



**PENGARUH KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA
PENDIDIK DI MASA PANDEMI COVID-19 STUDI KASUS PADA SEKOLAH
MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 20 PALEMBANG**

Ismandra¹
Fitri Septia²

mandra0204@gmail.com

fitriiseptia@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Aprin

Article Info

Kata Kunci :
*Kompetensi, Beban Kerja,
Produktivitas, Pandemi
Covid-19.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap produktivitas tenaga pendidik di masa pandemi covid 19. Sampel dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang sebanyak 41 responden, data diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui google form. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, persamaan regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis yaitu uji t, uji F, dan koefisien determinasi sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS *for windows* versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan, variabel kompetensi (X_1) terdapat nilai t_{hitung} (2.982) > t_{tabel} (1.682), dengan tingkat sig.t 0,006 < 0,05 (signifikan) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi (X_1) terhadap produktivitas (Y), sedangkan variabel beban kerja (X_2) terdapat nilai t_{hitung} (2.903) > t_{tabel} (1.682), dengan tingkat sig.t 0,006 < 0,05 (signifikan) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel beban kerja (X_2) terhadap produktivitas (Y). Adapun hasil uji F_{hitung} sebesar (11.080) > F_{tabel} (3.23), dengan tingkat sig.F sebesar 0.000 < 0.05 (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kompetensi dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas tenaga pendidik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang. nilai koefisien determinasinya atau *R Square* sebesar 0,774 atau 77,4%. Variabel kompetensi dan beban kerja dapat dijelaskan atau mempengaruhi variabel produktivitas sedangkan sisanya sebesar 33,6% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak dibahas didalam penelitian.

Ismandra¹
Fitri Septia²

mandra0204@gmail.com
fitriiseptia@gmail.com

Jurnal Ilmiah Manajemen – Vol :10.02.2021

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tantangan Pembelajaran Persebaran virus Corona yang cepat di berbagai negara, memaksa kita untuk melihat kenyataan bahwa dunia sedang berubah. Kita bisa melihat bagaimana perubahan-perubahan di bidang teknologi, ekonomi, politik hingga pendidikan

di tengah krisis akibat Covid-19. Perubahan itu mengharuskan kita untuk bersiap diri, merespon dengan sikap dan tindakan sekaligus selalu belajar hal-hal baru. Indonesia tidak sendiri dalam mencari solusi bagi peserta didik agar tetap belajar dan terpenuhi hak pendidikannya. Sampai 1 April 2020, UNESCO mencatat setidaknya 1,5 milyar anak usia sekolah yang terdampak Covid 19 di 188 negara termasuk 60 jutaan diantaranya ada di negara kita. (Dr. Gogot Suharwoto:2020) Pemberlakuan kebijakan *physical distancing* yang kemudian menjadi dasar pelaksanaan belajar dari rumah, dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berlaku secara tiba-tiba, sehubungan dengan pembelajaran Daring ini Indonesia menghadapi beberapa tantangan nyata yaitu:

- (1) ketimpangan teknologi antara sekolah di kota besar dan daerah,
- (2) keterbatasan kompetensi tenaga pendidik dalam pemanfaatan aplikasi pembelajaran,
- (3) keterbatasan sumberdaya untuk pemanfaatan teknologi Pendidikan seperti internet dan kuota,
- (4) relasi tenaga pendidik-murid-orang tua dalam pembelajaran daring yang belum integral.

Sebagai ujung tombak di level paling bawah suatu lembaga pendidikan, kepala sekolah dituntut untuk membuat keputusan cepat dalam merespon surat edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang mengharuskan sekolah untuk memberlakukan pembelajaran dari rumah. Pendidik merasa kaget karena harus mengubah sistem, silabus dan proses belajar secara cepat sehingga hal ini menjadi beban kerja tersendiri adapun beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Munanda:2001). Siswa terbata-bata karena mendapat tumpukan tugas selama belajar dari rumah. Sementara, orang tua murid merasa stress ketika mendampingi proses pembelajaran dengan tugas-tugas, di samping harus memikirkan keberlangsungan hidup dan pekerjaan masing-masing di tengah krisis.

