

**PENGEMBANGAN MODEL MANAJEMEN TUGAS WALI  
KELAS BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP SISWA**

**DISERTASI**



**Oleh**

**SYOFIANTI ENGREINI**

**NIM 16169036**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Dalam mendapatkan gelar Doktor Ilmu Pendidikan**

**PROGRAM STUDI ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM DOKTOR  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

## ABSTRACT

**Syofianti Engreini, 2020. Development of Task Homeroom Teacher Model based on Information Technology in Improving Service Quality in Students. Dissertation. Postgraduate Program of Universitas Negeri Padang.**

The burden of assignment as a homeroom teacher makes it difficult for teachers to divide the time between compulsory assignments as subject teachers and additional assignments as homeroom teachers. Homeroom requires knowledge and understanding of the field of task and management as well as the need for the implementation of the homeroom management work management functions. This research aims to develop an information technology-based homeroom management model in improving the quality of service to students.

The development of an information technology-based homeroom management model in improving the quality of service to students using the ADDIE model (analysis, design, development, implementation, and evaluation). Data collection instruments consist of observation sheets and questionnaires. Products validated by experts and tested on teachers at SMAN 1 Koto Baru. The quantitative data obtained through a questionnaire. Qualitative data were collected through observation, feedback and suggestions for improvement given by written. Practicalities homeroom management model based on information technology is determined based on the response guardian against the model's practicality. While this model is determined from the activities of the homeroom teacher and the principal. Data validity, practicality, and analysis used the respondent's total score and percentage formula.

From this research, we obtained a homeroom management model based technologies with products such as books homeroom management model based on information technology, guide books homeroom management based on information technology with homeroom management applications based on information technology homeroom web form. The findings in this study can be utilized by the homeroom teacher in managing homeroom management.

## ABSTRAK

**Syofianti Engreini, 2020. Pengembangan Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Siswa. Disertasi. Pascasarjana Universitas Negeri Padang.**

Beban tugas sebagai wali kelas menyulitkan guru untuk membagi waktu antara tugas wajib sebagai guru mata pelajaran dan tugas tambahan sebagai wali kelas. Wali kelas membutuhkan pengetahuan dan pemahaman tentang bidang tugas dan manajemen serta membutuhkan penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam mengelola pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model manajemen wali kelas berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa.

Pengembangan model manajemen wali kelas berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa ini menggunakan model ADDIE (*analyze, design, development, implementation, and evaluate*). Instrumen pengumpulan data berupa lembar observasi dan kuesioner. Produk divalidasi oleh pakar dan diujicobakan pada guru di SMAN 1 Koto Baru. Data kuantitatif diperoleh melalui angket. Data kualitatif diperoleh melalui observasi, tanggapan, dan saran berupa perbaikan diberikan secara tertulis. Praktikalitas model manajemen wali kelas berbasis teknologi informasi ditentukan berdasarkan respon wali terhadap kepraktisan model ini. Sedangkan efektivitas model ini ditentukan dari aktivitas wali kelas dan kepala sekolah. Data validitas, praktikalitas, serta efektivitas di analisis menggunakan formula total capaian responden dan persentase.

Dari hasil penelitian ini diperoleh suatu model manajemen wali kelas berbasis teknologi dengan menghasilkan produk berupa buku model manajemen wali kelas berbasis teknologi informasi, buku panduan manajemen wali kelas berbasis teknologi informasi yang dilengkapi aplikasi manajemen wali kelas berbasis teknologi informasi berbentuk web. Temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh wali kelas dalam mengelola manajemen wali kelas.



## Lembar Pengesahan

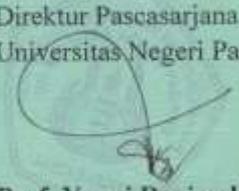
---

Dengan persetujuan Komisi Promotor/Pembahas/Penguji telah disahkan  
Disertasi atas nama :

