

## **Pengaruh Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi Guru Terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 3 Bandung**

**Anna Noviana, Linda Daniati Melinda<sup>1</sup>, Jajang Burhanudin<sup>2</sup>**

Prodi Administrasi Bisnis, Prodi Akuntansi<sup>1</sup>, Prodi Administrasi Bisnis<sup>2</sup>

Politeknik LP3I, Politeknik LP3I<sup>1,2</sup>

e-mail: annanoviana@plb.ac.id, lindadaniatimelinda@plb.ac.id1,

jajangburhanudin@plb.ac.id2

**Abstrak:** Guru merupakan sosok yang memiliki peran strategis dalam proses pendidikan, dan menduduki posisi sentral dalam proses pembelajaran. Dalam aspek kompetensi, seorang guru sangat mempengaruhi keberhasilan proses pembelajaran dan salah satu kompetensi penting guru adalah teknologi informasi komunikasi. Suka atau tidak guru perlu beradaptasi dengan tuntutan masa kini dan masa yang akan datang. Orientasi pelayanan organisasi adalah terpenuhinya kepuasan konsumen dan orientasi pelayanan masa kini adalah kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Begitu pula guru, diharapkan pelayanan guru mengacu kepada kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memenuhi kepuasan siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi teknologi informasi komunikasi guru terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 3 Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknologi informasi komunikasi guru memiliki pengaruh sebesar 35,6 % terhadap kepuasan siswa dan sisanya sebesar 64,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci :** kompetensi, guru, teknologi informasi

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan asset suatu bangsa dan hanya sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menghadapi tantangan kehidupan. Saat ini, pemerintah sudah berupaya meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui jalur pendidikan formal maupun non formal. Salah satu upaya pada jalur pendidikan formal adalah menyiapkan lulusannya untuk memiliki keunggulan dalam dunia kerja yang antara lain melalui pendidikan menengah kejuruan. Melihat karakteristik sumber daya manusia yang baru bisa dianggap legal sebagai tenaga kerja ketika mencapai usia 18 tahun, merupakan hal yang mutlak pemerintah menyediakan fasilitas layanan pendidikan sampai jenjang pendidikan sekolah lanjutan atas.

Menjawab masalah ini pemerintah memilih kebijakan mengembangkan daya tampung dan kualitas sekolah menengah kejuruan. Namun demikian, tidak mudah bagi kota setingkat kota Bandung meningkatkan daya tampung SMK apalagi tanpa langkah antisipasi jauh sebelumnya. Kendala yang dihadapi adalah mahalannya lahan dan banyaknya jumlah penduduk usia sekolah. Realitas yang dihadapi saat ini adalah SMK Negeri 3 Bandung yang merupakan salah satu SMK pelaksana kebijakan Pemerintah Kota Bandung mengelola 61 rombongan belajar dengan banyaknya siswa per rombongan belajar 40 orang, tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.41 Tahun 2007 yang menyatakan jumlah maksimal peserta didik setiap rombongan belajar adalah 32 peserta didik.



Kegiatan pokok sekolah adalah memberikan layanan pendidikan. Siswa adalah pemangku kepentingan utama proses pendidikan di sekolah, memiliki persepsi tentang layanan sekolah yang bisa memberikan kepuasan terhadap dirinya. Namun demikian ada kondisi objektif tertentu yang bisa dipakai indikator tentang sekolah yang baik yang diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap siswanya. Kunci kepuasan siswa sebagai pelanggan dalam sistem layanan pendidikan sangat erat berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan dan kualitas layanan pendidikan sebagian besar ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran.

Banyaknya jumlah siswa menyebabkan dilakukannya pembelajaran dua shift, pagi dan siang. Pagi dilakukan mulai jam 06.45 sampai dengan jam 12.30 dan pelajaran praktik dilakukan lewat jam itu. Untuk shift siang dimulai pukul 13.00 sampai dengan 17.30 sementara pelajaran praktik dilakukan sebelum pukul 13.00. Ada pengaruh signifikan pemberlakuan jam belajar demikian. Siswa SMK yang sebagian berasal dari keluarga ekonomi kurang dengan jarak tempat tinggal yang jauh dari sekolah mengalami kesulitan mencapai target masuk sekolah jam 06.45. Demikian pula yang mendapat giliran sekolah siang. Ketika hari berikutnya harus masuk pagi nampaknya mengalami kelelahan akibat kurang istirahat. Gejala yang muncul adalah guru mengalami kerepotan menghadapi masalah kehadiran siswa.

