

**PENGARUH KOMITMEN GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN  
DI PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN KAMPAR RIAU**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**Disusun Oleh**

**NASIB SAMSURI LUBIS  
NIM. 11713100731**

**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1443 H/2022 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Pengaruh Pengalaman Komitmen Gurut Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau* yang ditulis oleh Nasib Saifur Lubis, NIM.11713100731 dapat diterima dan desetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 3 Rabiul Awal 1443 Hijriah  
03 November 2021 M

Menyetujui

Pembimbing

Ketua Prodi

Manajemen Pendidikan Islam

  
Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag  
NIP. 197004041996032001

  
Dr. H. Umar Faruq, M.Pd

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul (*Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau*) yang ditulis oleh Nasib Samsuri Lubis, NIM. 11713100731 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 6 Jumadil Awal 1443 H/10 Desember 2021 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Pekanbaru, 6 Jumadil Awal 1443 H  
10 Desember 2021 M

Pengesahan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

M. Khalilullah, S.Ag., MA

Penguji II

Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I

Penguji III

Dr. Edi Iskandar, M.Pd

Penguji IV

Dr. Sohrton, M.Pd

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001





Tempiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 09 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Masib Samsuri Lubis  
 NIM : 11713100731  
 Tempat/ Tanggal Lahir : Kotan Sero 18 Februari 1999  
 Fakultas/Pascasarjana : Tarbiyah dan Keguruan  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:  
 Pengaruh komitmen guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :  
 Penulisan ~~Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 5 Januari.....  
 Yang membuat pernyataan



*(Handwritten signature)*

Masib Samsuri Lubis

NIM : 11713100731

- Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.  
 a. Pengutipan harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PENGHARGAAN



*Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.*

*Alhamdulillahillobbil'amin.* Puji syukur atas kehadiran Allah yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur’an Kampar Riau” tersusun hingga selesai selaku syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau. Shalawat besarta salam kepada habibullah mustafa Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan sampai kepada alam yang berilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebanyak-banyaknya kepada yang tercinta dan terkasih yakni kedua orang tua peneliti Ayahanda Ali Raja Lubis dan Ibunda Hotna Sari atas setiap perjuangan, tetesan keringat, serta limpahan do’a dan kasih sayang guna mendukung ananda agar bisa meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini. Semoga semuanya senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Terimakasih juga untuk seluruh keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hairunas Rajab, M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Hj. Helmianti, M.Ag sebagai Wakil Rektor I, Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd sebagai Wakil Rektor II dan Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph. D sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Dr. H. Kadar. M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M. Ag., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Dr. Zubaidah Amir, M. Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons., Wakil Dekan III



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti M. Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Drs. Mudasir, M.Pd, Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H. Umar Faruq, M.Pd. selaku penesehat akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi peneliti.
5. Bapak Dr. H. Umar Faruq, M.Pd. selaku pembimbing skripsi yang sangat sabar dan telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi.
6. M. Khailullah, S.Ag., MA selaku penguji I, Irwati, S.Pd.I., M.Pd.I selaku penguji II, Dr. Edi Iskandar, M.Pd selaku penguji III, dan Dr. Sohiron, M.Pd selaku penguji IV yang telah memberikan saran dan motivasi kepada penulis dalam penyelenggaraan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap dosen dan Karyawan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. H. Kariman Ibrahim, MA selaku Pimpinan Pondok yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam penelitian di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau.
9. Bapak Sulaiman, S.Ag, M.Sy. selaku Kepala Madrasah Aliyah yang telah membantu peneliti dalam penelitian di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau.
10. Dosen dan staf tata usaha di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau yang telah membantu peneliti mengambil data selama penelitian. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Ali Raja Lubis, Ibunda Hotna Sari, beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan menjadi motivasi penulis dalam menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Serta terima kasih atas dukungan dan segala do'a yang telah diutarakan kepada Allah untuk kesuksesan dan keberkahan dalam penulis.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Kepada teman-teman terbaik : M. ridho, Alam, Anang Budiman, syawalluddin, lisadartina, sukamaida, sri wahyuni silitonga, indah maya sari, dan semua teamn-teman kelas AP A. yang selalu memberikan motivasi, waktu dan tenaga dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

12. Keluarga besar kelas Administrasi Pendidikan (AP) angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan Strata (S1) dalam jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, do'a dan dukungan kepada penulis.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dari berbagai pihak. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Wa'alaikumsalam warahmatullah wabarahkatuh.

Pekanbaru, 03 November 2021  
Penulis,

**Nasib Samsuri Lubis**  
**Nim. 11713100731**

UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala nikmat, karunia dan kasih sayang-Mu lah hamba bisa bertahan dan berjuang sampai detik ini.

Shalawat tidak lupa dilantunkan kepada baginda Rasulullah SAW.

Dalam setiap perjuangan dan usaha yang tiada terkira.

Aku sembahkan hasiah kecil yang telah aku perjuangkan selama empat tahun ini untuk kedua orang tua ku tercinta, yang tiada hentinya memberikan aku do'a, kasih sayang serta pengorbanan yang tiada terkira untuk membantu perjuangan anaknya.

Terimakasih yang bisa ku ucapkan untuk ayahanda dan ibunda untuk segala lelah dan letih yang ditempuh untuk bisa mewujudkan cita-citanya

Terimakasih...

Salam sayang dari anak mu

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia.”

(Ar-Ra'd: 11)



## MOTTO

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti akan kami tambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-ku), maka sesungguhnya azab-ku sangat pedih”

(Ibrahim: 7)

“Aku lebih menghargai orang yang beradab, daripada orang yang berilmu....kalau hanya berilmu, iblis pun jauh lebih tinggi ilmunya daripada manusia”

(Syekh Abdul Qadir Al-jailani)

“Orang yang bersungguh-sungguh pasti mendapat”

(penulis)

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

### **Nasib Samsuri Lubis, (2021): Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang terdiri dari variabel Komitmen Guru (X) dan variabel Mutu Pelayanan (Y), dengan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil angket. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana, uji validitas dan realibilitas, uji normalitas, uji linearitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an?. Subjek penelitian ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau. Objek penelitian ini adalah Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an berjumlah 30 dari tenaga pendidik dan Tenaga Kependidikan. Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.00 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Komitmen Guru) berpengaruh terhadap variabel Y (Mutu Pelayanan) di Pondok Pesantren Darul Qur'an. Kemudian dari hasil  $r$  hitung adalah 0.430 lebih besar dari  $r$  tabel 0.306 dengan koefisien determinasi 18.5% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja dipengaruhi oleh mutu pelayanan sebesar 18.5%. Jadi, hubungan komitmen guru terhadap mutu pelayanan positif. Dengan nilai  $r$  hitung 0.430. Hubungan bersifat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan Y, bila pemberian kompensasi semakin baik, maka mutu pelayanan akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika pemberian kompensasi tidak baik, maka tidak merasakan kepuasan dan menyebabkan mutu pelayanan akan menurun. Dalam penelitian ini, mutu pelayanan menyumbang sebesar 18.5% sehingga sisanya 81.5% ( $100\% - 18.5\%$ ) diperoleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : *Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan.***

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## ABSTRACT

### Nasib Samsuri Lubis, (2021): *The Influence of Teacher Commitment toward Service Quality at Islamic Boarding School of Darul Qur'an Kampar, Riau*

Quantitative approach was used in this research, and this research comprised variables of teacher commitment (X) and service quality (Y). The primary data were source of data obtained from the questionnaire results. Simple linear regression, validity and reliability test, normality test, and linearity test were analysis methods. This research aimed at knowing the influence of teacher commitment toward service quality at Islamic Boarding School of Darul Qur'an. The subjects of this research were educators and educational staff at Islamic Boarding School of Darul Qur'an. The object was the influence of teacher commitment toward service quality at Islamic Boarding School of Darul Qur'an. Educators and educational staff at Islamic Boarding School of Darul Qur'an were the population of this research, and they were 30 persons. Based on data analysis, it was obtained that the significant score 0.00 was lower than 0.05, so it could be concluded that X variable (teacher commitment) influenced Y variable (service quality) at Islamic Boarding School of Darul Qur'an. The result of  $r_{\text{observed}}$  0.430 was higher than  $r_{\text{table}}$  0.306 with the coefficient of determination 18.5%, so it could be concluded that teacher commitment influenced service quality 18.5%. The correlation between teacher commitment and service quality was positive. The score of  $r_{\text{observed}}$  was 0.430. The correlation was positive, and it meant that there was a unidirectional relationship between variables X and Y. The better the compensation was, the service quality would increase, or vice versa. If the compensation was not good, there was no satisfaction and it caused the service quality decreased. In this research, service quality contributed 18.5%, and the rest 81.5% (100%-18.5%) was obtained from other variables that were not mentioned in this research.

**Keywords:** *Teacher Commitment toward Service Quality*

UIN SUSKA RIAU

## ملخص

### نصيب سامسوري لوبيس، (٢٠٢١): تأثير التزام المعلم على جودة الخدمة في معهد دار القرآن كمفر رياو

في هذا البحث تم استخدام مدخل كمي يتكون من متغير التزام المعلم (متغير مستقل) ومتغير جودة الخدمة (متغير غير مستقل)، مع البيانات الأولية كمصدر للبيانات التي تم الحصول عليها من نتائج الاستبيان. طريقة التحليل في هذا البحث هي تحليل الانحدار البسيط، واختبار الصدق والثقة، واختبار الحالة الطبيعية واختبار الخطية. الغرض من هذا البحث معرفة مدى تأثير التزام المعلم على جودة الخدمة في معهد دار القرآن؟ وأفراده معلمون وموظفو التعليم في معهد دار القرآن كمفر رياو. وموضوعه في معهد دار القرآن. ومجتمعه معلمون وموظفو التعليم في معهد دار القرآن كمفر رياو الذين يبلغ عددهم ٣٠ معلما. بناء على تحليل البيانات، تم الحصول على قيمة أهمية  $0.05 < 0.05$ . بحيث يمكن الاستنتاج أن المتغير المستقل (التزام المعلم) له تأثير على المتغير غير المستقل (جودة الخدمة) في معهد دار القرآن كمفر رياو. ونتيجة حساب  $r$  هي  $0.43$  وهي كبرى من جدول  $r$   $0.306$  مع معامل تحديد  $0.518$ ، لذلك يمكن الاستنتاج أن خبرة العمل تتأثر بجودة الخدمة بنسبة  $0.518$ ٪. فإن علاقة التزام المعلم على جودة الخدمة إيجابية. بقيمة  $r$  عدد  $0.43$ . العلاقة إيجابية، بمعنى أن هناك علاقة أحادية الاتجاه بين متغير مستقل وغير مستقل، لو تحسن التعويض، لتحسنت جودة الخدمة. والعكس، وإن لم يكن التعويض جيدا، يكن الشعر بالرضا وجودة الخدمة منخفضة في هذا البحث، ساهمت جودة الخدمة بنسبة  $0.518$ ٪ والنسبة المتبقية  $0.481$ ٪ (١٠٠٪ -  $0.518$ ٪) حصلت من متغيرات أخرى لم يتم تضمينها في هذا البحث.

الكلمات الأساسية: التزام المعلم على جودة الخدمة



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PENGHARGAAN</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	6
C. Penegasan Istilah.....	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teoritis.....	9
B. Konsep Oprasional.....	31
C. Penelitian yang Relevan.....	32
D. Kerangka Berpikir.....	33
E. Asumsi dan Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	35
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	36
E. Populasi dan Sampel.....	36
F. Rancangan Penelitian.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Teknik Analisis Data.....	39

© **BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42
B. Uji Instrumen.....	48
C. Penyajian Data.....	53
D. Analisis Data .....	62
E. Pembahasan.....	63

**BAB V**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Konsep Operasional dan Indikator .....	31
Tabel 3.1	.....	42
Tabel III.1	Tabel Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pondok Pesantren Darul Qur'an .....	47
Tabel IV.2	Analisis Uji Validitas Angket Varibel Komitmen Guru di Pondok Pesantren Darul Qur'an.....	49
Tabel IV.3	Analisis Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan Di Pondok Pesantren Darul Qur'an .....	49
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Data .....	51
Tabel IV.6	Hasil Uji Linearitas Data .....	52
Tabel IV.7	Rekapitulasi Hasil Angket Variabel X .....	53
Tabel IV. 8	Rekapitulasi Hasil Angket Variabel Y(Mutu Pelayanan).....	55
Tabel IV.9	Hasil Analisia Regresi Sederaha .....	57
Tabel IV.10	Hasil Uji Hipotesis .....	58
Tabel IV.11	Tabel Perhitungan Untuk Mencari Nilai Korelasi Variabel Komtmen Guru (X) dan Mutu Pelayanan (Y).....	59
Tabel IV. 12	Hasil Koefisien Determinasi Model Summary.....	61



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.<sup>1</sup>

Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan. Dapat dikatakan bahwa faktor pelayanan pelanggan merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam meraih sukses menjual produknya. Meskipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayan yang baik, kecil kemungkinan memperoleh hasil yang diinginkan. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Keberhasilan dalam hal ini, disamping mampu mempertahankan pelanggan yang sudah ada, juga dapat menarik calon pelanggan baru.<sup>2</sup>

Komitmen dalam *Oxford English Dictionary* adalah “*engagement which restricts freedom from action*” (peningkatan yang membatasi kebebasan dalam beraktivitas). Sedangkan konsep komitmen organisasi didefinisikan oleh

<sup>1</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo) h.25

<sup>2</sup> *Ibid.* h.355





Mondaydan koleganya sebagai “kekuatan relatif dari identifikasi individu terkait dengan keterlibatannya sebagai anggota organisasi”, maka hal ini menunjukkan sebagai konstruk yang mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi, yang menarik untuk dikaji sebagaimana konsep kepuasan kerja, keterlibatan kerja, perkembangan karier, komitmen saat ini, intensitas keluar masuknya karyawan dalam suatu organisasi.<sup>3</sup>

Komitmen adalah suatu sikap kerja (*job attitude*) atau keyakinan yang merupakan cerminan kekuatan yang relative dari keberpihakan dan keterlibatan individu pada suatu organisasi. komitmen yang dimiliki oleh seseorang akan membuatnya memiliki kerelaan untuk bekerja keras dan memberikan energi serta waktu untuk sebuah pekerjaan (*job*) atau aktivitasnya. Komitmen juga merupakan suatu keadaan dimana individu telah meningkatkan tindakannya terhadap keyakinan yang sangat mendukung kegiatan dan keterlibatannya sendiri.<sup>4</sup>

Guru atau disebut juga sebagai pendidik adalah orang dewasa yang bertanggung jawab memberi bimbingan atau bantuan anak didik dalam perkembangan jasmani dan rohaninya agar mencapai kedewasaannya, mampu melaksanakan tugasnya sebagai makhluk Allah, khalifah dipermukaan bumi, sebagai makhluk sosial dan sebagai individu yang sanggup berdiri sendiri. Istilah yang lain yang lazim digunakan untuk pendidik ialah guru.<sup>5</sup>

Komitmen guru berkaitan dengan semangat kerja guru, indikasi komitmen

<sup>3</sup> Alifiulahtin Utamaningsih *Perilaku Organisasi*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014) h. 139- 140

<sup>4</sup> Heni Pratiwi, *Komitmen Mengajar*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2019) h.2-3

<sup>5</sup> Yohana Afliani Ludo Buan, *Guru Pendidikan Karakter Sinergitas Peran Guru Dalam Menanamkan Nilai-nilai Pendidikan Karakter Di Era Milenial*, (Indramayu: Cv. Adanu Abimata, 2020) h.1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

guru adalah semantik kerja pada diri guru. Komitmen guru yang tinggi adalah yang memiliki semangat kerja yang tinggi, begitupun sebaliknya. Semangat kerja yang tinggi ditandai dengan adanya disiplin tinggi, minat kerja, antusiasme dan motivasi yang tinggi untuk bekerja, terpacu untuk berpikir kreatif dan imajinatif, konsekuen dan selalu berusaha mencari alternative dalam metode pengajarannya. Guru dengan semangat kerja yang rendah akan menunjukkan perilaku indiscipliner, hanya terpaku pada satu metode mengajar, kurang kreatif, kurang berusaha, dan kurang motivasi.<sup>6</sup>

Begitu juga dalam lembaga pendidikan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan. Kualitas layanan pendidikan diberikan oleh pengelola sekolah, diantaranya kepala sekolah, tenaga administrasi sekolah dan karyawan lainnya. Salah satu instansi pendidikan di Kabupaten Kampar adalah Pondok Pesantren Darul Qur'an merupakan lembaga pendidikan formal yang berada naungan Kementerian Agama. Hasil pengamatan pada saat observasi di Pondok Pesantren Darul Qur'an menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang masih kurang maksimal dilakukan peningkatan mutu pelayanan baik. Kualitas pelayanan yang dikatakan masih kurang tersebut karena belum dapat memenuhi harapan. Tujuan pendidikan itu sendiri adalah menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Pelayanan yang diberikan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat, dengan bermunculan sekolah-sekolah yang berlomba-lomba menjadi sekolah yang terbaik. Peneliti merasa tertarik melakukan

<sup>6</sup> Joharis Lubis & Indra Jaya, *Komitmen Membangun Pendidikan*, (Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya, 2021) h.311

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penelitian di Pondok Pesantren Darul Qur'an Karena komitmen guru terhadap mutu pelayanan masih kurang baik. Sekolah dalam memberikan pelayanan terhadap siswanya masih kurang memuaskan, namun tujuan pendidikan tidak bermasalah dan berjalan dengan lancar.