Nama : *Syofianti Engreini*  
NIM. : 16169036

melalui ujian terbuka pada tanggal 21 Februari 2020

Direktur Pascasarjana  
Universitas Negeri Padang

  
**Prof. Yenni Rozimela, M.Ed., Ph.D.**  
NIP. 19620919 198703 2 002

Koordinator Program Studi,

  
**Prof. Dr. Ahmad Fauzan**  
NIP. 19660430 199001 1 001

## Persetujuan Komisi Promotor/Penguji

---

Nama : *Syofianti Engreini*  
NIM. : 16169036

### Komisi Promotor/Penguji

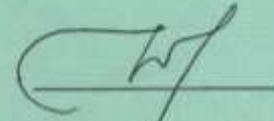
Prof. Dr. Azwar Ananda, M.A.  
(Ketua Promotor/Penguji)



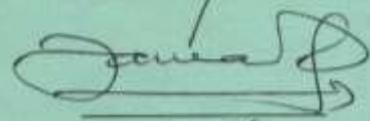
Dr. Hadiyanto, M.Ed.  
(Promotor/Penguji)



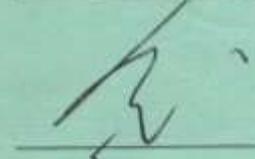
Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed., Ed.D.  
(Pembahas/Penguji)



Dr. Darmansyah, M.Pd.  
(Pembahas/Penguji)



Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd.  
(Penguji dari Luar)



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, disertasi dengan judul Pengembangan Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Siswa, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis saya ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Promotor.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2020

Saya yang menyatakan



*Syofianti Engreini*  
Syofianti Engreini  
NIM 16169036



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga disertasi ini dapat diselesaikan. Salawat beserta salam dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Allahumma sholli ‘ala Muhammad waalaalihi Muhammad.

Disertasi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Doktor Pascasarjana Universitas Negeri Padang, untuk memperoleh gelar Doktor Ilmu Pendidikan. Dalam menyelesaikan disertasi ini, penulis memperoleh bantuan, dan bimbingan, serta sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memotivasi mahasiswa dan mengkoordinir pelaksanaan disertasi mahasiswa program pascasarjana.
2. Ibu direktur, Bapak wakil direktur 1, Bapak wakil direktur 2 pascasarjana yang telah membuat kebijakan, menerapkan kebijakan, memberikan arahan dan bimbingan, serta menyusun panduan penulisan disertasi mahasiswa S3 Pascasarjana Universitas Negeri Padang.
3. Bapak ketua program studi S3 Universitas Negeri Padang yaitu Bapak Prof. Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd.,M.Sc. yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan disertasi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M.Pd selaku promotor I dan Bapak Dr. Hadiyanto, M.Ed sebagai promotor II yang telah memberi inspirasi, motivasi, bimbingan, serta arahan selama proses penyelesaian disertasi ini.
5. Ibu Prof. Nurhizrah Gustituati, M.Ed.,Ed.D dan Bapak Dr. Darmansyah, M.Pd, serta Penguji Luar PPs Bapak Prof. Dr. Bedjo Sujanto, M.Pd, selaku penguji disertasi ini yang telah memberikan masukan untuk perbaikan dan kesempurnaan disertasi ini.
6. Guru besar, Bapak dan Ibu dosen program Pascasarjana Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan,

pengalaman dalam perkuliahan serta bimbingan dan arahan dalam penyelesaian disertasi ini.

7. Civitas Akademika Pascasarjana Universitas Negeri Padang yang memberikan pelayanan yang baik dalam perkuliahan maupun penyusunan disertasi ini.
8. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatra Barat dan Kepala Cabang Pendidikan Wilayah V yang memberikan kemudahan dalam pengambilan data dan proses penelitian dalam penulisan disertasi ini.
9. Kepala sekolah beserta perangkatnya ( SMAN 1 Koto Baru, SMAN 2 Koto Baru, dan SMAN Unggul Dhamasraya) yang telah memberikan kesempatan pengambilan data dan proses penelitian dalam penulisan disertasi ini.
10. Semua anggota keluarga yang telah membantu, mendorong dan memotivasi untuk menyelesaikan disertasi ini.
11. Teman-teman mahasiswa program doktor ilmu pendidikan angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan dukungan penuh dalam penyelesaian disertasi ini.

Semoga bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan keikhlasan dan ketulusan hati menjadi amal ibadah dan mendapat imbalan dari Allah SWT, Aamiin.

Akhirnya, penulis berharap semoga disertasi ini bermanfaat sebagai sumber informasi dan referensi bagi pembaca dalam mempersiapkan generasi masa depan yang cerdas.

