

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran umum SMA Negeri 1 Bekasi

a. Sejarah SMA Negeri 1 Bekasi

SMA Negeri 1 Bekasi adalah salah satu sekolah SMA Negeri terbaik di kota Bekasi. Setiap sekolah pasti memiliki sejarah pada saat didirikan. Demikian pula SMA Negeri 1 Bekasi. Mulai dari belum memiliki gedung sendiri sampai berkembang seperti sekarang.

Bekasi sebagai penyangga ibu Kota Jakarta dan berada sebelah timur Jakarta + 30 KM berpeluang besar menyelenggarakan pendidikan sesuai dengan tuntutan masyarakatnya. Untuk menjawab tuntutan masyarakat Bekasi maka Bapak Raden K. Kusumo pada tahun 1962 memprakarsai berdirinya SMA Negeri yang pada saat itu masih menumpang di gedung SMP Negeri 3 selama satu setengah tahun dan sebagai filial dari SMA Negeri Karawang.

Kemudian pada tahun 1964 menumpang di STN (sekarang SLTP Negeri 18) selama lima tahun. Pada tahun yang sama keluarlah SK Kakanwil Depdikbud Propinsi Jawa Barat tanggal 30 Juli 1964 No. 79/SK/B III tentang penegerian SMA Negeri 1 Bekasi.

b. Profil SMA Negeri 1 Bekasi

Lokasi SMA Negeri 1 Bekasi berada di Jl. KH. Agus Salim No. 181 Bekasi Telp. (021) 8802538. Fax. 8803854, Kelurahan Bekasi Jaya Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi dengan batas-batas wilayah Administratif sebagai berikut, Sebelah Timur dengan Jl. KH. Agus Salim, Sebelah Selatan dengan MTs Negeri Bekasi, Sebelah Barat dan Utara dengan Rumah Penduduk. Sekolah ini dipimpin oleh kepala sekolah yang bernama Dra. Mawar, S.Pd.

c. Visi Misi SMA Negeri 1 Bekasi

1. VISI

“Berwawasan global dalam IPTEK, kompetitif, aktual, berbudaya lingkungan berlandaskan iman dan taqwa”

2. MISI

- a. Mengaktualisasikan sains, teknologi, sosial, seni dan budaya, dalam meningkatkan nilai tambah sehingga menghasilkan siswa berkepribadian tangguh dan mandiri serta memiliki kemampuan berkomunikasi secara global.
- b. Mengembangkan keunggulan ekstrakurikuler secara intensif dan berkelanjutan.

- c. Mewujudkan sekolah peduli dan berbudaya lingkungan serta melakukan upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.
- d. Menerapkan manajemen sekolah yang kooperatif dan terstandar
- e. Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan beribadah sebagai sumber kearifan dan nilai-nilai budi pekerti.

Berdasarkan Visi dan Misi SMAN 1 Bekasi yang berwawasan global dan kompetitif maka perlu dibentuk badan LITBANG yang mempersiapkan dan meningkatkan kemampuan akademik dan profesional sumberdaya manusia sehingga menghasilkan sumberdaya manusia yang kompeten dan mampu bersaing.

d. Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMA Negeri 1 Bekasi

SMA Negeri 1 Bekasi mempunyai 87 tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. 66 diantaranya adalah tenaga pendidik, sementara 21 orang lainnya adalah tenaga kependidikan.

Struktur Organisasi SMAN 1 Bekasi

KEPALA SEKOLAH : Drs. MAWAR,M.Pd

WAKIL KEPALA SEKOLAH

BIDANG KURIKULUM	:	AHMAD MUSLIH,S.Pd
BIDANG KESISWAAN	:	Drs. ADE BURHANUDIN
SARANA-PRASARANA	:	SITI MARIFAH,S.Pd
BIDANG HUMAS	:	Dra. MUKAROMAH,M.Pd
PENJAMINAN MUTU	:	Hj. USWAH,M.Pd
WMM / MR ISO	:	Dra. ETTY SURYATI SADIKIN,M.Pd

STAF WAKASEK

BIDANG KURIKULUM	:	1. Dra. DWI INDAH KRISYANTI,MM,M.Pd
		2. Dra. ELY YULIATI,M.Pd
BIDANG KESISWAAN	:	1. DELFIENTI,S.Pd
		2. LIZWAR MUGHNI ARASY,S.Pdi
SARANA-PRASARANA	:	1. HENDRIYATI,M.Pd
		2. RITA NURBARIAH,S.Pd
BIDANG HUMAS	:	1. KADIR BULANG KENENG,S.Pd
		2. SUPARTO,M. Pd
PENJAMINAN MUTU	:	1. Dra. EUIS YULIANINGSIH,M.Pd
		2. WARTANA,M.Pd
		3. INE PURWANTI,M.Pd

KOORDINATOR

1. AKSEL	:	Drs. BAMBANG IMAM,ERS,M.Hum
2. LABORATORIUM	:	EMANUEL,S.Pd
3. PERPUSTAKAAN	:	Dra. KOESNAENI SETYOWATI,M.Pd
4. BP	:	Hj. YAYAH NURLIANA,M.Pd
5. IT	:	Hj. DESWATI,M.Si,M.Pd

