

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP
PEMBELAJARAN DARING PADA MAN
KOTA BANJARMASIN**

TESIS

**OLEH:
AHMAD RESTU ANANDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022**

ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING PADA MAN KOTA BANJARMASIN

TESIS

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Antasari
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Pendidikan Agama Islam

Oleh:
AHMAD RESTU ANANDA
NIM. 190211020019



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
BANJARMASIN
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Restu Ananda

NIM : 190211020019

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Oktober 1997

Program Studi : S2 Pendidikan Agama Islam

Fakultas : Pascasarjana

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring pada MAN Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 23 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Ahmad Restu Ananda

PERSETUJUAN TESIS

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP
PEMBELAJARAN DARING PADA MAN
KOTA BANJARMASIN**

Yang dipersembahkan dan disusun oleh:

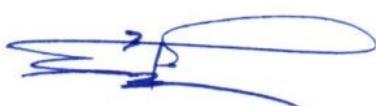
AHMAD RESTU ANANDA

NIM. 190211020019

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk

dapat diajukan kepada Dewan Pengaji

Pembimbing I



Dr. M. Ramli, M.Pd.

Tanggal, 21 Juni 2022

Pembimbing II



Dr. M. Sabirin, M.Si.

Tanggal, 21 Juni 2022

PENGESAHAN TESIS

ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING PADA MAN KOTA BANJARMASIN

DIPERSEMBAHKAN DAN DISUSUN OLEH:

**AHMAD RESTU ANANDA
NIM. 190211020019**

Telah Diajukan pada Dewan Pengaji
Pada: Hari Jum'at, 01 Juli 2022

Dewan Pengaji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. M. Ramli, M.Pd.
(Ketua)
2. Dr. M. Noor Fuady, M.Ag.
(Anggota)
3. Dr. M. Sabirin, M.Si.
(Anggota)
4. Dr. Hajiannor, M.Ag.
(Anggota)

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengetahui,
Direktur



Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, S.Ag., M.Pd
NIP. 19710525 199703 1 006

ABSTRAK

Ahmad Restu Ananda; *Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring pada MAN Kota Banjarmasin*, di bawah bimbingan I: Dr. M. Ramli, M.Pd., dan II Dr. M. Sabirin, M.Si., pada Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin, 2022.

Kata Kunci: Kualitas, Pembelajaran Daring, Servqual, IPA

Latar belakang penelitian ini dilakukan dari temuan dan pemikiran tentang pembelajaran daring yang telah dilaksanakan di MAN kota Banjarmasin. Bagi guru pembelajaran daring lumayan menyulitkan karena berbeda jauh dengan pembelajaran konvensional. Begitu pula bagi siswa, pembelajaran daring menimbulkan permasalahan tersendiri bagi mereka. Disamping adanya berbagai permasalahan mengenai media dan koneksi, kinerja guru juga sangat mempengaruhi kualitas pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian dan harapan siswa terhadap pembelajaran daring yang diterapkan pada MAN kota Banjarmasin menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian diambil di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin. Data yang digali tentang kepuasan siswa terhadap pelaksanaan pembelajaran daring. Variabel dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi *Service Quality* yaitu *tangible, reliability, responsive, assurance* dan *empathy*. Sumber data dalam penelitian ini yaitu Kepala Madrasah, Guru, Siswa dan catatan dokumen atau arsip. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner dan dokumenter. Analisis data menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

Hasil analisis metode Servqual *Service Quality* menunjukkan bahwa pembelajaran daring di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin yang telah dilaksanakan menunjukkan kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan siswa. Adanya kesenjangan berdasarkan perolehan nilai rata-rata *performance* keseluruhan atribut hanya sebesar 3,41, angka ini lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat *importance* keseluruhan atribut dengan nilai 3,88. Artinya siswa belum merasa puas dengan pembelajaran daring yang dilaksanakan MAN 1, 2 dan 3 Banjarmasin. Selanjutnya hasil analisis kepentingan dan prioritas peningkatan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan bahwa ada enam atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهُدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهُدُ أَنَّ مُحَمَّداً رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَا ء وَلِمُرْسَلِيْنَ مُحَمَّدٌ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْعَيْنَ، أَمَّا بَعْدُ.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw., yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup dunia dan akhirat.

