

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi metode melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti dapat mengetahui akan mendapatkan informasi suatu topik permasalahan yang akan dijadikan pertanyaan dalam wawancara yang dituju.

Sebelum peneliti melakukan pengambilan data yang akan menjadikan hasil dari penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen wawancara yang telah dilakukan Robbins (2006) dikutip (Bintoro, 2017). Setelah melakukan wawancara, peneliti melakukan observasi dan mengumpulkan dokumentasi. Peneliti berpedoman pada indikator kinerja karyawan, sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada kinerja tenaga kependidikan pada satpam. Berikut hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti

4.1.1. Hasil Wawancara

Pada penelitian ini dilakukan wawancara terstruktur, dimana peneliti ini telah menyiapkan instrumen pertanyaan-pertanyaan dari pedoman dan telah divalidasi kepada tiga validator, dan instrumen pertanyaan wawancara ini dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengambilan data. Wawancara yang akan menjadi pertanyaan secara langsung kepada lima responden yaitu pada subjek 1 yaitu Kepala Sekolah SD Baptis wawancara dilakukan pada tanggal 08 Maret 2023, kemudian wawancara pada subjek 2 yaitu ketua satpam dan subjek ke 3 pada tanggal 09 Maret 2023, kemudian wawancara pada subjek 4 dan subjek ke 5 yaitu

dilakukan pada tanggal 10 Maret 2023, Kemudian hasil wawancara yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Wawancara adalah salah satu cara saya untuk mendapatkan hasil data. Saya melakukan kepada lima subjek penelitian yaitu ada Kepala Sekolah, Ketua Satpam, Satpam 1, Satpam 2, dan Satpam 3. Pertanyaan yang saya gunakan saat wawancara ini sudah sesuai dengan instrumen yang telah dibuat.

a. Kualitas kerja

Empat responden menyatakan bahwa kualitas kerja sudah paham dan masing-masing responden sudah mengerti akan *jobdesk* atau tugas mereka. Empat responden menyatakan bahwa pada *jobdesk* satpam sudah dipahami pada masing-masing satpam. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan keempat satpam menjelaskan bahwa *jobdesk* mereka adalah menjaga keamanan. salah satu responden mengatakan bahwa tugas satpan ini ialah menutup gerbang, mematikan lampu, mengecek keadaan masing-masing kelas, dan mengatur lahan parkir. Hal tersebut sama dengan pendapat kepala sekolah menyatakan bahwa tugas mereka adalah menjaga keamanan dan menjaga kebersihan. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ketika pagi hari tiga satpam masih kesulitan dalam mengatur lahan parkir hal tersebut karena lokasi SD Baptis ini berdekatan dengan TK dan SMP. Selain itu, dikarenakan orang tua yang masih menghantar anaknya hingga masuk keruang kelas. Satpam mengawasi dan menegur langsung orang tua yang kurang disiplin.

b. Kuantitas kerja

Dalam kuantitas kerja ini peneliti menanyakan kepada responden mengenai kendala yang terjadi selama proses kerja pada keempat satpam tersebut. Keempat responden menyatakan bahwa selalu ada kendala selama proses kerja dari mengatur lahan parkir, mengatur kebersihan dan lain sebagainya. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan keempat satpam menjelaskan bahwa cara keempat satpam dalam mengatasi kendala tersebut salah satunya untuk saling bekerja sama dan berkomunikasi dengan baik. Hal tersebut sama dengan pendapat kepala sekolah yang menyatakan bahwa kedisiplinan itu sangat penting dalam lingkungan sekolah, tugas satpam yang sangat utama menjaga lingkungan agar suasana menjadi nyaman sehingga peserta didik mudah di dalam proses pembelajaran.

c. Ketepatan waktu

Di dalam era kinerja ketepatan waktu saat bekerja itu sangatlah perlu diperhatikan. Keempat responden menyatakan bahwa pada saat bekerja mereka selalu datang tepat waktu, karena ketepatan waktu ini sebagai penilaian kedisiplinan seseorang dalam bekerja. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa ketepatan waktu itu dapat peneliti ketahui dari adanya bukti absensi atau cek kehadiran pada satpam. Satpam di SD Baptis memiliki tiga sift dalam bekerja yaitu sift pagi, sift siang dan sift malam. Masing-masing satpam tanggung jawab akan tugas mereka, tugas satpam yang perlu diperhatikan dalam

ketepatan waktu antara lain mengecek gerbang, mengecek masing-masing kelas, mematikan lampu dan mengecek tamu yang hadir ke sekolah.