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMAN 1 Bekasi periode

2015/2016

e. Sarana dan Prasarana SMA Negeri 1 Bekasi

SMA Negeri 1 Bekasi memiliki sarana dan prasarana yang bagus dan lengkap, terdapat 31 ruang kelas. Untuk memenuhi kehausan akan pendalaman ilmu bahasa, SMA Negeri 1 Bekasi menyediakan Laboratorium Bahasa untuk mempermudah para siswa melakukan praktikum bahasa. Di Laboratorium Biologi ini terdapat peralatan-peralatan yang mendukung para siswa dalam melakukan praktikum Biologi . Di dalam Laboratorium Kimia ini terdapat peralatan-peralatan Kimia untuk mendukung praktikum yang dilakukan oleh para siswa. Di Laboratorium Fisika ini terdapat alat-alat penunjang praktikum siswa, yang akan membantu guru untuk menjelaskan fungsi dari alat-alat tersebut dalam dunia fisika. Selanjutnya, Terdapat 20 Unit Komputer untuk siswa dan 1 Unit Komputer untuk guru dengan spesifikasi Multimedia, yang dilengkapi dengan LCD Proyektor serta dilengkapi pula dengan peralatan Multimedia lainnya sebagai penunjang praktikum siswa. Selanjutnya pada laboratorium komputer, terdapat 40 Unit Komputer siswa dan 1 Unit Komputer guru dengan spesifikasi Dual Core serta dilengkapi LCD Proyektor dan software atau aplikasi-aplikasi penunjang praktikum siswa, ada 4 ruangan laboratorium komputer dengan jumlah komputer sekitar 160. Kemudian juga ada perpustakaan, kantin sehat,

kantin kejujuran, koperasi, Health Center (UKS), Lapangan Basket, Lapangan Voli, Lapangan sepakbola, Lapangan Badminton, Aula Pertemuan, Ruang Guru, Ruang Kepala Sekolah, Ruang Server IT, Sekertariat/markas Ekskul, CCTV disetiap kelas dan beberapa tempat tersembunyi disekolah serta Taman PLH yaitu taman yang digunakan sebagai pembuatan pupuk kompos dan lingkungan hidup. Serta Masjid yang berada didepan sekolah sebagai sarana ibadah.

Secara keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di SMA Negeri 1 Bekasi telah menunjang ketercapaian tujuan pendidikan.

f. Program Pendidikan dan Kurikulum SMA Negeri 1 Bekasi

SMA Negeri 1 Bekasi memakai Kurikulum 2013. Struktur dan muatan kurikulum pada SMA Negeri 1 Bekasi tahun 2015/2016 yang tertuang dalam Standar Isi meliputi lima kelompok mata pelajaran sebagai berikut ini.

- 1) Kelompok A. mata pelajaran agama dan budi pekerti, Pendidikan kewarganegaraan, Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dan Bahasa Inggris
- 2) Kelompok B. Seni Budaya, Pendidikan jasmani dan Kesehatan, Prakarya, Bahasa Sunda, Pramuka dan TIK termasuk muatan lokal.

- 3) Kelompok C. Pengembangan diri berupa bimbingan konseling dan kegiatan ekstrakurikuler.

2. Pelatihan IT dalam melakukan perbaikan kinerja Operator sekolah di SMAN 1 Bekasi

a. Paparan Data

1. Deskripsi pekerjaan operator sekolah SMA Negeri 1 Bekasi

Operator sekolah di SMA Negeri 1 Bekasi merupakan bagian dari tim IT yang memiliki tugas, yaitu menangani penerimaan siswa baru dalam kegiatan PPDB (Pendaftaran Peserta Didik Baru) yang saat ini dilaksanakan secara Online, kemudian menangani pengisian secara online Dapodik (Data Pokok Pendidikan), mempersiapkan teknis dan peralatan UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer), membantu teknis UKG (Ujian Kompetensi Guru), menangani administrasi pendidikan secara umum dan membantu guru dalam membuat media pembelajaran secara online.

2. Perbedaan deskripsi pekerjaan operator sekolah sebelum dan sesudah pengaplikasian IT

Setelah pengaplikasian sistem teknologi informasi, banyak kelebihan dan ada kekurangannya. Keuntungannya adalah lebih memudahkan pekerjaan yang sifatnya administratif, tetapi kekurangannya makin canggih teknologi, makin terus terupdate

sistem dari IT tersebut membuat staff operator sekolah juga harus terus mengembangkan pengetahuan serta kemampuannya.

3. Pentingnya Pelatihan IT

Dengan mengikuti pelatihan tentunya membuat kepercayaan diri meningkat karena bisa memperbaiki kinerja yang sebelumnya kurang maksimal. Selain itu dengan mengikuti pelatihan, operator sekolah dapat mengembangkan kemampuan serta menambah pengetahuan untuk diimplementasikan ke dalam pekerjaan.

