

Pengaruh Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi Terhadap Mutu Pelayanan Guru SMK

Toto Widiarto¹

ABSTRACT

Management of information technology and design work is very close to the services that will be provided to students. Establishing a good work design is a good part of planning. Information management can be applied in the era of digital technology. The purpose of this study is to determine whether Design Work influences the Quality of Teacher Services through Information Technology Management and Educational Communication. This research was conducted at State Vocational School 36 Samata, Gowa, South Sulawesi. By distributing questionnaires to 100 respondents with Path Analysis. The results of this study indicate that Design Work has an effect on the Quality of Teacher Services at SMK Samata, Gowa, South Sulawesi, through Information and Communication Technology Management.

Keywords: Work Design, Information Technology Management, Quality of Teacher Services

PENDAHULUAN

Pendidikan telah menjadi bagian dari kebutuhan primer masyarakat yang harus dipenuhi. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya adalah terbitnya UU Nomor 32 Tahun 2013 tentang Pendidikan Menengah, Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang perubahan terhadap Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

Profesionalisme guru merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan wewenang dalam bidang pendidikan dan pembelajaran yang

berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Sementara itu, guru yang professional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pembelajaran. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa pengertian guru professional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan, sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya guru dengan kemampuan maksimal. Guru yang profesional adalah orang yang terdidik dan terlatih dengan baik, serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

Malik Fadjar, sebagaimana dikutip Mujamil Qomar menyarankan sekurang-kurangnya ada empat hal yang harus dilihat

¹ Dosen Universitas Indraprasta PGRI, email : unindra103@gmail.com

dalam gerak pendidikan, yaitu pertumbuhan (*growth*), perubahan (*change*), pembaruan (*development*), dan keberlanjutan (*sustainability*). Fenomena ini akan berkembang secara dinamik sehingga menuntut kepekaan para manajer dalam merespon munculnya gejala-gejala tersebut, melalui serangkaian penataan strategi baru yang kondusif dalam memajukan lembaga pendidikan salah satu faktor yang turut mempengaruhi laju perkembangan dalam dunia pendidikan adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Penguasaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau secara internasional dikenal dengan istilah ICT (*Information and Communication Technology*) sangat penting di era globalisasi saat ini. Penggunaan komputer untuk mengakses, mengolah, dan menyajikan informasi, baik secara individu maupun kelompok, intra network (intranet) maupun international network (internet), merupakan kebutuhan primer di era digital.

Pemanfaatan Teknologi Informasi di dunia pendidikan bukan lagi dianggap sebagai sebuah pilihan, namun telah menjelma menjadi kebutuhan mutlak yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh lembaga pendidikan, jika ingin meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikannya penerapan teknologi dalam dunia pendidikan tidak hanya ada pada

sekolah berkelas internasional, tetapi sampai dengan sekolah yang masih bertaraf lokal sekalipun telah menerapkannya, yang membedakan adalah tingkat pemanfaatan dan cakupan aspek atau layanan yang menggunakan teknologi.

Penggunaan teknologi ini tidak saja untuk keperluan administrasi manajemen pendidikan, melainkan sebagai media utama dalam penyelenggaraan kegiatan pembelajaran, riset dan pengembangan, serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pembicaraan mengenai manajemen sekolah tidak dapat lepas dari pembahasan mengenai teknologi informasi dan perannya, mutu sebuah sekolah tidak dapat lepas dari mutu layanannya.

Menurut UNESCO (2003) ada 4 level dalam ICT :

- Emerging; menyadari pentingnya ICT untuk pendidikan
- Applying; mulai menjadikan ICT sebagai obyek yang harus dikuasai/ dipelajari (*learning to use ICT*);
- Integrating; menjadikan ICT sebagai media pembelajaran (*using ICT to learn*)
- Transforming; menjadikan ICT sebagai katalist pembaharuan pembelajaran

Fakta sementara yang ditemukan di lokasi penelitian pada saat assesment awal, khususnya di SMK Negeri yang berada di SMK 36 Samata, Gowa, Sulawesi

Kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang dilakukan secara langsung oleh guru, staff pendidikan masih belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal-hal yang sering muncul dan menjadi keluhan siswa adalah masalah layanan pendidikan yang kurang ramah, kurang cepat, dan kadangkala kurang akurat, akibatnya banyak siswa, guru yang kurang puas merasa mendapatkan layanan yang baik. Audiensi ini biasanya dilakukan setiap semester, dan kadangkala setahun sekali sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi kinerja guru yang dilakukan sekolah.

