

Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Lingkungan Kerja terhadap Mutu Layanan pada Masa Pandemi di SMK Cendikia Muslim Nanggung

Zaenal Abidin

Institut Agama Islam Sahid Bogor
Zaenalabidin73za@gmail.com

Anita Puspita

Institut Agama Islam Sahid Bogor
anitapuspita9876@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is the quality of interaction between one person and another by promoting customer satisfaction. This study aims to determine the effect of principal managerial competence and the work environment on the quality of education services during the pandemic at SMK Cendikia Muslim Nanggung, Bogor. The research was conducted at SMK Cendikia Muslim Nanggung Bogor. The number of samples was 39 teachers, using a non-probability sampling method with a saturated sample technique. This research used a quantitative approach with a survey method. Data collection using non-test techniques in the form of a questionnaire with 5 (five) alternative answers. Data were analyzed using multiple linear regression. Based on the analysis results, it was found that the principal managerial competence and work environment simultaneously had a positive effect on the quality of education services. This shows that the stronger the influence of the principal managerial competence and the work environment together, the higher the quality of service produced.

Keywords: *Principal Managerial Competence, Work Environment, Service Quality.*

ABSTRAK

Mutu layanan merupakan kualitas interaksi antara satu orang dengan orang lain dengan mengedepankan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja terhadap mutu layanan pendidikan pada masa pandemi di SMK Cendikia Muslim Nanggung. Penelitian ini dilakukan di SMK Cendikia Muslim Nanggung. Jumlah sampel sebanyak 39 guru, dengan metode *non probability sampling* dengan jenis teknik sampel jenuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pengumpulan data menggunakan teknik non-tes dalam bentuk kuesioner dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap mutu layanan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa makin kuat pengaruh kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja secara bersama-sama, maka mutu layanan yang dihasilkan akan makin meningkat.

Kata kunci: *Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah, Lingkungan Kerja, Mutu Layanan.*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kegiatan yang penting dalam kehidupan manusia untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik di masa depan. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan: *Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan, yang dibutuhkan bagi dirinya, masyarakat,*

dan bangsa. Pendidikan adalah sebuah konsep mencerdaskan anak bangsa yang perlu digali di dalam lembaga pendidikan yaitu di sekolah atau madrasah.

Sekolah merupakan tempat yang umum digunakan untuk kegiatan pembelajaran siswa dengan menggunakan metode yang tepat agar tujuan sekolah dapat terpenuhi secara maksimal. Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 1989, sekolah adalah satuan pendidikan yang berjenjang dan berkesinambungan untuk menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar. Sekolah juga merupakan rumah kedua bagi peserta didik, tempat peserta didik berlatih dan menumbuhkan kepribadiannya dan belajar untuk berperilaku dengan baik. Dalam proses pembelajaran yang dapat mengubah perilaku, pola pikir menjadi lebih maju, kecerdasan yang lebih meningkat, maka dibutuhkan beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu pengembangan sekolah yang terjamin mutunya.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan Februari 2020 pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Cendikia Muslim Nanggung Bogor menunjukkan terdapat beberapa masalah berkaitan tentang mutu layanan di antaranya: ruang kelas yang tidak sesuai dengan jumlah kapasitas murid; mushola yang kurang luas yang tidak dapat menampung semua siswa dalam melakukan ibadah; toilet yang terbatas sehingga siswa harus mengantre; kualitas air yang kurang baik; kurangnya pelatihan atau workshop bagi guru untuk meningkatkan kualitas pengajaran; peralatan penunjang keterampilan seperti kelengkapan ekskul yang masih kurang banyak.

Mutu merupakan salah satu hal yang penting dalam mengembangkan sekolah. Mutu juga sangat sulit diukur. Mutu dalam pandangan seseorang terkadang bertentangan dengan mutu dalam pandangan orang lain, sehingga tidak aneh jika ada dua pakar atau lebih mempunyai perbedaan dalam menyimpulkan.

Untuk menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Pada Bab I Pasal 1 no. 24 disebutkan bahwa lembaga penjaminan mutu pendidikan mempunyai tugas membantu Pemerintah Daerah dalam bentuk supervisi, bimbingan, arahan, saran, dan bantuan teknis kepada satuan pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan nonformal, dalam berbagai upaya penjaminan mutu satuan pendidikan untuk mencapai standar nasional pendidikan.

Layanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan pelanggan (Bashori, 2015). Jadi mutu layanan merupakan kualitas interaksi antara satu orang dengan orang lain dengan mengedepankan kepuasan pelanggan. Adapun faktor untuk meningkatkan mutu layanan di sekolah yaitu adanya sumber daya manusia yang bermutu, kehandalan dalam bidang kerja, ketanggapan dalam melayani, keterjaminan tempat, empati atau rasa memiliki yang tinggi dan nyata dalam pelaksanaannya.

Faktor yang mempengaruhi meningkatnya mutu layanan di sekolah salah satunya kompetensi manajerial kepala sekolah. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki oleh kepala sekolah dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya (Sagala, 2009). Manajerial berasal dari kata manajemen, merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan fungsi manajemen dengan baik agar kegiatan dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien. Kepala sekolah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai orang (guru) yang memimpin suatu sekolah atau bisa disebut dengan guru kepala. Oleh karena itu kepala sekolah harus mempunyai kompetensi manajerial agar dapat mengembangkan kelembagaan yang dipimpin. Masih banyak kepala sekolah yang mampu memimpin tapi sedikit memiliki kemampuan manajerial, dalam artian masih banyak kepala sekolah yang memberikan kebijakan akan tetapi tidak dilakukan monitoring dan evaluasi sehingga pelayanan yang terjadi tidak dapat mencapai target mutu yaitu menjunjung tinggi kepuasan pelanggan.

Menurut Ade Sunaryo et al (2020), kinerja guru merupakan elemen penting yang berkaitan dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab guru dalam mengelola. Namun kurangnya pemahaman tentang metode pembelajaran dan pelayanan yang kurang optimal kepada siswa menjadi salah satu penyebab rendahnya kinerja guru.

Faktor lain yang mempengaruhi mutu layanan yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan keadaan tempat pegawai bekerja dalam suatu perusahaan atau lembaga. Lingkungan kerja yang nyaman menentukan kemajuan atau kemunduran suatu lembaga; karena ketika karyawan dalam lembaga merasa tidak nyaman maka kinerja pun akan menurun. Bahkan dengan lingkungan yang tidak nyaman akan mengakibatkan Sumber Daya Manusia tidak produktif dan tidak akan bertahan lama.

Lingkungan kerja terbagi menjadi dua macam yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti, 2009).

Meningkatkan kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja terhadap mutu layanan menjadi salah satu faktor yang penting dan menjadi bahan acuan dalam dunia pendidikan untuk mencapai visi misi pendidikan di Indonesia. Sehingga menjadi penting bagi peneliti untuk mengangkat penelitian tentang mutu layanan yang dipengaruhi oleh kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja di SMK Cendikia Muslim. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Lingkungan Kerja terhadap Mutu Layanan Pendidikan Pada Masa Pandemi di SMK Cendikia Muslim Nanggung Bogor".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di sekolah SMK Cendikia Muslim Nanggung Bogor. Penelitian ini mulai dilaksanakan bulan Agustus sampai dengan bulan September 2020. Penelitian ini menggunakan *analisis regresi linier berganda* karena variabel bebasnya terdiri lebih dari satu. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (*independent*) yaitu kompetensi manajerial kepala sekolah (X1) dan lingkungan kerja (X2), sedangkan variabel terikatnya (*dependent*) adalah mutu layanan (Y). Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan data secara mendalam tentang pengaruh antara kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja terhadap mutu layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pengujian hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang di antaranya ada uji t, uji f, dan uji R² (koefisien determinasi).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan cara menetapkan persamaan $\hat{Y} = a + b^1X^1 + b^2X^2$. Hasil perhitungan nilai-nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Uji analisis regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.413	12.531		4.821	.000
	Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah	.224	.088	.356	2.531	.016
	Lingkungan Kerja	.419	.145	.407	2.895	.006

a. Dependent Variable: Mutu Layanan

Hasil persamaan regresi linear berganda ini :

$$\hat{Y} = 60.413 + 0.224 X_1 + 0.419 X_2$$

Yang memiliki arti :