4. Waktu pelaksanaan pelatihan IT

Secara terjadwal pelatihan IT yang diadakan dari Dinas Pendidikan maupun instansi pemerintahan sudah ada 3 kali di semester ganjil 2016 kemarin. Pelatihan itu dilaksanakan karena akan adanya kegiatan UKG (Ujian Kompetensi Guru), UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer dan PPDB online (Pendaftaran Peserta Didik Baru). Sementara dari pihak sekolah juga mengadakan pelatihan In House Training (IHT) dengan tema pengaplikasian teknologi informasi yang dilaksanakan pada bulan Maret 2016 dengan judul "Learning Management System". Selain itu, pada bulan Agustus 2016 yang akan datang akan diadakan lagi pelatihan IT dengan tema "Pengembangan karir tentang

pembelajaran Modadaring (Metode Dalam Jaringan)”. Selain itu setiap individu juga sering mengikuti pelatihan IT diluar sekolah.

5. Manfaat setelah mengikuti Pelatihan IT

Manfaat yang dirasakan setelah mengikuti pelatihan IT ialah bertambahnya pengetahuan, ilmu dan wawasan. Serta dapat menimbulkan rasa percaya diri ketika menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, pelatihan IT juga berguna untuk mengembangkan kemampuan sebagai operator sekolah yang profesional.

6. Faktor-faktor yang membuat Kinerja Operator Sekolah menurun

Faktor-faktor yang membuat kinerja seseorang menurun pasti berbeda-beda, tapi dapat saya simpulkan bahwa adanya faktor internal dan eksternal. Faktor Internal yang dapat mempengaruhi kinerja seorang operator menurun adalah kurangnya motivasi dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan yang ada terkesan monoton dan membosankan. Selain itu kurang pandainya manajemen waktu dalam menyelesaikan tugas dari pekerjaannya tersebut. Sebagai contoh, karena operator sekolah di sekolah SMAN 1 Bekasi juga termasuk Staff IT yang memiliki tugas lain alhasil beberapa operator sekolah melakukan *double job* yang membuat mereka sedikit kesulitan mengatasi dua deskripsi pekerjaan yang berbeda.

Selanjutnya faktor eksternal yang membuat kinerja operator sekolah menurun adalah kurangnya honor yang diterima oleh beberapa operator sekolah yang statusnya masih *honoror*.

7. Monitoring dan Evaluasi Kinerja

Evaluasi Kinerja setiap operator sekolah dilakukan setelah menyelesaikan satu kegiatan atau program kerja. Tetapi untuk pekerjaan sehari-hari, evaluasi kinerja pegawai dilakukan secara insidental, sewaktu-waktu bila ada kekurangan dalam pekerjaan atau ada masalah yang tiba-tiba muncul. Sementara, Monitoring dan Evaluasi Kinerja secara keseluruhan akan dilakukan oleh tim Litbang SMAN 1 Bekasi dan Kepala Sekolah ketika akhir periode program kerja.

b. Display Data

Berdasarkan paparan data yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan maka pelatihan IT dalam perbaikan kinerja operator sekolah dapat disimpulkan dalam skema berikut :



Gambar 4.2 Skema peran pelatihan IT dalam perbaikan kinerja operator sekolah

c. Kesimpulan Sementara

Setelah menganalisis faktor-faktor yang membuat kinerja operator sekolah menurun serta deskripsi pekerjaan operator sekolah seperti paparan data diatas, dapat disimpulkan sementara bahwa perlunya manajemen waktu dengan baik serta meningkatkan loyalitas dalam bekerja agar menjadi seorang pekerja yang berkualitas.

Selain itu dapat disimpulkan juga bahwa perlunya pelatihan untuk memperbaiki kinerja operator sekolah karena semakin banyak dan rumit nya deskripsi tugas yang dibebankan kepada mereka. Salah satunya adalah dengan mengikuti Pelatihan yang berhubungan dengan Teknologi Informasi untuk meningkatkan profesionalitas sebagai operator sekolah.

Bagian Pengembangan Mutu SMA Negeri 1 Bekasi memiliki program kerja pelatihan dengan metode In House Training yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas SDM setiap individu yang bekerja di SMAN 1 Bekasi dan juga sebagai salah satu upaya untuk melakukan perbaikan kinerja para tenaga kependidikan maupun tenaga pendidik yang ada disekolah. Pada tahun ini, pelatihan In House Training di SMAN 1 Bekasi memilih tema tentang pengaplikasian IT yang mewajibkan seluruh operator sekolah hadir dan mengikuti pelatihan tersebut.

Pelatihan yang diikuti operator sekolah bukan hanya dari pelatihan yang dilaksanakan di sekolah, tetapi juga pelatihan yang diinstruksikan dari Dinas Pendidikan yang sifatnya terjadwal sebelum akan adanya kegiatan secara nasional. Sebagai contoh, pelaksanaan UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer) yang baru pertama kali diselenggarakan dan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) secara online. Selain itu juga setiap individu memiliki job desknya masing-masing, jadi mereka juga sering mengikuti pelatihan diluar sekolah yang berhubungan dengan deskripsi pekerjaan mereka.

