

## The Impact of Educational Resource Management on Teacher Motivation and Job Satisfaction

Annisa Hamsy<sup>1</sup>, Amiruddin<sup>2</sup>, Rosmalina<sup>3</sup>, Lilik Hidayat Pulungan<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Department of Management Education, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia  
Email: [annisahamsy25@gmail.com](mailto:annisahamsy25@gmail.com); [amiruddin.av@gmail.com](mailto:amiruddin.av@gmail.com); [lilikhidayat@umsu.ac.id](mailto:lilikhidayat@umsu.ac.id)

### ABSTRAK

Manajemen sumber daya pendidikan merupakan kunci sukses dalam pengelolaan pendidikan. Apabila pendidikan dikelola dengan efektif dan efisien maka dapat dipastikan pendidikan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuannya. Dampak yang diperoleh apabila manajemen sumber daya pendidikan dikelola dengan baik akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja guru dalam memberikan pendidikan dan pengajaran kepada siswa. Pada penelitian ini membahas mengenai dampak yang ditimbulkan dalam manajemen sumber daya pendidikan terhadap motivasi dan kepuasan kerja guru. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan menggunakan teknik analisis isi dari artikel – artikel dan karya tulis berupa buku yang telah dikumpulkan sebagai bahan penelitian. Berdasarkan penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah Manajemen sumber daya pendidikan dalam peningkatan prestasi adalah sebuah sistem pendekatan dalam upaya memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara berkesinambungan (terus menerus) untuk memperoleh nilai atau mutu yang optimal atas jasa, manusia, produk dan lingkungan dengan melibatkan keseluruhan unsur dan stakeholders organisasi di bawah satu visi bersama sehingga dengan pengelolaan baik mendorong motivasi untuk guru ataupun tenaga pendidik dalam memberikan pendidikan yang baik kepada peserta didiknya.

**Keyword: Sumber Daya Pendidikan; Motivasi; Kepuasan Kerja Guru**

### ABSTRACT

*Educational resource management is the key to success in education management. If education is managed effectively and efficiently, it can be ensured that education can run well in accordance with its objectives. The impact obtained if educational resource management is managed properly will increase teacher motivation and job satisfaction in providing education and teaching to students. This study discusses the impact of educational resource management on teacher motivation and job satisfaction. The research method used is a literature study using content analysis techniques from articles and written works in the form of books that have been collected as research material. Based on the research, the conclusion that can be drawn is that educational resource management in improving achievement is a system approach in an effort to maximise competitiveness through continuous improvement (continuous) to obtain optimal value or quality for services, people, products and the environment by involving all elements and stakeholders of the organisation under a shared vision so that good management encourages motivation for teachers or educators in providing good education to their students.*

**Keyword: Educational Resources; Motivation; Teacher Job Satisfaction**

#### Corresponding Author:

Annisa Hamsy,  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
Jl. Denai No.217, Tegal Sari Mandala II, Kec. Medan Denai, Kota Medan,  
Sumatera Utara 20371, Indonesia  
Email: [annisahamsy25@gmail.com](mailto:annisahamsy25@gmail.com)



## 1. INTRODUCTION

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan dalam rangka mengembangkan potensi diri manusia dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). SDM pendidikan merupakan

kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh tenaga pendidik dan kependidikan. Perilaku dan sifat SDM pendidikan ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Sumber daya pendidikan sekolah dapat memberikan arahan yang lebih berharga dan lebih kuat kepada guru dibandingkan dengan upaya pribadi tanpa materi. Sumber daya pendidikan tidak hanya terbatas pada administrasi sekolah, tetapi juga dapat dikelola secara efektif dan efisien ketika kegiatan manajemen diselenggarakan, diorganisir, dikoordinasikan, dan dikendalikan dengan tepat oleh tim manajemen sekolah. Usman (2014) berpendapat bahwa bukan ketersediaan sumber daya saja yang menjamin kinerja sekolah yang efektif, tetapi kecukupan dan pemanfaatan yang efektif. Artinya, keberadaan berbagai sumber daya pendidikan seperti sumber daya fisik/material, waktu, keuangan, manusia, informasi dan komunikasi, dan masyarakat harus memadai untuk operasional sekolah. Manajemen sumber daya pendidikan dalam peningkatan prestasi adalah sebuah sistem pendekatan dalam upaya memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara berkesinambungan (terus menerus) untuk memperoleh nilai atau mutu yang optimal atas jasa, manusia, produk dan lingkungan dengan melibatkan keseluruhan unsur dan stakeholders organisasi di bawah satu visi bersama.

