

**ANALISIS KEMAMPUAN INTERPERSONAL GURU TERHADAP
KINERJA GURU DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
DI SMK NEGERI 1 MUNDU**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)
Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh :
PUJI ASTUTI
NIM. 2386010014

**PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2025 M/1447 H**

**ANALISIS KEMAMPUAN INTERPERSONAL GURU TERHADAP
KINERJA GURU DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
DI SMK NEGERI 1 MUNDU**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)
Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



UINSSC

Oleh :
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
PUJI ASTUTI
NIM. 2386010014**

**PROGRAM MAGISTER
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2025 M/1447 H**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KINERJA GURU DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
MELALUI KEMAMPUAN INTERPERSONAL GURU
DI SMK NEGERI 1 MUNDU**

Disusun Oleh:

**PUJI ASTUTI
NIM: 2386010016**

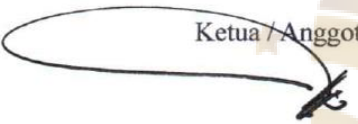
Telah diujikan pada tanggal 06 November 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.)

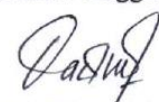
Cirebon, November 2025

Dewan Penguji:

Ketua / Anggota,

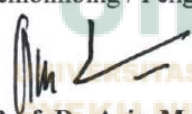
Sekretaris / Anggota,


Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag
NIP. 19721220 199803 1 004


Dr. Dewi Cahyani, M.Pd
NIP. 19680728 199101 2 001

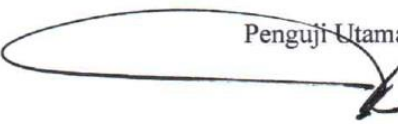
Pembimbing / Penguji,

Pembimbing / Penguji,



Prof. Dr. Aris, M.Pd
NIP. 19601019 198511 1 001


Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP. 19610805 199003 1 004

Penguji Utama,


Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag.
NIP. 197212201998031004

Direktur,


Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag
NIP. 197212201998031004

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puji Astuti
NIM : 2386010014
Jenjang Program : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Pada Program Pascasarjana UIN Siber Syekh
Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala risiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, 25 Juli 2025

Yang menyatakan



Puji Astuti

NIM. 2386010014

NOTA DINAS

Prof. Dr. Aris, M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di
CIREBON

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, maka berpendapat bahwa tesis saudari Puji Astuti, NIM. 2386010014 yang berjudul : ***“Analisis Kemampuan Interpersonal Guru Terhadap Kinerja Guru Dan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 1 Mundu”*** telah dapat diujikan.

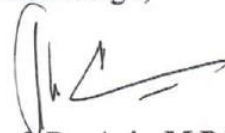
Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 25 Juli 2025

Pembimbing I,



Prof. Dr. Aris, M.Pd

NIP. 19601019 198511 1 001

NOTA DINAS

Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di
CIREBON

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, maka berpendapat bahwa tesis saudara Puji Astuti, NIM. 2386010014 yang berjudul : ***“Analisis Kemampuan Interpersonal Guru Terhadap Kinerja Guru Dan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 1 Mundu”*** telah dapat diujikan.

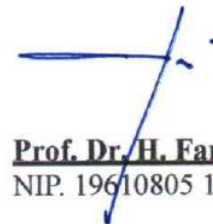
Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cirebon, 25 Juli 2025

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP. 19610805 199003 1 004

PERSEMBAHAN

Persembahan

Bismillahirrahmanirahim

Allahumma sholli ala sayyidina Muhammad wa ala ali sayyidina Muhammad...

1. Teruntuk suamiku tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan ketenangan dalam setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, dan doa yang tak pernah putus.
2. Teruntuk anakku tersayang, cahaya hidupku yang menjadi alasan terbesar untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik. Senyummu adalah semangatku, tawamu adalah bahagiaku.
3. Teruntuk dosen pembimbing penulis bapak Prof. Dr, Aris, M.Pd dan bapak Prof. Farihin, M.Pd terima kasih atas ilmu, bimbingan, kesabaran, dan keteladanan yang telah diberikan selama masa studi. Setiap nasihat dan arahan Bapak/Ibu menjadi cahaya penuntun dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Semoga Allah membalas segala kebaikan dengan keberkahan yang tiada henti.
4. Teruntuk sahabat dan teman seperjuangan, yang telah menjadi tempat berbagi rasa, saling menguatkan dalam suka dan duka selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini. Kebersamaan dan semangat kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas tawa, motivasi, dan bantuan yang tak ternilai.
5. Teruntuk semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan memberikan banyak pengalaman hidup dalam penulis sehingga penulis mampu berada di titik ini.

Tiada kalimat yang mampu disampaikan selain ucapan terimakasih dan doa-doa baik bagi orang-orang tercinta penulis yang sudah ada dan menemani segala proses penulis sampai pada di titik ini.