Fakta lain adalah adanya data pendidikan yang tidak sinkron antara data yang dimiliki. Di samping itu proses untuk mendapatkan data masih sering kesulitan. Padahal jika semua data tersebut terinput ke dalam sistem informasi berbasis komputer *online* akan sangat membantu. Kesulitan-kesulitan terkait akses data yang akurat tersebut ditemukan ketika dilakukan penyusunan barang akreditasi program studi, terjadi selisih data siswa yang masuk, aktif, ijin, keluar pada tahun tertentu. Akibatnya data menjadi kurang akurat dan menyulitkan proses pengisian akreditasi.

Berangkat dari fakta tersebut, terlihat pentingnya layanan pendidikan yang handal, cepat, akurat, dan responsif. Dengan sistem pendidikan berbasis teknologi informasi memungkinkan

terjadinya sistem layanan yang akurat, cepat, bersifat masal, dan mudah dilakukan dari mana saja dan dimana saja selama ada jaringan internet. Disinilah *urgensi* dari pengembangan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi.

Keterlibatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan sudah tidak dianggap sebuah pilihan, tetapi telah menjelma menjadi kebutuhan mutlak yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh sekolah jika ingin meningkatkan kualitas pendidikannya. Penggunaan teknologi informasi juga sangat bermanfaat bagi proses pembelajaran di sekolah, hal ini merupakan salah satu bentuk kepekaan lembaga dalam mencapai kesuksesan. Terkait dengan kepekaan ini, beberapa pendapat, diantaranya adalah Web dan Pettigrew yang menyatakan bahwa kepekaan lembaga (*Organizational Responsiveness*) merupakan isu utama yang menentukan kesuksesan dalam usaha. Selain itu, Kuratko et.al dan Liao et al juga menyatakan bahwa kemampuan lembaga dalam menjawab perubahan lingkungan dunia luarnya merupakan faktor utama yang menentukan kinerja lembaga.

Pemanfaatan teknologi informasi pada sekolah telah memberikan kesempatan dan potensi untuk melakukan restrukturisasi sistem pembelajaran yang tidak hanya terbatas oleh ruang kelas persegi empat. Untuk menggabungkan antara

teknologi dengan pendidikan, pertama kali kita harus melakukan pengembangan paradigma berpikir kita bahwa teknologi dapat dikembangkan dalam pendidikan dan menyatu dengan sistem pendidikan. Hal tersebut akan membawa peningkatan perubahan sistem pendidikan, dan penggunaan teknologi dalam pendidikan tersebut sering dipahami dengan penerapan perubahan baru dalam pendidikan menggunakan *e-learning* (*Electronic Learning*). Istilah lain yang berdekatan dan kadang dianggap sama, adalah *distance learning* (pembelajaran jarak jauh).

Dalam konteks mutu layanan pendidikan, pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan efisiensi dan efektifitas yang sangat besar, diantaranya adalah penghematan dari segi penggunaan kertas, pengurangan kebutuhan SDM staff, dan percepatan layanan sehingga tidak membutuhkan banyak waktu.

Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu input, proses, output, dan outcome (*hasil*). Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berperoses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAIKEMI (Pembelajaran yang Aktif, Inovatif, Kreatif, Menyenangkan dan Islami).

Output dinyatakan bermutu apabila hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia

kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatannya lulusannya dan merasa puas (Usman, 2006 : 410). Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM) bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Karena dalam dunia pendidikan mutu lulusan suatu sekolah dinilai berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan yang ditetapkan dalam kurikulum.