2. Pelatihan IT dalam melakukan pemecahan permasalahan operasional IT di SMAN 1 Bekasi

a. Paparan Data

1. Permasalahan yang terjadi

Koordinator IT mengakui permasalahan yang sering terjadi adalah kerusakan peralatan perangkat keras (hardware) seperti komputer dan printer, lalu jaringan server wi-fi yang sering terganggu apabila terjadi hujan deras, lalu kurang baiknya manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang banyak dan semakin sulit, serta kurangnya loyalitas dan tanggung jawab dari beberapa staff operator sekolah dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Pentingnya strategi pemecahan masalah operasional IT

Koordinator IT SMAN 1 Bekasi mengakui pentingnya strategi pemecahan masalah operasional IT untuk mengantisipasi masalah tersebut tidak terulang kembali dan menemukan solusi yang tepat dari masalah tersebut.

3. Strategi Pemecahan masalah operasional IT

Setelah mengetahui pentingnya strategi pemecahan masalah operasional IT solusinya adalah rutusnya mengikuti pelatihan dan pemberian motivasi secara personal.

4. Langkah-langkah pemecahan masalah operasional IT

Langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah apa yang terjadi, yang kedua menganalisis penyebab dari munculnya masalah tersebut, selanjutnya yang ketiga adalah mencoba memecahkan masalah tersebut serta mencari solusi dari masalah tersebut.

5. Proses pemecahan masalah operasional IT

Masalah yang datang dari setiap penanggung jawab tugas berbeda-beda. Contohnya adalah ketika ada perangkat keras atau hardware yaitu komputer mengalami kerusakan, hal tersebut langsung dilaporkan, tetapi harus mengikuti prosedur. Penanggung jawab bagian perangkat keras IT melaporkan ke kepala tim IT yang selanjutnya akan dilaporkan ke bagian sarana dan prasarana sekolah. Selanjutnya pihak sekolah

akan membuat proposal laporan yang akan ditujukan ke Dinas Pendidikan untuk mengganti alat yang rusak tersebut. Akan tetapi, bila sekolah memiliki dana untuk mengganti perangkat yang rusak tersebut maka sekolah tidak perlu menunggu balasan dari dinas dan akan segera mengganti perangkat yang rusak tersebut agar masalah bisa terselesaikan dan tercapainya tujuan sekolah.

6. Pihak yang terlibat dalam pemecahan masalah operasional IT

Kepala Sekolah adalah sebagai pihak yang berperan serta dalam pengambilan keputusan merumuskan strategi pemecahan masalah operasional IT. Selanjutnya adalah wakil kepala sekolah bidang sarana dan prasarana bila masalahnya berhubungan dengan kerusakan sarana prasarana yang mendukung kinerja operator sekolah, kemudian Kepala bidang IT atau Koordinator IT SMA Negeri 1 Bekasi, karena beliau lah yang menjadi penanggung jawab serta atasan langsung bagi staff operator sekolah maupun staff IT.

Tapi bila masalah tersebut masih bisa diatasi oleh penanggung jawab dari masing-masing bagian pekerjaan maka yang perlu dilakukan hanya melaporkan hal sudah terjadi dan pemecahannya seperti apa saat dilakukannya

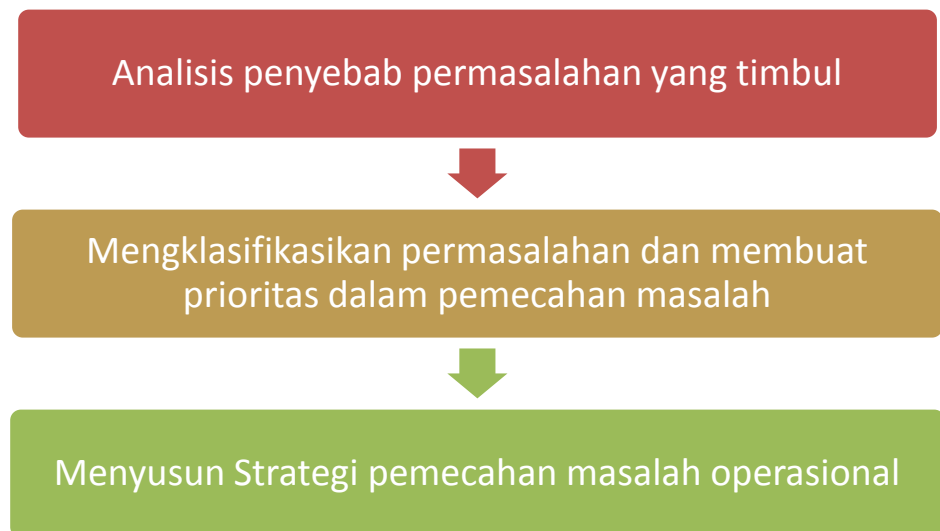
evaluasi kinerja oleh kepala bidang IT maupun kepala sekolah.

