tuhan Yang Maha Esa, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan serta dapat menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab. Demikianlah kurang lebih inti dari pasal satu, dua dan tiga Undang Undang Republik Indonesia tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Azizah, Kurnia (2020) salah seorang wartawan media siber dalam artikelnya yang dimuat dalam merdeka.com menyampaikan bahwa sekolah dalam penyelenggaraannya menanamkan tiga keterampilan dasar yang kelak akan dibutuhkan peserta didik agar dapat bertahan hidup. Keterampilan tersebut berupa kemampuan untuk belajar, kemampuan menulis dan membaca serta kemampuan berhitung. Disampaikan pula bahwa sekolah sebagai tempat pengembangan ilmu pengetahuan juga memiliki beberapa fungsi sebagai tempat untuk membentuk

pribadi sosial. Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, mereka memiliki kebutuhan untuk hidup bersama saling membutuhkan satu dan yang lain. Sikap ini perlu ditanamkan pada siswa sejak dini, mereka perlu berinteraksi baik dengan sesama secara universal dengan lancar dan tanpa hambatan. Sehingga kelak mereka berada di masyarakat mereka menjadi pribadi yang mampu menerima perbedaan dan sanggup hidup berdampingan dengan saling menghormati.

Selain itu disampaikan pula bahwa sekolah mempunyai andil besar dalam upaya bangsa menciptakan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai kebutuhan dan tuntutan dunia kerja dan masyarakat sehingga pengetahuan berkembang secara bertahap seiring dengan tingkatan jenjang pendidikannya. Sekolah juga memiliki peranan dalam memberi perubahan kehidupan masyarakat secara umum, lebih dari pada itu sekolah merupakan alat transformasi kebudayaan karena pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh semasa sekolah nantinya akan membantu mereka untuk mampu berinovasi atau melakukan penemuan baru dalam perkembangan peradaban masa depan kehidupan mereka.

Untuk dapat mencapai fungsi tersebut diatas, maka pendidikan di sekolah perlu melaksanakan pendidikan yang berkualitas agar menghasilkan manusia yang berkualitas seiring dengan ketercapaian fungsi-fungsi sekolah seperti yang telah diuraikan. Selain itu dibutuhkan pula sumber daya manusia yang cerdas, tetapi juga yang berkualitas dan berdedikasi yang dapat memimpin sekolah menuju cita-cita luhur yang ingin dicapai.

Kualitas dan dedikasi tinggi para guru dapat terlihat melalui kinerjanya di

sekolah sehari-hari. Kemampuan mengatasi masalah yang ada serta mengaplikasikan kompetensi dalam tugas harian inilah yang akan menjadi acuan dalam penilaian kinerja guru. Penilaian kinerja di perkumpulan Strada secara resmi dilakukan oleh bagian yang berwenang dari sekolah, yaitu Kepala Sekolah, Kepala Cabang dan Personalia. Penilaian Kinerja pada perkumpulan Strada tidak hanya berpatokan pada dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan sesuai dengan deskripsi tugas guru, tapi keterlibatannya dalam segala kegiatan sekolah baik kegiatan bersama siswa, orang tua maupun rekan sejawat, juga kepedulian untuk membantu rekan lain, menjadi tutor sejawat bagi rekan kerja lainnya, memberikan masukan demi kemajuan sekolah, turut serta dalam kegiatan intra sekolah dan kokurikuler, menjadi guru piket pengganti, atau menambah wawasan diri secara mandiri terkait dengan tugasnya sebagai guru. Kegiatan ekstra ini berdampak positif pada korps guru di unit maupun kompleks demikian juga pihak luar yang melihat pembiasaan ini.

Kinerja yang sangat memuaskan jika dihasilkan oleh guru dan karyawan sekolah tentunya akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas setiap aktivitas yang ada di dalam sebuah sekolah. Hal ini yang akan membawa sekolah menjadi suatu komunitas yang harmonis dan kondusif untuk keberlangsungan sekolah itu sendiri.