Peningkatan mutu pelayanan pada instansi pendidikan di Indonesia sangat diperlukan setiap instansi, karena sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M/PAN/ 2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut diatas. Untuk menghadapi persaingan yang ketat dan untuk menggali dan meningkatkan aspek pelayanan yang dimiliki. Suatu pelayanan yang dimiliki

suatu lembaga akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan lembaga tersebut baik di mata konsumennya maka lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Sebaliknya jika pelayanan lembaga tersebut buruk maka bisa dikatakan buruk pula lembaga tersebut.

Sekolah sebagai suatu lembaga pelayanan pendidikan mempunyai kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan terhadap siswa-siswanya. Berdasarkan hal tersebut, maka sekolah berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Menurut Kusmintardjo (2007:148) sekolah tidak akan berfungsi jika tidak ada sesuatu yang membuatnya berfungsi. Dalam sebuah pendidikan harus mempunyai unsur-unsur yang meliputi: (a) administrasi murid, (b) administrasi kurikulum, (c) administrasi personil, (d) administrasi materil, (e) administrasi keuangan, (f) administrasi hubungan sekolah dan masyarakat dan (g) administrasi pelayanan khusus.

Unsur-unsur dalam administrasi sekolah tersebut masing-masing mempunyai fungsi, hubungan, dan ketergantungan dengan komponen-komponen lainnya. Dengan penggunaan layanan pendidikan berbasis *online*, memungkinkan untuk mengurangi bahkan meninggalkan segala jenis penggunaan kertas (*paperless*). Semua jenis form dan aplikasi pendidikan dilakukan secara *online* dan digital. Dengan demikian proses layanan juga dapat dilakukan secara

cepat, akurat, dan dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja selama terdapat akses internet. Otomatisasi program telah memungkinkan layanan dilakukan secara mandiri oleh masing-masing *stakeholder*. Setidaknya terdapat 8 (delapan) *stakeholder* yang memiliki keterkaitan erat dengan proses inti maupun aktivitas penunjang dari sebuah sekolah. Adapun *stakeholder* yang dimaksud adalah; siswa, alumni, guru, staff, yayasan, karyawan, industri, komunitas, pemerintah, dan institusi pendidikan lain. Dari kedelapan *stakeholder* tersebut, yang paling merasakan manfaat sistem layanan pendidikan secara langsung adalah siswa, karyawan, dan guru. Upaya efisiensi dengan Teknologi Informasi mestinya dapat dilakukan secara optimal, yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan *soft document*. Dengan layanan internet, maka sebuah lembaga pendidikan tidak harus memiliki komputer dengan spesifikasi super besar dan cepat untuk menyimpan semua data atau dokumennya. Dengan sistem *website*, memungkinkan sebuah lembaga yang hanya memiliki komputer dengan spesifikasi sederhana selama dapat digunakan untuk akses internet, dapat menyimpan dokumen yang sangat besar dan relatif aman SMK Negeri 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan saat ini telah memiliki jumlah siswa yang cukup banyak. Jika dilihat dari perbandingan

jumlah siswa dengan jumlah staff pendidikan yang ada maka tidak ideal, sehingga pilihan menggunakan layanan pendidikan berbasis teknologi informasi sangat tepat dan mendesak untuk diterapkan secara optimal

Dalam penelitian Xephon, menyatakan bahwa, teknologi informasi adalah proyek penting yang dilaksanakan, dengan motivasi untuk mengeksploitasi investasi yang telah dikeluarkan, dan memberikan layanan yang lebih baik pada pelanggan.

Ingleson, menyatakan bahwa melalui *IT System* dapat dibangun hubungan komunikasi antara konsumen dan pihak manajemen sekolah. Layanan distribusi informasi dua arah dapat dilakukan dengan cepat, sehingga setiap konsumen berkesempatan menyampaikan evaluasi, aspirasi (kritik saran), yang kemudian membangkitkan persepsi bahwa setiap konsumen dapat bertemu dengan pimpinan sekolah (pihak manajemen) secara langsung, tanpa birokrasi yang rumit dan panjang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi pada sistem informasi pendidikan *online*, maka kualitas layanan yang diterima mahasiswa akan meningkat, terutama dalam hal keakuratan informasi, transfer informasi, efisiensi dan *realtime*.