Padang, Februari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Spesifikasi Produk yang Diharapkan .....	6
E. Pentingnya Penelitian.....	7
F. Asumsi dan Batasan Penelitian .....	8
G. Defenisi Istilah .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Manajemen Tugas Wali Kelas .....	10
B. Fungsi-fungsi Manajemen dalam Manajemen Tugas Wali Kelas.....	14
C. Konsep Teknologi Informasi.....	22
D. Landasan Filosofis dan Teoritis Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis Teknologi Informasi .....	27
E. Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Aplikasi dalam Bentuk Web .....	30
F. Kerangka Konseptual Penelitian .....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Model Pengembangan .....	42
B. Prosedur Penelitian.....	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	51
D. Teknik Analisis Data.....	58
<b>BAB IV HASIL PENGEMBANGAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Hasil Pengembangan dan Analisis Data.....	62
1. Tahap Analisis.....	62
2. Tahap Desain.....	76
3. TahapDevelopment .....	108
4. Tahap Implementasi .....	116
5. Tahap Evaluasi .....	133
B. Pembahasan .....	136
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>147</b>
A. Kesimpulan.....	147
B. Implikasi .....	156
C. Saran .....	151
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>153</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

### Halaman

1. Langkah-Langkah Pengembangan Model Manajemen Tugas Wali Kelas..	42
2. Klassifikasi Penilaian Tahap Analisis .....	45
3. Nama Validator dan Bidang Keahlian .....	47
4. Variabel dan Indikator Need Assesment Model MTWKBTI .....	51
5. Variabel dan Sub Variabel Penilaian Buku Panduan MTWKBTI .....	52
6. Variabel dan Sub Variabel Penilaian Buku Model MTWKBTI .....	53
7. Aspek Penilaian Praktikalitas Buku Model dan Buku Panduan MTWKBTI.....	54
8. Aspek Respon Wali Kelas terhadap Model MTWKBTI .....	55
9. Komponen Aktivitas Wali Kelas dan Kepala Sekolah yang Diamati .....	57
10. Aspek Pemahaman dan Keterampilan Wali Kelas dan Kepala Sekolah .....	58
11. Kriteria Validitas Produk .....	59
12. Kriteria Reliabelitas Produk.....	59
13. Kriteria Praktikalitas Produk.....	60
14. Studi Literatur .....	75
15. Perangkat Organisasi Kelas dan Uraian Tugasnya .....	93
16. Rekap Materi Buku Model.....	104
17. Rekap Materi Buku Panduan yang Dilengkapi Aplikasi dalam Bentuk Web.....	107
18. Hasil Validasi Buku Model MTWKBTI.....	109
19. Hasil Validasi Buku Panduan MTWKBTI yang Dilengkapi Aplikasi .....	110
20. Saran dan Perbaikan dari Validator .....	110
21. Hasil Penilaian Konstruk Produk dalam Ujicoba secara Terbatas.....	111
22. Tanggapan Kesan/ Respon Responden terhadap Produk .....	112
23. Saran dan Masukan Hasil FGD Buku Model MTWKBTI .....	113
24. Saran dan Masukan Hasil FGD Buku Panduan MTWKBTI .....	114
25. Hasil Revisi Produk .....	115
26. Hasil Uji Coba Keterlaksanaan Produk .....	116
27. Tanggapan Uji Coba Produk secara Luas .....	119

28. Respon Wali Kelas Uji Coba secara Luas .....	121
29. Praktikalitas Buku Model MTWKBTI .....	126
30. Distribusi Frekuensi Praktikalitas Buku Model MTWKBTI.....	128
31. Praktikalitas Buku Panduanl MTWKBTI .....	130
32. Distribusi Frekuensi Praktikalitas Buku Panduan MTWKBTI.....	132
33. Aktivitas Kepala Sekolah dan Wali Kelas dalam menggunakan Aplikasi.....	134
34. Distribusi Frekuensi Aktivitas Kepala Sekolah Dan Wali Kelas.....	135

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual Penelitian .....	41
2. Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis Teknologi Informasi .....	50
3. Alur Tahap Analisis.....	76
4. Komponen Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis TI.....	80
5. Komponen Proses dalam Model Manajemen Tugas Wali Berbasis TI.....	91
6. Cover buku model dan buku panduan sebelum dan sesudah direvisi .....	115