d. Efektifitas

Peneliti bertanya kepada keempat responden mengenai kejadian apa yang sering terjadi di SD Baptis tersebut, terdapat salah satu responden satpam yang menyatakan bahwa terdapat orang tua yang tertipu kejadian anaknya terjatuh di lingkungan sekolah lalu penipu tersebut mengatasnamakan penjaga keamanan/satpam tersebut. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa terdapat juga salah satu satpam yang memiliki kejadian yang orang tua murid benar-benar memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan tidak masuk ke parkiran lingkungan sekolah, dengan kejadian ini membuat para pengendara mengalami kemacetan yang benar-benar membuat lingkungan menjadi tidak kondusif dan suasana tidak nyaman. Hal tersebut sama dengan pendapat kepala sekolah yang menyatakan bahwa satpam sangat kewalahan dalam mengatur lahan parkir, begitupun dengan keempat responden yang menyatakan bahwa mereka sulit dalam mengatur lahan parkir ketika para orang tua menghantar anaknya sekolah dan pulang sekolah.

e. Komitmen

Poin komitmen ini sangat perlu diperhatikan, peneliti menanyakan kepada keempat responden mengenai komitmen yang telah dibuat, keempat responden menyatakan bahwa menyatakan bahwa di dalam komitmen ini para satpam SD

Baptis ini membuat agenda atau buku laporan yang mereka buat pada saat terjadi kejadian yang dialami oleh para satpam tersebut. Keempat satpam selalu menyatakan bahwa dalam bekerja mereka selalu memiliki komitmen akan tugasnya masing-masing. Ketika mereka mengalami suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi mereka tetap melakukan tindakan dengan cara ditegur secara baik-baik. Komitmen satpam ialah melakukan keamanan sekolah, menciptakan lingkungan sekolah menjadi nyaman serta menciptakan lingkungan yang bersih, kondusif supaya warga sekolah maupun pengunjung sekolah dapat merasa nyaman ketika memasuki lingkungan SD Baptis Palembang tersebut.

f. Hambatan dan solusi

Dari hasil keempat responden dalam proses wawancara ini menyatakan hambatan yang terjadi ialah sulitnya mengatur lahan parkir pada saat orang tua menghantar anaknya dan apalagi lokasi tersebut tidak strategis dikarenakan berdekatan dengan jalan raya. Hal tersebut sama dengan pendapat kepala sekolah yang menyatakan bahwa ketika pagi hari, pasti menimbulkan sebuah kemacetan, karena jalan raya ini berdekatan dengan sekolah.

Keempat responden menyatakan bahwa solusi yang telah diteguri satpam ialah pentingnya saling berkomunikasi dengan baik dan bekerja sama dengan baik, cara dalam menghadapi orang tua yang sulit ialah ditegur secara baik-baik dan di berikan pengarahan kepada orang tua.

Dari keenam indikator yang yang paling tepat untuk satpam ketahui dalam kinerja ialah kualitas, ketepatan waktu serta hambatan dan solusi. Dalam ketiga poin ini satpam dapat mengetahui *jobdesk* dalam bekerja. Di dalam bekerja satpam perlu mengetahui bahwa nilai kedisiplinan terbaik dalam sebuah kinerja ialah ketepatan waktu kerja. Selain itu, hambatan dan solusi perlu satpam pahami karena ketika satpam menghadapi hambatan yang terjadi satpam sudah mengetahui bagaimana solusi dalam mengatasinya.

4.1.2. Hasil Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi. Observasi ini tujuannya ingin mengetahui bagaimana kinerja petugas keamanan pendidikan di SD Baptis Palembang selama bekerja sebagai tenaga kependidikan, seperti bagaimana satpam dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada saat proses kerja berlangsung, apakah satpam memenuhi tugasnya dalam pekerjaannya, masalah apa yang dialami satpam di tempat kerja, apakah satpam bekerja tepat waktu, dll. Setelah koordinasi penelitian dilakukan, disepakati dengan pihak sekolah bahwa penelitian ini akan difokuskan pada aktivitas penjaga yang berkontribusi pada pemeliharaan lingkungan yang kondusif di sekolah.