Sebagai sebuah sistem, aktivitas manajerial di sekolah dapat dikelompokkan ke dalam tiga domain, yakni; input, proses dan output. Ketiga tahapan ini merupakan satu kesatuan yang saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain, khususnya pada fase proses.

Agar proses dapat berlangsung lancar, efektif dan efisien, maka ada beberapa unsur yang memainkan peran, mendukung dan bahkan berpengaruh besar terhadap keberhasilan terselenggaranya proses dalam suatu organisasi khususnya dunia pendidikan. Unsur pendukung tadi oleh para ahli disebut “sumber daya pendidikan” (education resources).

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sisdiknas, pasal 1 ayat (10) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan “Sumber daya pendidikan adalah pendukung dan penunjang pelaksanaan pendidikan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan didayagunakan oleh keluarga, masyarakat, peserta didik dan pemerintah, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama”. Hal ini dipertegas kembali dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pada poin 23 disebutkan bahwa “Sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana”.

Dalam pelaksanaan pendidikan diperlukan konsep untuk mengatur, mengarahkan, dan mengkoordinasikan untuk mengelola sumber daya pendidikan yang tepat. Sumber daya pendidikan tersebut dikelompokkan dalam enam aspek, yaitu: Man (manusia, siswa, guru, tenaga, dan unsur kependidikan lainnya), Methods (metode, kurikulum), Materials (sarana prasarana), Money (dana), Machines (teknologi pendidikan), dan market (pemasaran)

## 2. RESEARCH METHOD

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi literatur. Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat, serta mengelola data penelitian secara objektif, sistematis, analitis, dan kritis mengenai dampak sehingga kedepannya dapat diimplementasikan dengan mudah dalam kehidupan sehari – hari.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis isi. Analisa data dimulai menganalisis karya tulis yang relevan dengan manajemen sumber daya pendidikan terhadap motivasi dan kepuasan kerja guru. Peneliti lalu membaca buku dan jurnal dari setiap karya yang lebih dahulu untuk memberikan penilaian apakah permasalahan yang dibahas sesuai dengan yang hendak dipecahkan dalam penelitian. Selanjutnya mencatat bagian-bagian penting dan relevan dengan permasalahan penelitian.

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

Sumber daya pendidikan adalah semua faktor yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola pendidikan untuk melaksanakan proses pendidikan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Menurut UUSPN pasal 1, Sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana.

Menurut Simamora Henry (2012) bahwa manajemen sumber daya adalah mencakup permasalahan sumber daya manusia dengan organisasinya. Pentingnya dikelola dengan baik adalah karena manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia adalah perencana pelaku yang sekaligus juga merupakan penentu terwujudnya organisasi. Tujuan-tujuan organisasi tidak mungkin terwujud dengan baik tanpa adanya peran aktif dari manusianya, meskipun dana tersedia dan peralatan sudah canggih. Menurut Gomez (2014) bahwa Manajemen sumber daya adalah merupakan pemanfaatan sumber daya pendidikan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional dalam bidang pendidikan, konsekuensinya manajer pada semua jajaran mestilah menaruh perhatian pada pengelolaan sumber daya manusia.

Berkaitan dengan hal ini, Komariah dan Cepi Triatna (2005) menyatakan bahwa Sumber Daya Pendidikan terdiri dari lima unsur, yaitu: (1) Manusia, (2) Uang, (3) Metode, (4) Bahan-bahan, dan (5) Mesin-mesin”. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Terry (1964) bahwa 5 (lima) unsur sumber daya dalam manajemen terdiri dari: “Man, Method, Money, Materials, and Machines”. Akan tetapi, oleh Ukas (1997) pendapat ini disempurnakan dengan menambahkan satu poin lagi, yakni “pasar” (market).

Dengan demikian, pengertian Manajemen Sumber Daya Pendidikan (MSDP) dalam arti luas dikelompokkan ke dalam enam aspek dan sering disingkat dengan istilah “6 M”, yakni:

1. Man (manusia; siswa, guru, tenaga dan unsur kependidikan lainnya)
2. Methods (metode-metode; kurikulum)
3. Materials (bahan-bahan; sarana dan prasarana)
4. Money (uang atau dana)
5. Machines (mesin-mesin; teknologi pendidikan), dan
6. Market (pasar atau pemasaran)

Secara singkat, pengertian dari setiap sumber daya diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **A. Man**

Man (manusia) atau Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur pertama yang menjadi bahan kajian MSDP berkaitan dengan kegiatan organisasi. Dalam perspektif MSDP, SDM mempunyai kedudukan yang sangat strategis, penting dan menentukan disebabkan manusialah yang mengatur segala sesuatunya dalam organisasi. Begitu urgennya posisi manusia, sehingga secanggih apapun alat-alat yang dimiliki suatu organisasi maka organisasi itu tidak akan mencapai hasil maksimal tanpa diisi oleh SDM yang bermutu. Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas sebagaimana dimaksud tersebut, maka satu-satunya cara adalah dengan pendidikan.