PUJI ASTUTI, NIM. 2386010014. 2025. *ANALISIS KEMAMPUAN INTERPERSONAL GURU TERHADAP KINERJA GURU DAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 1 MUNDU*. TESIS. Pembimbing I : Prof. Dr. Aris, M.Pd., II : Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd Manajemen Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

Mutu layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, khususnya guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran. Salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan pendidikan adalah kemampuan interpersonal guru dalam berkomunikasi, baik dengan siswa maupun sesama rekan kerja. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kinerja guru dan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri 1 Mundu, yang diduga disebabkan oleh lemahnya kemampuan interpersonal guru dan masih kuatnya budaya senioritas. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh kemampuan interpersonal guru terhadap mutu layanan pendidikan; (2) mengetahui pengaruh kinerja guru terhadap mutu layanan pendidikan; dan (3) menganalisis pengaruh kemampuan interpersonal dan kinerja guru secara simultan terhadap mutu layanan pendidikan. Landasan teori yang digunakan mencakup konsep komunikasi interpersonal, teori kinerja guru, dan mutu layanan pendidikan berdasarkan pendekatan Total Quality Management (TQM). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif dan regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap guru-guru SMK Negeri 1 Mundu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kemampuan interpersonal guru berada pada kategori baik dan berpengaruh positif terhadap mutu layanan pendidikan; (2) kinerja guru juga berpengaruh positif terhadap mutu layanan pendidikan; dan (3) kemampuan interpersonal dan kinerja guru secara simultan memberikan pengaruh sebesar 51,3% terhadap mutu layanan pendidikan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi interpersonal dan kinerja guru dalam upaya perbaikan mutu pendidikan di sekolah.

Kata kunci: kemampuan interpersonal, kinerja guru, mutu layanan pendidikan.

PUJI ASTUTI, NIM. 2386010014. 2025. ***AN ANALYSIS OF TEACHERS' INTERPERSONAL SKILLS ON TEACHER PERFORMANCE AND QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AT SMK NEGERI 1 MUNDU.*** Thesis. Advisor I: Prof. Dr. Aris, M.Pd., Advisor II: Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd. Islamic Education Management, State Islamic Cyber University Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRACT

The quality of educational services is significantly influenced by the competence of human resources, especially teachers as the main implementers of the learning process. One of the crucial factors contributing to educational success is teachers' interpersonal communication skills—both with students and colleagues. This research is motivated by the low level of teacher performance and educational service quality at SMK Negeri 1 Mundu, allegedly caused by weak interpersonal skills and the persistence of seniority culture. The objectives of this study are: (1) to determine the effect of teachers' interpersonal skills on the quality of educational services; (2) to assess the effect of teacher performance on the quality of educational services; and (3) to analyze the simultaneous influence of interpersonal skills and teacher performance on educational service quality. The theoretical framework includes interpersonal communication, teacher performance theory, and the concept of educational service quality based on the Total Quality Management (TQM) approach. This study employed a quantitative method with descriptive and multiple regression analysis techniques. Data were collected through questionnaires, observations, documentation, and interviews involving teachers at SMK Negeri 1 Mundu. The results indicate that: (1) teachers' interpersonal skills are in a good category and positively affect the quality of educational services; (2) teacher performance also has a positive impact; and (3) both interpersonal skills and teacher performance simultaneously contribute 51.3% to the improvement of educational service quality, with the remaining 48.7% influenced by other factors. These findings highlight the importance of enhancing interpersonal communication and teacher professionalism to improve educational quality in schools.

Keywords: *interpersonal skills, teacher performance, educational service quality.*

بوجي أستوتي، الرقم الجامعي: 2025.2386010014. تحليل القدرة البيئشخصية للمعلم وأثرها على أداء المعلم وجودة الخدمات التربوية في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية الأولى بموندو. أطروحة ماجستير. المشرف الأول: الأستاذ الدكتور أريس، ماجستير التربية. المشرف الثاني: الأستاذ الدكتور الحاج فاريحين، ماجستير التربية. قسم إدارة التربية الإسلامية، جامعة الدولة الإسلامية الإلكترونية شيربون jati الشيخ نور.

الملخص

إن جودة الخدمات التربوية تتأثر بشكل كبير بكفاءة الموارد البشرية، ولا سيما المعلم بصفته المنفذ الرئيس للعملية التعليمية. ويُعدّ من العوامل المهمة التي تدعم نجاح التربية قدرة المعلم البيئشخصية في التواصل، سواء مع الطلاب أو مع الزملاء. تنطلق هذه الدراسة من مشكلة ضعف أداء المعلمين وانخفاض جودة الخدمات التربوية في المدرسة الثانوية المهنية الحكومية الأولى بموندو، والذي يُعزى إلى ضعف القدرة البيئشخصية للمعلمين واستمرار ثقافة الأقدمية. تهدف هذه الدراسة إلى: (1) معرفة أثر القدرة البيئشخصية للمعلم على جودة الخدمات التربوية، (2) معرفة أثر أداء المعلم على جودة الخدمات التربوية، (3) تحليل أثر القدرة البيئشخصية وأداء المعلم بشكل متزامن على جودة الخدمات التربوية. اعتمدت الدراسة على الأسس النظرية لمفهوم التواصل البيئشخصي، ونظرية أداء المعلم، وجودة الخدمات التربوية وفق (TQM) مقارنة الإدارة الشاملة للجودة.