Istirahat di shift siang plus minus sekitar waktu sholat Ashar. Jumlah siswa yang banyak dengan fasilitas sholat yang terbatas mengakibatkan mulurnya waktu belajar karena siswa saling menyangka kemungkinan berebutnya fasilitas untuk wudlu dan sholat. Istirahat yang bersamaan memang diperlukan karena memberikan kesempatan untuk warga sekolah berkomunikasi dan bersosialisasi dengan berbagai kepentingan.

Jumlah siswa perombongan belajar ditambah jumlah jam kewajiban guru mengajar mempengaruhi kualitas proses pembelajaran. Umumnya jumlah siswa perombongan belajar adalah 40 orang siswa. Standar kewajiban guru mengajar perminggu adalah 24 jam. Intensitas pelayanan guru akan berbeda antara melayani jumlah siswa 20 orang dengan 40 orang siswa. Yang paling merepotkan guru adalah ketika memeriksa tes hasil belajar dan tugas yang diberikan kepada siswa. Guru yang mengajar dua jam pelajaran perkelas perminggu harus memeriksa 960 eksemplar pekerjaan siswa ( $2 \times 12 \times 40 = 960$  eksemplar). Berapa eksemplar pekerjaan siswa yang harus dikoreksi guru apabila dalam satu semester guru memberikan tes tiga kali dan tugas empat kali. Cukup menguras tenaga dan waktu guru sehingga kualitas layanannya terganggu karena kelelahan, kurang istirahat.

Pemberian tugas kepada siswa menimbulkan problematika tersendiri. Ketika tugas itu ditunjang dengan fasilitas yang memadai, dengan beban yang cukup maka akan memberikan kesempatan kepada siswa untuk meningkatkan penguasaan kompetensi yang dipelajari. Sering siswa mendapatkan tugas yang banyak dengan fasilitas pendukung yang tidak memadai. Akibatnya siswa tertekan memikirkan tugas, konsentrasi terhadap pelajaran lain berkurang. Bahkan di kelas pada pelajaran lain siswa tergopoh-gopoh mengerjakan tugas yang belum diselesaikannya, akibatnya pelajaran yang sedang berlangsung kurang optimal diikuti. Semakin awalnya pelaksanaan ujian akhir mendorong sekolah melaksanakan praktik kerja industri lebih awal. Dari biasanya pelaksanaan praktik kerja industri pada awal semester lima dimajukan menjadi semester empat. Satu semester yang krusial dengan kesempatan pemberian pembelajaran produktif diganti dengan kegiatan prakerin (praktik kerja industri) sehingga bekal kompetensi siswa berkurang ketika mengikuti prakerin, menimbulkan kesan tidak siapnya kompetensi siswa ketika mengikuti praktik kerja industri.

Jumlah siswa yang banyak apabila tidak diimbangi dengan fasilitas pendukung yang memadai dapat menghambat kegiatan pokok pembelajaran. Jumlah kamar kecil yang kurang memadai mengakibatkan siswa minta ijin di waktu berlangsungnya pembelajaran karena ketika istirahat tidak kebagian giliran memenuhi hajatnya. Demikian pula dengan kantin dan mushola.

Kualitas proses pembelajaran sebagian besar ditentukan oleh kualitas guru. Kualitas guru sangat dipengaruhi kualitas pendidikan yang diterimanya. Kualitas guru berkaitan erat dengan kompetensinya.

Standar pendapatan guru dalam statusnya sebagai pegawai negeri sipil untuk masa sekarang sudah lebih baik dibandingkan dengan rekan guru berstatus guru swasta atau dengan pegawai swasta lain yang setingkat. Sulit untuk mengatakan kalau guru pegawai negeri sipil mendapat imbalan kecil yang memberikan alasan yang sah untuk menunjukkan kinerja alakadarnya.

Kualitas layanan pendidikan atau kualitas proses pembelajaran sangat dipengaruhi kualitas kompetensi gurunya. Kompetensi guru merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diaktualisasikan oleh Guru dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya.

Teknologi Informasi Komunikasi telah memengaruhi pekerjaan dan kehidupan manusia. Demikian pula pekerjaan guru. Dunia pendidikan Indonesia mengadopsi keberadaan teknologi informasi komunikasi ini dengan adanya Permendiknas Nomor 16 tahun 2007 tanggal 4 Mei 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru yang menetapkan kompetensi teknologi informasi komunikasi sebagai kompetensi inti guru yang termasuk pada kompetensi pedagogik, kompetensi sosial dan kompetensi profesional guru.

Tuntutan kompetensi teknologi informasi dan komunikasi sebagai kompetensi pedagogik adalah guru mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran. Adapun kompetensi teknologi informasi dan komunikasi sebagai kompetensi sosial menuntut guru agar biasa menggunakan teknologi komunikasi informasi secara fungsional. Dan kompetensi teknologi informasi komunikasi sebagai kompetensi profesional menuntut guru untuk bisa memanfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk mengembangkan diri.