Menurut Chotibul Umam, Mutu adalah sebagai objek dari sebuah komitmen menjadi acuan bagi layanan yang diberikan oleh guru. Tinggi rendahnya mutu atau kualitas layanan menjadi standard dan indikator keberhasilan dan ketercapaian komitmen yang di jalankan pelayanan public dalam hal ini guru. Mutu berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan bersifat dinamis. Keberadaanya merupakan cerminan dari nilai keunggulan produk/jasa yang diberikan kepada pelanggan oleh pelayan public sesuai kebutuhan dan keinginannya, bahkan melampaui harapannya.<sup>7</sup>

Bedasarkan hasil pengamatan dan observasi yang telah dilakukan peneliti di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau, peneliti menemukan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih ada beberapa guru yang kurang berpengalaman dalam melayani
2. Tingkat komitmen guru terhadap mutu pelayanan masih kurang
3. Komitmen guru masih rendah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa perlu menganalisis sejauh mana pengaruh komitmen organisasi guru terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan Pondok Pesantren Darul Qur'an.

<sup>7</sup> Chotibul Umam, *Pendidikan Akhlak, Upaya Pembinaan Akhlak Melalui Program Penguatan Kegiatan Keagamaan*, (The First On-Publisher in Indonesia, 2021) h 68



## Adapun penelitian yang dilakukan adalah mengenai “**PENGARUH KOMITMEN GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PONDOK PESANTREN DARUL QUR’AN KAMPAR RIAU**”

### A. Alasan Memilih Judul

Penelitian yang penulis lakukan mengenai Komitmen Organisasi Guru Di Pondok Pesantren Darul Qur’an Kampar Riau dilakukan dengan beberapa alasan, yaitu :

1. Permasalahan di atas sesuai dengan keilmuan yang penulis pelajari selama ini pada program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Penulis mampu untuk meneliti masalah-masalah yang terdapat dilapangan.
3. Lokasi dapat dijangkau oleh penulis untuk melakukan penelitian.

### C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahan pahaman dalam penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah-istilah yang berkenaan dengan judul penelitian agar tidak terjadi kesalah pahaman dan penafsiran yang berbeda.

Adapun penjelasan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>8</sup>
2. Komitmen dalam *Oxford English Dictionary* adalah “*engagement which restricts freedom from action*” (peningkatan yang membatasi kebebasan dalam

<sup>8</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008) h. 56



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

beraktivitas). Komitmen merupakan keadaan psikologis yang mengidentifikasi suatu keterbukaan individual yang diasosiasikan dengan hasrat untuk melibatkan diri. Komitmen pendidik dimaknai sebagai factor penentu yang memengaruhi proses pengajaran dan belajar peserta didik. Komitmen merupakan suatu tekad yang kuat sehingga untuk mendorong dan mewujudkannya tidak terlepas dari beberapa rintangan yang mungkin dihadapi.

### D. Permasalahan

#### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gejala-gejala yang dikemukakan pada latar belakang, maka permasalahan yang ada pada kajian ini diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Pengaruh Komitmen guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau.
- b. Faktor yang mempengaruhi komitmen guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau.

#### 2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian penulis, maka penulis memberikan batasan atau membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada: Seberapa Besar Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau.

#### 3. Rumusan Masalah

Apakah ada Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau?

## Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan PondokPesantren Darul Qur'an Kampar Riau.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai syarat untuk meraih gelar S1 (strata satu) UIN SUSKA RIAU
- b. Sebagai bahan untuk memperluas pengetahuan dalam karya ilmiah khususnya yang berkaitan dengan mata kuliah di Universitas Sultan Syarif Kasih Riau
- c. Sebagai bahan informasi dan perbandingan peneliti berikutnya berhubungandengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kerangka Teoritis

##### 1. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu layanan adalah kualitas sebuah pelayanan sehingga terpenuhinya semua kebutuhan para pengguna jasa atau barang (konsumen). Masalah mutu layanan menjadi momok sekaligus tantangan bagi para pengelola lembaga dan organisasi pendidikan. Pada pendidikan jalur formal, segala sesuatunya telah didesain sedemikian rupa oleh pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah, sedangkan pada jalur pendidikan nonformal pemerintah masih setengah hati memberikan perhatian. pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang berdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Sedangkan pengertian pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan. Pendidikan diselenggarakan dengan memberikan keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran (Undang-undang No. 20 tahun 2003 Pasal 1 Ayat 12). Jalur pendidikan formal dipandang lebih baik dalam hal pelayanan berbasis mutu pada masyarakat pengguna jasa pendidikan, tentu karena memang dikoordinasikan dan dipantau secara langsung dan terus-menerus dalam penyelenggaraan pendidikan. Pendidikan formal telah menerapkan berbagai metode peningkatan mutu layanan kepada pengguna layanan pendidikan (masyarakat), sebagaimana dilakukan oleh lembaga swasta yang berorientasi pada kepuasan pelanggan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

(masyarakat dan *stakeholder*).<sup>9</sup>

Konsep pelayanan dan penjaminan mutu pendidikan dapat dilakukan dengan pengukuran *Total Quality Management* (TQM), sebagaimana dinukilkan oleh Edward Sallis bahwa konsep mutu dalam kaitan dengan *Total Quality Management* (TQM), dimana menurutnya mutu itu harus dipandang sebagai konsep yang relatif bukan konsep yang absolut. Defenisi relatif tersebut memandang, bahwa mutu pendidikan bukan sebagai suatu yang dianggap berasal produk atau layanan semata, tetapi harus melibatkan semua komponen yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan non sumber daya manusia.

Mutu dapat dikatakan baik, apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu sebagai instrument untuk menilai produk sudah memenuhi standar atau belum, masih bersifat relatif dan tidak eksklusif.

Defenisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek, adalah dapat menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan/*user*. Menurut, Philip H.Coombs melihat konsep mutu pendidikan tidak hanya diukur dari prestasi belajar, seperti yang dikaitkan dengan kurikulum dan standarisasinya, tetapi perlu juga dilihat dari relevansi dan kebutuhan belajar saat ini dan untuk masa yang akan datang. Mutu pendidikan dalam arti luas ditentukan oleh tingkat keberhasilan seluruh faktor yang terlibat untuk mencapai tujuan pendidikan. Disamping itu mutu pendidikan tidak saja ditentukan oleh pihak sekolah sebagai lembaga pendidikan. Tetapi

<sup>9</sup> Urip Triyono, *Kepemimpinan Transformasional Dalam Pendidikan (Formal, Non Formal, dan Informal)*, (Yogyakarta: Deepublish, Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2019) h. 58-59

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Juga harus disesuaikan dengan apa yang menjadi pandangan dan harapan masyarakat tentang mutu lulusan sekolah pun terus-menerus berkembang.

Mutu pendidikan itu bersifat multidimensi yang meliputi aspek *input*, proses dan keluaran (*output* dan *outcomes*). Oleh karena itu, indikator dan standar mutu pendidikan dikembangkan secara holistik mulai dari *input*, proses dan keluaran. Dengan demikian yang dimaksud dengan mutu lembaga pendidikan adalah kebermutuan dari berbagai pelayanan atau servis yang diberikan oleh insitisi pendidikan kepada peserta didik maupun kepada tenaga staf pengajar untuk terjadinya proses pembelajaran.

Berbagai pelayanan insitisi pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jaspelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan administrasi pendidikan
- b. Pelayanan pembelajaran
- c. Pelayanan kurikuler
- d. Pelayanan penelitian
- e. Pelayanan keinformasian pendidikan.<sup>10</sup>

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis layanan, dan berhasil mengidentifikasi 5 (lima) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan (stakeholder pendidikan) dalam mengevaluasi mutu pelayanan. Kelima dimensi karakteristik mutu pelayanan tersebut adalah:

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dan kehandalan dalam

<sup>10</sup> Hasnani, *Pengendalian Mutu Sekolah*, (Tembilahan-Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2009) h.12



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menyediakan pelayanan yang segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan

- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan karyawan/Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan (stakeholder pendidikan)
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta kesopanan karyawan/Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) dalam memberikan layanan, aman dari bahaya, risiko, keraguan dan memiliki sifat dapat dipercaya
- d. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (stakeholder pendidikan)
- e. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) dan sarana komunikasi.<sup>11</sup>

## 2. Pengertian Komitmen Guru

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Guru yang memiliki komitmen adalah guru yang mempunyai keinginan kuat untuk menjadi anggota dari sekolah atau yayasan. Mempunyai kemampuan kuat untuk bekerja dan berusaha bagi kepentingan sekolah, mempunyai

<sup>11</sup> Zaitun, dkk, *Penempatan dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia*, (Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau, 2011) h.120-121



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keperjayaan dan penerima terhadap nilai-nilai dan tujuan sekolah atau yayasan.

Komitmen membuat seorang guru untuk setia pada sekolah atau yayasan, oleh karenanya sangat dibutuhkan agar memiliki dedikasi terhadap sekolah atau yayasan untuk tetap bekerja dan menjalankan kewajibannya secara baik dan benar.<sup>12</sup>

Komitmen adalah suatu keterikatan (perjanjian) untuk melakukan sesuatu. Komitmen merupakan keterikatan diri terhadap tugas dan kewajiban yang melahirkan tanggung jawab, tanggap (reponsif), prakarsa (inisiatif), kreatif, dan inovatif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Di dalam undang-undang (UU) nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen, di jelaskan bahwa guru dan dosen harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketaqwaan, dan akhlak mulia.<sup>13</sup>

Secara konseptual, ternyata komitmen, yang menjadi dasar bagi guru sejati agar tidak banyak mengeluh karena besarnya tantangan yang dihadapi dalam dimensi yang bersifat *multifacet* merupakan *resulante synergis* dari keterampilan dan keyakinan. Ini berarti seorang guru sejati harus memiliki komitmen tinggi dan merupakan suatu pradigma dalam tingkah dan lakunya. Sulit membayangkan seorang guru tanpa memiliki komitmen dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara amanah. Tanpa komitmen maka seorang guru hanya akan bekerja jika diperintah, diawasi, dan kalau perlu dihukum jika tidak menjalankan tugas dengan baik. Atau, bagaimana jadinya

<sup>12</sup> Siti Aisyah, *Kompensasi Dan Komitmen Guru*, (Pontianak: PGRI Prov Kalbar, 2019) h.

<sup>13</sup> Gus Indrawan, dkk, *Guru Profesional*, (Tulung, Klaten, Jateng: Penerbit lakeisha, 2020) h.133

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Jika guru menjalankan tugas tanpa komitmen yang berarti bahwa segala yang dikerjakan masih menghitung untung-rugi bukan hanya dalam konteks dunia-akhirat tetapi malah lebih rendah dari itu, untung-rugi secara finansial.

Guru sejati, sebagai satu profesi, maknanya disebut juga professional, harus bisa mengawasi diri sendiri tanpa pengaruh dari luar dirinya. Guru sejati bekerja bukan karena disuruh, diperintah, apalagi dimarahi atau ditakut-takuti. Tapi bekerja karena rasa tanggung jawab yang lahir dari dalam diri sendiri. Inilah arti komitmen dalam konteks yang diuraikan. Komitmen dilahirkan atas adanya keterampilan yang tinggi dan keyakinan yang bulat di dalam batin seorang guru (yang sejati).<sup>14</sup>

Kesejahteraan guru menjadi jantungnya pelayanan pendidikan, karena dengan sistem insentif yang wajar dapat diharapkan komitmen guru untuk memberikan pelayanan terbaik. Sebagian besar guru tidak bertahan lama untuk bekerja di pedesaan karena tidak ada insentif yang memadai untuk dapat menahan mereka tinggal di sana. Faktor sosial budaya yang berbeda, keadaan ekonomi dan lingkungan hidup yang tidak layak perlu diimbangi dengan program kompensasi, seperti tunjangan gaji khusus, misalnya 500% dari gaji pokok dengan prospek promosi dan karir yang jelas.<sup>15</sup>

Komitmen adalah suatu keterikatan (perjanjian) untuk melakukan sesuatu. Komitmen merupakan keterikatan diri terhadap tugas dan kewajiban yang melahirkan tanggung jawab, tanggap (responsif), prakarsa (inisiatif),

<sup>14</sup> M. Gorky Sembiring, *Mengungkap Rahasia dan Tips Manjur Menjadi Guru Sejati*, (Yogyakarta: Best Publisher, 2009) h.72-73

<sup>15</sup> H. Isjoni, *Membangun Visi Bersama; Aspek-aspek Penting*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006) h. 68



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kreatif, dan inovatif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Di dalam undang-undang (UU) nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen, dijelaskan bahwa guru dan dosen harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketaqwaan, dan akhlak mulia. Komitmen pada profesi menjadi keniscayaan untuk mencapai tujuan bersama.

Kata komitmen berasal dari bahasa latin *commitere, to connect, entrust-the state of being obligated or emotionally, impelle*. Adalah suatu keyakinan yang mengikat (akad) sedemikian kukuhnya sehingga membelenggu seluruh hati nuraninya dan kemudian menggerakkan perilaku menuju arah yang diyakininya. Komitmen guru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri tentang tugas, yang dapat memberi pengaruh besar terhadap sikap guru berupa tanggung jawab dan *responsive* (inovatif) terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Bentuk sikap dan kesadaran penuh akan tanggung jawab dari sebuah tugas dan kewajiban guru sebagai agen perubahan.<sup>16</sup>

Komitmen guru terhadap siswa, menurut park meliputi kesediaan guru untuk membantu siswa dan bertanggung jawab atas pembelajaran siswa dan kehidupan sekolah. Dalam hal ini, Mart mengungkapkan sebagai berikut:

*A committed teacher always makes every effort to advance students' professional competence by providing them a quality learning environment. A committed teacher, through making effective contribution to the achievement of students, endeavors their students to be well-educated in their community."*

Seorang guru yang dimiliki komitmen terhadap siswa akan berusaha

<sup>16</sup> Irjus Indrawan, *Menjadi Guru Paud*, (Bengkalis-Riau, Dotplus Publisher, 2020) h.73-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menciptakan lingkungan belajar yang berkualitas., siswa diposisikan sebagai subjek belajar dan guru sebagai fasilitator. Guru berupaya untuk meningkatkan kompetensi siswa dengan dengan cara membimbing dan memotivasi siswa agar mencapai hasil belajar yang optimal. Nias,dkk, menyebutkan bahwa aspek lain dari komitmen adalah memperhatikan kelanjutan karier. Kelanjutan karier merupakan proses dan kegiatan mempersiapkan pegawai untuk jabatan yang akan datang. Komitmen guru terhadap kelanjutan karier di tunjukkan dengan keterlibatan guru di dalam meningkatkan kompetensinya agar kerier yang digeluti dapat berkembang maksimal.<sup>17</sup>

Komitmen guru merupakan kekuatan batin yang dating dari dalam hati seorang guru dan kekuatan dari luar guru itu sendiri tentang tugasnya yang dapat memberi pengaruh besar terhadap sikap guru berupa tanggung jawab dan reponsif (inovatif) terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>18</sup>

Mendengar kata komitmen, sering kali yang muncul dalam pikiran kita sebuah kata yang mempunyai makna tentang tugas dan tanggung jawab. Atau sesuatu yang berhubungan dengan janji, keterikatan, kedisiplinan, kesungguh- sungguhan, motivasi dan loyalitas. Komitmen adalah kesepakatan/janji untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan disertai dengan loyalitas berdasarkan kesamaan nilai/visi pribadi dan visi organisasi.

Setidaknya ada 2 hal penting yang harus mendapat perhatian terkait komitmen.