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Praktikalitas Buku Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis TI.....	127
2. Praktikalitas Buku Model Manajemen .....	129
3. Praktikalitas Buku Panduan Manajemen Tugas Wali Kelas .....	131
4. Efektivitas Penggunaan Model yang Dilakukan Walas dan Kepala Sekolah .....	135
5. Efektifitas Penggunaan Aplikasi Manajemen Wali Kelas .....	136

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Daftar Nama Validator Dan Praktisi .....	1
A. Instrumen Penelitian Pendahuluan	
1. Angket Need Assesment Perencanaan .....	3
2. Angket Need Assesment Pengorganisasian .....	6
3. Angket Need Assesment Pelaksanaan.....	7
4. Angket Need Assesment Pengendalian .....	9
B. Lembar Validasi Instrumen	
1. Lembar Validasi Instrumen Validasi Buku Model Manajemen.....	11
2. Lembar Validasi Instrumen Validasi Buku Panduan Manajemen .....	17
3. Lembar Validasi Intrumen Praktikalitas Buku Model Manajemen.....	23
4. Lembar Validasi Instumen Praktikalitas Buku Panduan Manajemen ...	29
5. Lembar Validasi Instrument Efektivitas.....	35
C. Instrumen Validasi	
1. Kisi-Kisi Instrumen Validasi Buku Model Manajemen.....	32
2. Instrumen Validasi Buku Model Manajemen .....	36
3. Kisi -Kisi Instrumen Validasi Buku Panduan Manajemen .....	48
4. Instrumen Validasi Buku Panduan Manajemen .....	51
5. Instrumen FGD .....	63
6. Instrumen Uji Coba .....	68
D. Instrumen Praktikalitas	
1. Instrumen Kepraktisan Buku Model Manajemen .....	87
2. Instrumen Kepraktisan Buku Panduan Manajemen .....	90
E. Instrumen Efektivitas	
1. Kisi- Kisi Aktivitas Wali Kelas.....	92
2. Instrumen Pengamatan Aktivitas Wali Kelas.....	93
3. Kisi-Kisi Aktivitas Kepala Sekolah .....	94
4. Instrumen Pengamatan Aktivitas Kepala Sekolah .....	95
F. Hasil Pengolahan Data Validasi Instrumen	
1. Pengolahan Data Validasi Instrumen Need Assesment Perencanaan ...	97
2. Pengolahan Data Validasi Instrumen Need Assesment Pengorganisasian .....	99

3. Pengolahan Data Validasi Instrumen Need Assesment Pelaksanaan....	100
4. Pengolahan Data Validasi Instrumen Need Assesment Pengendalian ..	101
5. Pengolahan Data Validasi Instrumen Praktikalitas Buku Model .....	102
6. Pengolahan Data Validasi Instrumen Praktikalitas Buku Panduan.....	103
7. Pengolahan Data Validasi Instrumen Keefektivitasan Keterlaksanaan Model .....	104
<b>G. Hasil Pengolahan Data Validasi</b>	
1. Pengolahan Data Validasi Buku Model .....	105
2. Pengolahan Validasi Buku Panduan.....	107
<b>H. Hasil Pengolahan Data</b>	
1. Pengolahan Data Need Assesment Perencanaan.....	109
2. Pengolahan Data Need Assesment Pengorganisasian .....	110
3. Pengolahan Data Need Assesment Pelaksanaan .....	111
4. Pengolahan Data Need Assesment Pengendalian .....	112
5. Pengolahan Data Kepraktisan Buku Model .....	113
6. Pengolahan Data Kepraktisan Buku Panduan.....	114
7. Pengolahan Data Keefektivitasan Keterlaksanaan Penggunaan Aplikasi .....	115
8. Uji Normalitas Data Kepraktisan Buku Model .....	116
9. Uji Normalitas Data Kepraktisan Buku Panduan.....	117
10. Uji Homogenitas Data Kepraktisan Buku Model Dan Data Kepraktisan Buku Panduan .....	118
11. Uji Reliabilitas Data Kepraktisan Buku Model.....	119
12. Uji Reliabilitas Data Kepraktisan Buku Panduan .....	120
<b>I. Dokumentasi Penelitian</b>	
1. Dokumentasi Kegiatan Penelitian .....	121
2. Surat Penelitian.....	126