Berdasarkan uraian di atas melalui karya tulis ini penulis bermaksud membahas tentang pengaruh kompetensi teknologi informasi komunikasi guru terhadap kepuasan siswa.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi Guru**

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap yang dituntut oleh pekerjaan itu. Kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu. (Wibowo : 2016 : 271).

Kompetensi menunjukkan kemampuan atau kapasitas seseorang. Tiga komponen yang terkandung dalam rumusan kompetensi tersebut yaitu komponen keterampilan, sikap dan pengetahuan yang membuat seseorang mampu melakukan suatu pekerjaan atau tugas.

Spencer dan Spencer (2007 : 6) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk suatu periode waktu cukup lama.

Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi (Wibowo : 2009 : 111) , yaitu :

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten difikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik (Armstrong dan Baron, 1998:2008). Perilaku apabila didefinisikan sebagai kompetensi dapat diklasifikasikan sebagai :

1. Memahami apa yang perlu dilakukan dalam bentuk alasan kritis, kapabilitas strategik, dan pengetahuan bisnis.
2. Membuat pekerjaan dilakukan melalui dorongan prestasi, pendekatan proaktif, percaya diri, kontrol, fleksibilitas, berkepentingan dengan efektivitas, persuasi dan pengaruh.
3. Membawa serta orang dengan motivasi, keterampilan antarpribadi, berkepentingan dengan hasil, persuasi dan pengaruh.

Menurut stratanya kompetensi dapat dibagi menjadi core competencies, managerial competencies, dan functional competencies.

1. Core competencies merupakan kompetensi inti yang dihubungkan dengan strategi organisasi sehingga harus dimiliki oleh semua karyawan dalam organisasi.
2. Managerial competencies merupakan kompetensi yang mencerminkan aktivitas manajerial dan kinerja yang diperlukan dalam peran tertentu.
3. Functional competencies merupakan kompetensi yang menjelaskan tentang kemampuan peran tertentu yang diperlukan dan biasanya dihubungkan dengan keterampilan profesional atau teknis.

Kompetensi inti merupakan pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai perusahaan. Suatu kompetensi yang dihubungkan dengan strategi organisasi yang dapat diterapkan pada semua karyawan sebagai suatu keahlian unggulan suatu organisasi. Kompetensi inti merupakan prasyarat mutlak yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan unggul. Sementara itu, kompetensi manajerial menunjukkan kemampuan dalam menjalankan manajemen dan kompetensi fungsional merupakan kemampuan berdasar profesi di bidang teknis tertentu.

Faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi (Wibowo : 2010 : 339) :

1. Keyakinan dan Nilai-nilai.  
Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk dapat menunjukkan kinerja terbaiknya atau mendapatkan kompetensi terbaik orang harus berfikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berfikir ke depan.

2. Keterampilan.  
Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Keterampilan merupakan salah satu komponen kompetensi. Peningkatan keterampilan akan meningkatkan kompetensi orang.
3. Pengalaman.  
Pengalaman yang bernilai akan banyak memengaruhi kompetensi orang.
4. Karakteristik kepribadian.  
Walaupun dapat berubah, kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Akan tetapi kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya. Kepribadian dapat memengaruhi keahlian menejer dan pekerja dalam sejumlah kmpetensi. Contoh, orang yang cepat marah mungkin sulit untuk menjadi kuat dalam penyelesaian konflik daripada orang yang mudah mengelola respons emosionalnya.
5. Motivasi.  
Dengan dorongan motivasi sering ditemukan peningkatan penguasaan dalam sejumlah kompetensi yang memengaruhi kinerja.
6. Isu Emosional.  
Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Mengatasi pengalaman yang tidak menyenangkan akan memperbaiki penguasaan dalam banyak kompetensi. Akan tetapi, tidak beralasan mengharapkan pegawai mengatasi hambatan emosional tanpa bantuan.
7. Kemampuan Intelektual.  
Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Kemampuan intelektual orang memengaruhi upaya pengembangan kompetensinya. Melalui pengalaman sedikit banyak orang dapat ditingkatkan kemampuan intelektualnya yang selanjutnya memegaruhi kompetensi yang bersangkutan.
8. Budaya Organisasi.  
Budaya organisasi memengaruhi kompetensi manusia dalam hal antara lain :
  - a. Praktik rekrutmen dan seleksi pegawai mempertimbangkan siapa orang yang masuk organisasi dengan kompetensinya.
  - b. Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pegawai bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
  - c. Praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif dan memotivasi orang lain.
  - d. Filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai-berhubungan dnegan semua kompetensi.
  - e. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pegawai tentang berapa anyak komptensi yang diharapkan.
  - f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan kepada pregawai tentang pentingnya pengembangan kompetensi berkelanjutan.
  - g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

*Technology can be most broadly defined as the entities, both material and immaterial, created by the application of mental and physical effort in order to achieve some value. In this usage, technology refers to tools and machines that*

may be used to solve real-world problems. (<http://en.wikipedia.org/>, dikutip 28 Februari 2010).