Sistem teknologi informasi juga akan menaikkan respon konsumen tinggi. Melalui teknologi informasi (*Internet, Handphone*), pendistribusian dan

penyebaran informasi dapat dilakukan dengan cepat, akurat tanpa batas waktu dan ruang. Daya tarik yang ditawarkan oleh masing-masing sekolah pada umumnya berkaitan dengan kualitas layanan, yang dalam penerapannya berbeda-beda antara satu sekolah dengan sekolah lainnya. Dengan tingginya kualitas layanan, diharapkan akan dapat mempengaruhi respon konsumen.

Menurut Zeithaml (2000:230) mengemukakan bahwa "*service quality is the extent of discrepancy between customer's expectations or desires and their perceptions*" Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur. Sedangkan menurut Mangold dan Babakus (1991:59-70) adalah "*service quality is the outcome of a process in which consumers' expectations for the service are compared with their perceptions of the service actually delivered*" Kualitas layanan adalah hasil dari proses di mana ekspektasi konsumen membandingkan penggunaan jasa dengan penyampaian jasa yang sesungguhnya.

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2014: 539) "*job design is the way tasks are combined to form complete jobs*". Desain kerja adalah cara

mengkombinasikan beberapa tugas-tugas untuk melengkapi suatu pekerjaan. Selanjutnya Gareth R. Jones dan Jennifer M. George (2006:340) mendefinisikan “*job design is the process by which managers decide how to divide into specific jobs the tasks that have to be performed to provide customers with goods and services*” Desain kerja adalah proses dimana manajer memutuskan bagaimana membagi tugas ke pekerjaan spesifik untuk menyediakan kepada pelanggan dengan barang dan jasa.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Mondy (2014:205), menyatakan bahwa “*job design is the process of determining the specific tasks to be performed, the methods used in performing these tasks, and how the job relates to other work in organization*” Desain kerja adalah proses penentuan tugas-tugas tertentu untuk melakukan sesuatu, metode yang digunakan dalam melakukan tugas-tugas tersebut dan bagaimana pekerjaan tersebut yang berhubungan dengan pekerjaan yang lain dalam organisasi. Kemudian menurut Robert.L Mathis and John H. Jackson (2011:116) menerangkan bahwa “*job design is organizing tasks, duties, responsibilities, and other elements into a productive unit of work*” Desain pekerjaan adalah pengorganisasian tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab kedalam suatu unit pekerjaan yang produktif. Kemudian menurut James L. Gibson dan

John M. Ivancevich (2012:13) menerangkan bahwa “*job design refers to the process by which managers specify the content, methods, and relationships of jobs to satisfy both organizational and individual requirements*” Desain pekerjaan adalah proses penentuan tugas-tugas yang akan dilaksanakan, metode-metode yang digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, dan bagaimana pekerjaan tersebut berkaitan dengan pekerjaan lainnya di dalam organisasi. Menurut Robert N. Anthony (2007:4) “*management an organization consist of group of people who work together to achieve certain common goals*” Manajemen adalah organisasi yang terdiri dari sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. McKeown (2009:143) mendefinisikan “*technology that is used to create, store, exchange, and use information in its various forms*” Teknologi Informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Menurut A. Neo, John R (2009:5) “*management is planning, organizing, leading and controlling of human and other resources to achieve organizational goals effectively and efficiently*” Manajemen adalah merencanakan, mengatur, memimpin dan mengendalikan sumber daya manusia lainnya untuk mencapai

tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Teknologi Informasi menurut Haag and Keen (1996:30) bahwa *“information Technology is a set of tools that help you work with information and perform tasks related to information processing”* Manajemen Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu orang bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Menurut Heinz Weihrich dan Harold Koontz (2005:4) *“management is the process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in group, efficiently accomplish selected aims”* Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams and Sawyer (2003:88) *“information technology is a technology that combines computing with high-speed communication lines that carry files, sound, and video”* Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa berkas, suara, dan video. Martin, Andrew (1999:45) mengemukakan pendapat tentang teknologi informasi: *“information technology is a technology that is not only on computer technology (hardware and software) that will be used to process and store information, but includes communication technology to transmit or disseminate information”*. Teknologi Informasi merupakan teknologi

yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di SMK Negeri Smk 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah guru sebanyak 100 orang guru. Sampel dalam penelitian adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, yaitu guru di SMK Negeri Smk 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 100 orang dari keseluruhan populasi yang ada sehingga disebut penelitian populasi. Dengan demikian berdasarkan teori di atas, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah guru SMK Negeri 36 Samata, Gowa Sulawesi Selatan.

Metode Pengumpulan Data

- *Library Research*
Peneliti melakukan pengumpulan data dari literature-literatur dan beberapa hasil penelitian yang dilakukan saat ini sebagai dasar perbandingan dalam pembahasan.
- *Field Research* (Penelitian Lapangan)
Dalam penelitian lapangan peneliti

menyebarkan kuesioner ke pada 57 orang responden secara langsung

- Wawancara. Peneliti juga melakukan wawancara secara langsung dengan mengadakan tanya jawab kepada guru SMK Negeri 36 Gowa Sulawesi Selatan yang dapat memberikan informasi tambahan yang digunakan untuk mendukung data-data yang diperoleh dan dapat menunjang penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

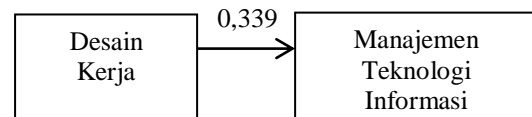
Penelitian ini mengambil kasus pengaruh desain kerja dan manajemen teknologi informasi komunikasi terhadap mutu pelayanan guru SMK Negeri SMK 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan.

1. Pengaruh Desain Kerja terhadap Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi

Hasil analisa data memperlihatkan bahwa desain kerja mempengaruhi terbentuknya manajemen teknologi informasi komunikasi, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,115 artinya desain kerja dan manajemen teknologi informasi hanya memberikan pengaruh sebesar 11,5% terhadap mutu pelayanan guru SMK Negeri SMK 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan, sedangkan sisanya 88,5% lagi tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kontribusi yang diberikan desain kerja dalam mempengaruhi manajemen teknologi informasi komunikasi relative kecil. Untuk besarnya nilai standar *error estimate* (s_e) menunjukkan bila semakin kecil nilainya maka akan membuat model regresi semakin tepat memprediksi variable dependen. Secara model pengaruh langsung yang terbentuk antara desain kerja terhadap manajemen teknologi informasi tergambar pada gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1
Model Pengaruh Langsung Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru



Pada tahapan pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001 dalam tahapan pengujian data tingkat kesalahan yang digunakan adalah 0,05. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,001 < \alpha 0,05$ maka keputusannya dapat disimpulkan bahwa Desain Kerja berpengaruh signifikan terhadap Manajemen Teknologi Informaai dan Komunikasi di SMK Negeri SMK 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan. Hasil yang diperoleh diperkuat dengan nilai koefisien regresi bertanda positif, temuan tersebut menandakan bahwa semakin tinggi Manajemen Teknologi Informasi dan Komnikasi maka akan semakin

meningkatkan Manajemen Teknologi dan Komunikasi dalam pengajaran di SMK Negeri 36 Samata, Gowa, Sulawesi Selatan, tercipta karena siswa merasakan terjadinya kesesuaian antara harapan atau keinginan yang diharapkan siswa dengan kenyataan yang dirasakan setelah siswa belajar memiliki bukti fisik yang nyaman, guru yang ramah, sopan, berpenampilan rapi, fasilitas ruangan yang nyaman hingga jam pelajaran yang tidak mengganggu waktu mata pelajaran lainnya. Pada umumnya siswa merasa termotivasi untuk belajar akibat tinggi dan besarnya nilai empathy yang diperlihatkan guru dan faktor lainnya yang mendorong terbentuknya komunikasi dalam ruang kelas.