Semua Tenaga pendidik harus bisa mengajar jarak jauh yang notabene harus menggunakan teknologi. Peningkatan kompetensi pendidik di semua jenjang untuk menggunakan aplikasi pembelajaran jarak jauh mutlak dilakukan. Memang jumlahnya sangat banyak, untuk memastikan sekitar 3 jutaan tenaga pendidik di Indonesia memiliki kompetensi yang memadai dalam memanfaatkan teknologi tentu bukan perkara mudah. kompetensi minimal TIK tenaga pendidik level 2 harus segera diwujudkan termasuk kemampuan melakukan *video conference* dan membuat bahan ajar online. Level 2 ini merupakan pengelompokan kompetensi TIK tenaga pendidik yang ideal berdasarkan *Teacher ICT Competencies Framework* oleh UNESCO. Level tertinggi adalah level 4 dimana tenaga pendidik sudah mampu menjadi trainer bagi tenaga pendidik yang lain. Jika kompetensi tenaga pendidik sudah level 2, maka tenaga pendidik akan mampu menyiapkan sistem belajar, silabus dan metode pembelajaran dengan pola belajar digital atau online. (Dr. Gogot Suharwoto:2020). Kompetensi sendiri diartikan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja” (Anwar Prabu Mangkunegara, 2012: 113). Menurut Mulyasa (2007: 26) menyatakan bahwa kompetensi mengacu pada kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan.

Di tengah pandemi Covid-19 ini, sistem pendidikan kita harus siap melakukan lompatan untuk melakukan transformasi pembelajaran daring bagi semua siswa, Tenaga pendidik dituntut untuk lebih produktif, efisien, dan efektif dalam suatu bidang pendidikan. Kualitas tenaga pendidik sampai saat ini tetap menjadi persoalan yang penting, karena pada kenyataannya keberadaan guru di berbagai jenjang, dari Taman Kanak-kanak

sampai Sekolah Menengah Atas oleh sebagian kalangan dinilai jauh dari kinerja yang diharapkan. Pendidikan harus mampu menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas. Oleh sebab, untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan tenaga pendidik yang memiliki kinerja yang baik, tidak terkecuali sekolah-sekolah di Daerah Sumatera Selatan terutama di Kota Palembang salah satunya Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang.

Menurut Hasibuan (2017:34) juga menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula. Susanto (2006: 109) mengatakan untuk menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien demi kemajuan organisasi maka perlu adanya budaya organisasi sebagai salah satu pedoman kerja yang bisa menjadi acuan karyawan untuk melakukan aktivitas organisasi. Rendahnya kinerja Tenaga Pendidik atau guru merupakan salah satu hambatan potensial pada bidang pendidikan yang dapat menurunkan kualitas pendidikan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kompetensi

Menurut Wibowo (2007:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dengan indikatornya adalah :

1. Pengetahuan (*Knowledge*) Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi :
 - a. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing.
 - b. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.
2. Keterampilan (*Skill*) Keterampilan individu meliputi:
 - a. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - b. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
3. Sikap (*Attitude*) Sikap individu, meliputi :
 - a. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkreaitivitas dalam bekerja.
 - b. Adanya semangat kerja yang tinggi.

Sedangkan menurut Veithzal (2003:298) menyebutkan, kompetensi adalah kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten yang berarti cakap, mampu, terampil. Kompetensi mengacu kepada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.

Menurut Djaman satori (2007:22) menyebutkan kompetensi berasal dari bahasa inggris competency yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Jadi kompetensi adalah performan yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkannya.

Faktor-Faktor Kompetensi

Michael Zwell (dalam Wibowo, 2010:339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

Indikator Kompetensi

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2011:204) sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*) Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*) Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/Keterampilan (*skill*) Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai (*value*) Suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lainlain).
5. Sikap (*attitude*) Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.
6. Minat (*interest*) Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2011:205).