Berdasarkan observasi pada SMP Strada Cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan peneliti memperoleh informasi melalui para kepala sekolah dan sebagian guru bahwa dalam pelaksanaan tugasnya terdapat guru guru yang telah berkinerja baik berdasarkan penilaian *teacher performance* yang dilakukan kepala sekolah namun masih terdapat pula guru yang memiliki *teacher performance* yang masih

rendah. Pada perolehan evaluasi kinerja individu (EKI) yang dilaksanakan setiap tahun, dengan data yang diambil dari tahun terakhir yaitu tahun pelajaran 2020 /2021 tampak bahwa dari 71 guru yang terdapat di SMP Strada cabang JPBS terdapat sebanyak 22 guru yang masih berada pada kuadran II dan sebanyak 49 guru berada pada kuadran I. Mereka yang berada pada kuadran II ini adalah guru yang memiliki sikap kerja dengan kemauan yang tinggi, namun memiliki hasil kerja yang berkemampuan rendah dengan nilai kinerja yaitu berkinerja baik. Guru dengan kuadran II ini adalah guru dengan kuadran kemampuan rendah dan kemauan tinggi. Sehingga masih terdapat sekitar 30% dari total keseluruhan yaitu 71 guru SMP di JPBS yang masih memiliki kinerja yang perlu ditingkatkan.

Selain itu hasil wawancara dengan salah seorang kepala sekolah di SMP Strada cabang JPBS yang dilaksanakan pada 8 Maret 2022 (hasil wawancara terlampir pada lampiran A-1) terkait dengan kinerja guru tahun 2020 / 2021 menyatakan bahwa secara umum telah menggambarkan kinerja guru yang telah diharapkan. Persepsi kepala sekolah melalui dimensi pedagogi, kepribadian, sosial dan professional menunjukkan kinerja baik sebesar 78,1% dari jumlah seluruh guru, sedangkan 21,9% belum menunjukkan kinerja yang diharapkan.

Hal lain terkait kinerja ini dapat di ukur melalui pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Diantara guru yang menyiapkan proses pembelajaran dengan baik tampak pada masih adanya guru yang minim dalam penggunaan IT. Selain itu diantara guru yang mampu mengatur kelas dengan baik terdapat guru yang masih rendah dalam pengelolaan proses pembelajaran yang mengarah pada standar, proses dan penilaian pada siswa, pun pula pengembangan kompetensi diri guru yang masih perlu ditingkatkan.

Hal lain yang mengindikasikan masih rendahnya *teacher performance* tampak pada tugas-tugas tambahan yang dipercayakan pada guru-guru ini. Karena selain terdapat guru-guru yang sudah memiliki keterbukaan dan kemampuan untuk bekerjasama dengan siapa pun ternyata ditemukan masih ada guru yang merasa kesulitan saat harus bekerja sama dengan guru tertentu. Tanggung jawab yang dimiliki sebagian guru sudah baik, namun tetap masih ada guru yang masih memiliki presentase yang rendah, hal ini salah satu indikatornya masih terdapat guru yang karena satu dan lain hal kurang merespon terhadap kondisi seputar sekolah baik yang menjadi tugasnya maupun situasional yang terjadi. Inisiatif yang masih rendah pun terlihat dari situasi dimana terdapat guru tidak memiliki inisiatif pribadi untuk mengerjakan tugas lain di waktu luangnya, melainkan beberapa guru mengisi waktu kerjanya dengan hal lain diluar pekerjaan. Selain itu hal yang tak kalah pentingnya adalah ketercapaian komitmen pribadi yang dibuat oleh guru setiap tahunnya. Nyata dan tampak bahwa beberapa komitmen memang belum dapat tercapai jika diukur pada kondisi lapangan yang sesungguhnya. Padahal *teacher commitment* adalah suatu keterikatan diri terhadap tugas dan kewajiban sebagai guru yang akan melahirkan tanggung jawab dan respon yang bermakna terhadap rutinitas harian serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Perbedaan perbedaan baik persepsi kepala sekolah dengan data sekunder yaitu penilaian EKI serta fenomena gap yaitu kinerja guru yang masih belum optimal yang terjadi pada beberapa bagian kecil guru di beberapa unit yang dapat menyebabkan kalkulasi pada tingkat cabang cukup besar, yang juga akan membuat hasil pekerjaannya yang tidak sesuai target. Selain itu, tingkat

penguasaan emosi guru (*teacher emotionl labor*), keterlibatan guru dalam pekerjaan (*teacher work engagement*) yang rendah juga membuat kinerja guru (*teacher performance*) terdorong rendah inilah yang menjadi ketertarikan penulis untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut mengenai kinerja guru atau *teacher performance*.

