

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia merupakan asset berharga bagi diri, organisasi maupun entitas bisnis apapun (Muttaqien, 2019). Karena itu anak-anak merupakan calon generasi yang harus diberikan ruang bergerak secara bebas melalui proses pembelajaran dan yang baik dan terkendali (Muttaqien, 2022). Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan anak-anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus memerlukan pendidikan dan layanan khusus untuk mengembangkan potensi kemanusiaan mereka secara sempurna. Anak-anak berkebutuhan khusus ini tidak memiliki ciri-ciri perkembangan psikis ataupun fisik dengan rata-rata anak seusianya. Namun meskipun berbeda, ada juga anak-anak berkebutuhan khusus menunjukkan ketidakmampuan emosi, mental, atau fisiknya pada lingkungan sosial (Novianto, 2014).

Orang tua yang memiliki anak dengan kondisi kurang sempurna dan didiagnosis mengalami kelainan pasti memiliki perasaan sedih, kecewa, bahkan mereka berusaha menyangkal kondisi tersebut. Selain itu, orang tua juga dapat mengekspresikan perasaannya dengan rasa emosi, menyalahkan diri sendiri maupun orang lain dan bentuk pelampiasan lainnya kepada dirinya sendiri atau orang terdekatnya (Sujito, 2017). Anak-anak yang memiliki kondisi kurang sempurna atau kelainan disebut sebagai anak berkebutuhan khusus. Mereka yang memiliki kekhususan juga memiliki hak untuk mendapatkan akses pendidikan agar berkembang dalam bidang pengajaran

akademik, penyesuaian sosial, bekerja dan beberapa hal lainnya yang harus dikuasai anak (Novianto, 2014).

Di Indonesia perkembangan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam dua dasa warsa terakhir. Melalui lahirnya Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989 yang disempurnakan menjadi UU No. 20/2003 menjelaskan bahwa, “pendidikan luar biasa tidak saja diselenggarakan melalui sistem persekolahan khusus (SLB), namun juga dapat diselenggarakan secara inklusif di sekolah reguler pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.” (Novianto, 2014). Di dalam pendidikan inklusif anak berkebutuhan khusus maupun anak reguler dapat saling berinteraksi secara wajar sesuai dengan tuntutan kehidupan sehari-hari di masyarakat, dan kebutuhan pendidikannya dapat terpenuhi sesuai potensinya masing-masing. Konsekuensi penyelenggaraan pendidikan inklusif adalah pihak sekolah dituntut melakukan berbagai perubahan, mulai cara pandang, sikap, sampai pada proses pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan individual tanpa diskriminasi (Maftuhatin et al., 2014).

Melalui pendidikan inklusif yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan sangatlah perlu diperhatikan kemampuan dari sisi pegawai agar anak dapat menerima pelayanan dengan maksimal. Kualitas kinerja yang baik dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan dalam sebuah organisasi dan peningkatan kinerja tersebut tidak dapat dilepaskan dari upaya-upaya strategi dari perusahaan/organisasi (Muttaqien, 2021). Sumber daya manusia yang unggul maupun profesional yang memiliki kompetensi dalam bidangnya sangatlah dibutuhkan untuk menunjang

keberlangsungan tujuan maupun sasaran yang ditetapkan oleh sebuah organisasi (Saputra et al., 2016).

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Muttaqien *et.al.*, 2021). Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi (Raymond et al., 2015). Seperti salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa bagi anak berkebutuhan khusus di wilayah Lumajang yang adalah Binar Terpadu Lembaga Intervensi dan Bimbingan Belajar. Terletak di Jalan Singojoyo, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Lumajang dan dipimpin oleh Erika Yunia Wardah, M.Pd. Beliau merupakan seorang lulusan Magister PLB disalah satu Universitas Negeri di Indonesia. Berdasarkan wawancara dengan beliau, diketahui bahwasannya Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar ini sudah berdiri selama 2 tahun. Mempunyai 10 orang pegawai dengan berbagai lulusan sarjana. Dari hasil wawancara diketahui bahwa terdapat beberapa pegawai bukan lulusan Pendidikan Luar Biasa. Sedangkan yang mereka tangani adalah anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Penemuan fenomena tersebut, membuat peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang bagaimana kinerja pegawai yang ada di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar, terhadap kompetensi sumber daya manusia, dan

keandalan pelayanan dari setiap pegawai pada lembaga tersebut yang diketahui tidak semuanya memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikan luar biasa.