أستخدم المنهج الكمي من خلال التحليل الوصفي والانحدار المتعدد، وُجمعت البيانات بواسطة الاستبانة والملاحظة والوثائق والمقابلة مع معلمي المدرسة. وأظهرت النتائج أن: (1) القدرة البيئشخصية للمعلم كانت في مستوى جيد ولها أثر إيجابي على جودة الخدمات التربوية، (2) أداء المعلم له أثر إيجابي أيضًا على جودة الخدمات التربوية، (3) القدرة البيئشخصية وأداء المعلم لهما أثر مشترك بنسبة 51.3% على جودة الخدمات التربوية، في حين أن النسبة المتبقية متأثرة بعوامل أخرى. وتؤكد هذه النتائج أهمية تحسين جودة التواصل البيئشخصي وأداء المعلمين في سبيل رفع مستوى جودة التربية في المدارس.

القدرة البيئشخصية، أداء المعلم، جودة الخدمات التربوية: الكلمات المفتاحية.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, Islam, dan ikhsan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya dan semoga memberi manfaat bagi yang membacanya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dengan judul penelitian ***“Analisis Kemampuan Interpersonal Guru Terhadap Kinerja Guru Dan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri 1 Mundu.”***

Selama penulisan tesis ini bahwa penulis menyadari bahwa tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami. Namun, berkat do'a, perjuangan, kesungguhan hati, dan dorongan serta masukan- masukan yang baik dari berbagai pihak untuk menyelesaikan tesis ini, semua dapat teratasi. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Prof. Dr. Ilman Nafi'a, M.Pd, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Dr. Dewi Cahyani, M.M., M.Pd Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Prof. Dr, Aris, M.Pd Dosen Pembimbing I telah bersedia memberikan pikiran dan waktu sibuknya membimbing dalam penyusunan tesis.
5. Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II telah bersedia memberikan pikiran dan waktu sibuknya membimbing dalam penyusunan tesis.
6. Dosen dan Staf Akademik Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terikat atas segala kekhilafan dan kekurangan dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna dan pada hakikatnya tiada manusia yang sempurna, kesempurnaan hanya milik Allah Swt semata.

Tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan doa dan terima kasih teriring untuk semua pihak, semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih dari Allah Swt. Aamiin..

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon, 25 Juli 2025



Puji Astuti
NIM. 2386010014

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
المخلص	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Penelitian Relevan.....	40
C. Kerangka Penelitian.....	46
D. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Metode Penelitian.....	49

B. Tempat dan Waktu Penelitian	49
C. Variabel Penelitian dan Paradigma Penelitian	50
D. Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel	51
E. Populasi dan Sampel	52
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	55
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
H. Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	76
1. Sejarah Sekolah.....	76
2. Visi, Misi dan Tujuan SMKN 1 Mundu Kabupaten Cirebon.....	77
3. Profil SMKN 1 Mundu Kabupaten Cirebon	78
B. Hasil Penelitian.....	78
C. Analisis Data Penelitian.....	90
D. Pembahasan	98
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Kemampuan Interpersonal Guru.....	56
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Guru.....	57
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Mutu Layanan Pendidikan.....	56
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Kemampuan Komunikasi Interpersonal..	56
Tabel 3.5	Instrumen Kemampuan Komunikasi Interpersonal.....	56
Tabel 3.6	Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Guru.....	59
Tabel 3.7	Instrumen Penelitian Kinerja Guru.....	60
Tabel 3.8	Kisi-Kisi Instrumen Mutu Layanan Pendidikan.....	62
Tabel 3.9	Instrumen Penelitian Mutu Layanan Pendidikan.....	63
Tabel 3.10	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	66
Tabel 3.11	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.	70
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kemampuan Interpersonal).	78
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kinerja Guru).....	79
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Mutu Layanan Pendidikan)...	80
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Interpersonal (X1).....	80
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Guru (Y1).....	82
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Mutu Layanan Pendidikan (Y2).....	82
Tabel 4.7	Kemampuan Interpersonal.....	83
Tabel 4.8	Kinerja Guru.....	85
Tabel 4.9	Mutu Layanan Pendidikan.....	87
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	92
Tabel 4.14	Hasil Uji Korelasi.....	93
Tabel 4.15	Hasil Uji Determinasi.....	94
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	94
Tabel 4.17	Hasil Uji T.....	95