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menciptakan pendidikan yang efektif dan efisien untuk siswa di era global dan industri 4.0 merupakan tantangan yang harus dijawab dan diwujudkan oleh sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk mempersiapkan lulusan yang mampu hidup pada zamannya. Ada beberapa hal yang menjadi latar belakang pentingnya peningkatan mutu pelayanan terhadap siswa, diantaranya kepuasan yang diperoleh siswa, saat siswa dapat mengatasi masalahnya dari hasil pelayanan yang diberikan oleh gurunya. Kepuasan yang diterima berdampak pada meningkatnya mutu proses, dan hasil belajar, sekaligus mutu lulusan serta mutu sekolah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Susilowati dan Komariah (2015), bahwa kualitas layanan guru memiliki pengaruh kuat terhadap mutu sekolah, dan kualitas layanan guru harus terus ditingkatkan demi mencapai pendidikan yang berkualitas.

Peran guru di sekolah dipandang memiliki andil besar dalam membentuk karakter, kepribadian, dan ahklak mulia, serta mendorong peningkatan kompetensi siswa. Guru sebagai ASN memiliki tugas wajib dan tugas tambahan. Salah satu tugas tambahannya adalah sebagai wali kelas. Guru sebagai wali kelas dituntut memiliki kompetensi dan professional dalam mengelola tugasnya.

Keprofesionalan wali kelas dalam melaksanakan tugasnya sangat diharapkan. Wali kelas tidak hanya mengumpulkan nilai, mengisikan nilai siswa ke dalam rapor, kemudian membagikan rapor kepada siswa. Tugas wali

kelas lebih luas dari itu. Wali kelas harus dapat menggerakkan seluruh warga kelas untuk meningkatkan potensi diri menjadi sosok manusia yang berkarakter, cerdas spritual dan emosional, berdaya saing tinggi, dan mampu mengembangkan kompetensi dirinya, dalam bidang akademik maupun non akademik sesuai bakat, minat dan potensi yang mereka miliki.

Berbagai permasalahan dialami wali kelas dalam memberikan pelayanan terhadap siswa. Berdasarkan hasil angket yang disebar pada 15 wali kelas dari SMA di 10 kabupaten di Sumatera Barat, di dapat bahwa terdapat masalah dalam mutu pelayanan wali kelas kepada siswa. Masalah ini terjadi dari keterbatasan wali kelas dalam mengenal seluruh siswa yang diwalikan. Wali kelas belum memiliki data lengkap, seperti profil siswa, kondisi ekonomi, keadaan keluarga, permasalahan sosial, maupun permasalahan siswa dalam belajar baik bidang akademik maupun non akademik. Keterbatasan ini membuat wali kelas belum dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan siswa. Hal ini didukung hasil penelitian Mustika (2015) yang menyatakan peranan wali kelas dalam pembelajaran sangat berpengaruh terhadap hasil belajar siswa. Wali kelas dituntut lebih ekstra memberikan perhatian dan dukungan kepada siswa yang menjadi anak asuhannya.

Masalah kedua yang sering terjadi adalah kesulitan membagi waktu antara tugas wajib sebagai guru mata pelajaran dengan jam tatap muka minimal 24 jam/minggu, yang menyebabkan tugas tambahan sebagai wali kelas sering terabaikan, dan tidak maksimal. Hasil penelitian Rolas, dkk (2018) menyatakan jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi

potensi kinerja karyawan, dan sebaliknya jika beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan.

Masalah ketiga yang sering terjadi yaitu belum adanya koordinasi antara guru mata pelajaran dengan wali kelas mengenai perkembangan proses dan hasil belajar siswa yang diwalikan. Selama ini wali kelas hanya mengetahui proses dan hasil belajar siswa diakhir mau semester saja, sehingga wali kelas tidak bisa memberikan motivasi dan bantuan terhadap siswa. Penelitian Rahmayanti (2016) menyatakan semakin baik persepsi atas upaya guru dalam memotivasi belajar siswa diikuti oleh semakin baiknya prestasi belajar siswa. Hasil penelitian ini mendukung permasalahan yang dikemukakan.