Penyusunan tesis ini merupakan kajian singkat tentang “Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada MAN kota Banjarmasin”. Penyusun menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA yang telah memberikan dukungan moril kepada seluruh mahasiswa Program Pascasarjana.
2. Bapak Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, S.Ag., M.Pd., selaku Direktur dan Bapak Dr. M. Rusydi, M.Ag Wakil Direktur Pascasarjana UIN Antasari.
3. Bapak Dr. M. Ramli, M.Pd dan Bapak Moh. Iqbal Assyauqi, S.Pd.I., M.Pd, selaku Ketua dan Sekretaris Prodi S2 Pendidikan Agama Islam Pascasarjana UIN Antasari.

4. Bapak Dr. M. Ramli, M.Pd dan Dr. M. Sabirin, M.Si selaku pembimbing tesis saya.
5. Seluruh dosen Pascasarjana UIN Antasari yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta membimbing saya selama menimba ilmu di Pascasarjana UIN Antasari.
6. Bapak/Ibu Kepala Sekolah serta para guru MAN 1, 2 dan 3 Kota Banjarmasin yang sangat membantu dalam penelitian di lapangan.
7. Bapak/Ibu Kepala Tata Usaha MAN 1, 2 dan 3 Kota Banjarmasin beserta staff yang memberikan bantuan dalam pengumpulan data.
8. Kepada abah dan mama, kakak dan adik serta istri tercinta yang selalu mendoakan, menyemangati, mendorong dan memberikan dukungan serta bimbingan penuh untuk kami agar bisa menyelesaikan pendidikan di Pascasarjana UIN Antasari dengan cepat, semoga mendapat balasan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.
9. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan tesis ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah swt. dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya, Aamiin.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN TESIS.....	ii
PENGESAHAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Signifikansi Penelitian.....	15
E. Definisi Istilah	16
F. Penelitian Terdahulu.....	18
G. Sistematika Penulisan.....	24

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pendidikan	25
1. Pendidikan dan Urgensinya.....	25
2. Jalur Pendidikan	27
B. Pembelajaran Jarak Jauh.....	28
1. Pembelajaran Daring	29
2. Pembelajaran Luring	33
C. Kualitas layanan	34
D. Kinerja Guru	38
E. Kepuasan Siswa.....	40
F. Metode Servqual (<i>Service Quality</i>)	43
G. Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	51
H. Kerangka Pikir.....	55

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian	57
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
D. Data dan Sumber Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data	61
F. Desain Pengukuran.....	64
G. Teknik Analisis Data	64

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	74
1. Profil MAN 1 Banjarmasin	74
2. Profil MAN 2 Banjarmasin	77
3. Profil MAN 3 Banjarmasin	81
B. Penyajian Data.....	86
1. Karakteristik Responden	86
2. Deskripsi Variabel	87
C. Analisis Data	107
1. Analisis Metode <i>Service Quality</i>	107
2. Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	114
D. Pembahasan	124

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	137
B. Rekomendasi dan Saran	138

DAFTAR PUSTAKA 140

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 151

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
3.1	Sampel Penelitian	59
3.2	Butir Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Variabel lima dimensi <i>Servqual</i>	62
3.3	Kriteria Penilaian.....	64
3.4	Hasil Uji Validasi Instrumen Data Tingkat Kinerja	66
3.5	Hasil Uji Validasi Instrumen Data Tingkat Kepentingan.....	67
3.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Tangible</i> Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	69
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Reliability</i> Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	69
3.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Responsive</i> Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	69
3.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Assurance</i> Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	70
3.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Empathy</i> Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	70
3.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Tangible</i> Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	70
3.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Reliability</i> Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	70
3.13	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Responsive</i> Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	70
3.14	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Assurance</i> Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	71
3.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Variabel <i>Empathy</i> Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	71
4.1	Data Kepala MAN 1 Banjarmasin	76
4.2	Data Guru dan Karyawan MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	76
4.3	Data Siswa MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	76