Kinerja guru atau *teacher performance* pada prakteknya dapat dipengaruhi oleh banyak hal. Diantaranya adalah *teacher emotional labor*. Yin (2013) mengemukakan bahwa beberapa pekerjaan memiliki keterkaitan erat dengan emotional labor, guru merupakan salah satu profesi yang memenuhi kriteria yang membutuhkan pengelolaan emotional labor. Beberapa hal yang menunjukkan bahwa profesi guru terkait erat dengan emotional labor adalah: kontak tatap muka antara guru dan siswanya; penciptaan keadaan emosional (misalnya kegembiraan atau ketakutan, kegembiraan atau kecemasan) pada siswa mereka atau orang lain di sekitar mereka; dan tingkat kontrol eksternal atas *teacher emotional labour*, yang biasanya dalam bentuk harapan budaya, norma professional. Winograd (2003) menyebutnya sebagai 'aturan tampilan emosional'.

Dalam konteks pengajaran, proses pengelolaan perasaan dan emosi sesuai keyakinan normative dan tampilan emosional seorang guru disebut *emotional labor*, demikian Yin & Lee (2013) menyebutnya. Tuntutan emosional mengajar secara signifikan memprediksi rasa kelelahan emosional guru, semakin baik penguasaan *emotional labor* seorang guru terkait tugas tugasnya disekolah baik dalam *deep acting* maupun *surface acting*, maka akan lebih baik pula *teacher performance* yang mampu ditampilkan guru dalam pelaksanaan tugas hariannya.

Work engagement merupakan hal lain yang dapat mempengaruhi *teacher*

performance. *Work engagement* oleh Schaufeli, et.al (2006) dijelaskan sebagai sebuah dorongan atau motivasi dan pusat pikiran positif yang berhubungan dapat dijabarkan sebagai konsep positif psikologis manusia dalam bidang pekerjaan. Perasaan positif dalam diri akan memotivasi kinerja karyawan dan menimbulkan engagement yang berhubungan dengan keadaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan absorpsi demikian disampaikan Bakker & Leiter (2010).

Semangat yang dirasakan oleh para karyawan merujuk pada energi yang kuat dan ketahanan mental saat bekerja. Dedikasi mengacu pada rasa kebermanaan, antusiasme, inspirasi, kebanggaan terhadap organisasi atau sekolah, dan tertantang oleh pekerjaan yang dilakukan. Absorpsi ditandai dengan terkonsentrasi yang tinggi dan merasa senang serta puas ketika mengerjakan sebuah pekerjaan, sehingga merasa bahwa waktu berlalu begitu cepat hingga terkadang memiliki kesulitan untuk memisahkan dari pekerjaan seperti disampaikan oleh Schaufeli (2011) et al.

Dalam lingkup kerja di Sekolah Strada kami menyebut ketiganya sebagai “magis”. Kata “Magis” berarti seseorang mau berbuat lebih, tidak cepat berpuas diri, tidak “suam- suam” kuku, atau seenaknya, bersantai ria, tetapi secara optimal mau mencari dan mewujudkan kehendak Allah dalam hidupnya dan tugas panggilannya bagi orang-orang di sekitarnya. Kata Magis merupakan istilah dalam Spiritualitas Ignasian yang berarti “Lebih”. “Magis” adalah kata Latin untuk “lebih besar” (Inggris: greater). Pribadi yang bersemangat “Magis” terus menerus terdorong untuk menemukan lagi, merumuskan kembali dan menjangkau secara lebih dekat, apa yang lebih baru, dan lebih baik. Yang baik menjadi lebih baik,

yang lebih baik menjadi lebih baik lagi. Bagi kami yang menganut semangat Ignasian, kata “magis” lebih daripada hanya sebuah kata atau istilah. “Magis” adalah sebuah sikap, untuk selalu ingin mengerjakan lebih baik, mengerjakan lebih banyak untuk kemuliaan Allah. Semangat tidak pernah puas dengan status-quo, dengan percobaan dan pengujian. Semangat inilah yang selalu digaungkan kepada seluruh guru karyawan dalam perkumpulan strada.

Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi adalah karyawan yang memiliki keterlibatan penuh dan memiliki semangat bekerja yang tinggi maupun dalam hal - hal yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan jangka dalam panjang. *Engagement* merupakan takaran sejauh apa karyawan memberi perhatian dan memiliki keterikatan terhadap kinerja pada peran mereka demikian disampaikan Saragih (2013). Dalam bidang Pendidikan *work engagement* juga diklaim mampu memberikan dampak positif bagi karyawan, guru dan sekolah. Banihani (2016) et al., menyatakan bahwa karyawan atau guru yang terlibat dapat menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan, yang ditandai dengan ekspresi diri secara total dalam fisik, kognitif, dan emosional selama bekerja baik dengan siswa, orang tua murid dan teman sejawat.

Teacher engagement adalah perwakilan dari sekolah, pemimpin, serta hubungan karyawan di tempat kerja, yang dapat berpotensi untuk meningkatkan *job performance* untuk mengembangkan pelayanan publik terhadap para siswa dan orang tua. Para guru yang terlibat dalam pekerjaan mereka dapat menunjukkan nilai tambah bagi sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, dengan menggali pengalaman guru selama proses mengajar, akan dapat diperoleh informasi tentang pekerjaan guru serta keterlibatan dan kontribusinya pada sekolah untuk

memperkenalkan, mengembangkan, dan menerapkan manfaat sumber daya manusia yang efektif, agar tujuan peningkatan *work engagement* guru di sekolah dapat terwujud.

Seiring dengan peningkatan *work engagement*, perlu di ketahui juga hal lain yang dapat mempengaruhi *teacher performance*. Salah satunya adalah *personal commitment*. Kata komitmen berasal dari bahasa latin yaitu *commitere*, *to connect*, *entrust-the state of being obligated or emotionnaly impelled*, adalah keyakinan yang mengikat. Secara bebas komitmen dapat di definisikan sebagai suatu keputusan atau kesepakatan yang mengikat seseorang dengan dirinya sendiri untuk melakukan atau tidak melakukan, menghentikan atau melanjutkan suatu tindakan atau kegiatan. Personal komitmen dapat diartikan sebagai kecenderungan dalam diri seseorang untuk merasa terlibat secara aktif dalam satu kegiatan dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi. Dengan demikian tampaknya pentingnya komitmen untuk secara mandiri dibangun pada setiap individu warga sekolah termasuk guru, terutama untuk menghilangkan cara pikir dan budaya birokrasi yang kaku, seperti harus menunggu petunjuk atasan dengan mengubahnya menjadi pemikiran yang kreatif dan inovatif.

Dalam dunia pendidikan komitmen profesional diharapkan akan menunjukkan orang atau pekerja yang memberikan sikap terbaik di tempat kerja dan juga jujur. Delima, Veronica T (2015) menyatakan guru yang berkomitmen secara organisasi adalah guru yang puas yang menunjukkan ketepatan dan kesetiaan. Para guru yang penuh komitmen ini memiliki catatan kehadiran yang mulia dan siap untuk mematuhi kebijakan sekolah. Di dalam komitmen tersebut terdapat beberapa unsur antara lain adanya kemampuan memahami diri dan

tugasnya, kekuatan batin dan kekuatan dari luar, serta tanggap terhadap perubahan. Unsur-unsur inilah yang melahirkan tanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi komitmen seseorang sehingga tugas tersebut dilakukan dengan baik dan penuh keikhlasan.

