



**ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN GURU DAN  
MOTIVASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI SMP  
NEGERI 12 SSN JAKARTA)**

**KARYA AKHIR**

**Oleh  
Ruswan Effendi  
55105120057**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2008**



**ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN GURU DAN  
MOTIVASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI SMP  
NEGERI 12 SSN JAKARTA)**

**KARYA AKHIR**

**Oleh  
Ruswan Effendi  
55105120057**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2008**

## ABSTRACT

*Research about the effects of the teachers' competence and working motivation to the education service quality in SMP Negeri 12 Jakarta.*

*The objectives of this research is to indentify and analyze (1) The teachers' competence illustration working motivation and the education service quality (2) The effects of the teachers' competence in the education service quality (3) The relation ship between working motivation and education service quality.*

*The theoretically benefit : (1) As important contribution and enlarging the knowledge for management science study in organizing human resources management in order to become references to develop human resources research in the future (2) To give important contribution and increase management science application in which related to the education services (3) To add new concept as references material in the following research for management development. On the other hand the practicality benefit : (1) The recult of this research can be an idea contribution for the principal of SMP Negeri 2 Jakarta to improve the education quality by enlarging the teachers' competence and working motivation. So that the principal can design and decide working priority in education services sector (2) The result of this research can in crease the best service to SMP Negeri 12 Jakarta and the change of the teachers' attitude in working that always ready and respond rafidly in giving optimal education services in accordance with the teachers main task and function (3) The result of this research can be applied as standard of teachers' working specially in SMP Negeri 12 Jakarta and generally for Indonesia society.*

*The research had been done in SMP Negeri 12 Jakarta at Jl. Wijaya IX/50, Kebayoran Baru, south Jakarta. The research method used survey method which had analytical descriptive by using teachers and comite as samples and used kolerasional and regression analytical.*

*The research result was found that the strength effect simultan ecusly between the teachers' competence (X1) and working motivation (X2) To the education service quality (Y) reached 0,694 was strong enough. On the other hand, simultaneous contribution X1 variable and X2 variable to (Y) =  $R^2 \times 100\%$  or  $0,694^2 \times 100\% = 48,2\%$  and 51,8% rest was decided by the other variable. After that up and down the service quality could be predicted by equi valince regression :  $Y = 21,517 + 0,402 \times X1 + 0,268 \times X2$ . This research result could be concluded as follows : (1) The large affect of the teachers' competence variable to the education service quality was 0,664. However X1 contribution to Y reached 44,08%, and then the rest was 55,92%. Decided by the other variables. (2) The large affect of working motivation to the education service quality was 0,620. Mean while X2 variable contribution to Y reached 38,44% the rest was 61,56% Decided by the other variables. After that X1 contribution variable and X2 variable reached 51,18% and 48,82% result was decided by the other variable.*

*Based on the research above, so we advise : (1) The principal should always increase the teachers' competence by giving them opportunities to participate in : Training, seminar, workshop and lokakarya or continue their study at the university in order to enlarge their knowlege and skill. (2) The principal makes an effort to improve their income welfare. (3) The principal arranges the priority scale programme that will be applied. (4) To welcome the globalization era, the principal should choose relavant teachers to their competence and proportionble in their field. (5) The principal invite the society participation in contributing the education service quality in SMP Negeri 12 Jakarta by organizing a good communication with school committee.*

*Keywords : The education service quality teachers competence, working motivation.*

## ABSTRAK

Penelitian tentang pengaruh kemampuan guru dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada SMP Negeri 12 Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) Gambaran kemampuan guru, motivasi kerja dan kualitas pelayanan pendidikan, (2) Pengaruh kemampuan guru terhadap kualitas pelayanan pendidikan, (3) Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pendidikan.

Kegunaan secara teoritis : (1) Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber-daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber-daya manusia yang akan datang. (2) Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan pendidikan. (3) Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen. Sedangkan kegunaan secara praktis (1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pimpinan SMP Negeri 12 Jakarta untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui peningkatan kemampuan guru dan motivasi kerja guru. Dengan demikian pimpinan dapat merencanakan dan menentukan prioritas kerja diberbagai sektor layanan pendidikan. (2) Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan prima pada SMP Negeri 12 Jakarta dan perubahan sikap kerja guru yang senantiasa siaga dan cepat tanggap memberikan pelayanan pendidikan yang optimal sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. (3) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja guru pada SMP Negeri 12 Jakarta dan bagi masyarakat Indonesia umumnya.

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 12 Jakarta Jl.Wijaya IX/50 Kebayoran Baru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survai yang bersifat deskriptif analitis, dengan sampel guru, komite dan menggunakan analisis korelasional dan regresi.