Penelitian ini juga memiliki panduan dalam melakukan observasi yaitu memodifikasi poin-poin indikator kinerja karyawan Menurut Robbins (2006). Observasi dilakukan mulai dari bulan Maret. Penelitian tetap melanjutkan observasinya selama pengambilan data sehingga peneliti dapat mengetahui apakah data yang peneliti dapatkan sudah sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukannya.

Setelah pengamatan langsung, hasil informasi yang diperoleh peneliti sesuai dengan situasi yang terungkap dari pengamatan atau aktivitas para tenaga kependidikan. Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara dan juga didukung oleh observasi kinerja tenaga kependidikan satpam yang terdapat di SD Baptis Palembang sudah baik dan sudah sesuai dengan indikator penilaian kinerja karyawan khususnya pada tenaga kependidikan satpam.

4.1.3. Hasil Dokumentasi

Setelah kita melihat hasil wawancara, peneliti akan menyajikan hasil kerja satpam. Hasil kerja satpam diperoleh dari hasil observasi yang dapat dilihat dari hasil absensi dalam bekerja pada satpam.

Keterangan :

H : Hadir

L : Lembur

S : Sakit

I : Ijin

TK : Tanpa Keterangan

T : Terlambat / Pulang

Tabel 4.1 Absensi Kinerja Satpam Bulan Februari 2023

No	Nama	Tanggal	Hasil Absen							Keterangan
			H	L	S	I	TK	T	Off	
1	Ibrahim	1-28 Februari 2023	24	-	-	-	1	-	3	Teratur

2	Debi S.	1-28 Februari 2023	21	-	3	-	-	-	4	Teratur
3	Antoni	1-28 Februari 2023	22	-	2	-	-	-	4	Teratur
4	Rachmad	1-28 Februari 2023	21	1	-	-	-	-	4	Tidak Teratur
5	Ardiman	1-28 Februari 2023	24	-	-	-	-	-	4	Teratur
6	Kandar	1-28 Februari 2023	17	-	-	-	-	-	3	Tidak Teratur
7	Restu Aji	1-28 Februari 2023	24	-	-	-	-	-	4	Teratur

Tabel 4.2 Absensi Kinerja Satpam Bulan Maret 2023

No	Nama	Tanggal	Hasil Absen							Keterangan
			H	L	S	I	TK	T	Off	
1	Ibrahim	1-30 Maret 2023	25	-	1	-	-	-	4	Tidak Teratur
2	Debi S.	1-30 Maret 2023	26	-	-	-	-	-	4	Teratur
3	Antoni	1-30 Maret 2023	25	-	-	-	-	1	4	Tidak Teratur
4	Rachmad	1-30 Maret 2023	26	-	-	-	-	-	4	Teratur

5	Ardiman	1-30 Maret 2023	26	-	-	-	-	-	4	Teratur
6	Kandar	1-30 Maret 2023	26	-	-	-	-	-	4	Teratur
7	Restu Aji	1-30 Maret 2023	26	-	-	-	-	-	4	Teratur

4.2. Pembahasan

4.2.1. Kinerja

Dari hasil wawancara dan observasi terhadap para kinerja tenaga kependidikan satpam di SD Baptis Palembang kita dapat memperoleh gambaran terhadap sistem kinerja satpam yang dilakukan dalam ambil bagian untuk pengamanan di lingkungan sekolah. Gambaran kinerja satpam yang telah terlihat itu kepada ketua satpam, dua satpam pagi, dan satu satpam siang. Terlihat bahwa satpam memiliki kinerja yang baik dan sesuai dengan indikator penilaian kinerja satpam yang telah ditetapkan menurut Robbins (2006).