<sup>17</sup> Emilda Sulasmi, *Manajemen dan Kepemimpinan*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2009) h. 206

<sup>18</sup> Asep Sukenda Egok, *Profesi Kependidikan*, (CV. Pilar Nusantara, 2019) h. 90

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Komitmen yang didasari oleh visi pribadi

Visi pribadi memiliki kekuatan yang berasal dari keyakinan, nilai-nilai, kepercayaan diri, konsistensi, sikap optimis, dan totalitas berkomitmen. Sikap yang lahir dari keyakinan kuat, optimis dan totalitas akan membentuk pribadi dengan sikap komitmen tinggi. Sikap ini memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi, yang berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi.

b. Berhubungan dengan visi organisasi

Komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan bagian yang amat penting, terutama pada perusahaan-perusahaan nonprofiter yang skalanya tidak kompetitif dibanding gaji karyawan yang bekerja di perusahaan industri. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi tidak sekedar bergabung dengan perusahaan secara fisik melainkan juga bersedia melakukan pekerjaan di luar tugasnya. Di organisasi nonprofit seperti lembaga pendidikan, upaya untuk meningkatkan keterlibatan kerja dan komitmen dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya dengan pendekatan manusiawi- menganggap karyawan bukan sebagai faktor produksi semata-juga memberikan penghargaan kepada mereka sebagai individu sehingga karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab, keamanan, dan kenyamanan dalam menjalankan aktivitas kerjanya.

Jika organisasi memiliki komitmen, maka organisasi tersebut dapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengembangkan kekuatan visi organisasi, yaitu mengoptimalkan kekuatan praktik-praktik kepemimpinan, semangat perubahan, menggali dan mempraktikkan visi bersama, memperhatikan mutu dan pelayanan, serta mengembangkan organisasi.<sup>19</sup>

### 3. Model Komitmen

Menurut Hersey, terdapat lima model komitmen, yaitu: a. komitmen kepada pelanggan (stakeholder pendidikan), b. komitmen kepada organisasi, c. komitmen kepada diri, d. komitmen kepada orang-orang, e. komitmen kepada tugas. Kelima model tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Komitmen kepada pelanggan (stakeholder pendidikan) berarti memberikan pelayanan kepada pelanggan (stakeholder pendidikan) secara konsisten dan bersungguh-sungguh, serta membangun kepentingan pelanggan (stakeholder pendidikan), demi kepuasan pelanggan (stakeholder pendidikan).
- b. Komitmen kepada organisasi, adalah memiliki kebanggaan terhadap organisasi yang diwujudkan dengan jalan membangun organisasi, memberi dukungan kepada organisasi, dan bekerja berdasarkan nilai-nilai organisasi.
- c. Komitmen kepada diri, berarti memiliki kepribadian diri yang kuat dan positif yang ditunjukkan dengan ciri-ciri: bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil, membangun diri sebagai seorang manajer yang memiliki integritas, dan mau menerima kritikan yang sifatnya

<sup>19</sup> Joko Wahyono, *Sekolah Miskin Guru Kaya Guru Miskin*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010) h. 64-65





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

membangun.

- d. Komitmen pada orang-orang, berarti memperhatikan pentingnya kelompok kerja, dan individu-individu dalam memperhatikan bawahannya antara lain melalui pemberian perhatian dan pengakuan kepada bawahan, membangun umpan balik, dan memberi kesempatan timbulnya inovasi.
- e. Komitmen kepada tugas adalah berkonsentrasi kepada pelaksana tugas.<sup>20</sup>

Menurut Louis menjelaskan empat jenis komitmen guru, yaitu:

- a. Komitmen terhadap Sekolah Sebagai Satu Unit Sosial

Sekolah merupakan lembaga sosial yang tumbuh dan berkembang dari dan untuk masyarakat. Sebagai lembaga formal, sekolah merupakan suatu organisasi yang terikat tata aturan formal, memiliki program dan target (sasaran) yang jelas, serta struktur organisasi penyelenggara dan pengelola yang resmi. Pendidikan di sekolah pada dasarnya merupakan bagian dari pendidikan keluarga. Sekolah sekaligus sebagai lanjutan pendidikan dalam keluarga. Interaksi yang terjadi di sekolah menjadi jembatan bagi anak dalam menghubungkan kehidupan di keluarga dengan kehidupan di masyarakat.

Sebagai lembaga formal, sekolah terdiri dari dua individu yaitu pendidik dan peserta didik yang saling menjalin hubungan. Guru sebagai pendidik mempunyai kewajiban untuk membawa peserta didik menuju tumbuh kembang yang optimal dengan memanfaatkan interaksi sehari-hari. Pendidikan di sekolah merupakan cara paling baik dan efektif

<sup>20</sup> Zaitun, dkk, *Penempatan dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia*, (Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau, 2011) h. 111-112

dalam pembentukan pribadi peserta didik. Cara ini menjadi penghubung antara guru dan siswa dalam berinteraksi. Guru harus mempunyai komitmen terhadap sekolah, bertanggung jawab terhadap sekolah dan profesinya, menciptakan iklim sekolah yang kondusif, dan berusaha mewujudkan tanggung jawab dan peranan sekolah guna mencapai keberhasilan pendidikan dan pengajaran.

b. Komitmen terhadap Kegiatan Akademik Sekolah

Guru harus mempunyai komitmen untuk menyiapkan banyak waktu dalam melaksanakan tugas. Komitmen yang berkaitan dengan akademik (pembelajaran) seperti, perancangan pengajaran, pengelolaan pengajaran, dan senantiasa berpikir tentang cara untuk meningkatkan keaktifan dan prestasibelajar siswa-siswi.<sup>21</sup>

c. Komitmen terhadap Siswa-siswi Sebagai Individu yang Unik.

Berikut ini adalah pendapat Gradner mengenai perbedaan yang prinsip dari siswa-siswi yang harus diketahui oleh guru sebagai landasan membangun komitmen kesadaran bahwa pelajar adalah individu yang unik.

- 1) Perbedaan dalam latar belakang rumah
- 2) Perbedaan dalam kesehatan nutrisi
- 3) Perbedaan dalam kemampuan anak disekolah
- 4) Perbedaan dalam minat.

d. Komitmen untuk Menciptakan Pengajaran Bermutu

Seorang guru senantiasa merespons perubahan-perubahan

<sup>21</sup> Irjus Indrawan, *Menjadi Guru Paud*, (Bengkalis-Riau, Dotplus Publisher, 2020) h. 76-

pengetahuan baru dan terkini terutama ide-ide baru tersebut dalam implementasi kurikulum dikelas, sehingga pembelajaran bermutu. Mutu pembelajaran atau mutu pendidikan akan dapat dicapai jika guru memenuhi kebutuhan siswa-siswi dan yang harus dipersiapkan oleh guru. Kemampuan guru menciptakan pembelajaran yang aktif dan menyenangkan adalah upaya positif untuk meningkatkan mutu pembelajaran.<sup>22</sup>

Meyer dan Allen menjelaskan komitmen menggunakan model tiga dimensi yang dinamakan komitmen afektif, berkelanjutan (*continuance*), dan normatif. Dimensi-dimensi komitmen ini menggambarkan cara-cara yang berbeda pada pengembangan komitmen organisasi dan implikasinya pada perilaku anggota.

a. Dimensi Komitmen Afektif

Dimensi pertama komitmen organisasi afektif, yang merepresentasikan keterlibatan emosional individu dengan organisasi. Menurut Mayer dan Allen, komitmen afektif adalah keterikatan emosional pada, identifikasi dengan, dan keterlibatan pada organisasi. Anggota organisasi yang berkomitmen dengan organisasinya berdasarkan aspek afektif, melanjutkan, atau melakukan pekerjaannya karena mereka memang menginginkan. Anggota organisasi yang berkomitmen pada tingkat afektif tetap bertahan dalam organisasi karena mereka memandang hubungan personal yang terjalin dengan organisasi sejalan

<sup>22</sup>*Ibid*, h. 79-80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan tujuan dan nilai-nilai mereka. Komitmen afektif bekerja terkait sikap dengan perasaan positif terhadap organisasi. Sheldon menjelaskan bahwa komitmen afektif terkait dengan identitas individu dengan organisasi. Komitmen afektif adalah kekuatan relatif pada identifikasi individu dan keterlibatannya dalam organisasi. Kekuatan komitmen afektif dipengaruhi oleh perluasan kebutuhan dan harapan individu mengenai organisasi yang disesuaikan dengan pengalaman aktual mereka juga menggambarkan nilai rasionalitas yang mendasari komitmen organisasi yang mengacu pada tingkatan kongruensi nilai antara anggota dengan organisasi.

Model komitmen organisasi Mayer dan Allen mengindikasikan bahwa komitmen afektif dipengaruhi oleh sejumlah faktor, yaitu tantangan pekerjaan, kejelasan peran, kesulitan pencapaian tujuan, penerimaan oleh manajemen, kohesivitas rekan sejawat, kesetaraan, kepentingan pribadi, umpan balik, partisipasi, dan keteguhan.

Pengembangan komitmen afektif melibatkan identifikasi dan internalisasi. Di jelaskan bahwa keterikatan afektif dengan organisasi pertama kali didasarkan pada identifikasi dengan hasrat menegakkan hubungan yang menguntungkan dengan organisasi. Kedua, melalui internalisasi mengacu pada kongruensi tujuan-tujuan dan nilai-nilai yang dianut oleh individu-individu dan organisasi. Secara umum, dapat dikatakan komitmen organisasi menfokus pada sejauh mana individu mengidentifikasi organisasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Dimensi Komitmen Berkelanjutan

Dimensi kedua pada model tiga dimensi komitmen organisasi adalah komitmen berkelanjutan. Komitmen berkelanjutan, menurut Mayer dan Allen, adalah kesadaran perhitungan dihubungkan dengan jika meninggalkan organisasi. Hal ini mensyaratkan adanya kalkulasi dari persepsi individu atau pertimbangan biaya dan risiko terkait dengan situasi ketika harus meninggalkan organisasi. Dijelaskan pula oleh Allen dan Meyer bahwa anggota organisasi yang tetap berada dalam organisasi karena memang membutuhkan. Hal mengindikasikan perbedaan antara komitmen berkelanjutan dan afektif, yaitu komitmen afektif lebih menekankan alasan saat individu tetap berada dalam organisasi, karena mereka memang menginginkan.

Sebaliknya, komitmen berkelanjutan dikaitkan dengan keterikatan instrumental pada organisasi yang didasarkan pada pengukuran perolehan keuntungan ekonomi. Anggota organisasi mengembangkan komitmen pada organisasi karena imbalan positif bersifat ekstrinsik yang didapatkan melalui usaha yang menghasilkan persetujuan tanpa anggota mengidentifikasi dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Kekuatan komitmen berkelanjutan yang mengimplikasikan kebutuhan untuk tetap dalam organisasi ditentukan oleh kerugian yang sudah diperhitungkan jika anggota meninggalkan organisasi, Kaur dan Jun mengidentifikasi bahwa komitmen berkelanjutan akan menguat ketika ketersediaan pilihan pekerjaan terbatas atau sedikit dan investasi yang diberikan pada

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



organisasi sudah cukup tinggi. Argument ini mendukung pandangan bahwa ketika tersedia pilihan-pilihan yang lebih baik, anggota akan meninggalkan organisasi. Meyer dan Allen juga menjelaskan bahwa investasi yang sudah banyak ditanamkan pada organisasi dan terbatasnya pilihan-pilihan cenderung memperkuat individu untuk mempertahankan aktivitas pekerjaan mereka dan tanggung jawab bagi individu yang tetap berkomitmen karena mereka membutuhkan. Ini mengimplikasikan bahwa individu-individu yang bertahan dalam organisasi karena mereka terikat oleh akumulasi investasi yang semakin lama akan semakin terbatas, diantaranya rencana pension, senioritas, atau keterampilan khusus yang dimiliki.

Kebutuhan untuk tetap bertahan adalah keuntungan yang dihubungkan dengan partisipasi berlanjut dan penghentian aktivitas atau berakhirnya komitmen adalah biaya yang dihubungkan dengan meninggalkan organisasi. Keuntungan yang diperoleh dengan menggambarkan konsep komitmen berkelanjutan sebagai kerangka kerja pertukaran adalah untuk kerja dan loyalitas didasarkan pada kembalinya keuntungan-keuntungan materi dan imbalan. Oleh karena itu, dalam rangka mempertahankan karyawan yang memiliki komitmen berkelanjutan, organisasi perlu memberi perhatian lebih dan usaha-usaha mengenali elemen-elemen yang memberikan keuntungan bagi anggota yang pada akhirnya akan menumbuhkan moral anggota untuk menjadi berkomitmen secara afektif.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Dimensi Komitmen Normatif

Dimensi terakhir pada model komitmen organisasi adalah komitmen normatif. Meyer dan Allen mendefinisikan komitmen normatif sebagai perasaan tanggung jawab untuk melakukan. Keyakinan normatif yang terinternalisasi adalah tugas dan tanggung jawab membuat individu merasa kewajiban mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Menurut mereka, anggota organisasi yang memiliki komitmen normatif berkewajiban untuk tetap berada dalam organisasi. Dalam *term* dimensi normatif, anggota bertahan karena dilandasi suatu keharusan.

Kaur dan Jun menggambarkan komitmen normatif sebagai perilaku kerja individu, yang dipandu oleh rasa kewajiban (*sense of duty*), keharusan, dan loyalitas pada organisasi. Anggota organisasi yang berkomitmen didasarkan pada alasan-alasan moral, pertimbangan anggota-anggota yang memiliki komitmen normatif adalah secara moral mereka harus tetap dalam organisasi atau menampilkan aktivitas pekerjaan tanpa mempertimbangkan seberapa besar kepuasan atau peningkatan status yang diberikan organisasi pada mereka. Kekuatan komitmen normatif dipengaruhi oleh aturan-aturan yang dipahami mengenai tanggung jawab timbal balik antara organisasi dan anggotanya. Tanggung jawab timbal balik didasarkan pada teori pertukaran sosial, yaitu individu menerima keuntungan di bawah tanggung jawab normatif yang kuat atau aturan untuk membayar kembali keuntungan dengan beberapa cara. Hal ini mengimplikasikan bahwa individu-individu sering merasa kewajiban

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



membayar kembali pada organisasi untuk investasi yang diberikan kepada mereka, di antaranya melalui pelatihan dan program pengembangan, Meyer dan Allen menjelaskan bahwa pencapaian tanggung jawab moral lainnya diperoleh melalui proses sosialisasi dalam masyarakat atau organisasi. Pada kasus lain, hal ini didasarkan pada norma timbal balik atau dengan kata lain, jika anggota atau karyawan menerima keuntungan, akan menempatkan mereka atau organisasi dibawah kewajiban moral untuk merespons dalam kebaikan.<sup>23</sup>

#### 4. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Komitmen

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi adalah:

##### a. Faktor Personal

- 1) Ciri-ciri kepribadian tertentu, yaitu, teliti, ekstrovert, berpandangan positif (optimis), cenderung lebih komit. Demikian juga individu yang lebih berorientasi kepada tim dan menempatkan tujuan kelompok di atas tujuan sendiri serta individu yang altruistis (senang membantu) akan cenderung lebih berkomitmen.
- 2) Komitmen organisasi berhubungan positif dengan usia dan masa kerja.
- 3) Tingkat pendidikan, makin tinggi semakin banyak harapan yang mungkin tidak dapat diakomodir, sehingga komitmennya semakin rendah. Jenis kelamin, wanita pada umumnya menghadapi tantangan lebih besar dalam mencapai kariernya, sehingga komitmennya lebih

<sup>23</sup> Erika Setyanti Kusuma Putri, Komitmen Pada Perubahan Organisasi, (Perubahan Organisasi Dalam Prespektif Islam dan Psikologi, (Yogyakarta: Depublih Grup Penerbit CV Budi Utama, 2018) h.48

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi.

- 4) Status perkawinan, yang menikah lebih terikat dengan organisasinya.
- 5) Keterlibatan kerja (*job involvement*), tingkat keterlibatan kerja individu berhubungan positif dengan komitmen organisasi.

b. Faktor Situasional

- 1) Nilai (*value*) Tempat kerja

Nilai-nilai yang dapat dibagikan adalah suatu komponen kritis dari hubungan saling berkaitan, nilai-nilai kulaitas, inovasi, kooperasi, partisipasi, dan *trusts* akan mempermudah setiap anggota untuk saling berbagi dan membangun hubungan erat. Jika para anggota percaya bahwa nilai organisasinya adalah kualitas produk jasa, para anggota akan terlibat dalam perilaku yang memberikan kontribusi untuk mewujudkan hal tersebut.

- 2) Keadilan Organisasi

Keadilan organisasi meliputi: keadilan yang berkaitan dengan kewajaran alokasi sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan, serta keadilan dalam persepsi kewajaran atas pemeliharaan hubungan antar pribadi.

- 3) Karakteristik Pekerjaan

Meliputi pekerjaan yang penuh makna, otonomi, dan umpan balik dapat merupakan motivasi kerja yang internal. Jerigan, Beggs menyatakan kepuasan atas otonomi, status, dan kebijakan merupakan prediktor dari komitmen. Karakteristik spesifik dari pekerjaan dapat

meningkatkan rasa tanggung jawab, serta rasa keterikatan terhadap organisasi.