Hasil penelitian ditemukan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara kemampuan guru (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan pendidikan (Y) sebesar 0,694 tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (Simultan) variabel X1 dan X2 terhadap (Y) =  $R^2 \times 100\%$  atau  $0,694^2 \times 100\% = 48,2\%$  dan sisanya 51,8% ditentukan oleh variabel lain. Kemudian mengenai naik turunnya kualitas pelayanan dapat diprediksi melalui persamaan regresi :  $Y = 21,517 + 0,402 X1 + 0,268 X2$  hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

(1) Besarnya pengaruh variabel kemampuan guru terhadap kualitas pelayanan pendidikan adalah 0,664 sedangkan kontribusi X1 terhadap Y sebesar 44,08% kemudian sisanya 55,92% ditentukan oleh variabel lain. (2) Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pendidikan adalah 0,620 adapun kontribusi variabel X2 terhadap Y sebesar 38,44% dan sisanya 61,56% ditentukan oleh variabel lain. Kemudian kontribusi variabel X1 dan X2 sebesar 51,18% sisanya 48,82% ditentukan oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka disarankan sebagai berikut : (1) Pimpinan senantiasa meningkatkan kemampuan guru dengan cara, memberikan kesempatan untuk mengikuti : Penataran, seminar, lokakarya, Workshop atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan. (2) Pimpinan mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan. (3) Pimpinan menyusun skala prioritas program yang hendak dilaksanakan (4) Dalam menyambut globalisasi pimpinan hendaknya memilih guru yang relevan dengan keahliannya dan proposional dalam bidangnya. (5) Ikut sertakan masyarakat dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 12 Jakarta dengan menjalin komunikasi yang baik terhadap komite sekolah.

Kata Kunci : Kualitas layanan pendidikan, kemampuan guru, motivasi kerja.

## PERNGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Pengaruh Kemampuan Guru dan Motivasi Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Studi Kasus di SMP Negeri 12 (SSN) Jakarta.  
Nama : Ruswan Effendi  
NIM : 55105120057  
Program : Pascasarjana Megister Manajemen.  
Tanggal : 23 Mei 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing Utama

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A.A. Anwar Prabu Mangkunegara', written over a horizontal line.

DR. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak lupa diucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya Karya Akhir ini dapat diselesaikan.

Karya Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program Pascasarjana program magister manajemen, berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap penilaian guru di SMP Negeri 12 Jakarta.

Karya Akhir ini berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEMAMPUAN GURU DAN MOTIVASI TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN STUDI KASUS DI SMP NEGERI 12 (SSN) JAKARTA”**.

Dalam menyelesaikan Karya akhir ini, banyak hal penting yang tak luput dari bantuan dan bimbingan yang beraal dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam ingin disampaikan kepada :

1. Bapak Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi. selaku pembimbing utama, yang telah membuka wawasan, memberikan motivasi dan arahan hingga selesainya Karya Akhir ini.
2. Bapak Rektor, Direktur Pascasarjana, Bapak/Ibu Para Dosen dan Staf Mercu Buana yang telah memberikan ilmu, motivasi, arahan dan bimbingan selama menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
3. Kedua orang tua di Garut Jawa Barat, atas curahan kasih sayang, do'a, dan motivasi yang teramat besar dalam segala hal.
4. Istri dan Anak tercinta, yang telah dengan sabar dan tulus mendampingi dan memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan Karya Akhir ini.
5. Bapak Drs. H. I. Irwan, MM, Mas Eddy Djunaedi dan seluruh guru dan Komite SMP Negeri 12 (SSN) Jakarta.

6. Seluruh teman-teman MM Angkatan 7 kelas Meruya, dan Menteng semoga cepat lulus.
7. Semua rekan dan pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian Karta Akhir ini, namun tidak disebutkan namanya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya.

Penulis sadar, bahwa dalam laporan ini, masih terdapat kesalahan dan banyak kekurangan, untuk itu pendapat dan kritik yang membangun dari pembaca sangat dihargai. Harapannya, semoga Karya Akhir ini bermanfaat bagi semua Amin.