Beban Kerja

Beban kerja menurut Meshkati dalam Astianto dan Suprihhadi (2014) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *over stress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Moekijat (2010,28) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja.

Menurut Ilyas dalam Krisna (2012) ada tiga cara yang dapat digunakan untuk mengukur beban kerja yaitu:

1. *Work Sampling* Teknik ini dikembangkan pada dunia industri untuk melihat beban kerja yang dipangku oleh personil pada suatu unit, bidang ataupun jenis tenaga tertentu. Pada *work sampling* kita dapat mengamati sebagai berikut:
 - a. Aktifitas yang sedang dikerjakan personil pada jam kerja.
 - b. Kaitan antara aktifitas personil dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja.
 - c. Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif.
 - d. Pola beban kerja personil dikaitkan dengan waktu dan schedule jam kerja.
2. *Study Time and Motion* Teknik ini dilaksanakan dengan mengamati secara cermat kegiatan yang dilakukan oleh personil yang sedang diamati. Pada *time and motion study*, kita juga dapat mengamati sebagai berikut:
 - a. Aktifitas yang sedang dikerjakan personil pada jam kerja.
 - b. Kaitan antara petugas personil dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja.
 - c. Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif.
 - d. Pola beban kerja personil dikaitkan dengan waktu dan schedule jam kerja.
3. *Daily Log* *Daily log* merupakan bentuk sederhana dari *work sampling*, dimana orang-orang yang diteliti menuliskan sendiri kegiatan dan waktu yang digunakan untuk kegiatan tersebut. Penggunaan tehnik ini sangat tergantung pada kerjasama dan kejujuran dari personel yang diteliti. Dengan menggunakan formulir kegiatan dapat dicatat jenis kegiatan, waktu, dan lamanya kegiatan dilakukan.

Faktor-faktor Beban Kerja

Secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja menurut Tarwaka dalam Hariyati yang dikutip dari Astianto dan Suprihhadi (2014) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

1. Faktor eksternal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Termasuk beban kerja eksternal adalah:
 - a. Tugas (*task*) yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain.
 - b. Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
 - c. Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan sebagainya.
2. Faktor internal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif melalui perubahan reaksi fisiologis, sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu strain secara subjektif berkaitan erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya.

Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- a. Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- b. Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

1. **Keyakinan dan Nilai-nilai**
Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. **Keterampilan** Keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
3. **Pengalaman Keahlian** dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.
4. **Karakteristik Kepribadian** Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.
5. **Motivasi** merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
6. **Isu Emosional** Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
7. **Kemampuan Intelektual** Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.
8. **Budaya Organisasi** Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:
 - a. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
 - b. Semua penghargaan mengomunikasikan pada pekerja 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 dengan semua kompetensi.
 - e. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
 - f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.

- g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja dalam penelitian ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut (Hart dan Staveland dalam Astianto, 2014):

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*) Faktor tuntutan tugas (*task demands*) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
2. Usaha atau tenaga (*effort*) Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.
3. Performansi Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

Pengertian Kinerja

Kata kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “performance” yang mempunyai arti: penampilan, unjuk kerja, atau prestasi (Keban, 2004 :191). Pengertian kinerja (prestasi kerja) menurut Mangkunegara (2001: 67) adalah : "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya". Secara umum pendapat Mangkunegara tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang ditampilkan oleh pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Konsep kinerja menurut Rue dan Byars (2010: 376), diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*The degree of accomplishment*” atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Definisi tersebut mengandung pengertian bahwa melalui kinerja, tingkat pencapaian organisasi dapat diketahui. Pencapaian atas tujuan- tujuan organisasi tersebut kemudian dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai baik/buruknya kinerja organisasi. Kusriyanto dalam Prabu (2007:9) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pekerja atau pegawai negeri sipil dalam bidang pekerjaannya, menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu.