#### 4) Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan komitmen organisasi. Hubungan ini didefinisikan sebagai sejauh mana anggota mempersepsi bagi individu dalam pekerjaannya. Hal ini berarti jika organisasi peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan personal anggota dan juga menghargai kontribusinya, maka anggota akan menjadi lebih berkomitmen.

#### c. Faktor Posisional

##### 1) Masa kerja

Masa kerja yang lama akan semakin membuat anggota komit, hal ini disebabkan oleh karena semakin memberi peluang anggota untuk menerima tugas menantang, otonomi semakin besar, serta peluang promosi yang lebih tinggi. Juga peluang investasi pribadi berupa pikiran, tenaga, dan waktu yang semakin besar, hubungan sosial lebih bermakna, serta rasa nyaman terhadap kondisi kerja yang sudah ada. Kecuali individu tersebut berada pada jabatan yang sama dan tugas-tugas terstruktur yang sama pula selama jangka waktu yang lama sehingga menimbulkan kebosanan dan ketiadaan tantangan yang bisa diselesaikan.

##### 2) Tingkat pekerjaan

Berbagai penelitian menyebutkan status sosio ekonomi sebagai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prediktor komitmen paling kuat, status tinggi cenderung meningkatkan motivasi maupun kemampuan aktif terlibat.<sup>24</sup>

## 5. Pengertian Guru

Guru adalah suatu pekerjaan yang berkedudukan sebagai tenaga professional yang khususnya pada jalur pendidikan formal dan non formal, menurut undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa guru adalah sebagai pendidik merupakan tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, dan melakukan pengabdian kepada masyarakat terutama pendidik bagi perguruan tinggi.

Mulyasa mendefinisikan "Guru merupakan komponen yang paling berpengaruh terhadap terciptanya proses dan hasil pendidikan yang berkualitas. Dimana seorang guru memegang peranan utama dalam pembangunan pendidikan, secara khusus dalam pendidikan yang diselenggarakan pada jenjang formal, seorang guru juga dituntut tentang keberhasilan peserta didik dalam proses pembelajaran."<sup>25</sup>

Sedangkan dalam undang-undang RI Nomor 15 tahun 2005 tentang guru dan dosen pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa "Guru adalah pendidik professional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. "Dengan arti kata guru merupakan suatu pekerja yang

<sup>24</sup> Heny Pratiwi, *Komitmen Mengajar*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019) h. 11

<sup>25</sup> Ratna wilis, *Buku Panduan Administrasi Kelas Bagi Guru Taman Kanak-kanak* (Taman Kanak-kanak), (Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019) h. 8



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

professional pada bidang pengajar, yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab kepada pimpinannya secara administrasi, serta memiliki tanggung jawab besar kepada masyarakat luas terutama orang tua peserta didik secara moral.<sup>26</sup>

## 6. Tugas dan Peran Guru

Tugas pendidik; guru lebih mudahnya adalah mendidik, mengajar, melatih, mengevaluasi dan terus memperbaiki sampai peserta didik pada jenjang sekolah lanjutannya, karena bagaimanapun proses ini harus dilakukan oleh pendidik sebagai bentuk proses kehidupan dalam pendidikan. Sedangkan tugas pendidik menurut Ag.Soejono dalam bukunya Ahmad Tafsir mengatakan:

- a. Wajib menemukan pembawaan yang ada pada anak-anak didik dengan berbagai cara seperti observasi, wawancara, melalui pergaulan, angket dan sebagainya.
- b. Berusaha menolong anak didik mengembangkan pembawaan yang baik dan menekan perkembangan pembawaan yang buruk agar tidak berkembang.
- c. Memperlihatkan kepada anak didik tugas orang dewasa dengan cara memperkenalkan berbagai bidang keahlian, keterampilan, agar anak didik memilihnya dengan cepat.
- d. Mengadakan evaluasi setiap waktu untuk mengetahui apakah perkembangan anak didik berjalan dengan baik.
- e. Memberikan bimbingan dan penyuluhan tatkala anak didik menemui kesulitan dalam mengembangkan potensinya.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> *Ibid.* h. 9

<sup>27</sup> Yohana Afliani Ludo Buan, *Guru Pendidikan Karakter Sinegritas Peran Guru Dalam*

## Konsep Oprasional

Salah satu unsur yang membantu komunikasi antara peneilitian adalah defenisi operasional, yaitu merupakan petunjuk tentang bagaimana sauat variabel diukur. Dengan membaca defenisi operasional dalam suatu penilaian, seorang peneliti akan menegetahui pengukuran suatu variabel, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional dan Indikator**

Variebel Penelitian	Konsep oprasional	Indikator
Komitmen guru(X)	Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk meneyelarkan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi.	a. Komitmen kepada pelanggan. b. Komitmen kepada organisasi. c. Komitmen kepada diri. d. Komitmen kepada orang-orang. e. Komitmen kepada tugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

<p>Mutu pelayanan (Y)</p>	<p>Mutu layanan adalah kualitas sebuah pelayanan sehingga terpenuhinya semua kebutuhan para pengguna jasa atau barang (konsumen).</p>	<p>a. Realiability (kehandalan) b. Responsivenees (daya tanggap). c. Assurance (jaminan). d. Empathy (empati). e. Tangibles (bukti fisik).</p>
---------------------------	---	--

C. Penelitian yang Relevan

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti berpijak pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang sebelumnya.

1. Ega Praja Rimata (2014) tentang **“Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia Yogyakarta”**. Penelitian ini merupakan penelitian *asosiatif kausal* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Pos Indonesia Yogyakarta yang berjumlah 150 karyawan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.
2. Rofinda Zulfa (2018) tentang **“Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari (DKB)”**. Penelitian ini bertujuan untuk mnegetahui pengaruh kimitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari (DKB). Responden penelitian ini adalah 100 oarang karyawan yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

dipilih menggunakan tehnik *aksidental sampling*. Tipe pemelitan ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di adaptasi oleh peneliti. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi satu predictor. Berdasarkan hasil analisis data, di peroleh  $F_{hitung} 18.2 > F_{table} 3.94$  dengan nilai  $p = 0.000 < 0.05$ . artinya bahwa terdapat pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Restu Mulyajansih “ **Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat)** ”. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam peneltian ini di dapatkan melalui observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Penyebaran kuesioner disebarkan kepada 30 karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Pusat.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian di atas, memperkuat dugaan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi guru terhadap mutu pelayanan.

#### D. Kerangka Berpikir

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai derajat dimana karyawan terlihat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesedihan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. komitmen organisasi merupakan sikap penting yang mempengaruhi kinerja. Beberapa faktor

yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya ialah bagaimana komitmen organisasi guru atau loyalitas guru terhadap mutu pelayan. Jadi peneliti akan menggali pengaruh komitmen organisasi guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an. Kerangka berpikir penelitian di tunjukkan sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## E. Asumsi dan Hipotesis

### 1. Asumsi

Asumsi yang diajukan dalam penelitian ini adalah pengaruh komitmen guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an.

### 2. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui kegiatan penelitian.

Berdasarkan permasalahan yang ada serta kerangka berpikir dapat dirumuskan hipotesis kerja penelitian sebagai berikut:

H1 : Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan Di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif komparatif. Penelitian metode kuantitatif ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>28</sup>

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini bulan Februari sampai April 2021. Penelitian dilaksanakan di Pondok Pesantren Darul Qur'an.

#### C. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion FGD*) dan penyebaran kuesioner.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 8



## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain.<sup>29</sup>

### D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Pendidik, Tenaga Kependidikan di Pondok Pesantren Darul Qur'an, dengan jumlah pendidik dan tenaga pendidik 38. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an.

### E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi data pada penelitian ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sebanyak 38 orang terdiri dari guru pengajar dan tata usaha. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang

<sup>29</sup>Sandu Siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) h. 67-68

diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).<sup>30</sup>

## Rancangan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif dengan dua variabel yaitu:

1. Variabel Independen: variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*). Pemodelan Persamaan Struktural, variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.

2. Variabel Dependen : sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, dalam SEM (*Structural Equation Modeling*). Pemodelan Persamaan Struktural, variabel dependen disebut sebagai variabel indogen.<sup>31</sup>

Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menguraikan suatu masalah dengan menggunakan analisis yang berupa angka atau bilangan. Penelitian ini untuk menguji pengaruh Variabel X (komitmen Organisasi Guru) Terhadap Y (Mutu pelayanan). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana.

<sup>30</sup> Sugiono *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)* (Bandung : Alfabeta, CV, 2014) h. 117-118

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 61



Alasan dipilihnya jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (X) yaitu Komitmen Guru dan Variabel terikat (Y) yaitu Mutu Pelayanan.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>32</sup> Metode observasi merupakan suatu cara untuk mengadakan penelitian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>33</sup>

#### 2. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan responden. Angket akan dibantu dalam bentuk kalimat pertanyaan yang digolongkan dalam lima kategori berdasarkan skala likert. Pada penelitian ini pengambilan data diambil dengan skala. Skala tersebut kemudian memberi skor berdasarkan model skala likert, angket yang disebarkan kepada guru sebagai responden untuk mendapatkan data tentang

<sup>32</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 220

<sup>33</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h. 60

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

pengaruh komitmen organisasi guru terhadap mutu pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lainnya, metode ini tidak terlalu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati. Dokumentasi dilakukan untuk mengetahui data tentang sekolah, diantaranya sejarah sekolah, sarana dan prasarana disekolah, dan data tenaga kependidikan serta stake holder.<sup>34</sup>

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

#### a. Uji Validitas

Azwar menyatakan bahwa validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat untuk memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur. Maka perlu diuji antara skor tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.

<sup>34</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2020)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Nur menyatakan bahwa reliabilitas ukuran menyangkut seberapa jauh skor deviasi individu atau skor-z, relatif konsisten apa bila dilakukan pengulangan pengadministrasian dengan tes yang sama atau tes yang ekuivalen.<sup>35</sup>

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang diperoleh dari lapangan berdistribusi normal. Uji normalitas merupakan syarat penting dalam penelitian kuantitatif, agar bisa dilakukan uji statistik lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan peneliti. Hasil dari penelitian dikatakan berdistribusi normal dengan melihat tabel Kolmogorof-Smirnov jika:

- a) Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka data tidak berdistribusi normal.

##### 2) Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk menguji apakah ada hubungan secara langsung antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dan variabel

<sup>35</sup> Zulkifli Matondang, "Validitas dan Reliabilitas Suatu instrument Penelitian, Jurnal TABULARASA PPS UNIMED Vol. 6 No 1, Juni 2009

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terikat (Y). Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan uji F pada taraf signifikansi 5% dilakukan dengan bantuan program *SPSS versi 22 for Windows*. Kriteria pengujian linieritas yaitu jika nilai signifikansi > 0,5 maka hubungan antara variabel bebas dan terikat bersifat linier.<sup>36</sup>

Perbedaan yang paling mendasar antara regresi linier sederhana dan berganda adalah jumlah variabel *independent*/bebasnya. Di mana regresi linear sederhana digunakan untuk variabel bebasnya tunggal, sementara regresi linier berganda digunakan untuk variabel bebasnya lebih dari 1 (satu). Selain itu, pada regresi linear sederhana tidak perlu dilakukannya uji Multikolinieritas.<sup>37</sup>

- a) mencari regresi linear sederhana antara variabel (X) dengan Variabel (Y) dengan menggunakan Rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{2\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Jumlah sampel

$\Sigma X$  = Jumlah skor butir

$\Sigma Y$  = Jumlah skor total

- b) menguji signifikansi korelasi

Analisis ini untuk membuat interpretasi lebih lanjut dengan

<sup>36</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 22

<sup>37</sup> Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bengkalis-Riau: Dotplus Publisher, 2021), h.73

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jalan membandingkan antara nilai  $r$  hasil koefisien korelasi *produk moment* ( $r_{xy}$ ) dengan nilai  $r$  table ( $r_1$ ) dalam taraf signifikansi 1% atau 5% sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari pada  $r_1$  1% atau 5% maka hasil yang diperoleh adalah signifikan.
- 2) Apabila nilai  $r_{xy}$  lebih kecil dari pada  $r_1$  1% atau 5% maka hasil yang diperoleh adalah signifikan. Kemudian untuk mengetahui seberapa besar korelasinya maka, nilai  $r_{xy}$  di konsultasikan pada table berikut.<sup>38</sup>

Tabel 3.1

Besarnya “r” Product Moment ( $r_{xy}$ )	Interpretasi
0,00-0,20	Antara variabel x dan y memang terdapat korelasi itu <i>sangat lemah</i> dan <i>sangat rendah</i> sehingga korelasi <i>diabaikan</i> (dianggap tidak ada korelasi antara variabel x dan y)
0,20-0,40	Antara variabel x dan variabel y terdapat korelasi yang <i>lemah</i> atau <i>rendah</i>
0,40-0,70	Antara variabel x dan variabel y terdapat korelasi yang <i>sedang</i> atau Cukupan
0,70-0,90	Antara variabel x dan y terdapat korelasi yang kuat atau sangat tinggi
0,90-1,00	Antara variabel x dan variabel y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi

<sup>38</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut:

Dimana:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

KD = Nilai Koefisien Determinan

$r^2$  = Nilai Koefisien yang dikuadratkan.

**2. Teknik Analisis Data**

Untuk teknik menganalisis data pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana Alasan dipihnya jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Komitmen Organisasi Guru Terhadap Mutu Pelayanan. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (X) yaitu Komitmen Organisasi Guru dan Variabel terikat (Y) yaitu MutuPelayanan.



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komitmen guru di Pondok Pesantren Darul Qur'an berada pada skor 86.26%. Maka dapat disimpulkan "Sangat Baik". Sedangkan mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an berada pada skor 82%. Maka dapat disimpulkan dikategorikan "Sangat Baik".

Besarnya koefisien korelasi  $R^2$  sebesar 0.430 yang merupakan pengkuadratan koefisien korelasi. Artinya pengaruh komitmen guru terhadap mutu pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an sebesar 18.5% sedangkan sisanya 81.5% (100% - 18.5%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

## B. Saran

1. Bagi sekolah, diharapkan selalu memperhatikan dalam mempertahankan mutu pelayanan yang ada di Pondok Pesantren Darul Qur'an, agar selalu menjadi sekolah memiliki mutu pelayanan yang berkualitas sangat baik.
2. Dalam penelitian ini hanya membahas tentang satu faktor saja yang mana ada banyak yang mempengaruhi mutu pelayanan. Untuk itu diharapkan agar ada peneliti selanjutnya yang mampu menggali lebih dalam tentang faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi mutu pelayanan.