2. Pengaruh Desain Kerja dan Manajemen Teknologi dan Komunikasi terhadap Mutu Pelayanan Guru

Pengujian hipotesis kedua adalah mengetahui pengaruh Desain Kerja dan pengujian hipotesis ketiga adalah menguji Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru melalui Manajemen Teknologi dan Komunikasi.

Dalam tabel 2 berikut terlihat hasil analisis Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi terhadap Mutu Pelayanan Guru bahwa Desain Kerja menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,262 hasil tersebut diperkuat dengan nilai

signifikan sebesar 0,012 dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Nilai tersebut menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ maka keputusannya adalah Desain Kerja berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan Guru. Untuk nilai koefisien jalur *Customer Satisfaction* sebesar 0,138 dengan nilai signifikan sebesar 0,179. Di dalam tahapan pengujian digunakan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Hasil yang diperoleh tersebut memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,179 > 0,05$ maka Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan Guru di SMK Negeri 36 Samata, Gowa Sulawesi Selatan.

Tabel 1

Analisis Regresi Pengaruh Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Mutu Pelayanan Guru

| Variabel Bebas | Standardized Coefficient Beta | t | Sign |
|--|-------------------------------|--------|-------|
| Constanta | - | 12.277 | 0.000 |
| Desain Kerja | 0.463 | 4.987 | 0.000 |
| Manajemen TIK | 0.056 | 1.112 | 0.269 |
| Variabel Terikat = <i>Customer Loyalty</i> | | | |
| R = 0.507 | | | |
| R Square (R ²) = 0.257 | | | |
| S _e = 3.52112 | | | |

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan model persamaan kedua sebagai berikut:
 Mutu Pelayanan Guru = 0.263 Desain Kerja + 0.174 Manajemen TIK + e
 R² = 0,257 berarti 25,7% variasi Mutu Pelayanan Guru bisa dijelaskan oleh Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi. Untuk nilai

Standar Error estimate (S_e) apabila semakin kecil nilainya maka akan membuat model regresi semakin tepat memprediksi variabel dependen.

Berdasarkan model-model pengaruh di atas, maka dapat disusun model lintasan pengaruh yang disebut analisis *path*. Pengaruh *error* pada persamaan pertama dan kedua adalah sebagai berikut:

$$Pe_1 \sqrt{1 - R^2} \quad ; \quad Pe_1 \sqrt{(1 - 0,257)} = 0,943$$

$$Pe_2 \sqrt{(1 - 0,257)} = 0,861$$

$$\begin{aligned} Rm^2 &= 1 - Pe_1^2 - Pe_2^2 \\ &= 1 - (0,943)^2 - (0,861)^2 \\ &= 1 - (0,890) - (0,737) = 0,344 \end{aligned}$$

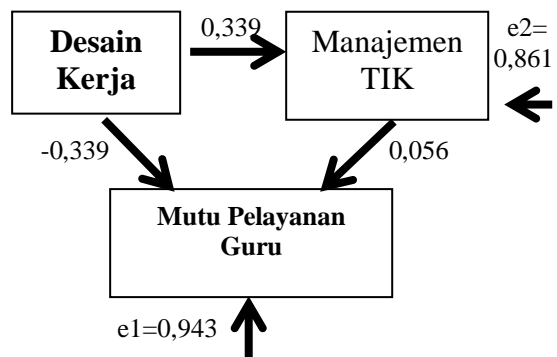
Dari perhitungan di atas terlihat koefisien determinasi total (Rm^2) menunjukkan nilai sebesar 0,344 atau 34,4%. Jadi total keberagaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 34,4%. Hasil ini semakin memperkuat teori yang menyatakan bahwa Desain Kerja yang tinggi tentu akan menciptakan Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi. Desain Kerja yang konsisten menunjukkan Mutu Pelayanan Guru kualitas terbaiknya tentu akan selalu dapat memberikan kepuasan kepada siswa, kepuasan yang dirasakan menciptakan kepercayaan dan mendorong terbentuknya motivasi belajar dalam diri siswa untuk terus giat belajar. Jadi dapat disimpulkan Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi dan

Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan Guru. Dengan demikian dapat disimpulkan Desain Kerja yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan siswa akan membentuk kepuasan, ketika guru mampu menjaga kepuasan yang dirasakan secara terus menerus akan meningkatkan hasil belajar siswa.

Pengaruh tidak langsung Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru melalui Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Dari hasil perhitungangan regresi di atas dapat dihitung pengaruh tidak langsung *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*. Untuk nilai koefisien jalurnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.2
Model Lintasan Pengaruh



Berdasarkan gambar di atas, untuk mencari pengaruh langsung adalah sebagai berikut;

1. Pengaruh langsung Desain Kerja

Desain Kerja ← Manajemen TIK →

$$\text{Mutu Pelayanan Guru} = p_{yx} \cdot p_{yx}$$

$$= 0,339 \times 0,339 = 0,004$$

2. Pengaruh tidak langsung Desain Kerja

Mutu Pelayanan Gur ← Desain Kerja

Ω Manajemen TIK → *Customer Loyalty*

$$= p_{yx} \cdot r_{xy} \quad p_{yx} = 0,339 \times 0,507 \times ,05$$

$$= 0,009$$

3. Pengaruh langsung Manajemen TIK

Mutu Pelayanan Guru ← Manajemen

TIK → Mutu Pelayanan Guru = $p_{zx} \cdot p_{zx}$

$$= 0,056 \times 0,056 = 0.003$$

4. Pengaruh Tidak Langsung Manajemen

TIK

Mutu Pelayanan Guru ← Desain Guru

Ω *Manajemen TIK* → Mutu Pelayanan

Guru = $p_{zx} \cdot r_{xy} \quad p_{zx} = 0,056 \times 0,507 \times$

$$0,056 = 0.002$$

Dari perhitungan di atas, dapat peneliti simpulkan kontribusi baik pengaruh langsung dan maupun tidak langsung seperti yang terlihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Ringkasan Interpretasi

| No. | Keterangan | % | % |
|-----|--|------|------------|
| 1 | Pengaruh langsung Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru | 0,4 | |
| 2 | Pengaruh Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru melalui Manajemen Teknologi Informasi | 0,9 | |
| | Total Pengaruh Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru | | 1,3 |
| 3 | Pengaruh Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru | 0,03 | |
| 4 | Pengaruh Desain Kerja terhadap <i>Mutu Pelayanan Guru</i> melalui <i>Manajemen Teknologi Informasi</i> | 0,06 | |

| | Total Pengaruh Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru | | 0,09 |
|---|---|------------|-------------|
| Total Pengaruh Manajemen Teknologi Informasi dan Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan | 1,39 | | |
| Total Pengaruh Varibel Lain terhadap Mutu Pelayanan Guru | 98,61 | 98,61 | |
| Total | 100 | 100 | |