Penelitian ini sangatlah penting dilakukan karena diperlukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dengan mengetahui bagaimana proses kinerja para tentor Binar Terpadu dan agar tempat tersebut agar lebih dikenal oleh masyarakat Lumajang sehingga dengan adanya penelitian ini kedua pihak sama-sama mendapatkan keuntungan. Kemungkinan jika tidak dilakukan penelitian, pelayanan yang diberikan pada anak kurang maksimal, dan hal tersebut membuat pihak lembaga perlu meningkatkan kualitas kinerjanya (Kesuma et al., 2015). Jarang ditemukan layanan belajar untuk anak berkebutuhan khusus yang memang berdiri sendiri di wilayah Lumajang, beberapa masih dilakukan secara privat atau ke tempat psikolog karena kemampuan dari pegawai ketika melakukan proses pembelajaran / *treatment* dilihat dari kemahiran individu tersebut, latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan yang didapatkan individu, masalah profesional dan sosialisasi peraturan yang mengalami perubahan (Raymond et al., 2015).

Beberapa hasil dari penelitian terdahulu, menyatakan sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Raymond et al., 2015). Penelitian

selanjutnya mengemukakan kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula kualitas pelayanannya (Sudarma, 2012). Selain itu, ada yang mengemukakan bahwa pengembangan kompetensi dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (Winowatan et al., 2020). Adanya keterkaitan antara kompetensi sumber daya manusia dengan keandalan pelayanan dan kinerja pegawai dapat di uraikan dengan menggunakan *effectiveness theory* (Baria, 2019).

Berdasarkan adanya fenomena di atas solusi yang peneliti simpulkan dari permasalahan sumber daya manusia adalah dengan meningkatkan kualitas kinerja pegawai sebagai tolak ukur keandalan pelayanan yang dapat di lakukan melalui seleksi, pelatihan, dan penilaian kinerja (Farchan, 2018) agar pelayanan yang diberikan benar-benar maksimal dan kinerja dari pegawai terkondisikan dengan baik, karena keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya (Raymond et al., 2015). Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Analisa Kompetensi SDM Sebagai Penentu Keandalan Pelayanan untuk Meningkatkan Kinerja Tutor Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar”**

## 1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang, peneliti mencoba memberi batasan penelitian masalah yang akan peneliti kaji. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Kompetensi sumber daya manusia yang ditinjau dari segi keterampilan, pengetahuan, dan perilaku.
- b. Keandalan pelayanan dari pegawai dapat ditelisik melalui ketanggapan pegawai dalam menangani anak saat proses pelayanan.
- c. Kinerja pada batasan masalah ini berupa efektivitas tentor dalam melakukan penanganan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas menunjukkan bahwasannya sumber daya manusia merupakan *factor* terpenting dalam sebuah perusahaan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan, pada kinerja pegawai perusahaan, dan juga dapat menjadi suatu nilai tersendiri dari kemampuan seseorang. Dengan adanya temuan-temuan dari peneliti sebelumnya, permasalahan sumber daya manusia yang ada di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar perlu untuk dibuktikan dengan menggunakan *variable* tersebut. Sehingga dengan ini peneliti merumuskan pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap keandalan pelayanan di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar ?

- b. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja tutor di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar ?
- c. Bagaimana keandalan pelayanan berpengaruh terhadap kinerja tutor di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap keandalan pelayanan di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan pelayanan terhadap kinerja tutor di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja tutor di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Setiap penulisan tentunya memiliki manfaat baik secara praktis maupun teoritis.

Pada penulisan ini memiliki manfaat sebagai berikut :

### 1.5.1 Manfaat penelitian secara teoritis, adalah :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik dari sisi kemanusiaan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.

### 1.5.2 Manfaat penelitian secara praktis :

#### a. Bagi Penulis

Sebagai bentuk pengaplikasian pembelajaran-pembelajaran yang telah ditempuh selama masa pendidikan dengan melakukan penelitian dan menambah pengetahuan baru dengan kajian fenomena yang sedemikian rupa dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan ilmu manajemen.

#### b. Bagi Binar Terpadu

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam proses meningkatkan kemampuan tutor pada saat bekerja dan untuk mempertahankan kinerja sehingga dapat teroganisir dengan baik.

#### c. Bagi Pembaca

Selain bagi penulis dan lembaga penelitian, penulisan ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi pembaca yang melakukan penulisan sejenis dan mengetahui bagaimana cara-cara yang digunakan pada kondisi tersebut.

#### d. Bagi Program Studi Manajemen

Penulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memiliki bidang sejenis ini, khususnya untuk pembelajaran pada manajemen sumber daya manusia.

e. Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Penulisan ini sebagai menambah wawasan dan pengetahuan lebih luas mengenai proses peningkatan kinerja, serta sebagai referensi bagi pihak-pihak yang tertarik pada penulisan ini.