### **Teknologi Informasi**

Teknologi dapat didefinisikan sebagai satu entitas baik material maupun immaterial yang diciptakan dengan menggunakan usaha mental dan fisik yang ditujukan untuk mendapatkan nilai. Dalam hal ini teknologi merujuk pada alat dan mesin yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dunia nyata.

*The word "technology" can also be used to refer to a collection of techniques. In this context, it is the current state of humanity's knowledge of how to combine resources to produce desired products, to solve problems, fulfill needs, or satisfy wants; it includes technical methods, skills, processes, techniques, tools and raw materials. (<http://en.wikipedia.org/>, dikutip 28 Februari 2010).*

Teknologi dapat juga digunakan untuk merujuk pada sekumpulan teknik. Dalam hubungan ini meliputi pengetahuan manusia tentang bagaimana memadukan sumber untuk menghasilkan produk yang diinginkan, menyelesaikan masalah, atau memenuhi kebutuhan. Teknologi mencakup metoda teknis, keterampilan, proses, teknik, alat dan bahan mentah.

*A technique is a procedure used to accomplish a specific activity or task. Technology, the study of or a collection of techniques. Skill, the ability to perform a task. Scientific technique, any systematic method to obtain information of a scientific nature. (<http://en.wikipedia.org/>, dikutip 28 Februari 2010).*

Teknik adalah satu prosedur yang biasa dilakukan untuk menyelesaikan satu aktivitas atau tugas khusus. Sedangkan teknologi dapat pula diartikan sebagai kajian atau sekumpulan teknik. Adapun skill (keterampilan) diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan tugas.

Teknologi juga dapat dipandang sebagai satu aktivitas yang membentuk atau mengubah budaya. Informasi adalah data yang telah diorganisasi sehingga memiliki arti dan nilai bagi penerimanya.

Komunikasi didefinisikan sebagai “a process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbols, signs, or behavior <the function of pheromones in insect communication>; also : exchange of information...” (<http://www.merriam-webster.com/>, dikutip 28 Februari 2010). Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar individu melalui sistem simbol, tanda atau tingkah laku yang umum.

Dari uraian di atas Teknologi Informasi Komunikasi dapat disimpulkan sebagai satu entitas baik material maupun imaterial yang diciptakan dengan menggunakan usaha mental dan fisik yang ditujukan untuk mendapatkan nilai. Teknologi mencakup metoda teknis, keterampilan, proses, teknik, alat dan bahan mentah. Teknologi merupakan kajian atau sekumpulan teknik. Teknik sendiri diartikan sebagai prosedur yang ditempuh untuk menyelesaikan satu tugas. Teknologi Informasi Komunikasi berkaitan dengan teknologi yang diaplikasikan pada informasi dan komunikasi. Teknologi untuk mengolah, dan menyampaikan informasi.

Teknologi merupakan pengetahuan yang menjawab pertanyaan tentang bagaimana (“know how”). Kementerian Negara Riset dan Teknologi merumuskan pengertian Teknologi Informasi Komunikasi sebagai semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan (akuisisi), pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan

penyajian informasi. Pemahaman Teknologi Informasi dan Komunikasi demikian mencakup semua perangkat keras, perangkat lunak, kandungan isi dan infrastruktur. Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam penerapannya di lingkungan pendidikan/pembelajaran, TIK mencakup perangkat keras, perangkat lunak, kandungan isi (materi pelajaran, dan infrastruktur yang fungsinya berkaitan dengan pengambilan, pengumpulan (akuisisi), pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (materi pelajaran). Pemahaman TIK demikian tidak lagi memandang TIK pada hal-hal yang canggih (*sophisticated*) saja, seperti komputer dan internet, tetapi juga mencakup yang konvensional, seperti bahan cetakan, kaset audio, Overhead Transparency (OHT)/Overhead Projector (OHP), bingkai suara (*sound slides*), radio, dan TV.

**Kepuasan Siswa**

Padanan kata kepuasan dalam bahasa Inggris adalah *satisfaction*, berasal dari kata Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Webster’s New Collegiate Dicitonary menyebutkan *satisfaction sebagai “fulfilmen of a need or want”*.

Konsep kepuasan siswa merupakan adopsi konsep bisnis kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*). Siswa sebagai stakeholder utama dalam sistem pendidikan dapat dipandang sebagai konsumen dalam institusi bisnis. Ukuran kepuasan siswa dapat dipakai sebagai salah satu ukuran efektivitas lembaga pendidikan.