Dengan kata lain Kusriyanto mengemukakan kinerja dapat dinilai melalui kriteria-kriteria tertentu yang digunakan sebagai tolok ukur dalam mengukur keberhasilan atau kesuksesan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dimana pekerjaan tersebut kemudian akan dievaluasi oleh pimpinan. Sedarmayanti (2010: 195) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Konsep kinerja menurut Robbins (2009:128) diartikan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*) , motivasi (*motivation*) dan keinginan (*obsetion*) atau $Kinerja = f (A \times M \times O)$.

Definisi tersebut dengan kata lain bahwa kinerja dapat dilihat dari adanya interaksi antara kemampuan, motivasi, dan keinginan yang saling mendukung. Ketiga faktor tersebut akan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain untuk menghasilkan sebuah kinerja. Semakin tinggi kemampuan, motivasi, dan keinginan pegawai akan dapat menciptakan kinerja yang tinggi pula. Suharto dan Cahyono (2005:14)

mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas.

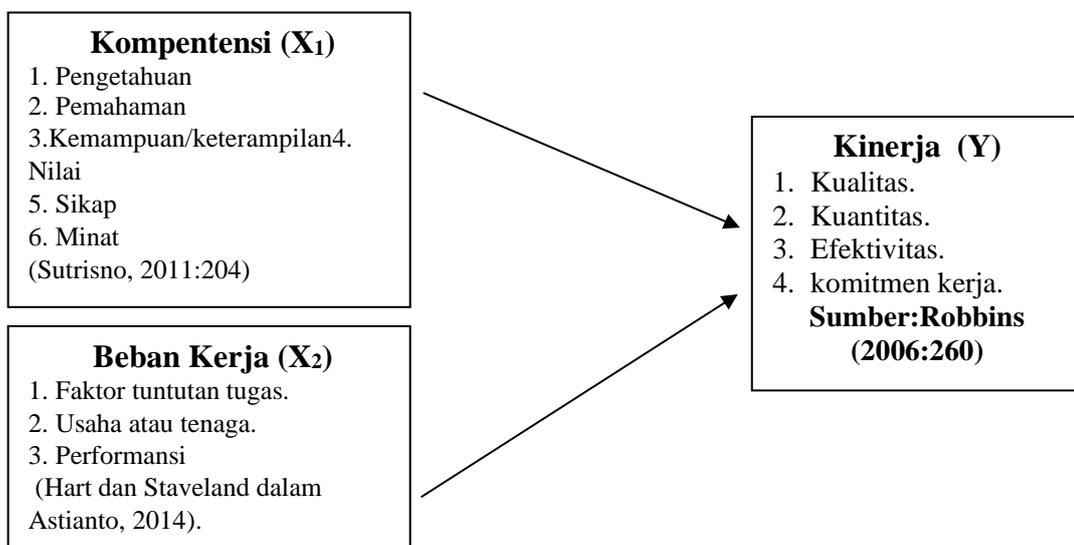
Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Sedangkan kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Persepsi tugas merupakan petunjuk di mana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha-usaha mereka dalam pekerjaan. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang baik kuantitas maupun kualitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjanya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik (Masrukhin dan Waridin, 2006).

Indikator-indikator Kinerja

Robbins (2006: 260) menyatakan bahwa Indikator untuk mengukur kinerja secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya
4. komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017:29). Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah :

Ho: Diduga tidak adanya Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Di Masa Pandemi Covid 19 Studi Pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang.

Ha: Diduga adanya Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Di Masa Pandemi Covid 19 Studi Pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang

Metodologi Penelitian

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis (Usman dan Akbar, 2008: 41).

Penelitian dapat dibagi menurut bidang, tempat, pemakaian, tujuan, waktu, jenis, metode, logika, dan filsafat. Jenis penelitian dibagi menjadi penelitian historis, penelitian deskriptif, penelitian perkembangan, penelitian kasus dan penelitian lapangan, penelitian korelasi, penelitian kausal komperatif, penelitian eksperimental sungguhan, penelitian eksperimen semu, penelitian tindakan (Usman dan Akbar, 2008: 3-6). Penelitian ini menggunakan metode survai, jenis penelitian kuantitatif sedangkan dalam menganalisis data menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,2008:147). Jenis penelitian kuantitatif merupakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2008:7).

