

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di hampir semua aspek kehidupan manusia. Pendidikan memerlukan SDM berkualitas untuk melaksanakan perannya dalam melayani kebutuhan pendidikan masyarakat. Pentingnya keseimbangan SDM mempengaruhi *Quality of Work Life* suatu instansi atau perusahaan. Berdasarkan hasil observasi ditemukan permasalahan dalam penerapan *Quality of Work Life* pada guru di SMP Telkom Bandung yaitu penurunan kinerja. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja dan harapan *Quality of Work Life* serta mengetahui besar GAP antara kinerja dan harapan pada guru di SMP Telkom.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan 28 indikator pernyataan berdasarkan variabel *quality of work life* dengan sembilan dimensi menggunakan skala *likert* kepada populasi seluruh guru dengan sampel 33 responden dan data yang bersumber dari buku, jurnal studi literatur, hasil penelitian dan artikel internet yang relevan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, nilai harapan *quality of work life* pada guru SMP Telkom Bandung memiliki presentase 89% dengan kategori sangat penting sedangkan nilai kinerja *quality of work life* pada guru memiliki persentase 86% dengan kategori sangat puas. Berdasarkan hasil analisis gap didapatkan rata – rata kinerja sebesar 4.31 dan rata – rata harapan sebesar 4.47. Serta berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), SMP Telkom Bandung dapat memetakan penyusunan strategi dengan prioritas utama perbaikan pada kuadran I yang terdapat 1 item pernyataan, atribut yang dipertahankan kinerjanya pada kuadran II yang terdapat 11 item pernyataan, atribut yang prioritas rendah pada kuadran III yang terdapat 11 item pernyataan dan atribut yang dianggap berlebihan pada kuadran IV yang terdapat 5 item pernyataan. Berdasarkan hasil tersebut pihak sekolah dapat mengadakan kegiatan kebersamaan dan menerapkan 5S(salam, sapa, senyum, sopan dan santun), mengurangi kegiatan pelatihan yang tidak penting, pemberian hadiah dan fasilitas keamanan yang berlebihan.

Kata kunci: *Quality of Work Life*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Sumber Daya Manusia.