7. Proses pengambilan keputusan dalam pemecahan masalah operasional IT

Kepala sekolah memberikan wewenang kepada Kepala Koordinator bagian IT untuk mengambil keputusan yang tepat dalam setiap pemecahan permasalahan yang terjadi. Begitupun Kepala Koordinator bagian IT juga memberikan kesempatan kepada setiap staff operator sekolah maupun staff tim IT untuk mengutarakan pendapatnya dan solusi untuk menyelesaikan masalah operasional yang sedang terjadi. Tetapi bila masalah tersebut tidak bisa diatasi oleh koordinator IT beserta tim nya , maka kepala sekolah akan turun tangan serta mengajak musyawarah dalam mengambil keputusan.

b. Display Data

Berdasarkan paparan data di atas maka dapat dirumuskan penetapan strategi pemecahan masalah operasional melalui analisis dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 4.3 Bagan strategi pemecahan masalah operasional

c. Kesimpulan sementara

Pelatihan diperlukan bukan hanya untuk mengembangkan kemampuan dalam suatu bidang, tapi juga untuk mengasah keterampilan berfikir cepat, menumbuhkan sikap profesionalitas dan loyalitas dalam pekerjaan serta kecerdasan emosi dalam menghadapi masalah agar bisa memecahkan dan mengambil tindakan untuk suatu permasalahan operasional.

Peran pimpinan juga sangat penting dalam memecahkan suatu masalah, bukan hanya memikirkan bagaimana memecahkan masalah yang timbul tetapi juga memercayai staff nya dalam menyuarakan pendapat serta mungkin solusi dari permasalahan yang ada.

Dengan mengikuti pelatihan satu persatu permasalahan operasional yang dialami oleh operator sekolah dapat dipecahkan. Tetapi bila mengikuti pelatihan saja dan tidak menerapkan ilmu yang didapat, pelatihan tersebut hanya akan sia-sia.

B. Temuan Penelitian

Dalam sub bab ini, peneliti menjabarkan dan menjawab hasil temuan penelitian berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Temuan ini diperoleh baik dari hasil wawancara, pengamatan, serta studi dokumentasi sesuai dengan sub fokus penelitian. Temuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peran Pelatihan IT dalam Perbaikan kinerja operator sekolah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui pengamatan, wawancara dan studi dokumen, peneliti memahami kinerja para operator sekolah atau staff IT di SMA Negeri 1 Bekasi. Pada kenyataannya, operator sekolah di SMA Negeri 1 Bekasi terdiri dari 4 staff IT dan 2 staff Tata Usaha. Dari hasil wawancara dan studi dokumentasi, hampir setiap bulan para operator sekolah mengikuti pelatihan atau bimbingan untuk meningkatkan kemampuan mereka sebagai operator sekolah.

Tapi adakalanya kinerja seorang pegawai mengalami penurunan. Faktor-faktor yang memengaruhinya yaitu lingkungan kerja yang kurang kondusif, sarana/alat-alat penunjang pekerjaan seperti komputer, server, wi-fi rusak atau mengalami gangguan, kemudian kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga terkadang harus menanggung beban masalah seorang

diri, kemudian adanya rasa jenuh serta honor yang kurang sesuai dengan bobot pekerjaan yang dikerjakan.

Sebagai contoh, adanya pelatihan IHT (*In House Training*) pada bulan ketiga 2016 yang bekerja sama dengan bidang penjamin mutu. Pelatihan yang sifatnya internal tersebut diselenggarakan di SMAN 1 Bekasi dengan peserta semua tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Pelatihan tersebut mendatangkan narasumber dari SMA Negeri 3 Bandung. Pelatihan IHT sendiri bertujuan untuk mempelajari sistem manajemen (*Learning Management System*) yang ada di sekolah. Pelatihan ini lebih berfokus untuk mengembang kemampuan menggunakan teknologi informasi individu agar bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan. Sebagai contoh, untuk para staff IT atau Operator sekolah mereka membuat web khusus untuk memudahkan para guru memberikan materi pelajaran kepada murid-muridnya, bisa berinteraksi dengan mereka bila ada kesulitan, selanjutnya fitur dari web ini juga untuk menampilkan pemberitahuan dan pengumuman terbaru dari kegiatan yang ada di sekolah. Web ini hanya bisa diakses oleh para guru yang sudah memiliki ID Login. Nama web khusus ini adalah *Pasweb* (paket aplikasi sekolah).

Selain itu, setiap operator sekolah juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan diluar SMAN 1 Bekasi, contohnya

pelatihan atau bimbingan teknis yang diadakan Dinas Pendidikan Kota Bekasi. Pelatihan yang instruksinya datang dari pemerintahan seperti pelatihan terkait persiapan UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer), PPDB (Penerimaan peserta Didik Baru) secara online, selanjutnya pada bulan Agustus 2016 yang akan datang akan dilaksanakan Pelatihan pengembangan karir tentang pembelajaran *modadaring* (metode dalam jaringan) yang pesertanya hanya memuat 40 orang dari semua operator sekolah/staff IT/guru TIK se-kota Bekasi.

Dalam pelaksanaan UNBK pada April 2016 lalu dibutuhkan banyak persiapan karena merupakan program baru dari pemerintah yang akan diterapkan pertama kali di SMAN 1 Bekasi dan di Kota Bekasi. Maka dari itu, banyak persiapan khusus dalam pelaksanaan program tersebut. Dari segi eksternal, persiapan yang sudah dilakukan adalah menyiapkan komputer yang banyak, memasang server yang kuat, serta meningkatkan tegangan listrik yang juga dibantu langsung dari PLN. Selain itu, Dinas Pendidikan juga menginstruksikan kepada operator sekolah untuk mengikuti pelatihan untuk menyukseskan program baru tersebut. Pelatihan yang dilakukan selama 2 hari itu menjelaskan tentang prosedural dan teknis dari pelaksanaan UNBK serta menginstalasi *software* yang akan digunakan dalam pelaksanaan UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer).