Kepuasan pelanggan mencakup tiga komponen yaitu komponen *respon*, komponen *fokus* tertentu dan komponen *waktu* tertentu. Respon menyangkut emosional dan kognitif. Fokus tertentu menyangkut unsur tertentu yang dibahas/diteliti. Waktu menyangkut kapan respon tersebut dirasakan/dikemukakan, selama konsumsi atau setelah produk dikonsumsi/dibeli.

Dari berbagai variasi teori kepuasan pelanggan, paradigma diskonfirmasi merupakan model yang paling banyak dijadikan acuan. Paradigma ini menegaskan bahwa kepuasan/ketidakpuasan purnabeli ditentukan oleh evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar pembanding lainnya) dan persepsi terhadap kinerja produk aktual setelah pemakaian produk.

Empat tipe keadaan efektif purnabeli yang dikemukakan Santos dan Boote berkaitan dengan unsur ekspektasi, kinerja aktual dan kepuasan dituangkan dalam gambar berikut :

Gambar 1 Empat Keadaan Afektif Purnabeli

	Ekspektasi/Per samaan	Cognition Performance	Situasi Afektif
—————	AP > EP	Diskonfirmasi Positif	Delight
.....	AP > EP	Diskonfirmasi Positif	Kepuasan
ZOI			Delight/acceptance
—————	AP = EP	Diskonfirmasi Positif	Kepuasan/ketidak- puasan
Positive Indifference			
Negative Indifference	AP < EP	Diskonfirmasi Negatif	Acceptance



Catatan : AP = Perceived Actual Performace; EP = Expected Performace; ZOI = Zona of Indifference.

Sumber : Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra mengutip Santos dan Boote (2003).

Dari bagan tersebut di atas dapat disimpulkan empat tipe keadaan efektif purnabeli berkaitan dengan unsur ekspektasi, kinerja aktual dan kepuasan sbb. :

1. Kinerja aktual > Kinerja ekspektasi. Sangat memuaskan.
2. Kinerja aktual = kinerja ekspektasi. Dianggap memuaskan.
3. Kinerja aktual (dalam batas toleransi) < kinerja ekspektasi. Masih dianggap diterima.
4. Kinerja aktual < kinerja ekspektasi. Tidak memuaskan.

Salah satu rumusan Ekspektasi dikemukakan oleh Erevelles dan Leavit sebagai “Keyakinan konsumen bahwa sebuah produk memiliki atribut-atribut teretntu yang diinginkan” (Erevelles & Leavit, 1992). Adapun Perceived Performance adalah keyakinan mengenai jasa yang dialami (beliefs about experienced service). Sedangkan perceived performance sebagai keyakinan mengenai jasa yang dialami (beliefs about experienced service).

Ada empat metoda pengukuran kepuasan pelanggan yang dikemukakan Kottler et al. (2004). Keempat metoda tersebut adalah sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis dan survey kepuasan pelanggan.

1. Sistem keluhan dan saran. Organisasi menampung keluhan dan saran dari konsumen melalui berbagai sarana/media, misalnya dengan kotak saran, saluran telpon bebas pulsa, website, dll.
2. Ghost Shopping (Mystery Shopping). Orang mendapat tugas mengukur kualitas layanan perusahaan dengan berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Dengan kegiatannya diperoleh informasi tentang kualitas layanan satu perusahaan.
3. Lost Customer Analysis. Menganalisis keburukan layanan perusahaan melalui pencarian informasi terhadap pelanggan yang beralih/berhenti menjadi pelanggan.
4. Survei Kepuasan Pelanggan. Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan. Metoda ini mengukur kepuasan pelanggan dengan beberapa cara :
  - a. Directly reported satisfaction. Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.
  - b. Derived satisfaction. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yaitu (1) tingkat harapan/ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut relevan (2) persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan bersangkutan (perceived performance).
  - c. Problem analysis. Responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran perbaikan. Perusahaan menganalisis konten semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.
  - d. Importance-performance analysis. Menganalisis penilaian responden atas tingkat kepentingan atribut yang relevan dan tingkat kinerja perusahaan (perceived performance) pada masing-masing atribut tersebut.

## METODE PENELITIAN

Dilihat dari metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan masalah ini adalah metode penelitian survey dan ex post facto. Menurut Kerlinger (1973), penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis. Melalui penggunaan sampel yang representatif penulis mencoba mengambil generalisasi yang diharapkan akurat dikaitkan dengan permasalahan yang dibahas.