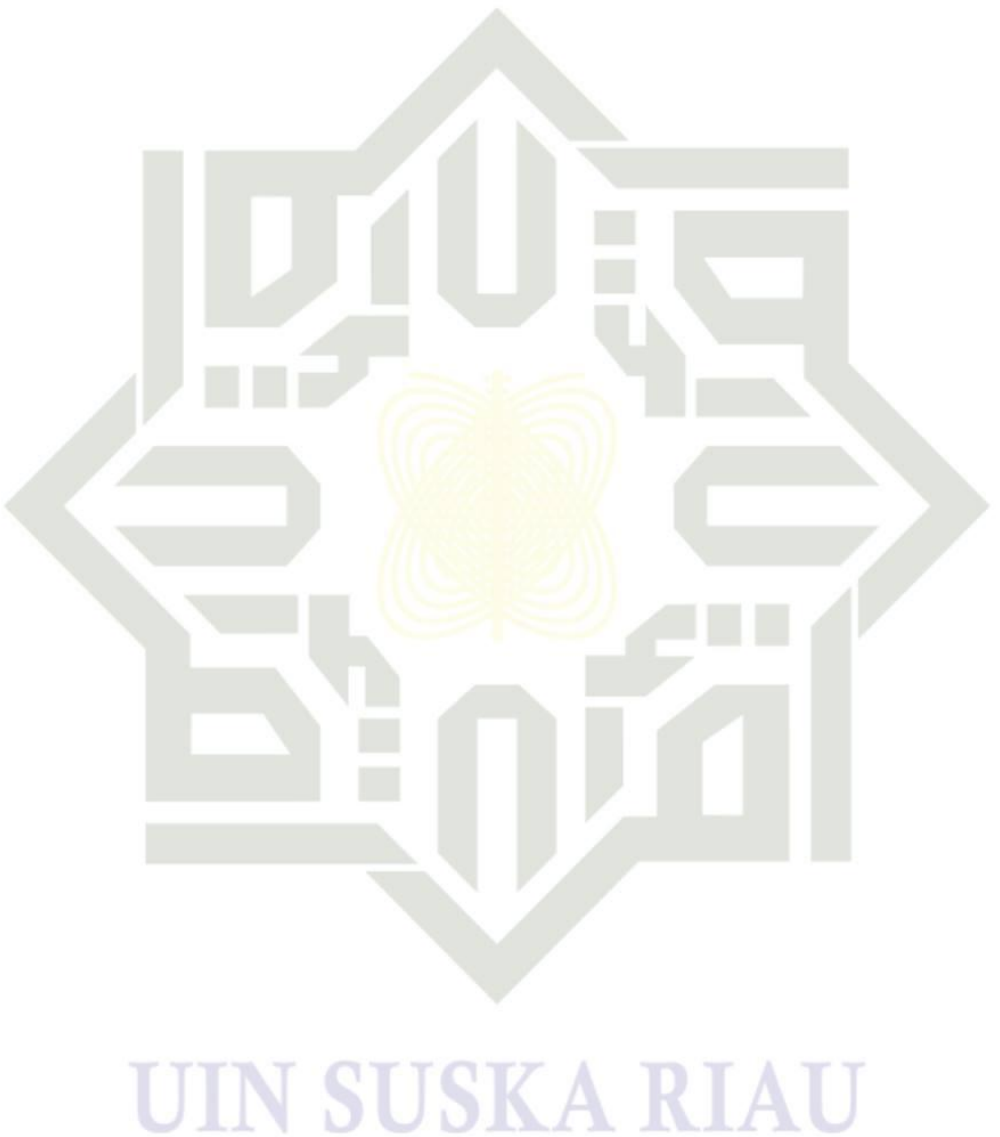
3. Dengan segala keterbatasan yang ada pada penelitian ini, tentunya hasil penelitian ini tidak lah sempurna, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang untuk membangun dari peneliti selanjutnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiulahtin Utamaningsih *Perilaku Organisasi*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014)
- Antonius Atosokhi Gea Atonina Panca Yuni Wulandari, *Relasi Dengan Dunia (Alam, Iptek & Kerja)*, (Jakarta : PT Gramedia, 2006)
- Asap Sukenda Ekok, *Profesi Kependidikan*, (CV. Pilar Nusantara, 2019)
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Kompotindo)
- Chotibul Umam, *Pendidikan Akhlak, Upaya Pembinaan Akhlak Melalui Program Penguatan Kegiatan Keagamaan*, (The First On-Publisher in Indonesia, 2021)
- Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008)
- Emilda Sulasmi, *Manajemen dan Kepemimpinan*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2020)
- Erika Setyanti Kusuma Putri, *Komitmen Pada Peubahan Organisasi, (Perubahan Organisasi Dalam Prespektif Islam dan Psikologi*, (Yogyakarta: Depublihd Grup Penerbit CV Budi Utama, 2018)
- Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bengkalis-Riau: Dotplus Publisher, 2021)
- Fuad Abdillah, *Rekognisi Pembelajaran Lampau Pada Pendidikan Guru Kejuruan*, (Jember: Cerdas Ulet Kreatif, 2020)
- H. Isjoni, *Membangun Visi Bersama; Aspek-aspek Penting*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006)
- Hananani, *Pengendalian Mutu Sekolah*, (Tembilahan-Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019)
- Heny Pratiwi, *Komitmen Mengajar*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019)
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003)
- Irfans Indrawan, dkk, *Guru Profesional*, (Tulung, Klaten, Jateng: Penerbit lakeisha, 2020)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

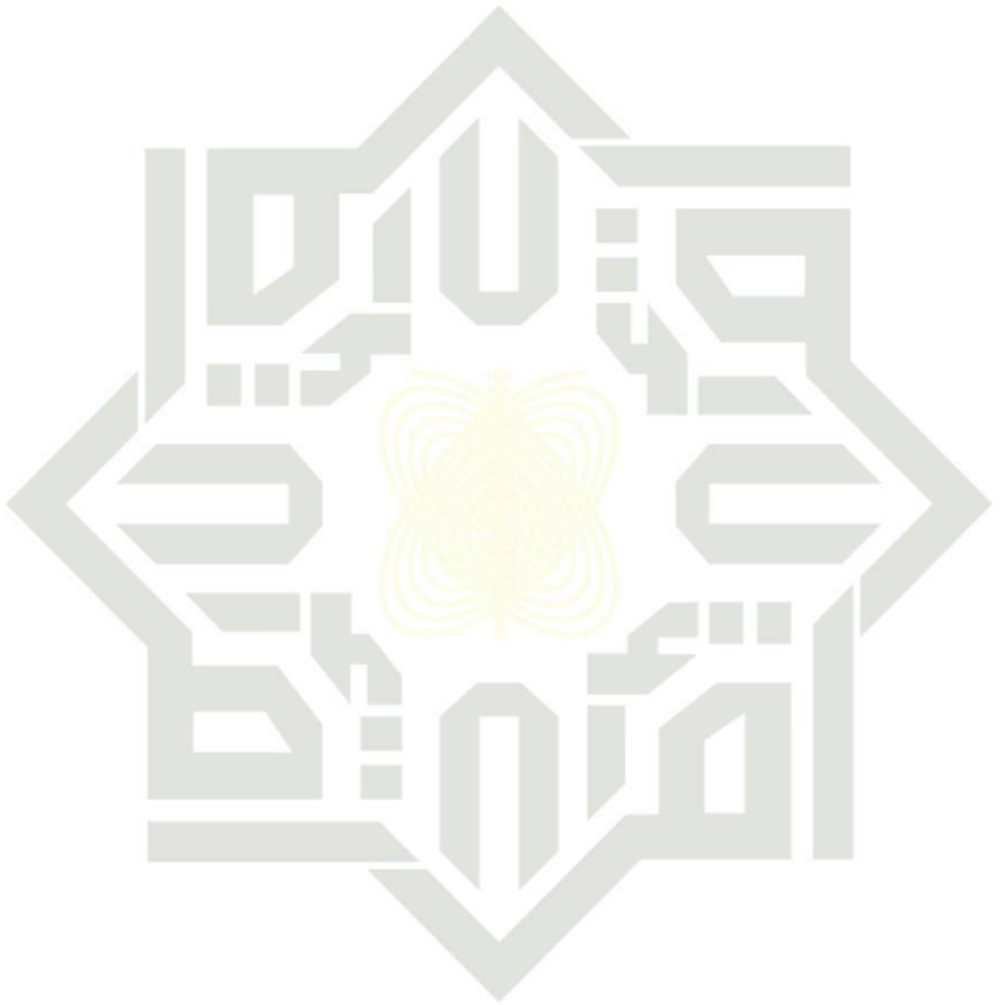
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- \_\_\_\_\_, *Menjadi Guru Paud*, (Bengkalis-Riau, Dotplus Publisher, 2020)
- Joharis Lubis & Indra Jaya, *Komitmen Membangun Pendidikan*, (Medan: CV. PuskraMitra Jaya, 2021)
- Joko Wahyono, *Sekolah Miskin Guru Kaya Guru Miskin*, (Jakarta: PT. Elex MediaKomputindo, 2010)
- M. Gorky Sembiring, *Mengungkap Rahasia dan Tips Manjur Menjadi Guru Sejati*, (Yogyakarta: Best Publisher, 2009)
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Ratna wilis, *Buku Panduan Administrasi Kelas Bagi Guru Taman Kanak-kanak (TK)*, (Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019)
- Sandu Siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)
- Shilphy A.Octavia, *Etika Profesi Guru*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020)
- Siti Aisyah, *Kompensasi Dan Komitmen Guru*, (Pontianak: PGRI Prov Kalbar, 2019)
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung : Alfabeta, CV, 2014)
- \_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018)
- \_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bnadung: Alfabeta, 2013)
- \_\_\_\_\_, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
- U. B. Triyono, *Kepemimpinan Transformasional Dalam Pendidikan (Formal, Non Formal, dan Informal)*, (Yogyakarta: Deepublish, Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2019)
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2020)
- Yohana Afliani Ludo Buan, *Guru Pendidikan Krakter Sinegritas Peran Guru Dalam Menanamkan Nilai-nilai Pendidikan Krakter Di Era Milenial*, (Indramayu: Cv. Adanu Abimata, 2020)
- Zatun, dkk, *Penempatan dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia*,

(Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau, 2011)

Zulkifli Matondang, “ *Validitas dan Relibilitas Suatu instrument Penelitian*,  
Jurnal TABULARASA PPS UNIMED Vol. 6 No 1, Juni 2009



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KUESIONER PENGALAMAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN**

**Keterangan Pilihan Jawaban :**

Angka 1 = sangat tidak setuju (STS)

Angka 2 = tidak setuju (TS)

Angka 3 = kurang setuju (KS)

Angka 4 = setuju (S)

Angka 5 = sangat setuju (SS)

NO	Pernyataan komitmen guru	TS	TS	KS	S	SS
<b>Komitmen kepada pelanggan (stakeholder pendidikan)</b>						
1	Saya memberikan layanan kepada pelanggan (stakeholder pendidikan) dengan baik					
2	Saya memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada pelanggan (stakeholder pendidikan) dengan penyampaian yang jelas					
3	Saya memberikan jaminan dan kepastian (ansurance) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan (stakeholder pendidikan) terhadap sekolah					
<b>Komitmen kepada organisasi</b>						
4	Saya merasa bahwa loyalitas saya pada sekolah masih tergolong rendah					
5	Saya bangga mengatakan/menceritakan bahwa ini adalah sekolah yang hebat bagi saya sebagai tempat kerja					
6	Saya benar-benar merasakan seakan-akan permasalahan sekolah ini adalah juga permasalahan saya sendiri					
7	Saya benar-benar peduli terhadap nasib dan perkembangan sekolah ini					
8	Saya akan bekerja semaksimal mungkin untuk kemajuan sekolah ini					
<b>Komitmen kepada diri</b>						
9	Saya selalu bertanggung jawab terhadap keputusan yang saya ambil					
10	Saya selalu masuk dan pulang kerja sesuai dengan peraturan jam kerja					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1	Saya mau menerima kritikan yang sifatnya membangun					
<b>Komitmen kepada orang-orang</b>						
12	Saya selalu hormat kepada atasan dan rekan kerja saya					
13	Saya selalu memperhatikan orang disekitar saya (rekan kerja/pelanggan stakeholder pendidikan)					
14	Saya selalu menerima masukan/nasehat dari rekan kerja saya					
15	Saya selalu menghargai dan menghormati pendapat orang lain					
<b>Komitmen kepada tugas</b>						
16	Saya mengerjakan tugas sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan standar sekolah					
17	Saya selalu bersungguh-sungguh dan teliti dalam menyelesaikan tugas					
18	Saya menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
<b>Pernyataan Mutu Pelayanan</b>		<b>TS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>Realibity (kehandalan)</b>						
19	Saya memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu untuk pelanggan (stakeholder pendidikan)					
20	Saya dan guru lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan (stakeholder pendidikan)					
21	Saya memberikan informasi kepada (stakeholder pendidikan) pelanggan sebelum pelayanan diberikan					
22	Saya selalu menanggapi keluhan pelanggan (stakeholder pendidikan)					
<b>Responsivenees (daya tanggap)</b>						
23	Saya selalu tanggap dalam melayani pelanggan (stakeholder pendidikan)					
24	Saya menerima dan melayani dengan baik					
25	Saya memberikan layanan dengan cepat dan tepat					
<b>Assurance (jaminan)</b>						
26	Saya melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa aman					
27	Saya sangat sopan dalam melayani pelanggan dalam berkomunikasi					
<b>Empathy (empati)</b>						
28	Saya paham dengan keinginan pelanggan					



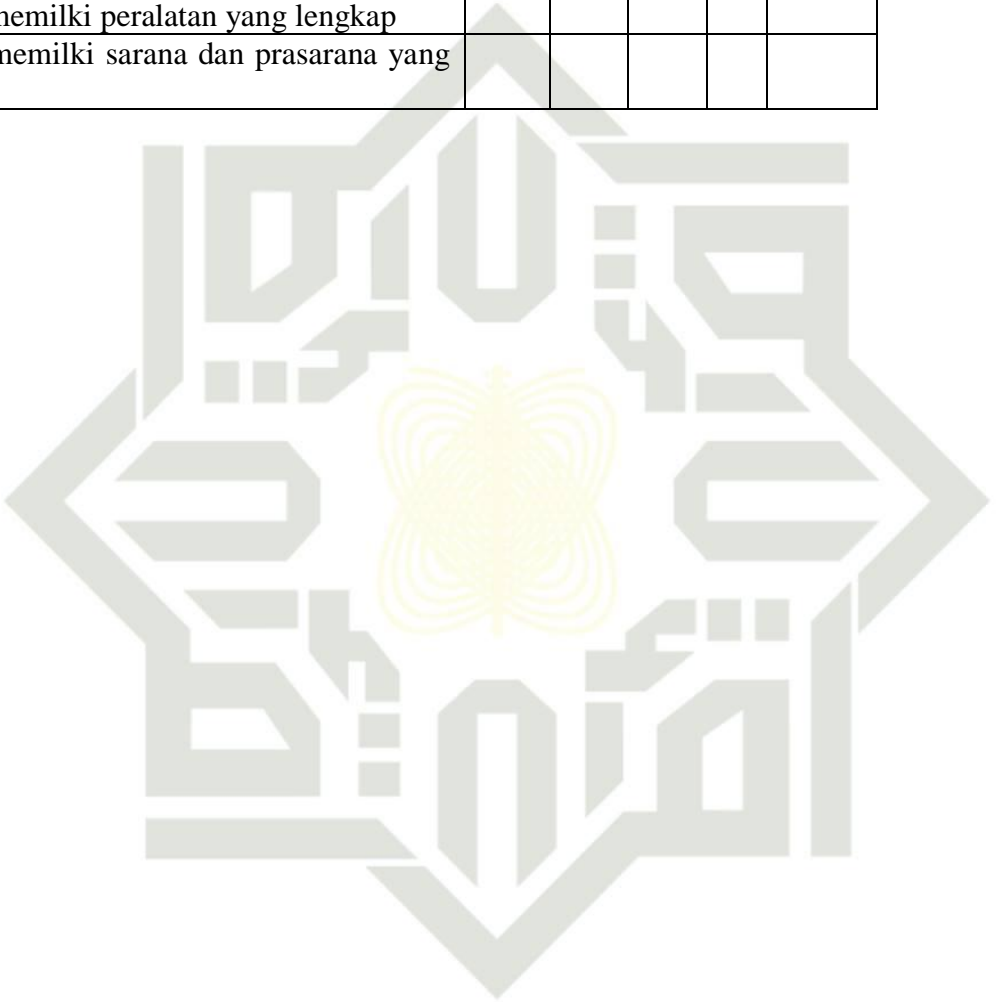
29	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan					
30	Saya memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pelanggan					
31	Saya memperhatikan sungguh-sungguh kepada pelanggan					
<b>Tangibles (nyata)</b>						
32	Bangunan sekolah terlihat indah dan bersih					
33	Sekolah memiliki peralatan yang lengkap					
34	Sekolah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## DOKUMENTASI

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



y of Sultan Syarif Kasim Riau

**Data Angket Variabel X (Komitmen Guru)**

	x1p1	x1p2	x1p3	x1p4	x1p5	x1p6	x1p7	x1p8	x1p9	x1p10	x1p11	x1p12	x1p13	x1p14	x1p15	x1p16	x1p17	x1p18	Total
5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	74
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	74
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	87
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89

1. Diarahkan oleh guru sebagai alat selanjutnya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	73
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
4	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
4	4	1	4	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	72
4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	68
5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