Pendidikan merupakan sebuah kebutuhan bagi manusia, karena sebagai anggota suatu organisasi, untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, berhubungan dan bergaul dalam jaringan kerja atau bersosialisasi dalam kehidupan sehari-hari maka manusia harus mempunyai pengetahuan, keahlian dan keterampilan. Semakin tinggi “kompetensi” manusia terhadap ketiga faktor tersebut maka semakin “bermartabatlah” stratanya dalam suatu organisasi dan masyarakat. Untuk alasan itulah maka manusia harus dididik. Sesuai karakter manusia, bahwa manusia adalah makhluk yang dapat didik (creature educable), atau lebih tegas lagi, manusia adalah makhluk yang harus dididik (creature educandum)

Sumber daya manusia (SDM) atau human resources adalah penduduk yang siap, mau, dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi. Dalam ilmu kependudukan, konsep ini dapat disejajarkan dengan konsep tenaga kerja (manpower) yang meliputi angkatan kerja (labor force) dan bukan angkatan kerja. Sehubungan dengan masalah ini, Aliminsyah dan Padji (2004) menyebutkan bahwa Manpower adalah:

- 1) Tenaga kerja yaitu karyawan-karyawan, baik majikan maupun pekerja, baik pemberi maupun penerima pekerjaan.
- 2) Tenaga kerja adalah angkatan kerja yang secara riil bekerja, setengah kerja, atau sedang mencari pekerjaan, yang menerima pekerjaan dengan mendapat gaji, upah atau laba sebagai imbalan.
- 3) Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja, guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### **B. Methods**

Menurut Komariah dan Cepi Triatna (2005) “Metode dalam pendidikan lebih dikhususkan pada metode pembelajaran, yaitu cara-cara, teknik-teknik dan strategi yang dikembangkan di sekolah dalam melaksanakan proses pendidikan, hal ini diimplementasikan dalam bentuk kurikulum yang selalu berkembang dalam pridi tertentu”.

#### **C. Materials**

Menurut Komariah dan Cepi Triatna (2005) Sarana dan prasarana adalah “barang-barang (materials) yaitu bahan-bahan fisik yang dipergunakan untuk mendukung PBM di sekolah guna membentuk siswa seutuhnya”. Barang-barang tersebut berupa sarana dan prasarana, alat-alat pendidikan, dan media pendidikan. Sarana umumnya disebut tanah (site), bangunan (building), dan perlengkapan (equipment).

#### **D. Money**

Gaffar (1987) mendefinisikan biaya adalah “Nilai besarnya dana yang diperkirakan perlu disediakan proyek itu dalam kegiatan tertentu”. Sedangkan Zymelmen (1975) menyatakan bahwa “Manajemen pembiayaan pendidikan tidak hanya menyangkut analisis sumber-sumber saja, tetapi juga penggunaan biaya-biaya tersebut secara efektif dan efisien”. Semakin efektif dan efisien sistem pendidikan yang dilaksanakan, maka akan efisien pula biaya yang diperlukan untuk mencapai tujuan, sehingga tujuan lebih maksimal dapat dicapai.

### **E. Machines**

Menurut Komariah dan Cepi Triatna (2005) adalah “seperangkat alat yang mendukung terjadinya PBM, hal ini dapat berupa teknologi komputer, radio, televisi, mobil, atau media-media yang menggunakan teknologi. Alat-alat tersebut dipergunakan sekolah, baik sebagai sumber daya pendukung maupun objek pembelajaran”.

### **F. Market**

Adalah upaya untuk memperkenalkan produk, baik produk dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa kepada konsumen, tetapi dalam dunia pendidikan pemasaran ini sering dilupakan, masalah ini dianggap kurang penting, namun buku ini akan membahas secara lengkap keenam sumber daya pendidikan tersebut, karena penulis menganggap ke 6 (enam) sumber daya ini sama pentingnya.

Berbicara masalah minimnya sumber daya yang tersedia di lembaga pendidikan di setiap jenjang dan jenis, Widham (1988) mengarahkan untuk: (1) Mengidentifikasi berbagai sumber daya yang ada dalam masyarakat dan keluarga; (2) Meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya; dan (3) Keduanya dilakukan secara bersamaan. Krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia selama hampir 2 (dua) dasa warsa mempunyai dampak negatif terhadap pemerintah dan orang tua peserta didik yang memberikan dukungan finansial kepada pendidikan.