Dikaitkan dengan masalah yang dibahas, penulis mencoba menarik kesimpulan umum tentang Pengaruh Kompetensi Teknologi Informasi dan Komunikasi Guru Terhadap Kepuasan Siswa. Jumlah siswa yang ada di SMK Negeri 3 Bandung adalah kurang lebih 2400 siswa.

Penelitian Ex post Facto adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

Dilihat dari tingkat penjelasannya, penelitian yang penulis lakukan adalah masuk pada kategori penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan antar variabel bisa simetris, kausal atau interaktif/resiprokal. Hubungan simetris adalah bentuk hubungan karena munculnya bersama-sama. Hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat. Adapun hubungan interaktif atau resiprokal adalah hubungan yang saling mempengaruhi

## PEMBAHASAN

### Keyakinan dan Nilai-Nilai.

Faktor keyakinan dan nilai-nilai guru akan kemampuan dirinya, dukungan lingkungannya dan keyakinan atas kemampuan anak didiknya merupakan faktor pembentuk kompetensi guru. Seberapa besar pengaruh faktor tersebut dapat dilihat cukup menarik untuk ditelaah. Faktor keyakinan dan nilai-nilai seorang guru memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan siswa. (Koefisien Korelasi Pearson  $0,41 > \text{Sig. } 0,00$ ). Dengan analisis korelasi non parametrik diperoleh Koefisien korelasi (Spearman) sebesar  $0,39 > \text{Sig. } 0,00$ . Besarnya pengaruh faktor keyakinan dan nilai-nilai guru terhadap kepuasan siswa apabila tidak diperhitungkan unsur lain adalah sebesar 16,8 %. Besarnya pengaruh faktor keyakinan dan nilai-nilai guru dapat dilihat dari fungsi regresi  $Y = 15,97 + 0,83 X$ .

### Keterampilan.

Faktor keterampilan guru dalam mengoperasikan perangkat media pembelajaran, mengembangkan materi dan menerapkan model pembelajaran memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan siswa dan memiliki dampak terhadap kepuasan siswa. Koefisien korelasi  $0,357 > \text{Sig. } 0$  dengan fungsi regresi  $Y = 15,97 - 0,36 X$ . Atau lebih tepat kenyataan ini disikapi dengan kewaspadaan guru ketika mengembangkan materi pelajaran yang sulit dengan menuntut keterlibatan siswa yang berat atau media pembelajaran tidak ramah lingkungan bisa membuat siswa kecewa (frustrasi). Menggunakan analisis regresi non parametrik diperoleh koefisien regresi sebesar  $0,127 > \text{Sig. } 0$ .

**Pengalaman.**

Pengalaman guru memberikan nilai positif dari penilaian siswa. Guru yang rajin mengembangkan dirinya dan membiasakan diri melaksanakan tugas sebaik-baiknya dengan menggunakan media pembelajaran memiliki korelasi kuat terhadap kepuasan siswa. Koefisien korelasi  $0,442 > \text{Sig. } 0$ . Fungsi regresi  $Y = 15,97 + 1,24 X$ .

**Karakteristik Kepribadian.**

Karakteristik kepribadian guru memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan siswa. Indikator yang ditampilkan adalah kerajinan guru memelihara hubungan baik dengan siswa dan peduli akan persoalan siswa atau dengan kata lain memiliki empati akan persoalan siswa. Guru masih tetap diharapkan menjadi orang tua kedua bagi siswa. Cukup banyak waktu dan kesempatan serta energi siswa digunakan untuk berinteraksi dengan guru. Koefisien korelasi  $0,493 > \text{Sig. } 0$ . Fungsi regresi  $Y = 15,97 + 1,289 X$ .

**Motivasi**

Faktor motivasi memiliki korelasi kuat terhadap kepuasan siswa. Di mata siswa guru diharapkan bisa memotivasi diri dan siswanya untuk berkembang. Bersikap adil terhadap siswa akan memotivasi siswa untuk merasa diperhatikan dan didorong untuk berkembang. Koefisien korelasi  $0,511 > \text{Sig. } 0$ . Fungsi regresi  $Y = 15,97 + 0,53 X$

**Isu Emosional.**

Isu emosional juga memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan siswa. Artinya siswa akan senang apabila menghadapi guru yang berperilaku manusiawi. Manusia apa adanya yang mempunyai kekurangan dan kelebihan. Guru boleh mengekspresikan perasaannya secara proporsional. Koefisien korelasi  $0,411 > \text{Sig. } 0$ . Fungsi regresi  $Y = 15,97 + 1,20 X$ .

**Kemampuan Intelektual.**

Kemampuan intelektual guru memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan siswa. Guru adalah manusia pembelajar artinya memang harus selalu belajar untuk meningkatkan kompetensinya khususnya di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kemampuan intelektual tercermin pula dalam tutur kata yang memiliki nalar. Koefisien korelasi faktor kemampuan intelektual guru adalah sebesar  $0,39 > \text{Sig. } 0$ . Adapun fungsi regresinya  $Y = 15,97 + 0,49 X$ .