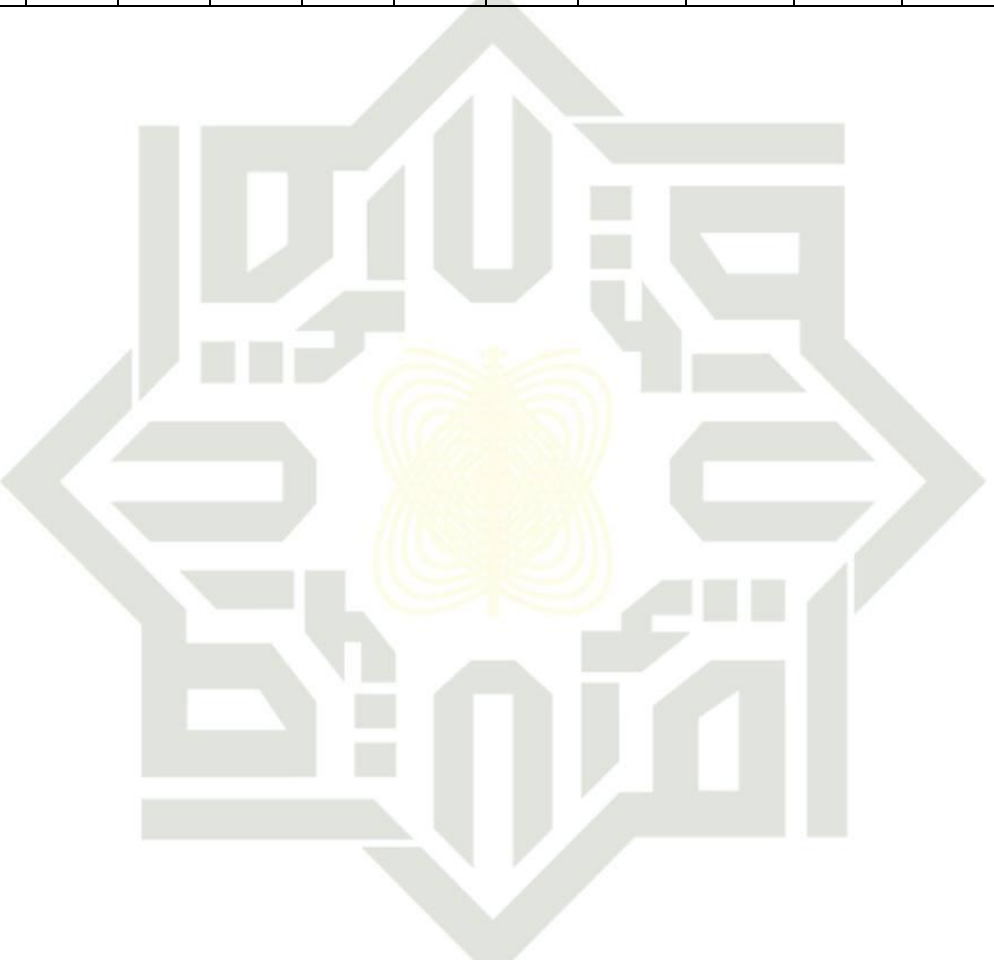
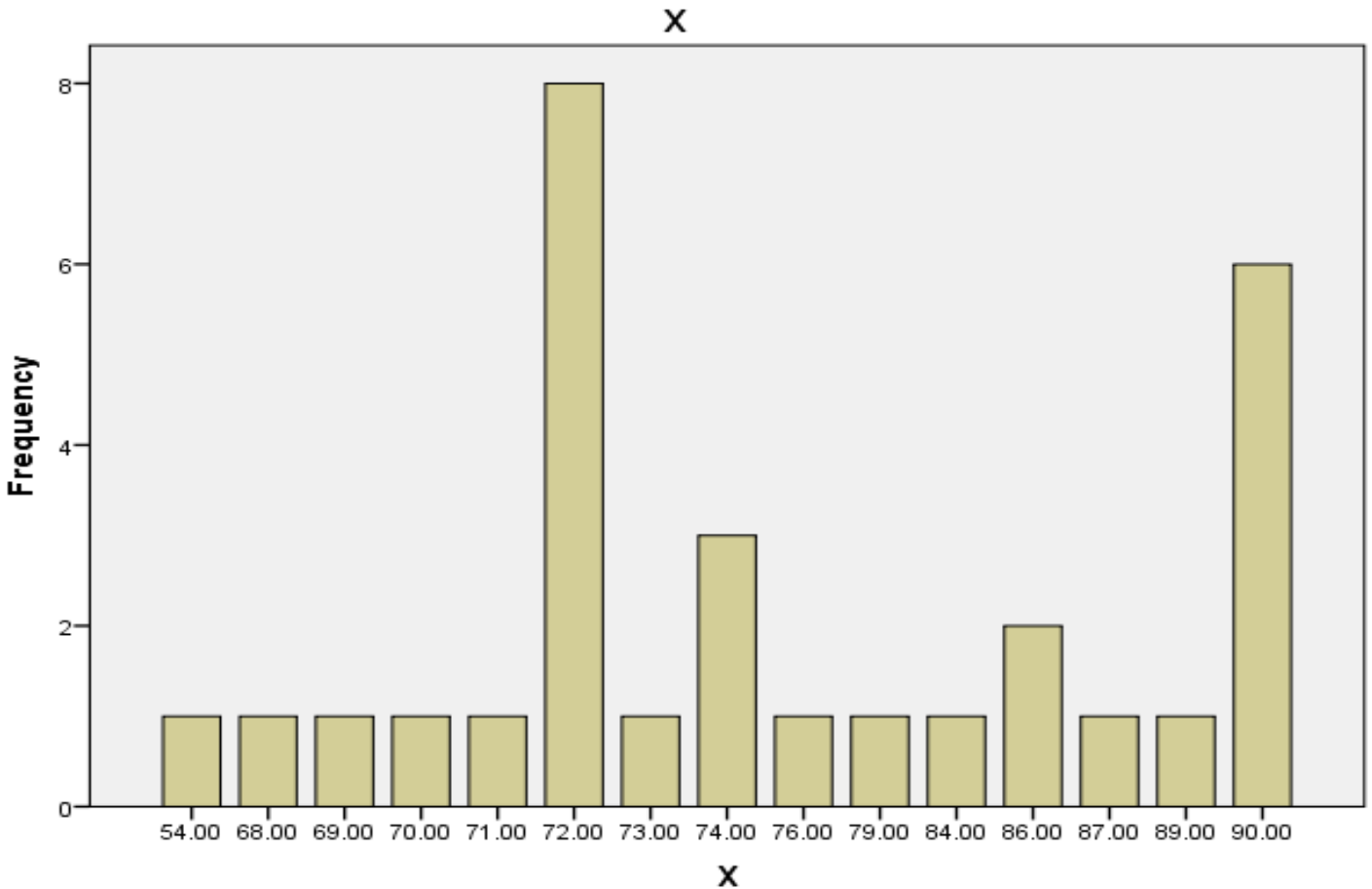


Diagram Batang Komitmen Guru



© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



**Data Angket Variabel Y (Mutu Pelayanan)**

NO	yp1	yp2	yp3	yp4	yp5	yp6	yp7	yp8	yp9	yp10	yp11	yp12	yp13	yp14	yp15	yp16	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	68
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	61
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
6	5	5	5	5	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63
8	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	67
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	66
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
12	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	63
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	67
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	62
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	61
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	59
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	72
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
24	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	72
25	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	66
26	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	68
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	77
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	65
29	3	3	4	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	42
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	77

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

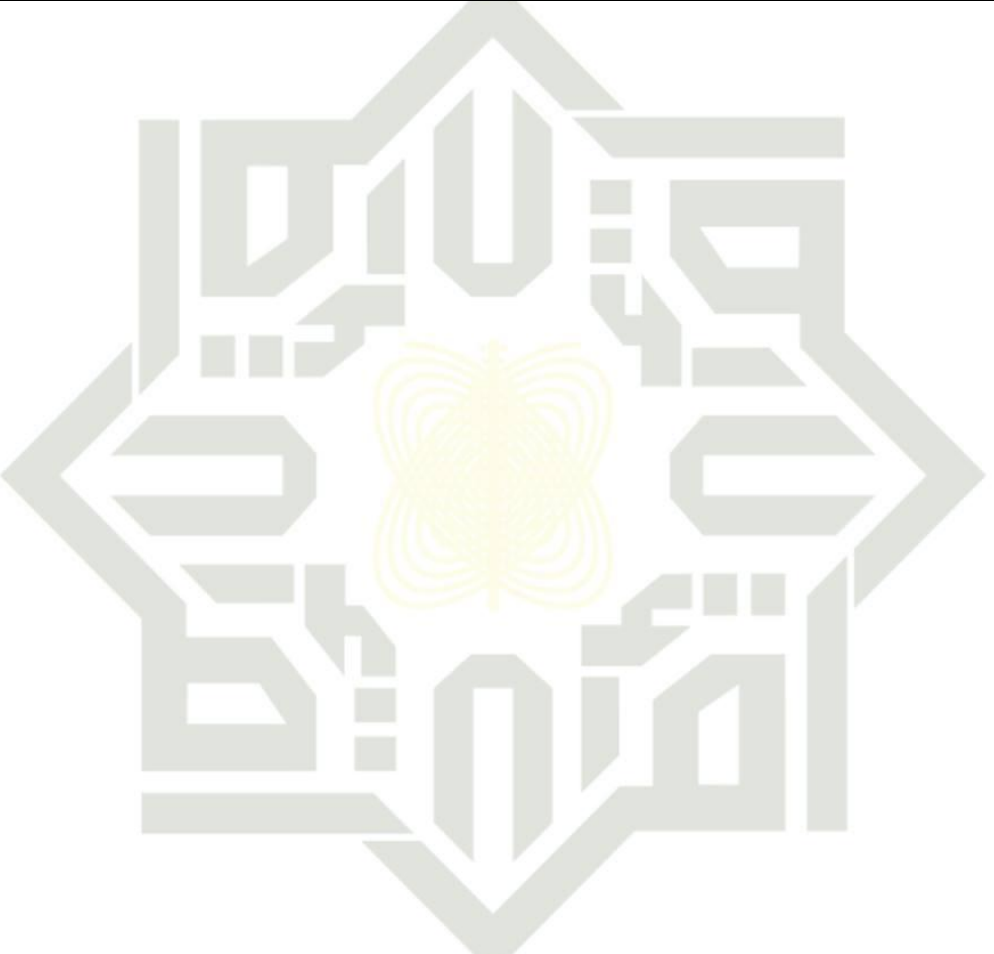
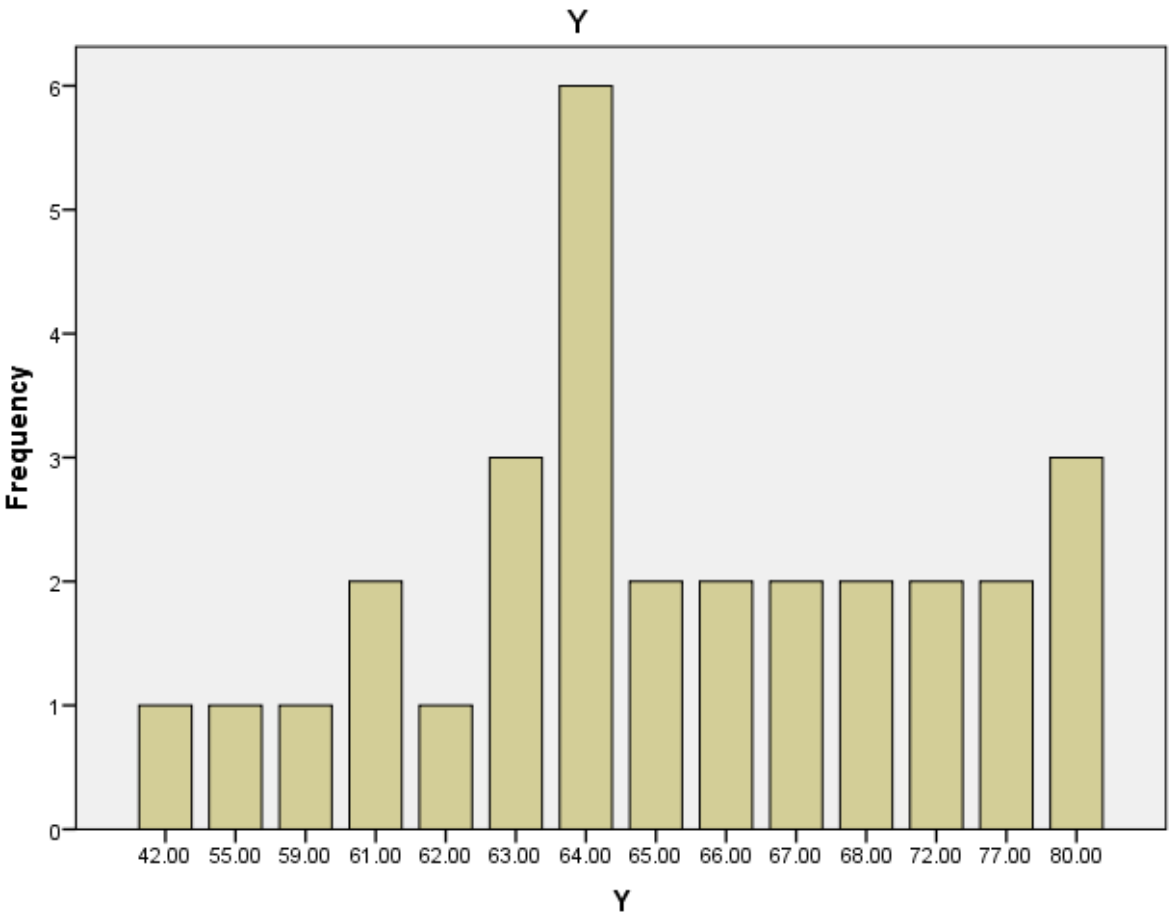


Diagram Batang Mutu Pelayanan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t





### Uji Validitas Angket Variabel X (Komitmen Guru)

#### Correlations

		x1p1	x1p2	x1p3	x1p4	x1p5	x1p6	x1p7	x1p8	x1p9	x1p10	x1p11	x1p12	x1p13	x1p14	x1p15	x1p16	x1p17	x1p18	Total
x1p1	Pearson Correlation	1	.905**	1.000*	.781**	0.25	.781**	0.603	0.447	.781**	0.384	0.603	.745*	.750*	.896**	.745*	.750*	.750*	.896**	.862**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0.008	0.486	0.008	0.065	0.195	0.008	0.273	0.065	0.013	0.012	0	0.013	0.012	0.012	0	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p2	Pearson Correlation	.905**	1	.905**	.895**	0.075	.659*	0.318	0.225	.659*	0.347	0.318	.674*	.829**	.927**	.674*	0.452	0.452	.733*	.725*
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0.836	0.038	0.37	0.532	0.038	0.325	0.37	0.033	0.003	0	0.033	0.189	0.189	0.016	0.018
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p3	Pearson Correlation	1.000**	.905**	1	.781**	0.25	.781**	0.603	0.447	.781**	0.384	0.603	.745*	.750*	.896**	.745*	.750*	.750*	.896**	.862**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0.008	0.486	0.008	0.065	0.195	0.008	0.273	0.065	0.013	0.012	0	0.013	0.012	0.012	0	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p4	Pearson Correlation	.781**	.895**	.781**	1	0.351	.756*	0.424	0.349	.756*	0.62	0.424	0.582	.742*	.820**	0.582	0.351	0.351	0.62	.737*
	Sig. (2-tailed)	0.008	0	0.008		0.319	0.011	0.222	0.323	0.011	0.056	0.222	0.078	0.014	0.004	0.078	0.319	0.319	0.056	0.015
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

x1p5	Pearson Correlation	0.25	0.075	0.25	0.351	1	.742*	.829**	.932**	.742*	.928**	.829**	0.559	0.375	0.288	0.559	0.375	0.375	0.288	.661*
	Sig. (2-tailed)	0.486	0.836	0.486	0.319		0.014	0.003	0	0.014	0	0.003	0.093	0.286	0.42	0.093	0.286	0.286	0.42	0.037
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p6	Pearson Correlation	.781**	.659*	.781**	.756*	.742*	1	.895**	.815**	1.000*	.820**	.895**	.815**	.742*	.820**	.815**	.742*	.742*	.820**	.979**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.038	0.008	0.011	0.014		0	0.004	0	0.004	0	0.004	0.014	0.004	0.004	0.014	0.014	0.004	0
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p7	Pearson Correlation	0.603	0.318	0.603	0.424	.829**	.895**	1	.899**	.895**	.733*	1.000*	.674*	0.452	0.54	.674*	.829**	.829**	.733*	.871**
	Sig. (2-tailed)	0.065	0.37	0.065	0.222	0.003	0		0	0	0.016	0	0.033	0.189	0.107	0.033	0.003	0.003	0.016	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p8	Pearson Correlation	0.447	0.225	0.447	0.349	.932**	.815**	.899**	1	.815**	.859**	.899**	.778**	0.559	0.477	.778**	0.559	0.559	0.477	.802**
	Sig. (2-tailed)	0.195	0.532	0.195	0.323	0	0.004	0		0.004	0.001	0	0.008	0.093	0.163	0.008	0.0093	0.0093	0.0163	0.005
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p9	Pearson Correlation	.781**	.659*	.781**	.756*	.742*	1.000*	.895**	.815**	1	.820**	.895**	.815**	.742*	.820**	.815**	.742*	.742*	.820**	.979**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.038	0.008	0.011	0.014	0	0	0.004		0.004	0	0.004	0.014	0.004	0.004	0.014	0.014	0.004	0
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p10	Pearson Correlation	0.384	0.347	0.384	0.62	.928**	.820**	.733*	.859**	.820**	1	.733*	.668*	0.608	0.508	.668*	0.288	0.288	0.344	.741*
	Sig. (2-tailed)	0.273	0.325	0.273	0.056	0	0.004	0.016	0.001	0.004		0.016	0.035	0.062	0.134	0.035	0.42	0.42	0.33	0.014
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p11	Pearson Correlation	0.603	0.318	0.603	0.424	.829**	.895**	1.000*	.899**	.895**	.733*	1	.674*	0.452	0.54	.674*	.829**	.829**	.733*	.871**
	Sig. (2-tailed)	0.065	0.37	0.065	0.222	0.003	0	0	0	0	0.016		0.033	0.189	0.107	0.033	0.003	0.003	0.016	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p12	Pearson Correlation	.745*	.674*	.745*	0.582	0.559	.815**	.674*	.778**	.815**	.668*	.674*	1	.932**	.859**	1.000*	0.559	0.559	.668*	.888**
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.033	0.013	0.078	0.093	0.004	0.033	0.008	0.004	0.035	0.033		0	0.001	0	0.093	0.093	0.035	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p13	Pearson Correlation	.750*	.829**	.750*	.742*	0.375	.742*	0.452	0.559	.742*	0.608	0.452	.932**	1	.928**	.932**	0.375	0.375	0.608	.807**
	Sig. (2-tailed)	0.012	0.003	0.012	0.014	0.286	0.014	0.189	0.093	0.014	0.062	0.189	0		0	0	0.286	0.286	0.062	0.005
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p14	Pearson Correlation	.896**	.927**	.896**	.820**	0.288	.820**	0.54	0.477	.820**	0.508	0.54	.859**	.928**	1	.859**	0.608	0.608	.836**	.877**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