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa total pengaruh langsung dan tidak langsung antara Desain Kerja terhadap Mutu Pelayanan Guru melalui Manajemen Teknologi dan Informasi menghasilkan total kontribusi sebesar 1,3% sedangkan total pengaruh langsung Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Mutu Pelayanan Guru melalui Desain Kera adalah 0, 09%. Jadi jika di akumulasikan total pengaruh yang dapat diberikan Desain Kerja dan Manajemen TIK baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mempengaruhi Mutu Pelayanan Guru Siswa SMK 36 Samata Gowa Sulawesi Selatan mencapai 1,39% sedangkan sisanya 98,61% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang didalam penelitian ini tidak dibahas peneliti. Hasil ini semakin memperjelas teori yang mengungkapkan Desain Guru adalah dasar yang akan membentuk manajemen teknologi informasi dan komunikasi konsistensi desain kerja yang mampu menciptakan manajemen teknologi informasi dan komunikasi setiap siswa tentu akan menciptakan komitmen yang kuat untuk terus belajar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan Desain Kerja terhadap Manajemen Teknologi Inforasi dan Komunikasi Pendidikan
2. Ada pengaruh positif dan signifikan Manajemen Teknologi Inforasi dan Komunikasi Pendidikan terhadap Mutu Pelayanan Guru
3. Ada pengaruh positif dan signifikan Desain Kerja melalui Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan
4. Total pengaruh langsung dan tidak langsung antara desain Kerja melalui Manajemen Teknologi Infmasi dan Komunikasi menghasilkan total kontribusi sebesar 7,11% sedangkan total pengaruh langsung Manajemen Teknologi Informasi dan Komnikasi terhadap Mutu Pelayanan Guru melalui Desain Kerja adalah 1,15%. Akumulasikan total pengaruh Desain Kerja dan Manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mempengaruhi Mutu Pelayanan Guru SMK Negeri 36 Samata, Gowa Sulawesi Selatan mencapai 8,26% sedangkan sisanya 91,74% dipengaruhi variabel

lain yang di dalam penelitian ini tidak dibahas peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateman, *Management Leading & Collaboration In a Competitive World*, New York, NY: McGraw-Hill education, 2015.
- Gibson, James L. and John M. Ivancevich, *Organizations Behavior, Structure, Processes*, New York: McGraw Hill, 2012.
- Jones, Gareth R. dan Jennifer M. George, *Contemporary Management*, New York: McGraw-Hill, 2006.
- Lawrence A. Appley, *The American Management Association*. Michigan: business review, 2005.
- Mathis, Robert. L and John H. Jackson, *Human Resource Management*. South Western: Cengage Learning, 2011.
- McKeown, Patrick. *Information Technology and the Network Economy*, London: A Global Text, 2009.
- McShine and Von Glinow, *Organizational Behavior Emerging Knowledge*, Global Reality 7E, Global Edition, New York: McGraw-Hill, 2015.
- Miller, D., "*Configuration of Strategy and Structure*," Cambridge, MA: MIT Press, 2008.
- Mondy, R.W & Mondy, J.B. *Human Resources Management*, 13thEd, England: Pearson Education Limited, 2014.
- O'Brien, James A. *Introduction Information System*, published by Mc.Graw Hill Companies, Inc., Avenue of the America, New York, NY, 2007.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter, *Management*, United State of America: Pearson Education, 2014.
- Robert N, Anthony., *Management Control Systems Twelfth Edition*, New York, NY: McGraw-Hill Company, 2007.
- Sarosa, S. and D. Zowghi, *Strategy for adopting information technology for*

- SMEs: Experience in adopting email within an Indonesian furniture company.* Electronic Journal of Information Systems Evaluation 6(2): 2003.
- Simamora, Henry. *Management Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. STIE Yogyakarta, 2004.
- Waddel Devine Jones G., *Contemporary Management*, New York, NY: McGraw-Hill Australia Pty Limited, 2009.
- Wedemeyer, Michael. *The ITIL V3 Factsheet Benchmark Guide*. Elsevier Science Ltd, 2007.
- Weihrich, Heinz dan Harold Koontz, *Management a Global Perspective, Elevent Edition*, New York, NY: McGraw-Hill education. 2005.
- Williams and Sawyer, *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computer and Communications*, London: Career Education, 2003.
- Zeithaml, VA. Parasuraman, A. and Berry, LL *Delivery, Quality service; Balancing Customer Perspectives and Expectation*, New York: The Free Press, 2002.
- Widiyanto, S., & Sulastris, S. (2015). PERANAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS GUNA PENINGKATAN DAYA SAING SDM MENGHADAPI MEA (MASYARAKAT EKONOMI ASEAN). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 2(2), 193-201.