**Budaya Organisasi.**

Budaya organisasi memiliki korelasi signifikan atas kepuasan siswa. Budaya organisasi berupa pemberian pelatihan khususnya kompetensi teknologi informasi dan komunikasi terhadap guru serta sosialisasi visi dan misi sekolah memiliki kontribusi positif atas kepuasan siswa. Koefisien korelasi  $0,38 > \text{Sig. } 0$ . Fungsi regresi  $Y = 15,97 + 1,27 X$ . Secara bersama-sama kesembilan faktor dapat dirumuskan dalam fungsi regresi  $Y = 15,97 + 0,83 X_1 - 0,36 X_2 + 1,24 X_3 + 1,29 X_4 + 0,53 X_5 + 1,20 X_6 + 0,49 X_7 + 1,27 X_8$ .

**Pengaruh Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi Guru Terhadap Kepuasan Siswa**

Mengukur korelasi antara kompetensi teknologi informasi guru dan kepuasan siswa dapat menggunakan statistik parametrik (koefisien Pearson) karena menggunakan sample cukup banyak 301 sampel dapat pula menggunakan statistik non parametrik karena menggunakan data ordinal dan tidak memenuhi normalitas data (koefisien Kendall tau\_b dan Spearman rho). Angka koefisien korelasi Pearson menunjukkan 0,577, Kendall tau\_b 0,411 dan Spearman rho 0,550. Angka tersebut menunjukkan bahwa korelasi kedua

variabel itu sedang-sedang saja. ( $< 0,5$  lemah;  $0,5 < 0,75$  sedang atau cukup kuat,  $0,75 < 0,90$  kuat dan  $0,9 < 1$  sangat kuat ; = 1 sempurna ; = 0 tidak ada hubungan atau sangat lemah).

Pengaruh Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi Guru Terhadap Kepuasan Siswa bisa kita simpulkan dari angka  $R^2$  fungsi regresi yang dalam hal ini menunjukkan angka 0.356 atau sebesar 35,6 %. Adapun faktor lain yang tidak diteliti memberi pengaruh sebesar 64,4 %. Dengan analisis statistika non-parametrik determinasi kompetensi teknologi informasi dan komunikasi guru terhadap kepuasan siswa adalah sebesar 33,3 %.

Nilai rata-rata kinerja faktor pembentuk kompetensi teknologi informasi komunikasi guru ( $\bar{X}$ ) adalah 4,04 sementara nilai rata-rata kepentingannya ( $\bar{Y}$ ) adalah 4,31. Dari 20 faktor pembentuk kompetensi teknologi informasi komunikasi guru yang masuk kategori masing-masing adalah sbb. :

1. Kategori A berada di Kuadran A dalam Diagram Kartesius. Prioritas Utama peningkatan kinerja hal ini disebabkan karena nilai kinerja di bawah rata-rata sementara nilai kepentingannya di atas rata-rata. Adapun faktor-faktor tersebut adalah :
  - 1) Guru memiliki keyakinan diri akan kemampuan mengembangkan dirinya dalam kompetensi teknologi informasi komunikasi
  - 2) Guru menyadari kemungkinan melakukan kesalahan dalam melakukan tugas profesinya
2. Kategori B berada di Kuadran B dalam Diagram Kartesius. Perlu mempertahankan atau meningkatkan kinerja hal ini disebabkan baik kinerja maupun penilaian kepentingannya di atas nilai rata-rata. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sbb. :
  - 1) Guru memberi saya dorongan keyakinan atas kemampuan mencapai kompetensi dalam pembelajaran
  - 2) Guru trampil mengoperasikan perangkat media pembelajaran
  - 3) Guru trampil mengembangkan materi pembelajaran
  - 4) Guru trampil menerapkan model pembelajaran yang tepat
  - 5) Guru rajin memelihara hubungan baik dengan siswa
  - 6) Guru memberi perlakuan yang seimbang terhadap semua siswa
  - 7) Guru rajin belajar untuk mengembangkan kompetensinya
1. Kategori C berada di kuadran C. Prioritas rendah karena baik kinerja maupun penilaian kepentingan juga di bawah nilai rata-rata. Faktor yang termasuk kategori ini adalah :
  - 1) Guru memiliki kesadaran sendiri untuk mengembangkan kompetensi teknologi informasi komunikasinya
  - 2) Guru mendapatkan dorongan fihak sekolah untuk mengembangkan kompetensi teknologi informasi komunikasinya
  - 3) Guru terbiasa berbicara rasional
1. Kategori D berada di kuadran D. Termasuk kategori berlebihan artinya faktor tersebut kinerjanya baik padahal bukan hal yang penting. Faktor yang termasuk kategori ini adalah :
  - 1) Guru memiliki keyakinan diri akan dukungan masyarakat sekolah dalam pengembangan kompetensi teknologi informasi dan komunikasinya
  - 2) Guru memberi penghargaan atas perilaku dan prestasi baik siswa
  - 3) Guru mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan kompetensinya