Masalah keempat yang sering terjadi adalah, belum efektifnya kolaborasi wali kelas dengan guru bimbingan konseling (BK) dalam mengatasi dan memecahkan permasalahan yang dihadapi siswa. Wali kelas seharusnya berkoordinasi dan membina kerjasama yang efektif agar wali kelas dapat mengetahui perkembangan psikologi, emosional siswa maupun perkembangan bakat dan minat untuk meningkatkan dan mengembangkan potensi siswa. Hal ini didukung hasil penelitian Nugraha (2018) bahwa pendidikan saat ini dalam berbagai kegiatan pendidikan menuntut adanya kolaborasi dengan berbagai pihak. Adapun kolaborasi dalam bimbingan itu sendiri melibatkan berbagai stakeholder, mulai dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, koordinator BK, guru BK, guru mata pelajaran, wali kelas, staf administrasi, komite sekolah dan juga yang tak kalah pentingnya adalah orang tua siswa.

Masalah berikutnya sering terjadi adalah masalah rendahnya keterlibatan orang tua dalam mendukung penerapan kompetensi siswa dalam bidang akademik maupun non akademik. Hal ini didukung penelitian Junianto dan Wagiran (2013) yang menyatakan keterlibatan orang tua memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi belajar siswa.

Harda (2011) mengungkapkan manajemen mutu yang berkembang selama ini berasal dari beberapa model diantaranya : 1) Six Sigma, yaitu metode berteknologi tinggi yang digunakan oleh engineer didukung statistikawan agar dapat memperbaiki kemampuan proses, untuk menghasilkan produk sebesar Six Sigma (6 simpangan baku), 2) ISO 9001:2000, yaitu standar internasional yang dibuat oleh *The International organization for Standarization* (ISO) untuk memberikan panduan, arahan, dan acuan system manajemen mutu dalam organisasi., 3) *EFQM (Europe for an foundation Quality Management) Excellence Model*, yaitu alat sederhana untuk membantu organisasi menerapkan system jaminan mutu dengan mengukur kinerja system tersebut dengan kondisi istimewa/idealnya; membantu organisasi dalam memahami perbedaan; dan menstimulasi solusi. *EFQM Excellence Model* dapat diterapkan pada organisasi-organisasi dengan berbagai ukuran, struktur dan juga sector.

Peneliti dalam penelitian ini, memilih untuk menerapkan dan mengembangkan model manajemen EFQM dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa, Assen, dkk (2013 : 2004-2007) menyatakan model keunggulan EFQM adalah alat yang diakui untuk meningkatkan efektivitas

dan profesionalisme perencanaan dari siklus perusahaan. Model ini menjelaskan kesenjangan kinerja dan mengidentifikasi arah perbaikan.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, telah membawa masyarakat global pada sebuah situasi, di mana di dalamnya setiap orang hidup dalam ruang-ruang teks yang semakin terbuka (Piriang, 2011:27). Saat ini penggunaan teknologi informasi sudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari bahkan sudah menjadi suatu kebutuhan. Hasil penelitian Sawitri (2016) bahwa teknologi informasi, pemanfaatan teknologi informasi, kepercayaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan saat ini. Penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan, meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya sekolah, baik dalam kegiatan belajar dan pembelajaran, maupun bidang administrasi.

Penelitian-penelitian tentang manajemen tugas wali kelas ini masih sangat terbatas. Penelitian dari jurnal-jurnal lebih banyak membahas tentang manajemen kelas. Penelitian yang membahas tentang penerapan model keunggulan EFQM dilakukan (Penindra, 2017; Uygur dan Sumerli, 2013). Penerapan model manajemen tersebut menggunakan teknologi informasi dalam memudahkan tugas wali kelas memberikan pelayanan terhadap siswa (Oliver, 2017, Amalia dan Putri, 2017).

Berdasarkan latar belakang dan paparan yang dikemukakan, maka dalam penelitian ini dikembangkan suatu model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi (TI). Model ini diharapkan berdampak positif

dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa, sekaligus berimbas pada peningkatan hasil belajar dan mutu lulusan sebuah sekolah baik bidang akademik maupun non akademik.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah karakteristik model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi (TI) yang dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa di SMA ?
2. Bagaimanakah tingkat validitas dan pratikalitas model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi (TI) di SMA ?
3. Bagaimanakah tingkat efektifitas model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi (TI) dalam bentuk web di SMA ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh karakteristik model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi yang dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa di SMA
2. Memperoleh tingkat validitas, dan pratikalitas dari model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi di SMA.
3. Memperoleh tingkat efektifitas dari model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi dalam bentuk web di SMA.