Definisi Konsep

Menurut Sugiyono (2018:39) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen).

Menurut Sugiyono (2017:39), yang dimaksud variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kompetensi Pegawai (X_1) dan Beban Kerja Pegawai (X_2). Menurut Sugiyono (2017:39), Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y).

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu menurut Sugiyono (2017:80).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya

akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Dalam penelitian ini populasinya adalah Tenaga pendidik di lingkungan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang sebanyak 41 orang. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini hanya 41 orang (kurang dari 100), maka seluruh populasi ini juga dijadikan sebagai sampel penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap Kinerja tenaga pendidik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel kompetensi (X_1), terdapat 1 (satu) nilai rata-rata pernyataan tertinggi pada nomor 7 sebesar 3.95, hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju dengan pernyataan saya merasa terpaksa dalam melaksanakan pembelajaran daring ini.

Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel beban kerja (X_2), terdapat 2 (dua) nilai rata-rata pernyataan tertinggi pada nomor 1 sebesar 3.97, hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju dengan pernyataan saya merasa tuntutan pekerjaan saya semakin berat pada masa pandemi covid-19 ini, dan pada nomor 3 sebesar 3.97, hal ini menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapat setuju dengan pernyataan walaupun saat pandemi covid-19 ini saya selalu mencapai target pekerjaan saya.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada grafik normal P-Plot menunjukkan jika sebaran data berada pada posisi disekitar daerah garis lurus dan mengikuti garis lurus dan mengikuti garis diagonal yang membentuk garis miring dari arah kiri ke kanan atas yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada hasil *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai yang signifikan yaitu 0.200 yang berarti lebih besar dari 0.05 ($0.200 > 0.05$). Maka Dapat disimpulkan residual data telah terdistribusi secara normal.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas terdapat nilai signifikan dari variabel Kompetensi sebesar $0.467 > 0.05$ dan variabel Beban Kerja sebesar $0.400 > 0.05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa **tidak terjadi masalah heteroskedastisitas**.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar dapat menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji autokorelasi terdapat nilai $DW = 2.551$, dibandingkan dengan nilai tabel signifikan 0.05 dengan jumlah sampel 41 dan jumlah variabel independen 2 ($K=2$) sehingga didapatkan hasil dU dari tabel $DW = 1.603$. Sehingga dapat disimpulkan berarti terdapat autokorelasi negatif.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda terdapat konstanta sebesar 4.299 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan variabel kompetensi (X_1) maka kinerja (Y) tetap sebesar 4.229, sedangkan dengan melihat besarnya koefisien regresi bahwa variabel kompetensi (X_1) sebesar 0.272 artinya menunjukkan bahwa setiap perubahan atau peningkatan variabel kompetensi (X_1) sebesar 100% maka mengakibatkan peningkatan pula pada variabel kinerja (Y) sebesar 27%. Sedangkan Konstanta sebesar 4.229 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan variabel beban kerja (X_2) maka kinerja (Y) tetap sebesar 4.229, sedangkan dengan melihat besarnya koefisien regresi bahwa variabel beban kerja (X_2) sebesar 0.293 artinya menunjukkan bahwa setiap perubahan atau

peningkatan variabel beban kerja (X_2) sebesar 100% maka mengakibatkan peningkatan pula pada variabel kinerja (Y) sebesar 29%.

Berdasarkan hasil uji t variabel kompetensi (X_1) terdapat nilai t_{hitung} (6.114) > t_{tabel} (1.684), dengan tingkat sig.t $0,000 < 0,05$ (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi (X_1) terhadap kinerja (Y) tenaga pendidik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang. Sedangkan variabel beban kerja (X_2) terdapat nilai t_{hitung} (6.479) > t_{tabel} (1.684), dengan tingkat sig.t $0,000 < 0,05$ (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja tenaga pendidik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang.