Dalam perkumpulan Strada sendiri setiap warga sekolah dituntut untuk membuat komitmen baik komitmen komunitas maupun komitmen pribadi, yang nantinya komitmen ini akan dievaluasi secara berkala oleh komunitas maupun atasan yang berwenang. Sebagai contoh komitmen yang dibuat adalah: komitmen kompleks, komitmen unit, komitmen pribadi. Sedangkan bagi para siswa bersama wali kelasnya adalah: komitmen kelas, komitmen siswa, target nilai. Setiap dari komitmen ini akan dievaluasi dan diperbaharui secara berkala, baik per triwulan, semester atau pertahun sebagai bentuk control dan pengawasan atau penilaian terhadap pelaksanaan komitmen tersebut dari atasan. Hal ini adalah baik, namun pada kenyataannya tidak semua komitmen dapat tercapai atau terlampaui. Dalam hal ini perlu kebijakan / tindakan lanjutan kepada pihak-pihak terkait.

Berdasarkan uraian di atas tentang *teacher performance* bagi para guru serta variabel lain yang harus dimiliki sebagian besar guru di SMP Strada cabang Jakarta Pusat Barat dan Selatan, penulis akan meneliti lebih lanjut mengenai *teacher performance* guru, serta hubungannya dengan variabel-variabel, seperti *teacher emotional labor*, *teacher work engagement* serta *teacher commitment*. Peneliti akan menganalisis pengaruh antar variabel yang diselidiki dalam penelitian ini.

Beberapa peneliti terdahulu melakukan penelitian terhadap variabel

tersebut. Seperti Hülsheger, Ute R. (2010) et. al. yang meneliti model *emotional labor*, penelitian menggunakan sampel seratus lima puluh satu guru pelatihan untuk mengetahui hubungan *teacher emotional labor* terhadap *teacher performance*. Hasil mengungkapkan bahwa strategi *Emotional Labor Surface Acting* memberikan efek tidak langsung yang signifikan. Saat karyawan menggunakan emosi permukaan dalam interaksi mereka dengan pelanggan dapat menyebabkan tampilan interpersonal yang tidak konsisten atau tidak tulus dari emosi yang diinginkan ini, yang mengakibatkan penurunan *performance*, sementara *Emotional Labor Deep Acting* menyebabkan peningkatan *job performance* karena tampilan emosional yang dihasilkan dari *deep acting* adalah emosi yang tulus, ekspresi yang dihasilkan lebih mungkin dianggap oleh pelanggan sebagai tulus. Secara keseluruhan, hasil mendukung model *emotional labor* yang menunjukkan bahwa baik *emotional labor surface acting* maupun *emotional labor deep acting* terkait dengan peringkat *job performance* seorang.

Sementara itu Sittar, Kadija (2020) melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan *work engagement* dengan *teacher performance* di perguruan tinggi. Pendekatan kuantitatif dipilih dan desain penelitian korelasi digunakan. Sampel penelitian adalah empat ratus guru universitas negeri dan swasta Punjab Tengah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi positif yang lemah antara *work engagement* dengan *teacher performance* di universitas.

Siri et al. (2020) melakukan penelitian yang mengkaji dan menganalisis peran kompetensi dan *teacher commitment* dalam mendukung *teacher performance*. Penelitian tersebut dilakukan terhadap guru profesional di Madrasah Madrasah se-Kabupaten/Kota di Bali yang berjumlah 906 guru. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan *teacher commitment* berpengaruh positif signifikan terhadap *teacher profesional performance*. *Teacher commitment* berperan sebagai mediator kompetensi guru dan *teacher profesional performance* profesional. Hasil ini memberikan informasi tentang bagaimana meningkatkan *teacher performance*. Hal ini diperlukan untuk mendukung peningkatan kompetensi dan *teacher commitment*.

Penelitian yang terkait dengan *teacher emotional labor* dan *teacher work engagement* sebagai variabel X terhadap *teacher performance* sebagai variabel Y dengan *teacher commitment* sebagai mediasi dalam satu model penelitian jarang ditemukan. Maka peneliti hendak melihat pengaruh antar variabel yang diselidiki, sehingga tersusunlah judul tesis “Pengaruh *teacher emotional labor* dan *teacher work engagement* terhadap *teacher performance* dengan mediasi *teacher commitment* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Teacher performance merupakan target penilaian yang perlu dikuasai oleh para guru dalam sebuah sekolah. Untuk mencapai *teacher performance* yang optimal terdapat beberapa masalah yang mungkin timbul dalam proses pencapaiannya.