#### **D. Spesifikasi Produk yang Diharapkan**

Spesifikasi model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi dengan produk yang dikembangkan sebagai berikut :

1. Buku model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi
2. Panduan manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi yang dilengkapi dengan aplikasi dalam bentuk web dan petunjuk penggunaannya.

#### **E. Pentingnya Penelitian**

Penelitian tentang pengembangan model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi ini penting dilakukan dengan harapan diperoleh sebuah model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi yang valid, praktis dan efektif. Model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi ini dapat meningkatkan mutu wali kelas dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan siswa yang diwalikan. Untuk dapat memberikan bantuan sesuai kebutuhan siswa, wali kelas harus mengenal dan memiliki data lengkap tentang siswa yang diwalikan, baik bidang akademik maupun non akademik. Mendapatkan data siswa dengan cepat didesain produk, penelitian berupa model manajemen tugas wali kelas dan buku panduan manajemen tugas wali kelas yang dilengkapi dengan aplikasi dalam bentuk web. Produk ini memudahkan wali kelas memperoleh data dari siswa sendiri, guru mata pelajaran, dan guru bimbingan konseling serta melakukan komunikasi melalui aplikasi. Di samping itu penerpakan fungsi-fungsi manajemen seperti pengontrolan keterlaksanaan tugas wali kelas akan mudah dilakukan kepala sekolah

menggunakan aplikasi dalam bentuk web, termasuk melihat kemajuan belajar siswa pada kelas-kelas yang ada di sekolah.

#### **F. Asumsi dan Batasan Penelitian**

Pengembangan model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi ini diasumsikan dapat membantu wali kelas mengefektifkan waktu mereka dalam melaksanakan tugas sebagai wali kelas dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen, sehingga wali kelas dapat meningkatkan mutu pelayanan yang dibutuhkan siswa. Pengembangan model ini fokus pada bagaimana wali kelas dapat melaksanakan tugas tambahan sebagai wali kelas dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen secara efektif dengan menggunakan model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi berupa aplikasi dalam bentuk web.

Penelitian ini masih terbatas pada wali kelas yang berasal dari guru mata pelajaran di SMA, dan belum termasuk wali kelas seperti di sekolah dasar (SD), yang menjadi guru kelas.

#### **G. Definisi Istilah**

##### **1. Manajemen Tugas Wali Kelas**

Manajemen tugas wali kelas adalah pelaksanaan manajemen yang dilakukan wali kelas dengan mengimplentasikan fungsi-fungsi manajemen meliputi fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi penggerakan (kepemimpinan) dan fungsi pengendalian (pengawasan), dalam melaksanakan tugasnya.

## 2. Teknologi Informasi (TI)

Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang digunakan dan dimanfaatkan untuk memproses, menyajikan dan mengirimkan atau menyebarkan informasi secara elektronik

## 3. Manajemen Berbasis Teknologi Informasi (TI)

Manajemen berbasis teknologi informasi adalah penerapan teknologi informasi dalam fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi menghadapi berbagai persaingan dunia global baik bisnis maupun pendidikan melalui informasi yang mudah, cepat, akurat, relevan, lengkap, konsisten, dan dapat dipercaya, untuk mengambil keputusan manajemen.

## 4. Model Manajemen Tugas Wali Kelas Berbasis Teknologi Informasi (TI)

Model manajemen tugas wali kelas berbasis teknologi informasi adalah sebuah model manajemen yang diterapkan untuk membantu wali kelas dalam mengelola tugasnya. Model ini dilengkapi aplikasi dalam bentuk web yang disebut dengan system informasi manajemen tugas wali kelas

## 5. Mutu Layanan terhadap Siswa

Mutu layanan terhadap siswa adalah keefektifan dan keefisienan layanan yang diberikan wali kelas kepada siswa dalam bidang akademik maupun bidang non akademik dalam batas minimal sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan sekolah, atau yang ditetapkan Kemdikbud.