Supaya 6 M itu bermanfaat secara maksimal (efektif dan efisien), terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi (pendidikan).

- **Motivasi**

Istilah motivasi, dapat diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dikutip dalam Kompri (2016) disebutkan bahwa motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Supriyono (2016) menjelaskan bahwa, Motivasi atau motif adalah suatu dorongan dari dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Menurut Makmum (2017), Motivasi menjadi suatu kekuatan, tenaga atau daya, atau suatu keadaan yang kompleks dan kesiapsediaan dalam diri individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu, baik disadari atau tidak disadar

Menurut Siswanto Sastrohadiwiry (2001: 267) motivasi dapat diartikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan

Sedangkan menurut Susilo Martoyo, dalam bukunya manajemen sumberdaya manusia (2002: 138) menyatakan bahwa motivasi berarti pemberian suatu motif dalam menggerakkan seseorang atau yang dapat menimbulkan dorongan atau keadaan.

Berdasarkan pendapat – pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah keadaan jiwa dan sikap mental berupa kekuatan, tenaga dan daya yang dapat memberikan dorongan menyalurkan perilaku untuk bergerak kepada diri seseorang guna mencapai tujuan dan kebutuhan tertentu baik secara sadar maupun tidak sadar dalam melakukan suatu tindakan.

### **Tujuan Motivasi**

Tujuan dari pemberian motivasi menurut Hasibuan (2013:146) antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan kerja karyawan.
4. Meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan.
5. Mengaktifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi**

Lestari (2015) mengungkapkan bahwa motivasi dapat dipengaruhi oleh faktor - faktor sebagai berikut:

#### a. Faktor Fisik/ Ektrinsik

Motivasi di dalam diri individu yang mendorong untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan fisik seperti kebutuhan jasmani, raga, materi, benda, atau berkaitan dengan alam. Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi lingkungan dan kondisi seseorang, meliputi kondisi fisik lingkungan,

keadaan atau kondisi kesehatan, umur, dan sebagainya. Faktor ini juga dapat bersumber dari kondisi sosial, tekanan dan regulasi keorganisasian.

- b. Faktor Herediter  
Motivasi dapat pula dipengaruhi oleh faktor herediter atau pembawaan dari keturunan individu
- c. Faktor Intrinsik Seseorang  
Motivasi yang berasal dari dalam dirinya sendiri biasanya timbul dari perilaku yang dapat memenuhi kebutuhan dirinya, sehingga menimbulkan kepuasan dari apa yang sudah dilakukan. Faktor intrinsik dapat pula disebut sebagai akumulasi aspek-aspek internal individu, seperti kepribadian, intelegensi, ciri-ciri fisik, kebiasaan, kesadaran, minat, bakat, kemauan, spirit, antusiasme, dan sebagainya.
- d. Fasilitas  
Motivasi yang timbul karena adanya kenyamanan dan segala yang memudahkan dengan tersedianya sarana-sarana yang dibutuhkan.

#### **Indikator Motivasi**

Menurut Hamzah (2017) mengemukakan bahwa sebagai indikator motivasi adalah

1. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan  
Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang timbul untuk siap dan menerima suatu kewajiban atau tugas yang diberikan
2. Prestasi yang di capai  
Pencapaian prestasi yaitu kemampuan untuk mencapai hasil yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh suatu Karyawan tersebut.
3. Pengembangan diri  
Pengembangan merupakan suatu proses atau cara untuk mengembangkan sesuatu yang sudah ada dalam rangka meningkatkan kualitas agar lebih maju
4. Kemandirian dalam Bertindak  
Pengembangan merupakan suatu proses atau cara untuk mengembangkan sesuatu yang sudah ada dalam rangka meningkatkan kualitas agar lebih maju.

Sedangkan Indikator Motivasi Kerja menurut Mangkunegara (2016) adalah sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab, Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya
2. Prestasi Kerja, Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya
3. Peluang Untuk Maju Keinginan, mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan
4. Pengakuan Atas Kinerja Keinginan, mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
5. Pekerjaan yang menantang, Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, indikator motivasi kerja terdiri dari tanggung jawab, prestasi kerja, peluang pengembangan diri, kemandirian, pengakuan terhadap kinerja, dan tantangan dalam pekerjaan.