- 4) Guru mendapatkan sosialisasi misi dan visi sekolah

Adapun nilai rata-rata kinerja faktor pembentuk kepuasan siswa adalah 3,65. Sama dengan nilai rata-rata kepentingannya. Dari 20 faktor pembentuk kepuasan siswa dapat dikelompokkan kategori sbb. :

1. Kategori A berada di Kuadran A dalam Diagram Kartesius. Prioritas Utama peningkatan kinerja hal ini disebabkan karena nilai kinerja di bawah rata-rata sementara nilai kepentingannya di atas rata-rata. Adapun faktor-faktor tersebut adalah :
  - 1) Saya mendapatkan layanan pembelajaran tepat waktu
  - 2) Saya mendapatkan layanan yang segera apabila saya memerlukan bantuan guru
2. Kategori B berada di Kuadran B. Perlu mempertahankan atau meningkatkan kinerja hal ini disebabkan baik kinerja maupun penulaian kepentingannya di atas nilai rata-rata. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sbb. :
  - 1) Saya mendapatkan layanan pembelajaran yang ditunjang dengan dokumentasi pembelajaran
  - 2) Saya mempercayai guru mampu memberikan layanan pembelajaran dengan baik
  - 3) Saya mendapatkan layanan pembelajaran dari guru dengan benar
  - 4) Saya mendapatkan bantuan apabila saya memerlukan bantuan guru
  - 5) Siswa mendapatkan layanan pembelajaran yang sesuai dengan kompetensi/mata pelajaran yang dipelajari
  - 6) Saya percaya atas kemampuan dan kesediaan guru melayani saya
  - 7) Saya merasa aman selama menjalani interaksi pembelajaran dengan guru
  - 8) Saya mendapatkan perlakuan guru yang sopan selama mengikuti layanan pembelajaran
  - 9) Saya mendapatkan jawaban guru yang baik apabila bertanya
  - 10) Saya merasakan penampilan guru yang tampak rapi dan profesional
  - 11) Saya mendapatkan bantuan peralatan dan media pembelajaran yang memadai bagi kegiatan pembelajaran
3. Kategori C berada di Kuadran C. Prioritas rendah karena baik kinerja maupun kepentingan rata-ratanya juga rendah. Termasuk kategori ini adalah :
  - 1) Saya mendapatkan layanan guru sesuai dengan janji waktu yang diberikan
  - 2) Saya mendapatkan respon guru yang cepat atas permintaan layanan
  - 3) Saya mendapatkan perlakuan yang khas sesuai dengan karakteristik pribadi saya
  - 4) Saya mendapatkan perlakuan penuh perhatian dari guru
  - 5) Saya mendapatkan prioritas perhatian guru secara proporsional atas kepentingan saya
  - 6) Saya mendapatkan pemahaman guru akan kebutuhan saya
  - 7) Saya merasa nyaman dengan jadwal pembelajaran yang harus diikuti
4. Kategori D berada di kuadran D. Termasuk kategori berlebihan artinya faktor tersebut kinerjanya baik padahal bukan hal yang penting. Tidak ada faktor yang masuk kategori ini.

## **KESIMPULAN**

Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Negeri 3 Bandung. Seberat apapun tugas guru, dokumen dan rekaman

pembelajaran hendaknya diusahakan lengkap. Guru hendaknya memposisikan diri sebagai pelayan siswa dalam proses pembelajaran dengan usaha memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, seorang guru harus selalu memiliki motivasi untuk mengembangkan kompetensi dirinya agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Guru dapat memberikan perasaan aman dan nyaman terhadap siswanya ketika mengikuti kegiatan pembelajaran dan hendaknya guru bisa menyederhanakan penyampaian materi pembelajaran sehingga mudah dicerna oleh siswa.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Freddy Rangkuti, 2008, *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Staregy*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Moh. Nazir, 1983, *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [3] Richard L. Daft, 1992. *Organization Theory and Design*. Singapore, West Publishing Company.
- [4] Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- [5] Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [6] Syaiful Sagala, H. , 2009, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung : Alfabeta.
- [7] Th. Ari Praabwati, 2010, *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian Dengan SPSS 17*. Semarang : Wahana Komputer – Andi Offset.
- [8] Wibowo, 2010 *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.