Setelah program UNBK selesai, selanjutnya juga ada pelatihan persiapan PPDB Online (Penerimaan Peserta Didik Baru) yang materinya tidak jauh berbeda saat pelatihan persiapan UNBK. Hanya saja, dalam pelaksanaan kegiatan PPDB pada bulan Juni 2016 ada sedikit hal yang berbeda di SMAN 1 Bekasi dibandingkan sekolah lainnya yaitu, penyeleksian calon siswa baru terlebih dahulu. Bisa dikatakan PPDB Online yang dilakukan secara lokal oleh SMAN 1 Bekasi pada tanggal 17-22 Juni 2016. Perbedaannya adalah SMAN 1 Bekasi membuka pendaftaran PPDB lebih awal dengan persyaratan nilai raport semester 1-5 diatas standar yang telah ditentukan oleh SMAN 1 Bekasi, kemudian setelah berkas-berkas dari pendaftar diterima akan dilakukan penyeleksian oleh pihak sekolah kemudian peserta yang lulus kualifikasi akan diumumkan di website SMAN 1 Bekasi <http://www.sman1bekasi.sch.id> , selanjutnya harus mengikuti seleksi secara nasional yang berarti mendaftarkan diri lagi tetapi dengan tambahan syarat yaitu nilai NEM Ujian Nasional yang dilaksanakan pada tanggal 27-30 Juni 2016.

Pada pelaksanaan PPDB Online, panitia yang dibentuk oleh pihak sekolah bukan hanya semua operator sekolah dan staff IT tetapi juga ada beberapa guru yang menjadi panitia. Kinerja dari operator sekolah adalah menginput data ke server melalui

komputer serta mengantisipasi *overload system* saat login ke dalam situs PPDB Online.

Karena sudah mengikuti pelatihan sebelumnya, kinerja yang dilakukan operator sekolah sangat baik serta dapat mengatasi kendala yang terjadi saat pelaksanaan PPDB Online tersebut.

2. Pelatihan IT dalam pemecahan masalah operasional IT

Temuan penelitian mengenai pemecahan masalah operasional IT dapat dilakukan dengan mengikuti Pelatihan IT. Permasalahan yang sering dihadapi oleh operator sekolah di SMAN 1 Bekasi ialah, beberapa operator sekolah memiliki *double job* sebagai staff tim IT yang juga memiliki deskripsi tugasnya masing-masing. Dalam tim IT terdapat 4 orang yang terdiri dari 1 kepala tim dan 3 staff IT, tiap orang memiliki pemetaan tanggung jawab yang berbeda-beda, yang dibagi menjadi: Bagian web dan jaringan, bagian perbaikan perangkat, dan bagian programmer. Karena volume pekerjaan yang semakin meningkat, mengakibatkan kurangnya waktu dalam penyelesaian tugas. Permasalahan selanjutnya timbul bila adanya masalah dalam pemahaman deskripsi pekerjaan, hal ini disebabkan karena tidak semua staff IT menguasai kemampuan bagian lain yang bukan tanggung jawabnya. Dan permasalahan yang terakhir adalah

kekurangan alat atau sarana pendukung yang dibutuhkan untuk menstabilkan jaringan agar ketika adanya kerusakan hal tersebut bisa diatasi sendiri.

Selain itu, temuan penelitian yang didapat juga ada beberapa faktor internal yang membuat sikap operator sekolah kurang loyalitas terhadap pekerjaannya, yaitu pendapatan/upah yang diterima, kurangnya motivasi dan kurangnya komunikasi.

Melihat faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan operasional timbul dapat dibuat strategi pemecahan masalah. Yang melibatkan Kepala Sekolah, Koordinator tim IT serta semua staff IT maupun operator sekolah dalam menyuarakan pendapat serta saran dalam pemecahan masalah.

Salah satu strategi pemecahan operasional IT adalah dengan mengikuti Pelatihan IT yang dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan sikap serta manajemen waktu.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam memecahkan permasalahan operasional adalah yang pertama menganalisis permasalahan yang timbul, yang kedua penyebab dari permasalahan tersebut, yang ketiga mencoba mencari alternatif dan solusi untuk pemecahan masalah tersebut.

Dari wawancara yang dilakukan, ada beberapa masalah saat menjalankan program UNBK dan PPDB. Pada saat program

UNBK diinstruksikan pertama kali di Indonesia, SMAN 1 Bekasi merupakan sekolah pertama yang akan mengikuti Ujian Nasional Berbasis Komputer. Walaupun sebelum pelaksanaan UNBK, komputer yang ada di laboratorium tidak mencukupi jumlah siswa yang akan mengikuti UNBK. Tapi dengan strategi yang tepat yaitu mengajukan proposal permohonan dan bantuan dana pengadaan komputer, masalah kekurangan komputer dapat diatasi. Selanjutnya, dinas pendidikan menginstruksikan mengadakan pelatihan untuk operator sekolah dalam menyambut pelaksanaan UNBK. Dalam pelatihan tersebut dibahas tentang teknis dan prosedur serta menghadapi hal-hal yang mungkin terjadi. Dan pada saat pelaksanaan UNBK sempat padamnya listrik dan gangguan server, tetapi karena operator sekolah telah mengikuti pelatihan saat itu maka masalah tersebut dapat cepat diatasi dan UNBK yang baru pertama kali dilaksanakan itu mengalami kesuksesan. Dan siswa nya lulus 100%.