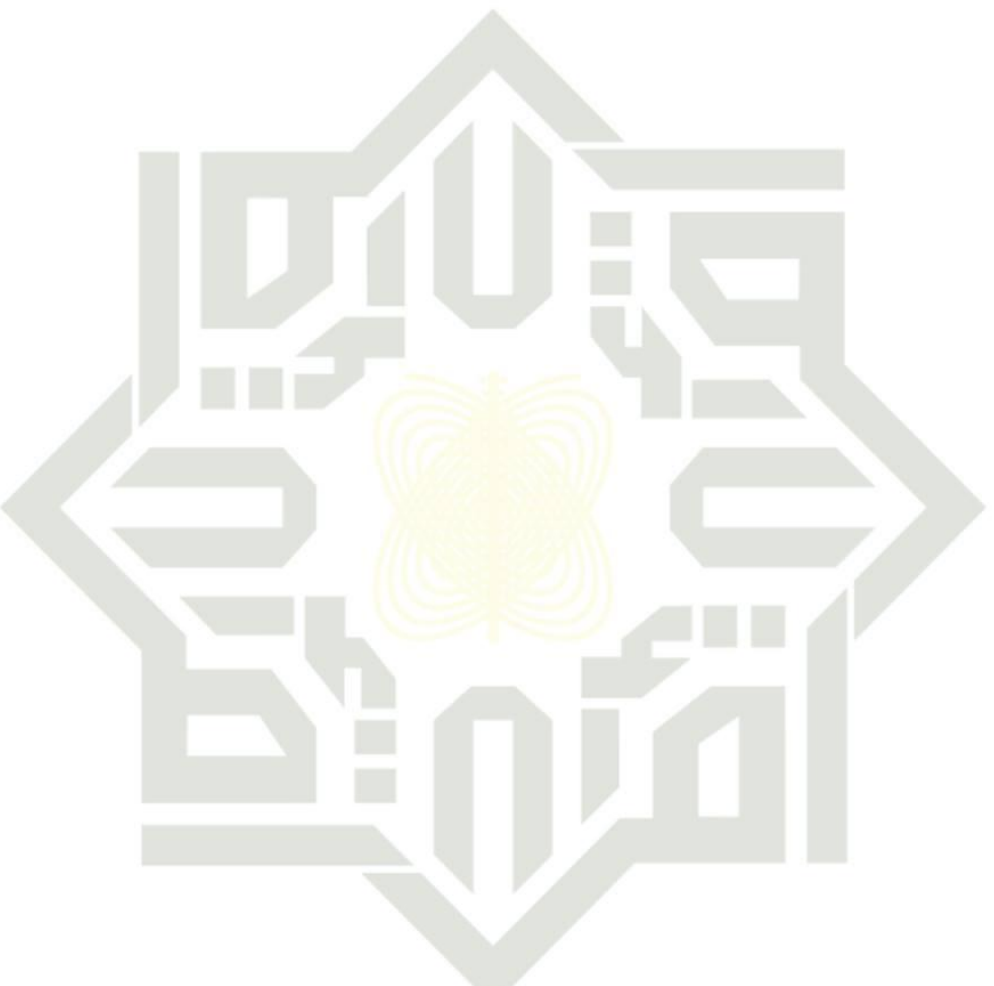
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0.004	0.42	0.004	0.107	0.163	0.004	0.134	0.107	0.001	0		0.001	0.062	0.062	0.003	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p15	Pearson Correlation	.745*	.674*	.745*	0.582	0.559	.815**	.674*	.778**	.815**	.668*	.674*	1.000*	.932**	.859**	1	0.559	0.559	.668*	.888**
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.033	0.013	0.078	0.093	0.004	0.033	0.008	0.004	0.035	0.033	0	0	0.001		0.093	0.093	0.035	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p16	Pearson Correlation	.750*	0.452	.750*	0.351	0.375	.742*	.829**	0.559	.742*	0.288	.829**	0.559	0.375	0.608	0.559	1	1.000*	.928**	.783**
	Sig. (2-tailed)	0.012	0.189	0.012	0.319	0.286	0.014	0.003	0.093	0.014	0.42	0.003	0.093	0.286	0.062	0.093		0	0	0.007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p17	Pearson Correlation	.750*	0.452	.750*	0.351	0.375	.742*	.829**	0.559	.742*	0.288	.829**	0.559	0.375	0.608	0.559	1.000*	1	.928**	.783**
	Sig. (2-tailed)	0.012	0.189	0.012	0.319	0.286	0.014	0.003	0.093	0.014	0.42	0.003	0.093	0.286	0.062	0.093	0		0	0.007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x1p18	Pearson Correlation	.896**	.733*	.896**	0.62	0.288	.820**	.733*	0.477	.820**	0.344	.733*	.668*	0.608	.836**	.668*	.928**	.928**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	0	0.016	0	0.056	0.42	0.004	0.016	0.163	0.004	0.33	0.016	0.035	0.062	0.003	0.035	0	0		0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10



Total	Pearson Correlation	.862**	.725*	.862**	.737*	.661*	.979**	.871**	.802**	.979**	.741*	.871**	.888**	.807**	.877**	.888**	.783**	.783**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.018	0.001	0.015	0.037	0	0.001	0.005	0	0.014	0.001	0.001	0.005	0.001	0.001	0.007	0.007	0.001	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



### Uji Validitas Angket Variabel Y (Mutu Pelayanan)

Correlations																		
		yp1	yp2	yp3	yp4	yp5	yp6	yp7	yp8	yp9	yp10	yp11	yp12	yp13	yp14	yp15	yp16	Total
yp1	Pearson Correlation	1	.796**	.916**	.916**	.796**	.796**	.796**	.553	.553	.633*	.904*	.633*	.633*	.365	.361	.365	.757*
	Sig. (2-tailed)		.006	.000	.000	.006	.006	.006	.097	.097	.050	.000	.050	.050	.300	.306	.300	.011
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
yp2	Pearson Correlation	.796**	1	.916**	.916**	1.00*	1.00*	1.00*	.922**	.922**	.837**	.904*	.837*	.837*	.524	.688*	.524	.946*
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.000	0.000	0.000	0.000	.000	.000	.003	.000	.003	.003	.120	.028	.120	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
yp3	Pearson Correlation	.916**	.916**	1	1.00*	.916**	.916**	.916**	.690*	.690*	.611	.845*	.611	.611	.238	.368	.238	.787*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		0.000	.000	.000	.000	.027	.027	.061	.002	.061	.061	.509	.296	.509	.007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
yp4	Pearson Correlation	.916**	.916**	1.00*	1	.916**	.916**	.916**	.690*	.690*	.611	.845*	.611	.611	.238	.368	.238	.787*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	0.000		.000	.000	.000	.027	.027	.061	.002	.061	.061	.509	.296	.509	.007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

yp6	Pearson Correlation	.796**	1.000*	.916**	.916**	1	1.000*	1.000*	.922**	.922**	.837**	.904*	.837*	.837*	.524	.688*	.524	.946*
	Sig. (2-tailed)	.006	0.000	.000	.000		0.000	0.000	.000	.000	.003	.000	.003	.003	.120	.028	.120	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
yp7	Pearson Correlation	.796**	1.000*	.916**	.916**	1.000*	1.000*	1	.922**	.922**	.837**	.904*	.837*	.837*	.524	.688*	.524	.946*
	Sig. (2-tailed)	.006	0.000	.000	.000	0.000	0.000		.000	.000	.003	.000	.003	.003	.120	.028	.120	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
yp8	Pearson Correlation	.553	.922**	.690*	.690*	.922**	.922**	1	1.000*	1.000*	.922**	.816*	.922*	.922*	.717*	.889*	.717*	.950*
	Sig. (2-tailed)	.097	.000	.027	.027	.000	.000		0.000	0.000	.000	.004	.000	.000	.020	.001	.020	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
yp9	Pearson Correlation	.553	.922**	.690*	.690*	.922**	.922**	1.000*	1	.922**	.816*	.922*	.922*	.717*	.889*	.717*	.950*	
	Sig. (2-tailed)	.097	.000	.027	.027	.000	.000	0.000		.000	.004	.000	.000	.020	.001	.020	.000	

yp10	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.633*	.837**	.611	.611	.837**	.837**	.837**	.922**	.922**	1	.904*	1.000**	1.000**	.905*	.950*	.905*	.968*
	Sig. (2-tailed)	.050	.003	.061	.061	.003	.003	.003	.000	.000		.000	0.000	0.000	.000	.000	.000	.000
yp11	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.904**	.904**	.845**	.845**	.904**	.904**	.904**	.816**	.816**	.904**	1	.904*	.904*	.703*	.725*	.703*	.955*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.004	.004	.000		.000	.000	.023	.018	.023	.000
yp12	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.633*	.837**	.611	.611	.837**	.837**	.837**	.922**	.922**	1.000**	.904*	1	1.000**	.905*	.950*	.905*	.968*
	Sig. (2-tailed)	.050	.003	.061	.061	.003	.003	.003	.000	.000	0.000	.000		0.000	.000	.000	.000	.000
yp13	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.633*	.837**	.611	.611	.837**	.837**	.837**	.922**	.922**	1.000**	.904*	1.000**	1	.905*	.950*	.905*	.968*
	Sig. (2-tailed)	.050	.003	.061	.061	.003	.003	.003	.000	.000	0.000	.000	0.000		.000	.000	.000	.000
yp14	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.365	.524	.238	.238	.524	.524	.524	.717*	.717*	.905**	.703*	.905*	.905*	1	.943*	1.000**	.769*
	Sig. (2-tailed)	.300	.120	.509	.509	.120	.120	.120	.020	.020	.000	.023	.000	.000		.000	0.000	.009

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

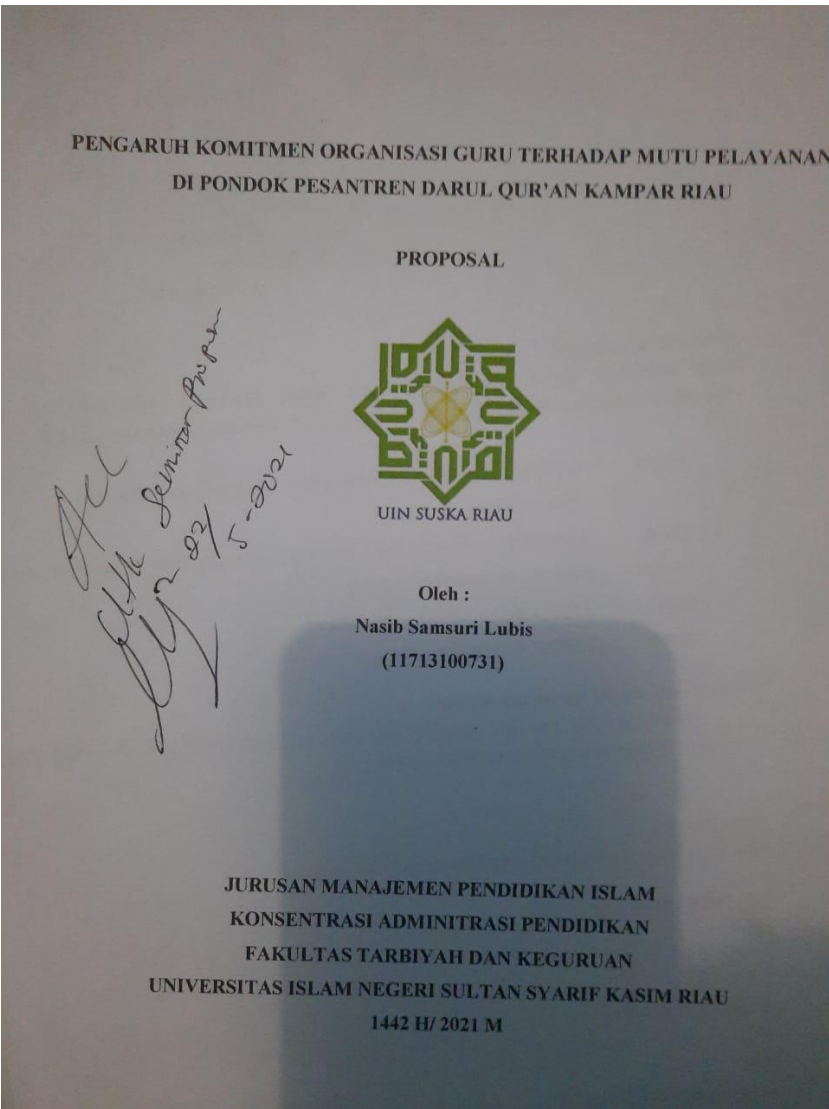
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

y15	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.361	.688*	.368	.368	.688*	.688*	.688*	.889**	.889**	.950**	.725*	.950*	.950*	.943*	1	.943*	.861*	
	Sig. (2-tailed)	.306	.028	.296	.296	.028	.028	.028	.001	.001	.000	.018	.000	.000	.000		.000	.001	
y16	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.365	.524	.238	.238	.524	.524	.524	.717*	.717*	.905**	.703*	.905*	.905*	1.000**	.943*	1	.769*	
	Sig. (2-tailed)	.300	.120	.509	.509	.120	.120	.120	.020	.020	.000	.023	.000	.000	0.000	.000		.009	
Total	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	Pearson Correlation	.757*	.946**	.787**	.787**	.946**	.946**	.946**	.950**	.950**	.968**	.955*	.968*	.968*	.769*	.861*	.769*	1	
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.007	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.001	.009		
**.		Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*.		Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	


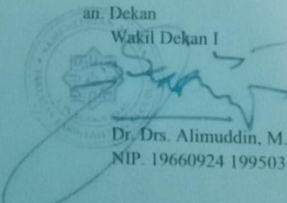


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

 UIN SUSKA RIAU	<p>KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU فakultas التربية والتعاليم FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING</p> <small>Jl. H. H. Soebrantas No 155 Km 16 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 561647 Fax. (0781) 561647 Web: www.fk.uinsuska.ac.id, E-mail: efak_uinsuska@yahoo.co.id</small>
Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/1213/2021	Pekanbaru, 05 Februari 2021
Sifat : Biasa	
Lamp. : -	
Hal : <i>Pembimbing Skripsi</i>	
Kepada Yth. Umar Faruq, S.Pd.I, M.Pd	
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau Pekanbaru	
<i>Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh</i> Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :	
Nama	: NASIB SAMSURI LUBIS
NIM	: 11713100731
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: Komitmen Organisasi Guru Terhadap Mutu Pelayanan Di Pmdok Pesantren Darul Qur'an
Waktu	: 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini
Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihatirkan terimakasih.	
Wassalam an. Dekan Wakil Dekan I  Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag. NIP. 19660924 199503 1 002	
Tembusan : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعلیم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 561647  
 Fax. (0781) 561647 Web.www.ik.uinsuska.ac.id E-mail. eitaik\_uinsuska@yahoo.co.id

---

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/9400/2021 Pekanbaru, 23 Agustus 2021 M  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Kepada  
 Yth. Gubernur Riau  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
 Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 Di Pekanbaru


*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	: NASIB SAMSURI LUBIS
NIM	: 11713100731
Semester/Tahun	: IX (Sembilan)/ 2021
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Komitmen Guru terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau  
 Lokasi Penelitian : Pondok Pesantren Darul Qur'an Kampar Riau  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (23 Agustus 2021 s.d 23 November 2021)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.