Satpam selalu mempersiapkan rencana dalam sebuah kegiatan untuk menjaga keamanan, satpam harus disiplin, satpam harus bertanggung jawab akan tugasnya, satpam harus komitmen dalam bekerja, satpam harus siap menghadapi sebuah kejadian atau peristiwa yang terjadi kepada sebuah masalah orang tua yang sulit diatur, siswa yang mengalami peristiwa yang tidak diinginkan di lingkungan sekolah. Hal ini telah terlihat pada hasil wawancara yang telah di pertanyaan kepada ke empat satpam yang terdapat di SD Baptis Palembang. Satpam juga menyatakan bahwa satpam selalu melakukan serah terima pergantian sift sebelum satpam melakukan kegiatannya. Satpam di SD Baptis ini seringkali mengalami kejadian

khususnya terhadap orang tua yang menghantar dan menjemput anaknya di sekolah dan yang terjadi pasti para orang tua ini membuat lingkungan sekolah di SD ini tidak kondusif, karena pasti akan ada kejadian yaitu sebuah kamacetan yang telah terjadi khususnya di lingkungan sekolah. Orang tua yang masih tidak menaati peraturan ini terkadang membuat satpam merasakan emosional yang tinggi, tapi dalam kinerja nya satpam harus profesional dan tidak boleh menggunakan kekerasan dalam mengatasinya hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dengan seluruh satpam yang menyatakan :

Responden : ya, memang betul bahwa kejadian atau peristiwa yang sering dialami ini kendalanya di para orang tua siswa, kendalanya ya hanya susah diatur saja selebihnya tidak ada. Sudah kita ketahui bahwa letak SD Baptis ini kan terletak di pinggir jalan raya besar dan otomatis untuk kondusif itu sangat kecil kemungkinan, jadi satpam sebisa mungkin membuat lingkungan sekolah itu menjadi kondusif serta aman dan nyaman. Untuk masalah yang menurut satpam susah diatasi itu tidak ada selain para orang tua yang suka ngeyel dan susah diatur hanya itu saja. Kalau siswa/i nya baik mungkin ya namanya anak-anak terkadang yang kita takuti ketika anak-anak bermain keluar gerbang hanya takut dia terserempet dan keculik saja, tetapi hal tersebut jarang kita temui. Untuk menjaga lingkungan yang aman dan nyaman, biasanya yang dilakukan para satpam untuk menciptakan lingkungan aman dan nyaman ini satpam melakukan pengecekan pada gerbang, mengawasi orang-orang yang tidak dikenal masuk ke lingkungan sekolah, ikut membantu membersihkan bagian lingkungan sekitar, dan selalu mengawasi anak

Dalam wawancara peneliti juga menanyakan mengenai apakah satpam selalu menggunakan bahasa Indonesia pada saat proses bekerja, ketua satpam, kedua satpam pagi, dan satu satpam siang menyatakan pernyataan yang serupa yaitu menjawab ya. Di lingkungan SD Baptis Palembang ini selalu menggunakan bahasa Indonesia yang selalu diterapkan, hal ini juga didukung dan terlihat pada saat peneliti melakukan observasi bahwa satpam dalam proses kerjanya ini menggunakan bahasa Indonesia yang baik pada saat sedang mengatur parkir dan berbicara kepada orang tua maupun orang yang berada sekitar lingkungan sekolah tersebut.

Satpam juga mengungkapkan pada saat wawancara bahwa satpam selalu memberikan tindak lanjut terhadap kejadian atau peristiwa yang terjadi, misalnya tindak lanjut kepada siswa yang sering bermain di luar gerbang lingkungan sekolah dan tindak lanjut bagi para orang tua yang tetap berambisi keras dalam pendiriannya. Peneliti juga menanyakan adakah buku harian yang tercatat untuk sebuah kejadian atau peristiwa. Adapun faktor yang mempengaruhi satpam dalam proses bekerja seperti contohnya tidak adanya rasa kedisiplinan.

Kemudian pada saat peneliti melakukan observasi secara langsung. Benar adanya bahwa di lingkungan SD Baptis ini tidak kondusif ketika pagi hari pada saat para orang tua menghantar anaknya dan siang hari pada saat orang tua menjemput anaknya hal yang terjadi ialah mengalami kemacetan di lingkungan sekolah tersebut, namun para satpam tetap profesional dalam pekerjaannya.