#### **Jenis-Jenis Motivasi**

Motivasi positif adalah cara untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan memberikan kemungkinan untuk mendapatkan “hadiah”. Ada beberapa cara untuk menggunakan motivasi positif:

- 1) Penghargaan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kebanyakan manusia senang menerima pengakuan terhadap pekerjaan yang diselesaikan dengan baik
- 2) Informasi. Kebanyakan orang ingin mengetahui latar belakang atau alasan suatu tindakan.
- 3) Pemberian perhatian yang tulus kepada karyawan sebagai seorang individu. Cara ini mungkin bukanlah suatu alat yang mudah dipelajari, tapi merupakan pembawaan dasar dari manusia. Pemberian perhatian yang tulus, sukar dilakukan oleh seorang secara “asal” saja, sebab dapat dirasakan tulus ataukah tidak.
- 4) Persaingan. Pada umumnya setiap orang senang bersaing secara jujur.
- 5) Partisipasi. Partisipasi yang digunakan sebagai salah satu bentuk motivasi positif bisa dikenal sebagai “Democraton Management” atau konsultatif “consultative supervision”.
- 6) Kebanggaan. Penggunaan kebanggaan sebagai alat motivasi atau “overlap” dengan persaingan dan pemberian penghargaan.
- 7) Uang. Uang jelas merupakan suatu alat motivasi yang berguna untuk memuaskan kebutuhan ekonomi karyawan.

Motivasi Negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang diinginkan, tetapi tehnik dasar yang digunakan adalah lewat ketakutan-ketakutan. Model motivasi ini pada hakikatnya memnggunakan unsur “Ancaman” untuk memaksa seseorang untuk melakukan sesuatu, sebab jika tidak ia akan kehilangan pengakuan, uang, atau jabatan.

#### **Kepuasan Kerja Guru**

Robbins & Judge (2012) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Rivai & Sagala (2009)

menjelaskan kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai pada dirinya.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan (guru) terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis (Anoraga, 2009).

Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau rekomendasi secara lisan dan iklan. Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2001) ada lima faktor utama yang perlu di perhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas Produk merupakan salah satu faktor pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas Pelayanan merupakan faktor penyebab kepuasan pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek, kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan pelanggan dalam kaitan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi pimpinan dan pelayanan staf dalam memberikan pelayanan yang bermutu konsisten dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Daya tanggap, ketersediaan personal dalam mendengarkan dan mengatasi keluhan masyarakat yang berhubungan masalah pelayanan administrasi.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan dimana lembaga memberikan jaminan kepastian layanan kepada masyarakat yang tidak terlepas dari kemampuan personal lembaga, terutama pimpinan dan staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji relevan.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga terhadap kebutuhan masyarakat adalah adanya pemahaman personal terhadap kebutuhan masyarakat dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik kantor yang diperlakukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi, bangunan, kebersihan lingkungan, tamam laboratorium, perpustakaan dan lainnya.

#### 4. CONCLUSION

Manajemen sumber daya pendidikan dalam peningkatan prestasi adalah sebuah sistem pendekatan dalam upaya memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara berkesinambungan (terus menerus) untuk memperoleh nilai atau mutu yang optimal atas jasa, manusia, produk dan lingkungan dengan melibatkan keseluruhan unsur dan stakeholders organisasi di bawah satu visi bersama.

Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Kepuasan kerja guru merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan (guru) terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis.

Sehingga dengan terkelolanya sumber daya pendidikan dapat memberikan dampak terhadap motivasi dan dukungan kepada guru, tenaga pendidik dan stakeholder terkait dalam mendapatkan kepuasan terhadap kinerja guru.

#### REFERENCES

- Aan Komariah dan Capi Triatna, (2005). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abin, Syamsuddin Makmum. (2017). *Psikologi Kependidikan Perangkat Pengajaran Modul*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hamzah B. Uno, (2017). *Teori Motivasi Dan Pengukurannya (Analisis di bidang pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, S.P, Melayu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rivai, Veithzal & Sagala, E.J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. (2001). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Susilo Martoyo. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ke empat, cetakan pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Supriyono, R.A. (2016). *Akuntansi Keperilakuan. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Usman, Y.D. (2014). *The impact of instructional supervision on academic performance of secondary school students in Nasarawa state*, Nigeria: Unpublished M.Ed thesis, School of Education, National Open University of Nigeria (NOUN)
- Samsuadi. (2015). Pengaruh Supervisi Akademik dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Disiplin Kerja Guru. *Journal of EST 21*
- Setiawan, B. A., & Muhith, A. (2013). *Transformational Leadership: Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Supriyoko. (2002). *Pendidikan Tanpa Guru*. Kompas.
- Ulfatin, N., & Triwiyanto, T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*. Rajawali Pers.