Pada bulan Maret 2016 Bidang Penjamin Mutu SMAN 1 Bekasi bekerjasama dengan Bagian IT mengadakan pelatihan IHT (In House Training) dengan tema “Learning Management System”. Pelatihan ini bukan hanya diikuti oleh operator sekolah saja tetapi juga guru-guru SMAN 1 Bekasi dan dalam pelatihan ini guru-guru diberi pengarahan terhadap aplikasi web domain lokal yang bernama *Claroline*, sebuah aplikasi berbasis software yang

digunakan untuk pembelajaran berbasis online yang lebih aplikatif dibandingkan sistem pembelajaran konvensional. Aplikatifnya guru dapat belajar lewat chat, forum untuk diskusi bahkan mengunggah materi yang dapat dishare untuk siswa. Dengan penggunaan aplikasi ini, beberapa guru telah menggunakan aplikasi ini dan diimplementasikan saat mengajar, hal ini memecahkan permasalahan operasional IT untuk guru yang masih menggunakan pembelajaran konvensional.

Selain itu, permasalahan yang dialami setiap penanggung jawab bagian IT dapat terpecahkan dengan mengikuti segala jenis pelatihan IT agar bisa mengembangkan keterampilan dan memperbanyak ilmu dalam dunia teknologi informasi.

Dalam penemuan penelitian, setiap adanya masalah yang timbul segera melaporkan pada Kepala Tim IT agar bisa langsung mengambil keputusan. Selanjutnya Kepala Tim IT akan melaporkan kepada Kepala Sekolah. Karena kepala sekolah sudah memberi wewenang kepada tiap kepala bagian dalam mengambil keputusan dari setiap masalah yang ada.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan temuan umum yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, selanjutnya peneliti melakukan analisis penyesuaian dengan teori yang relevan.

1. Peran Pelatihan IT dalam Perbaikan kinerja operator sekolah

Faktor-faktor yang memengaruhinya yaitu lingkungan kerja yang kurang kondusif, sarana/alat-alat penunjang pekerjaan seperti komputer, server, wi-fi rusak atau mengalami gangguan, kemudian kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga terkadang harus menanggung beban masalah seorang diri, kemudian adanya rasa jenuh serta honor yang kurang sesuai dengan bobot pekerjaan yang dikerjakan.

Seperti teori yang diungkapkan Eko Widodo faktor-faktor yang memengaruhi kinerja antara lain: (1) sikap dan mental, (2) pendidikan, (3) keterampilan, (4) manajemen kepemimpinan, (5) tingkat penghasilan, (6) gaji dan kesehatan, (7) jaminan sosial, (8) iklim kerja, (9) sarana dan prasarana, (10) teknologi dan (11) kesempatan berprestasi.¹

Teori yang diungkapkan oleh Eko Widodo tentang faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kinerja pegawai sesuai dengan keadaan kinerja operator sekolah di SMAN 1 Bekasi.

¹Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar : 2015), h.133

Strategi yang diambil untuk memperbaiki kinerja operator sekolah adalah dengan mengikuti pelatihan, karena dengan pelatihan dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan serta wawasan dalam bidang pekerjaan. Seperti teori yang dikemukakan oleh Danang Sunyoto, bahwa manfaat pelatihan antara lain; a) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas, b) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima, c) Menciptakan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan, d) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia, e) Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja, f) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.²

Untuk mengetahui kinerja setiap pegawai, seyogyanya pertemuan evaluasi kinerja dilakukan yang melibatkan manajer dengan pegawai yang dievaluasi. Proses evaluasi kinerja antara manajer dan pegawai bekerjasama dalam menilai sampai sejauh mana pegawai telah mencapai sasaran yang telah disepakati dan bekerjasama untuk mengatasi berbagai kesulitan yang ditemui. Biasanya merupakan suatu pertemuan tahunan.

²Drs. Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : CAPS, 2012), h.h 139-141

Proses evaluasi kinerja memberikan :

1. Umpan balik yang bersifat formal, teratur, dan tercatat kepada pegawai.
2. Dokumentasi untuk arsip personalia yang mungkin dapat dipergunakan kenaikan pangkat.
3. Suatu kesempatan untuk mengidentifikasi bagaimana kinerja dapat ditinggalkan.
4. Suatu kesempatan untuk mengenali apa yang merupakan kekuatan dan keberhasilan.
5. Suatu batu loncatan bagi perencanaan kinerja untuk tahun selanjutnya .
6. Informasi tentang bagaimana pegawai dapat berkembang lebih jauh.
7. Suatu kesempatan bagi seorang manajer untuk mengidentifikasi cara-cara tambahan untuk membantu pegawai di masa depan.
8. Suatu kesempatan untuk mengidentifikasi proses-proses dan prosedur yang tidak efektif serta terlalu mahal.³