- 1) Dalam masa pandemi dalam 2 tahun belakangan ini, peranan sekolah mengalami kemunduran seiring terbatasnya tatap muka.
- 2) Pendidikan berkualitas sesuai tuntutan jaman kurang dibarengi dengan laju kemampuan guru dalam bidang IT
- 3) Kinerja guru yang masih dalam tahap sesuai *jobdesk* bahkan kurang

sehingga target maksimal sekolah tidak tercapai

- 4) Kurangnya kemampuan penguasaan *teacher emotional labour* dalam menjalankan tugas harian akan mampu mempengaruhi *teacher performance*
- 5) Motivasi kinerja masih kurang mampu meningkatkan *engagement* terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab guru
- 6) *Work engagement* yang rendah menyebabkan perilaku negatif bagi karyawan dalam bertindak yang pula membawa pengaruh yang kurang mendukung *teacher performance*
- 7) Kurangnya penguasaan *emotional labor* dalam pelaksanaan tugas harian mempengaruhi komitmen pribadi guru
- 8) Tingkat *Teacher engagement* dan *teacher emotional labor* yang belum optimal
- 9) *Teacher engagement* yang rendah mempengaruhi *teacher performance* melalui *teacher commitment*
- 10) Komitmen yang rendah mempengaruhi tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan akan memberikan dampak pada *teacher performance*.

1.3 Batasan Masalah

Setelah memaparkan beberapa hal yang dapat di-identifikasi, peneliti melihat beberapa variabel terkait dengan *teacher performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat Barat dan Selatan, maka dalam penelitian ini memberikan penekanan pada *teacher emotional labor*, *work engagement*, *personal commitment* dan *teacher performance*.

1.4 Rumusan Masalah

Menilik latar belakang, identifikasi masalah, serta batasan masalah, maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana meningkatkan kinerja guru dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah *Teacher Emotional Labor* berpengaruh positif terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan?
- 2) Apakah *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan?
- 3) Apakah *Teacher Emotional Labor* berpengaruh positif terhadap *Personal Commitment* SMP di Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan?
- 4) Apakah *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Personal Commitment* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan?
- 5) Apakah *Personal Commitment* berpengaruh positif terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan (JPBS)?
- 6) Apakah *Teacher Commitment* memediasi pengaruh positif *Teacher Emotional Labor* terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan (JPBS)?
- 7) Apakah *Teacher Commitment* memediasi pengaruh positif *Teacher Work Engagement* terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan (JPBS)?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) menganalisis pengaruh *Teacher Emotional Labor* terhadap *teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.
- 2) menganalisis pengaruh *Work Engagement* terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.
- 3) menganalisis pengaruh *Teacher Emotional Labor* terhadap *Teacher Commitment* SMP di Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.
- 4) menganalisis pengaruh *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Teacher Commitment* SMP di Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.
- 5) menganalisis pengaruh *Personal Commitment* terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.
- 6) Menganalisis *Teacher Commitment* memediasi pengaruh positif *Teacher Emotional Labor* terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.
- 7) Menganalisis *Teacher Commitment* memediasi pengaruh positif *Teacher Emotional Labor* terhadap *Teacher Performance* di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian mempunyai 2 manfaat yaitu secara teoritis dan juga praktis

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini akan mampu membawa perkembangan dalam dunia pendidikan, serta memperkaya hasil penelitian tentang kinerja di berbagai bidang, terutama dalam topik penelitian yang berkaitan dengan kinerja guru di

sekolah. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian-penelitian lain yang terkait dengan variabel-variabel dalam penelitian ini dan menjadi sumber bahan bacaan yang memberikan pengetahuan yang lebih baik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Pada sisi praktis, terdapat dua manfaat utama penelitian ini yaitu untuk memberikan informasi kepada guru, bidang akademik, serta kepala sekolah mengenai *Teacher Performance*, yang erat kaitannya dengan perilaku guru, yang dipengaruhi dengan *Teacher Emotional Labor*, *Teacher Work Engagement* dan *teacher commitment*.