Pada saat penelitian dilakukan ini, Peneliti melakukan penelitian yang pertama itu dilakukannya wawancara kepada subjek yang dituju yaitu kepala

sekolah, ketua satpam, satpam pagi, dan satpam siang. Peneliti melakukan wawancara sesuai dengan tanggal yang telah dibuat oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Wawancara yang peneliti gunakan ialah wawancara terstruktur pada saat peneliti melakukan wawancara dengan cara melihat panduan pertanyaan yang telah peneliti buat dan yang sudah tervalidasi oleh para validator. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data dan mengetahui sistem kinerja satpam yang terdapat di SD Baptis untuk dapat melihat kondisi lingkungan sekolah yang kondusif, selain itu peneliti juga mencari data dalam sistem kinerja satpam tersebut apakah mengalami kendala serta hambatan-hambatan yang terjadi selama bekerja.

Setelah melakukan wawancara selanjutnya peneliti melakukan observasi, observasi ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung satpam pada saat bekerja. Peneliti melakukan observasi ini sesuai dengan tanggal yang peneliti tentukan, observasi yang peneliti lakukan yaitu seperti, sistem kinerja satpam, kondisi lingkungan sekolah, kondisi parkir sekolah dan kondisi lokasi sekolah SD Baptis.

Selanjutnya peneliti melakukan dokumentasi, dokumentasi yang peneliti lakukan ialah meminta data-data kepada kepala sekolah maupun TU seperti data absensi kehadiran satpam dalam bekerja, agenda kegiatan sekolah foto kegiatan pada saat satpam bekerja, dan foto lingkungan sekolah. Di SD Baptis ini memiliki SK untuk satpam dalam bekerja namun sifat tersebut pribadi dan ketentuan kerja satpam yang digunakan di SD Baptis ini menggunakan ketentuan kerja secara umum di internet.

Maka dari itu dapat disimpulkan peneliti melakukan triangulasi metode dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang didapatkan oleh peneliti ini sesuai dengan triangulasi yang peneliti gunakan, peneliti melakukan wawancara sesuai dengan indikator yang telah di persetujui oleh para validator, hasil wawancara ini menentukan hasil observasi yang terdapat di SD Baptis Palembang. Tujuan dari peneliti melakukan penelitian ini ialah ingin mengetahui kendala dan hambatan-hambatan kinerja yang dialami oleh satpam di SD Baptis Palembang. Selanjutnya peneliti melakukan observasi terkait kinerja satpam dari jam kerja masuk di pagi hari hingga jam pulang di siang hari.

4.2.2. Hambatan Kinerja dan Solusi

Hambatan yang sering dialami tenaga kependidikan satpam di SD Baptis Palembang ini dalam bertindak adalah kurangnya komunikasi timbal balik, komunikasi penting untuk pengumpulan informasi. Selain komunikasi, kendala satpam adalah mengatur lokasi parkir bagi orang tua yang membawa dan menjemput anaknya. Saat memasuki lingkungan sekolah, masih banyak orang tua yang kesulitan mengontrol parkir kendaraannya. Dari hasil wawancara peneliti, terlihat jelas bahwa tenaga kependidikan keamanan mengalami kendala yang menurut kinerja tenaga kependidikan keamanan tidak memungkinkan (kewalahan) untuk mengendalikan hambatan yang dihadapi.

Selain hambatan orang tua, masih banyak siswa yang ingin bermain di luar lingkungan sekolah. Siswa dilarang bermain di luar lingkungan sekolah karena SD Baptis ini tidak berada di lokasi yang strategis dan dapat membahayakan

keselamatan anak-anak. Oleh karena itu, para penjaga harus sangat berhati-hati, fokus menjaga lingkungan sekolah dan selalu waspada.

Hambatan ini semua dapat diatasi dan diselesaikan jika saling berkomunikasi. Komunikasi yang baik dapat membuat para pekerja tetap bersemangat dalam berkarya dan bekerja sama dengan baik sehingga tujuan dapat tercapai. Dengan adanya informasi tersebut maka satpam akan mendapatkan informasi yang jelas dan baik. Satpam menyelesaikan hambatan tersebut dengan menegur dan selalu sportif dalam bekerja.