H. Kadar, M.Ag  
 NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :  
 Rektor UIN Suska Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

---

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/43333  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN  
 PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/9400/2021 Tanggal 23 Agustus 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


1. Nama	: NASIB SAMSURI LUBIS
2. NIM / KTP	: 117131007310
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH KOMITMEN GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN KAMPAR RIAU
7. Lokasi Penelitian	: PONDOK PESANTREN DARUL KURAN KAMPAR RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 30 Agustus 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**


**Tembusan :**  
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146  
 BANGKINANG KOTA Kode Pos : 28412

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 070/BKBP/2021/578

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMP/SP/NON IZIN-RISET/43333 tanggal 30 Agustus 2021, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1. Nama	: NASIB SAMSURI LUBIS
2. NIM	: 117131007310
3. Universitas	: UIN SUSKA RIAU
4. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
5. Jenjang	: S1
6. Alamat	: PEKANBARU
7. Judul Penelitian	: PENGARUH KOMITMEN GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN KAMPAR RIAU
8. Lokasi	: PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN KAMPAR RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
 pada tanggal 30 Agustus 2021

an. KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR  
 Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan  
 dan Karakter Bangsa,



**ONNITA, SE**  
 Pembina  
 NIP. 19661009 198803 2 003

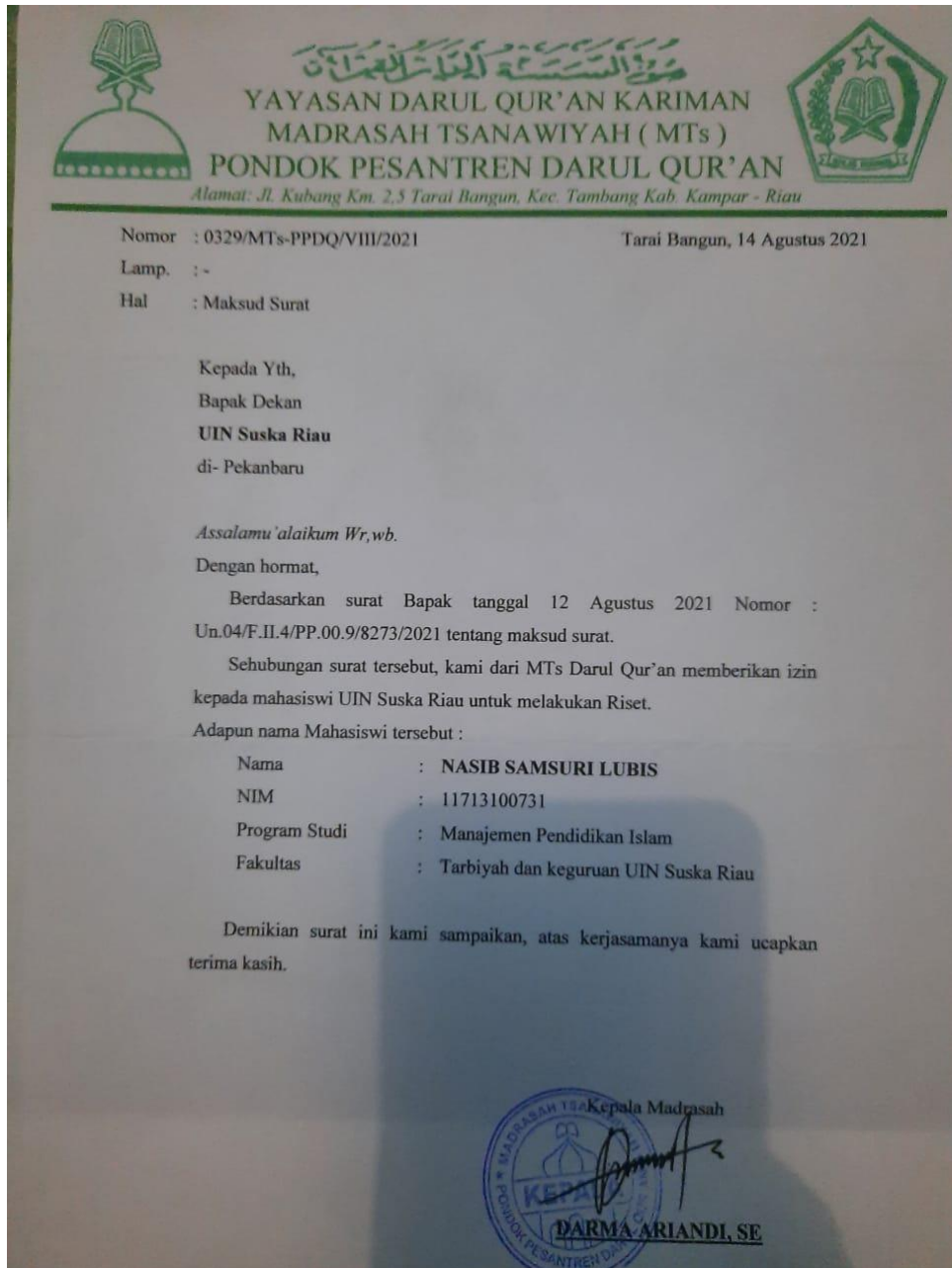
Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Sdr. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kampar.
2. Kepala Pondok Pesantren Darul Qur'an
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru.
4. Yang Bersangkutan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

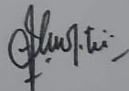



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat : J. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129


---

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Nasib Samsuri Lubis  
 Nomor Induk Mahasiswa : 11713100731  
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 8 Juni 2021  
 Judul Proposal Ujian : Penagruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan Di Pondok Pesanteren Darul Qur'an Kampar Riau  
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang Dalam Ujian proposal


No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Tuti Andriani, S.Ag.,M.Pd	PENGUJI I		
2.	Raja Rahimah MRA.,M.Pd.,Kons	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



**Dr. H. ZARKASIH, M.Ag**  
NIP. 197210171997031004

Pekanbaru, 29 Juli 2021  
Peserta Ujian Proposal

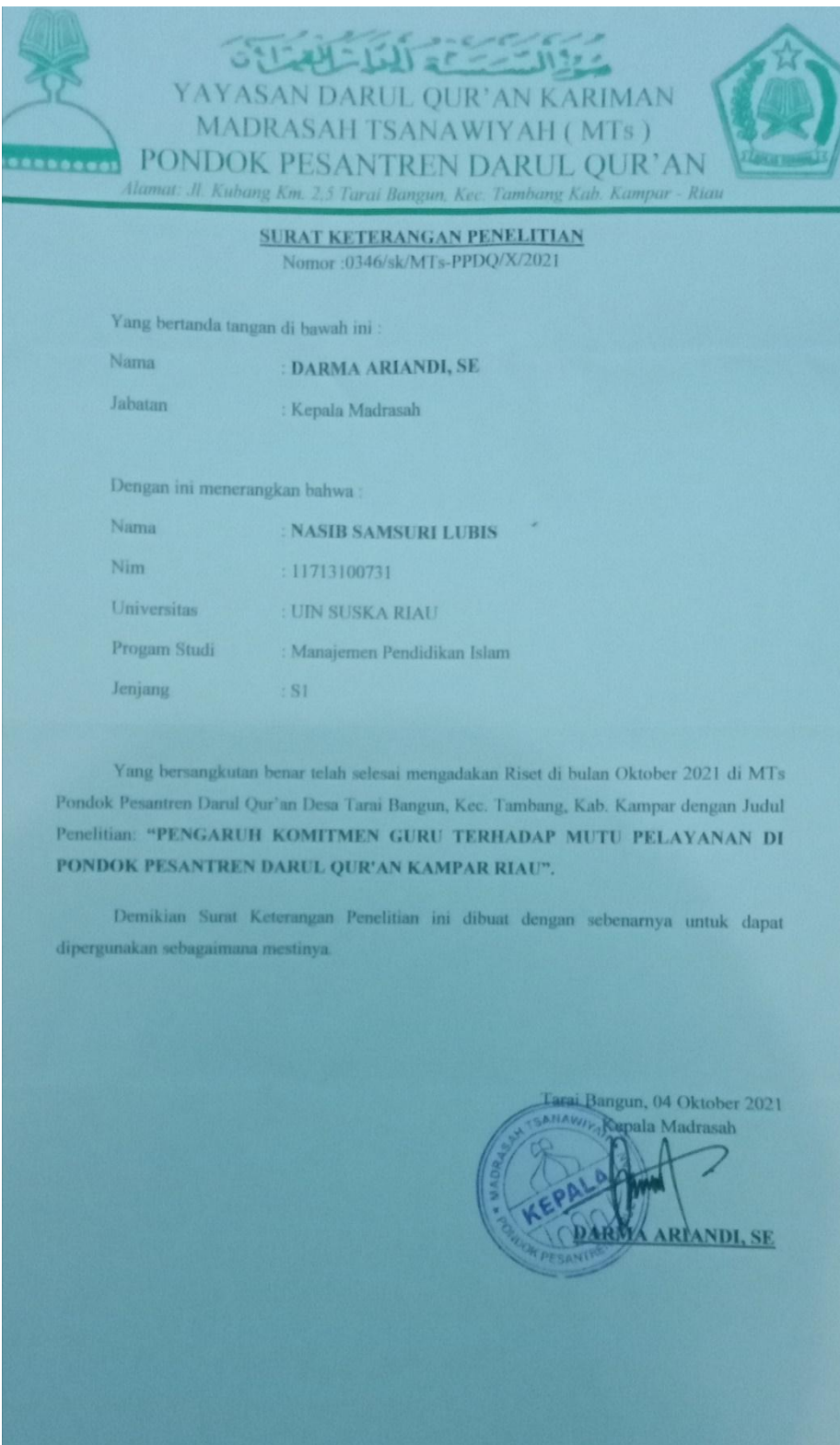


**NASIB SAMSURI LUBIS**  
NIM. 11713100731



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



YAYASAN DARUL QUR'AN KARIMAN  
MADRASAH TSANAWIYAH ( MTs )  
PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN  
Alamat: Jl. Kubang Km. 2,5 Tarai Bangun, Kec. Tambang Kab. Kampar - Riau

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor :0346/sk/MTs-PPDQ/X/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

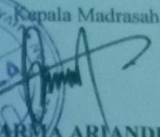
Nama : DARMA ARIANDI, SE  
Jabatan : Kepala Madrasah


Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NASIB SAMSURI LUBIS  
Nim : 11713100731  
Universitas : UIN SUSKA RIAU  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Jenjang : S1

Yang bersangkutan benar telah selesai mengadakan Riset di bulan Oktober 2021 di MTs Pondok Pesantren Darul Qur'an Desa Tarai Bangun, Kec. Tambang, Kab. Kampar dengan Judul Penelitian: "PENGARUH KOMITMEN GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN KAMPAR RIAU".

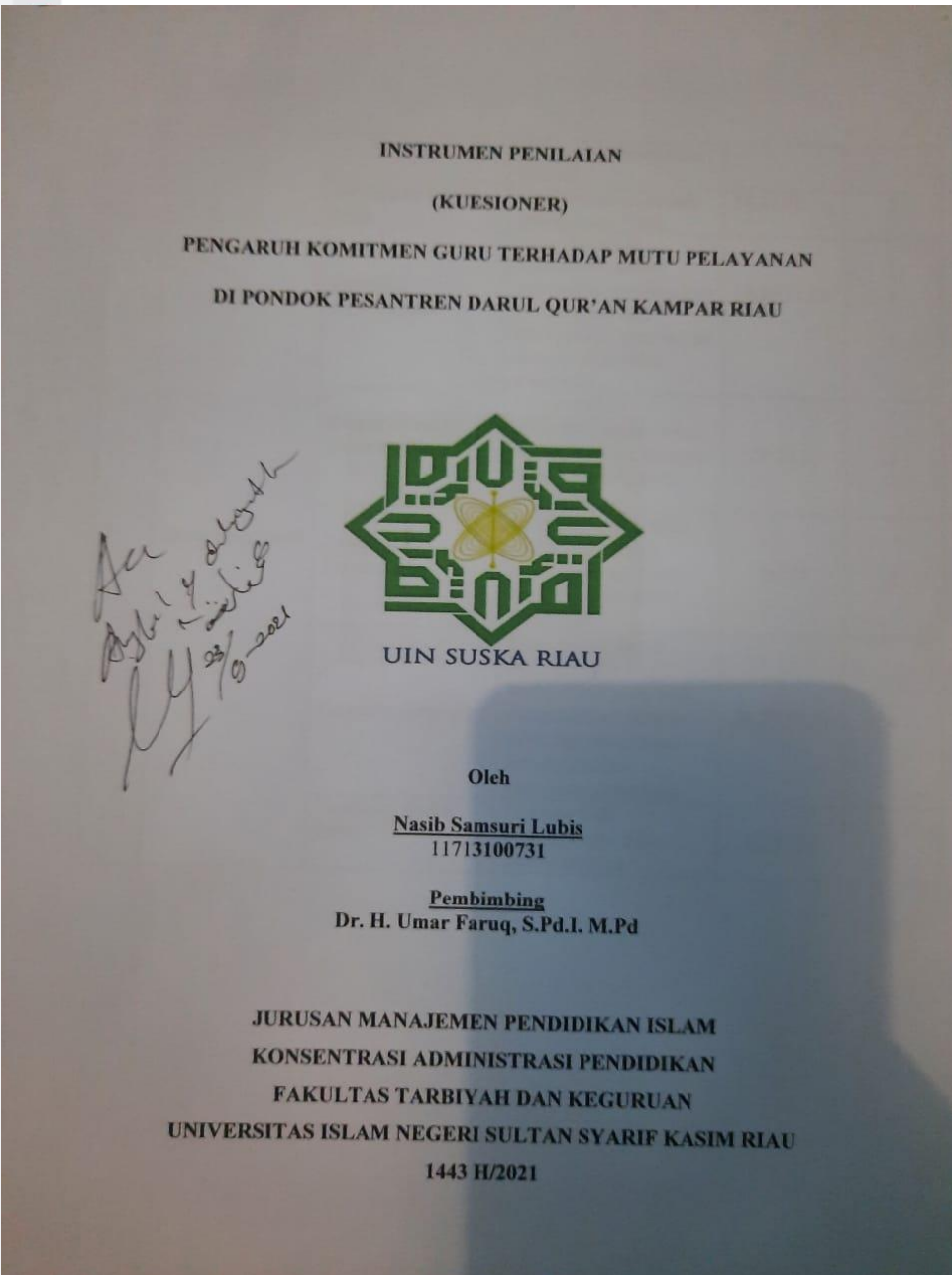
Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tarai Bangun, 04 Oktober 2021  
Kepala Madrasah  
  
DARMA ARIANDI, SE



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

كلية التربية والتعليم

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing :
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing :
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
3. Nama Mahasiswa : Nasib Samsuri Lubis
4. Nomor Induk Mahasiswa : 1173100731
5. Kegiatan :

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	3/4 2021	Revisi BAB 1		
2	8/5 2021	Revisi BAB 11		
3	13/5 2021	Revisi BAB 111		
4	22/5 2021	<del>Revisi</del> Acc Proposal		
5	23/9 2021	Bimbingan angket.		
6	4/11 2021	BAB W-V		
7	4/11 2021	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 4-11-2021  
Pembimbing,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KOMITMEN GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN  
DI PONDOK PESANTREN DARUL QUR'AN KAMPAR RIAU

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

Nasib Samsuri Lubis

(11713100731)

Pembimbing

Dr. H. Umar Faruq, S.P.d. M.Pd

*Acc  
CtH  
ly  
Darmasetya  
4/11/2021  
Umar Faruq*

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
KONSENTRASI ADMINITRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1442 H/ 2021 M



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama Nasib Samsuri Lubis, lahir pada tanggal 15 Februari 1999 di Rotan Sogo, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara. Penulis merupakan putra ke delapan dari pasangan Bapak Ali Raja Lubis dan Ibu Hotna Sari, penulis mempunyai 3 saudara 4 saudari Kandung.

Penulis tumbuh di keluarga yang sederhana. Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh yaitu SDN Rotan Sogo pada tahun 2005 sampai 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Al-Muklishin (Mts) Sibuhuan pada tahun 2011 sampai tahun 2014, dan melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Al-Mukhlishin Sibuhuan (Mas) pada tahun 2014 samapai pada tahun 2017.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi yaitu di UIN Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur SPAN-PTKIN dan lulus pada prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Penulis telah melaksanakan ujian proposal pada tanggal 8 Juni 2021 dengan jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif komparatif dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi Guru Terhadap Mutu Pelayanan di Pondok Pesantren Darul Qur’an Kampar Riau”. Lalu mendapatkan revisi untuk mengganti Judul proposal menjadi “Pengaruh Komitmen Guru Terhadap Mutu Pelayanan Di Pondok Pesantren Darul Qur’an Kampar Riau”.