4.4	Data Sarana Prasarana MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	77
4.5	Data Kepala MAN 2 Banjarmasin.....	80
4.6	Data Guru dan Karyawan MAN 2 Banjarmasin.....	80
4.7	Data Siswa MAN 2 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	80
4.8	Data Sarana Prasarana MAN 2 Banjarmasin.....	81
4.9	Data Kepala MAN 3 Banjarmasin.....	84
4.10	Data Guru dan Karyawan MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	84
4.11	Data Siswa MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	85
4.12	Data Sarana Prasarana MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022	85
4.13	Jumlah Responden berdasarkan sekolah	86
4.14	Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa <i>whatsapp</i> untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	87
4.15	Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa <i>whatsapp</i> untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	87
4.16	Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa <i>E-Learning Madrasah</i> untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	88
4.17	Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa <i>E-Learning Madrasah</i> untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	88
4.18	Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa <i>zoom meeting</i> atau <i>google meet</i> untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	89
4.19	Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa <i>zoom meeting</i> atau <i>google meet</i> untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	89
4.20	Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	90

4.21 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan).....	90
4.22 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	91
4.23 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	91
4.24 Tanggapan responden tentang pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariatif berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	92
4.25 Tanggapan responden tentang pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariatif berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	92
4.26 Tanggapan responden tentang guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	93
4.27 Tanggapan responden tentang guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	93
4.28 Tanggapan responden tentang guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	94
4.29 Tanggapan responden tentang guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	94
4.30 Tanggapan responden tentang guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	95
4.31 Tanggapan responden tentang guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	95
4.32 Tanggapan responden tentang guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	96

4.33 Tanggapan responden tentang guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan).....	96
4.34 Tanggapan responden tentang guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	97
4.35 Tanggapan responden tentang guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan).....	97
4.36 Tanggapan responden tentang guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	98
4.37 Tanggapan responden tentang guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan).	98
4.38 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	99
4.39 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	99
4.40 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan <i>voice note</i> berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	100
4.41 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan <i>voice note</i> berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	100
4.42 Tanggapan responden tentang guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	101
4.43 Tanggapan responden tentang guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	101
4.44 Tanggapan responden tentang guru menjawab setiap pertanyaan siswa berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	102
4.45 Tanggapan responden tentang guru menjawab setiap pertanyaan siswa berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	102
4.46 Tanggapan responden tentang guru menguasai materi yang diajarkan berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	102
4.47 Tanggapan responden tentang guru menguasai materi yang diajarkan berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan).....	103

4.48 Tanggapan responden tentang guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	103
4.49 Tanggapan responden tentang guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	104
4.50 Tanggapan responden tentang guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	104
4.51 Tanggapan responden tentang guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	105
4.52 Tanggapan responden tentang guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja).....	105
4.53 Tanggapan responden tentang guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	106
4.54 Tanggapan responden tentang guru mananamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>performance</i> (kinerja)	106
4.55 Tanggapan responden tentang guru mananamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat <i>importance</i> (kepentingan)	107
4.56 Analisis <i>Gap</i> Pervariabel	108
4.57 Analisis <i>Gap</i> Peratribut	109
4.58 Analisis <i>Gap</i> Pertaribut pada MAN 1 Kota Banjarmasin.....	110
4.59 Analisis <i>Gap</i> Pervariabel pada MAN 1 Kota Banjarmasin	111
4.60 Analisis <i>Gap</i> Peratribut pada MAN 2 Kota Banjarmasin.....	112
4.61 Analisis <i>Gap</i> Pervariabel pada MAN 2 Kota Banjarmasin	113
4.62 Analisis <i>Gap</i> Peratribut pada MAN 3 Kota Banjarmasin.....	113
4.63 Analisis <i>Gap</i> Pervariabel pada MAN 3 Kota Banjarmasin	114
4.64 Nilai Rata-rata <i>performance</i> (kinerja) dan <i>importance</i> (kepentingan)	115

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
2.1	Diagram Kartesius	53
2.2	Kerangka Pikir.....	55
4.1	Diagram Kartesius	117

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Daftar Terjemah	151
2. Pedoman Pengumpulan Data	154
3. SK Pembimbing Tesis.....	156
4. Catatan Konsultasi	157
5. Persetujuan Pembimbing	160
6. Sertifikat Bebas Plagiasi	161
7. Surat Riset.....	162
8. Surat Selesai Riset.....	163
9. Dokumentasi Riset.....	165
10. Daftar Riwayat Hidup	167