Jakarta, 26 Mei 2008

**Penulis**

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK .....	iv
PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Perumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Karya Akhir .....	10
1.6. Kegunaan Karya Akhir .....	10
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1. Teori Manajemen SDM .....	12
2.1.2. Struktur, Proses dan Perilaku Organisasi .....	16



2.1.3. Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	26
2.1.4. Kemampuan .....	47
2.1.5. Motivasi Kerja .....	67
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan .....	88
2.3. Kerangka Berpikir .....	90
2.4. Hipotesis .....	97
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian .....	98
3.2. Waktu dan Tempat Penelitia .....	98
3.3. Jenis Penelitian .....	98
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sample .....	100
3.5. Metode Pengambilan Data .....	101
3.6. Data yang perlu dilampirkan .....	101
3.7. Definisi Operasional .....	102
3.8. Teknik Analisis Data .....	103
3.9. Deskripsi Operasonal Variabel .....	106
<b>BAB IV HASIL PENELLITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum SMP Negeri 12 .....	108
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan SMP Negeri 12 .....	108
4.1.2. Visi Misi dan Nilai Sekolah .....	109
4.1.3. Model Pengelolaan Pembelajaran .....	111
4.1.4. Struktur Organisasi .....	112
4.1.5. Sumber Daya Manusia .....	113

4.2. Deskripsi Responden .....	113
4.2.1. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	113
4.2.2. Distibusi Responden berdasarkan Umur .....	114
4.2.3. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan .....	115
4.2.4. Distribusi Responden berdasarkan Posisi .....	115
4.2.5. Distribusi Responden berdasarkan Lama Posisi Sekarang .....	116
4.2.6. Disribusi Renponden berdasarkan Pengalaman Kerja .....	117
4.3. Hasil Validitas dan Reliabilitas .....	117
4.4. Analisa Diskriptip Hasil Penelitian .....	122
4.4.1. Kemampuan Guru .....	122
4.4.2. Motivasi Kerja .....	123
4.4.3. Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	124
4.4.4. Diskriptif Data .....	125
4.4.5. Analisa Data .....	127
4.5. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	133
4.5.1. Uji Hipotesis I .....	133
4.5.2. Uji Hipotesis II .....	136
4.5.3. Uji Hipotesis III .....	140
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....	142
4.6.1. Kemampuan Berpengaruh Secara Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	142
4.6.2. Motivasi Berpengaruh Secara Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	143

4.6.3. Kemampuan Mempengaruhi dengan motivasi kerja .....	145
4.6.4. Kemampuan dan Motivasi secara simultan berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	146
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	148
5.2.Saran-saran .....	150
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xvii</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1. Perencanaan Strategi Operasional .....	91
Tabel 3. 1. Sampel Posisi Unit .....	101
Tabel 3. 2. Kisi-kisi Variabel Penelitian .....	102
Tabel 3. 3. Interpretasi Koefisien Kolerasi Nilai r .....	104
Tabel 4. 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	114
Tabel 4. 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umum .....	114
Tabel 4. 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	115
Tabel 4. 4. Distribusi Responden Berdasarkan Posisi Unit .....	116
Tabel 4. 5. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Posisi Sekarang .....	116
Tabel 4. 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja .....	117
Tabel 4. 7. Uji Validitas dan Reliabilitas Kemampuan (X1).....	119
Tabel 4. 8. Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi (X2).....	120
Tabel 4. 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan(Y).....	121
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Kemampuan Guru .....	122
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Motivasi Kerja .....	123
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Kualitas Layanan .....	124
Tabel 4.13. Data Responen Variabel (X1), (X2) dan (Y) .....	127
Tabel 4.14. Rekapitulasi Data Responden .....	127

Tabel 4.15. Hasil Analisa Kolerasi $X_1$ , $X_2$ , dan $Y$ .....	131
Tabel 4.16. Kolerasi Pariabel .....	131
Tabel 4.17. Hasil Kolerasi Ganda $X_1$ , $X_2$ terhadap $Y$ .....	132
Tabel 4.18. Uji Signifikansi Anova .....	132
Tabel 4.19 Hasil Koevisien Analisa Regresi Ganda $X_1$ , $X_2$ Terhadap $Y$ .....	133

## DAFTAR GAMBAR

Daftarman

Gambar 2. 1. Proses Motivasi .....	69
Gambar 2. 2. Hirarki Kebutuhan dari H. Maslow.....	74
Gambar 2. 3. Kerangka Pemikiran .....	96
Gambar 3. 1. Desain Penelitian X1, X2, Dan Y.....	107
Gambar 4. 1. Strustur Organisasi SMP Negeri 12 Jakarta.....	112
Gambar 4. 2. Diagram Penerimaan dan Penolakan Uji Parsial X1 terhadap Y ...	136
Gambar 4. 3. Diagram Penerimaan dan Penolakan Uji Parsial X2 terhadap Y ...	139
Gambar 4. 4. Diagram Penerimaan dan Penolakan Uji Simultan X1 dan X2 terhadap Y ... .....	141

## DAFTAR

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisisioner .....	xxii
Lampiran 2. Rakapitulasi Data Responden .....	xxxvi
Lampiran 3. Data Responden .....	xxxvii
Lampiran 4. Lampiran Distribusi Frekuensi daftar responden .....	xlv
Lampiran 5. Lampiran Hasil Perhitungan SPSS Regresi Ganda .....	lx