1. Nilai konstanta a = 60.413 artinya jika variabel Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Lingkungan Kerja tidak dimasukkan dalam penelitian maka Mutu Layanan di SMK Cendikia Muslim masih meningkat 60.413%.
2. Nilai koefisien b₁ = 0.224 artinya jika variabel Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah ditingkatkan lebih baik lagi (seperti lebih meningkatkan dan mematangkan perencanaannya, pengorganisasiannya, pelaksanaannya, pengawasannya serta melakukan evaluasi juga pelaporan dan meningkatkan sarana prasarana) maka kinerja guru di SMK Cendikia Muslim akan meningkat sebesar 22.4% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.
3. Nilai koefisien b₂ = 0.419 artinya jika variabel lingkungan kerja ditingkatkan 1% lebih baik lagi (seperti sarana prasarana, lingkungan sosial dan kondisi psikologis), maka kinerja guru di SMK Cendikia Muslim akan meningkat sebesar 41.9% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Tabel 2. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.413	12.531		4.821	.000
	Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah	.224	.088	.356	2.531	.016
	Lingkungan Kerja	.419	.145	.407	2.895	.006

a. Dependent Variable: Mutu Layanan

Nilai koefisien regresi variabel kompetensi manajerial kepala sekolah (t hitung) adalah sebesar 2.531 dengan t tabel sebesar 1.684, signifikansi variabel kompetensi manajerial kepala sekolah terhadap variabel terikat yaitu mutu layanan sebesar 0.016 atau lebih kecil dari nilai alpha 0.05. Kesimpulannya nilai t hitung > t tabel dan signifikansi 0.016/2 < 0.05 atau 0.008 < 0.05 artinya variabel

kompetensi manajerial kepala sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Sedangkan nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja (t hitung) adalah sebesar 2.895 dengan t tabel sebesar 1.684, signifikansi variabel lingkungan kerja terhadap variabel terikat yaitu mutu layanan sebesar 0.006 atau lebih kecil dari nilai alpha 0.05. Kesimpulannya nilai t hitung > t tabel dan signifikansi 0.003 < 0.05 artinya variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Tabel 3. Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3479.558	2	1739.779	12.587	.000 ^b
	Residual	4976.032	36	138.223		
	Total	8455.590	38			

a. Dependent Variable: Mutu Layanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah

Tabel output SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for Windows versi 20 di atas menunjukkan nilai F 12.587 > nilai f tabel 3.26 dan signifikansi 0.000 < 0,05 H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bersama bahwa variabel kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan.

Tabel 4. Uji R²(koefisien determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.412	.379	11.757

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah

Jika dilihat dari nilai R-Square yang besarnya 0.412 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja terhadap variabel mutu layanan sebesar 41.2%. Artinya, kompetensi manajerial kepala sekolah di SMK Cendekia Muslim dan lingkungan kerja, memiliki proporsi pengaruh terhadap mutu layanan di SMK Cendekia Muslim sebesar 41.2% sedangkan sisanya, yaitu 58.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam model regresi linier ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan mutu layanan. Artinya makin kuat pengaruh kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja secara simultan, maka mutu layanan yang dihasilkan akan makin tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa

terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja secara bersama-sama dengan mutu layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji t diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi manajerial kepala sekolah (X_1) terhadap mutu layanan (Y). Artinya, makin kuat kompetensi manajerial kepala sekolah, maka makin tinggi mutu layanan di sekolah tersebut. Dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap mutu layanan (Y). Artinya, makin kuat lingkungan kerja, maka makin tinggi mutu layanan di sekolah tersebut.

Ada pengaruh yang positif variabel kompetensi manajerial kepala sekolah dan variabel lingkungan kerja secara simultan terhadap variabel mutu layanan di SMK Cendikia Muslim Nanggung Bogor. Pengaruh variabel kompetensi manajerial kepala sekolah dan variabel lingkungan kerja secara simultan terhadap variabel mutu layanan sebesar 41.2%, sedangkan sisanya yaitu 58.8 % dijelaskan oleh faktor lain di luar persamaan regresi ini. Artinya makin kuat pengaruh kompetensi manajerial kepala sekolah dan lingkungan kerja secara simultan, maka mutu layanan yang dihasilkan makin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bashori, B. (2015). Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan (Studi Kasus MAN Godean Sleman Yogyakarta). *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 19-28.
- Depdiknas. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sagala, S. (2009). *Kinerja dan Pengembangan SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sallis, E. (2007). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCisoD.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Saya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, A., Hardhienata, S., Suhardi, Junaedi, E., Norman, E., & Salistia, F. (2020). *Improving Teacher Performance Through Strengthening Transformational Leadership, Pedagogical Competence and Organizational Commitment (Empirical Study Using Correlational Approach and Sitorem Analysis in Paud Teachers in Bogor City , West Java Province . 17(6), 7795-7803.*