Berdasarkan hasil uji F terdapat nilai F_{hitung} sebesar (47.851) > F_{tabel} (3.23), dengan tingkat sig.F sebesar $0.000 < 0.05$ (signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kompetensi dan beban kerja secara bersama-sama mempengaruhi terhadap kinerja tenaga pendidik pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang

Nilai koefisien determinasinya atau *R Square* sebesar 0,774 atau 77,4%. Variabel kompetensi dan beban kerja dapat dijelaskan atau mempengaruhi variabel kinerja sedangkan sisanya sebesar 33,6% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak dibahas didalam penelitian.

Dampak yang dirasakan tenaga pendidik belum ada budaya belajar jarak jauh karena selama ini sistem belajar dilaksanakan adalah melalui tatap muka, para tenaga pendidik terbiasa untuk berinteraksi dengan siswa, dengan adanya metode pembelajaran jarak jauh membuat para tenaga pendidik perlu waktu untuk beradaptasi dan mereka menghadapi perubahan baru yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas hasil belajar. Dampak selanjutnya yang dialami tenaga pendidik juga sudah diliburkan terlalu lama membuat tenaga pendidik jenuh, guru terbiasa berada di perguruan untuk berinteraksi dengan teman-temannya. Kemudian tenaga pendidik juga akan kehilangan jiwa sosial, jika di perguruan mereka bisa berinteraksi dengan tenaga pendidik lainnya dan siswa, tetapi kali ini mereka tidak bisa dan hanya sendiri di rumah. Adanya wabah Covid-19 memaksa para tenaga pendidik harus menggunakan teknologi, sehingga suka tidak suka dan mau tidak mau harus belajar dan siap mengajar melalui jarak jauh dengan menggunakan teknologi.

Menurut Zhao (2003) Tinjauan literatur saat ini telah menemukan bahwa ada banyak tentang implementasi teknologi dalam pendidikan online berkaitan dengan penghematan biaya dan efisiensi, bahwa peningkatan kualitas dan efektivitas pendidikan online memerlukan kerangka kerja yang harus diterapkan di sekolah. Kerangka yang diusulkan memberikan panduan praktis kepada para pemangku kepentingan dalam penilaian kualitas pengajaran dan pembelajaran online. Menurut Chakraborty (2014) mengungkapkan beberapa faktor yang dapat menciptakan pengalaman belajar yang menarik bagi pembelajar online. Faktor utama adalah sebagai berikut: menciptakan dan memelihara lingkungan belajar yang positif; membangun komunitas belajar; memberikan umpan balik yang konsisten secara tepat waktu; dan menggunakan teknologi yang tepat untuk mengirimkan konten yang tepat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nuryanto, Murakhman sayuti enggok, dan Akhmad Abdurrahman, (2017) tentang kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja pada Kantor UPP Kelas III Satui. Sedangkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dayu Musdahlifah, (2017)

tentang beban kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada korelasi yang signifikan atau hubungan antara beban kerja dengan kinerja kerja.

Menurut Sedarmayanti (2001:56) kinerja adalah keinginan (*the will*) dan upaya (*effort*) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupannya di segala bidang. Sedangkan menurut Gomes (2003:160), faktor penting dalam keberhasilan kinerja kerja adalah kemampuan tenaga kerja terampil dan pemilik semangat kerja tinggi, sehingga dapat diharapkan hasil yang memuaskan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi terhadap kinerja tenaga pendidik di masa Pandemi Covid-19 pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja tenaga pendidik di masa Pandemi Covid-19 pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja tenaga pendidik di masa Pandemi Covid-19 pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang.
4. Uji Asumsi Klasik
 - a. Berdasarkan uji normalitas dapat disimpulkan residual data telah terdistribusi secara normal.
 - b. Berdasarkan uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
 - c. Berdasarkan uji autokorelasi dapat disimpulkan berarti terdapat autokorelasi negatif.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi (X_1) terhadap kinerja (Y) yang diartikan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja tenaga pendidik di masa Pandemi Covid-19 ini.
Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel beban kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) yang diartikan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga pendidik di masa Pandemi Covid-19 ini.
6. Nilai koefisien determinasinya atau *R Square* sebesar 0,774 atau 77,4%. Variabel kompetensi dan beban kerja dapat dijelaskan mempengaruhi terhadap variabel kinerja sedangkan sisanya sebesar 33,6% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak dibahas didalam penelitian.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi kemajuan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang. Yakni sebagai berikut:

1. Dilihat dari segi variabel kompetensi pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang perlu dioptimalkan lagi dikarenakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan untuk indikator yang masih tergolong belum baik dan perlu ditingkatkan yaitu indikator pemahaman. Maka dari itu dapat disarankan, agar

semakin berkompeten dalam mengerjakan tugas pekerjaannya maka perlu diberikan pelatihan sesuai bidangnya untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta perilaku dimasa yang akan mendatang.

2. Dilihat dari segi variabel beban kerja pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 20 Palembang perlu dioptimalkan dikarenakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan untuk indikator yang masih tergolong belum baik dan perlu ditingkatkan yaitu indikator performa, hal ini sebaiknya harus memperhatikan pemberian beban pekerjaan kepada tenaga pendidik sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing. Hal ini untuk meningkatkan kinerjanya pada tenaga pendidik. Performa tenaga pendidik dapat dimaklumi karena pada masa saat pandemi covid-19 ini performa tenaga pendidik tidak bisa efektif dan maksimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya apabila pada masa pandemi disarankan untuk peneliti untuk menindak lanjuti lebih jauh hasil penelitian ini dengan mengembangkan variabel-variabel independen yang belum diuji dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Akbar P.S dan Usman. 2008. Pengantar Statistika, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta : Graha Ilmu). 2009.
- Anwar. 2006. Pendidikan Kecakapan Hidup. Bandung: Alfabeta.
- Astianto, A., Suprihadi H. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. Tugas Akhir. STIESIA. Surabaya. <https://ejournal.stiesia.ac.id>
- Association for Educational Communication and Technology (AECT), 1994. Definisi Teknologi Pendidikan, diterjemahkan oleh: Yusufhadi Miarso, dkk, Cetakan kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cholihq, Abdul, 2011, Pengantar Manajemen, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Chakraborty, M. and Muya Nafukho, F. (2014), "Strengthening student engagement: what do students want in online courses?", European Journal of Training and Development, Vol. 38 No. 9, pp. 782-802. <https://doi.org/10.1108/EJTD-11-2013-0123>
- Dr. Gogot Suharwoto:2020, (www.timesindonesia.co.id).
- Djaman Satori. 2007. Profesi Keguruan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Edy, Sutrisno. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Fayol, Henry, Industri dan Manajemen Umum, Terj. Winardi, London: Sir Issac and Son, 1985.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Andi Offset.
- Griffin W. Ricky. 2010. Manajemen, Edisi ke-10, Alihbahasa, Sedarmayanti, Solemba Empat, Jakarta.
- Hasan, Iqbal. 2012. Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Krisna, M (2012). Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2012. Fakultas Kesehatan

- Masyarakat Program Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Depok
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta.
- Moekijat, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan, Penerbit : Mandar Maju, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rizal Setyo Nugroho:2020, (Kompas.com).
- Siagian Sondang P., 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sadili, Samsudin. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Pustaka Setia.
- Siagian, 2013, Manajemen Sumber daya Manusia, Bumi aksara, jakarta.
- Sedarmayanti, (2001). Sumber daya manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Republik Indonesia, 2003. Undang-undang R.I. No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABET.
- Uma Sekaran, 2006. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.
- Wibowo. 2010. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Press.
- Zhao, F. (2003), "Enhancing the quality of online higher education through measurement", Quality Assurance in Education, Vol. 11 No. 4, pp. 214-221.