Berdasarkan teori diatas, evaluasi kinerja operator sekolah di SMAN 1 Bekasi tidak sepenuhnya sesuai dengan teori diatas, karena proses evaluasi kinerja operator sekolah di SMAN 1 Bekasi dilakukan setelah menyelesaikan satu kegiatan atau program kerja. Tetapi untuk pekerjaan sehari-

³Anwar Prabu M, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung : Refika Aditama, 2014), h.10

hari, evaluasi kinerja pegawai dilakukan secara insidental, sewaktu-waktu bila ada kekurangan dalam pekerjaan atau ada masalah yang tiba-tiba muncul. Sementara, Monitoring dan Evaluasi Kinerja secara keseluruhan akan dilakukan oleh tim Litbang SMAN 1 Bekasi dan Kepala Sekolah ketika akhir periode program kerja.

2. Peran Pelatihan IT dalam Pemecahan Masalah Operasional IT

Pelatihan adalah salah satu cara untuk memecahkan banyak persoalan yang harus dihadapi oleh operator sekolah di SMAN 1 Bekasi. Serangkaian pelatihan IT yang diusulkan oleh sekolah membantu Operator sekolah dalam memecahkan masalah organisasional dan melaksanakan pekerjaan yang efektif.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh operator sekolah di SMAN 1 Bekasi ialah, beberapa operator sekolah memiliki *double job* sebagai staff tim IT yang juga memiliki deskripsi tugasnya masing-masing. Sesuai dengan teori yang dikemukakan James R. Evan bahwa, Permasalahan ini dapat muncul dari beberapa sumber, yaitu 1) Kurangnya pengetahuan tentang bagaimana suatu proses bekerja, 2) Kurangnya pemahaman dari tujuan pekerjaan, 3) Kurangnya

pengendalian akan materi dan peralatan yang digunakan saat bekerja, 4) Kesalahan dalam melakukan tugas, 5) Pemborosan , 6) Kurangnya Pelatihan , 7) Situasi lingkungan yang kurang kondusif. ⁴

Permasalahan atau persoalan muncul umumnya karena kurangnya pengetahuan tentang pekerjaannya, mulai dari jobdesk sebagai operator sekolah, cara mengoperasikan alat-alat atau media yang disediakan sampai lingkungan yang kurang kondusif sehingga membuat pekerja kurang fokus dalam melakukan pekerjaannya.

Permasalahan selalu muncul, bahkan suatu persoalan belum selesai dipecahkan sudah muncul persoalan yang lain. Mengapa suatu masalah harus dipecahkan? Masalah harus dipecahkan untuk menjaga jangan sampai timbul masalah yang lebih besar dan lebih luas dari waktu selanjutnya. J.Dewey mengemukakan tiga langkah pemecahan masalah dalam pengambilan keputusan.

1. Identifikasi Masalah dengan meneliti apa dan bagaimana masalah yang timbul.
2. Pengembangan alternatif-alternatif pemecahan masalah yang mungkin dapat menyelesaikan masalah tersebut.
3. Pemilihan alternatif terbaik yang dilakukan berdasarkan kriteria yang dipergunakan.⁵

⁴ James R. Evans, *Pengantar Six Sigma An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*, (Jakarta: Salemba Empat,2007), h.h 80-81

⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *op. cit*, h.227

H. Simon menyempurnakan pendapat J.Dewey, yaitu evaluasi dan keputusan yakni sejauh mana hasil perbaikan dapat memecahkan masalah yang dihadapi, setelah implementasi dilakukan.⁶

Dari teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan operasional terjadi karena kurangnya pengetahuan pekerja terhadap pekerjaannya.

Tapi fakta di lapangan penelitian mengatakan Permasalahan selanjutnya timbul bila adanya masalah dalam pemahaman deskripsi pekerjaan, hal ini disebabkan karena tidak semua staff IT menguasai kemampuan bagian lain yang bukan tanggung jawabnya. Dan permasalahan yang terakhir adalah kekurangan alat atau sarana pendukung yang dibutuhkan untuk menstabilkan jaringan agar ketika adanya kerusakan hal tersebut bisa diatas sendiri.

Selain itu, temuan penelitian yang didapat juga ada beberapa faktor internal yang membuat sikap operator sekolah kurang loyalitas terhadap pekerjaannya, yaitu pendapatan/upah yang diterima, kurangnya motivasi dan kurangnya komunikasi.

Melihat faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan operasional timbul dapat dibuat strategi pemecahan masalah. Yang melibatkan Kepala Sekolah, Koordinator tim IT serta

⁶*Ibid*

semua staff IT maupun operator sekolah dalam menyuarakan pendapat serta saran dalam pemecahan masalah.

Salah satu strategi pemecahan operasional IT adalah dengan mengikuti Pelatihan IT yang dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan sikap serta manajemen waktu.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam memecahkan permasalahan operasional adalah yang pertama menganalisis permasalahan yang timbul, yang kedua penyebab dari permasalahan tersebut, yang ketiga mencoba mencari alternatif dan solusi untuk pemecahan masalah tersebut.