Di samping itu, informasi yang diperoleh dapat menunjang upaya peningkatan *performance* para guru di SMP Strada cabang Jakarta Pusat-Barat-Selatan melalui pemahaman akan *emotional labor*, *work engagement*, dan *personal commitment*. Dengan upaya ini harapannya *teacher performance* dapat ditingkatkan. Selain itu, diharapkan lingkungan kerja yang efektif dan kondusif di SMP Strada cabang JPBS dapat tercipta, sehingga bermanfaat dalam mengatasi masalah-masalah intern, yakni yang berkaitan dengan *teacher performance*.

1.7 Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun dengan kerangka 5 bab dimana masing masing bab akan dikemukakan perinciannya. Bab pertama, disampaikan hal - hal penting yang berkaitan dengan konteks penelitian. Dalam latar belakang masalah disampaikan beberapa permasalahan yang berhubungan dengan *teacher performance* dalam dunia pendidikan. Mengingat betapa pentingnya guru dalam meningkatkan

kualitas pendidikan menjadi motivasi untuk meneliti sejauh mana keberadaan variabel tersebut dalam kaitannya dengan *teacher emotional labor* dan *teacher work engagement* sebagai variabel independent maupun variabel mediasi yaitu *teacher commitment*. Berbagai permasalahan setelah dilakukan identifikasi dan telaah maka dalam penelitian ini ada dugaan bahwa *teacher emotional labor* dan *teacher work engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *teacher performance* maupun dengan variabel mediasi lainnya. Harapan yang diinginkan dalam penelitian ini mampu berkontribusi positif dalam mengembangkan kualitas pendidikan melalui manajemen sekolah termasuk di dalamnya bagaimana sumber daya manusia dikembangkan.

Bab dua, menyampaikan landasan teori tentang variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian. Pada bab dua ini kerangka teoritis yang merupakan konsep abstraksi hasil pemikiran/ kerangka dan acuan yang bertujuan mengadakan kesimpulan terhadap dimensi yang ada diuraikan secara mendalam. Pada bab ini, disajikan dugaan adanya pengaruh positif dari keempat variabel dalam penelitian ini yaitu *teacher performance*, *teacher emotional labor*, *teacher work engagement* dan *teacher commitment* seperti yang telah ditegaskan dalam rumusan dan tujuan masalah penelitian. Semuanya dijelaskan dengan teori-teori yang mendukung penelitian yang dilakukan.

Bab ketiga menjelaskan mengenai metodologi penelitian. Bab ini membahas konsep teoritik dari metode baik kelebihan maupun kekurangannya. Waktu, tempat pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan Januari sampai bulan Juni 2022 di SMP Strada Cabang Jakarta Pusat Barat Selatan atau disingkat JPBS. Subyek penelitian adalah guru-guru SMP di lima

sekolah yang terdapat di cabang JPBS. Populasi penelitian ini adalah 71 guru. Teknik penentuan sampel karena populasinya kurang dari 100 maka sampel yang kami gunakan adalah seluruh subyek penelitian. Instrumen menggunakan kuesioner dengan skala Likert dari interval 1 sampai 5. Teknik Analisa data terdiri dari statistik baik statistik deskriptif maupun inferensial. Untuk itu disajikan uji outer model maupun inner model. Aplikasi untuk mengolah data menggunakan SmartPLS.

Bab empat menanggapi rumusan masalah yang diuraikan sebelumnya. Rumusan masalah yang ada dijawab dengan cara menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dengan menyajikan data terutama hasil kuesioner kemudian menginterpretasikan data tersebut dan mengkaitkan dengan landasan teori sebagai dasar dan landasan kerangka berpikir.

Bab lima mencakup kesimpulan, implikasi manajerial dan rekomendasi. Pada bab ini dituliskan kesimpulan hasil penelitian bahwa seluruh hubungan variabel dari lima variabel yaitu *teacher performance*, *teacher emotional labor*, *teacher work engagement* dan *teacher commitment*, baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh positif. Terkait dengan signifikansi diperoleh hasil bahwa terdapat tujuh hubungan variabel dinyatakan positif mempengaruhi. Dari hasil penelitian diberikan saran yang dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya tentunya.