

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan ialah proses pembelajaran dengan tujuan untuk dikembangkannya bakat pada diri anak, baik itu bersifat kepribadian, kecerdasan, spritual dan keagamaan.<sup>1</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>2</sup> Artinya Pendidikan adalah segala daya upaya dan semua usaha untuk membuat masyarakat dapat mengembangkan potensi manusia agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, berkepribadian, memiliki kecerdasan, berakhlak mulia, serta memiliki keterampilan yang diperlukan sebagai anggota masyarakat dan warga negara.

Pendidikan adalah suatu yang sangat dibutuhkan oleh manusia, karena dengan terdidiknya seorang individu maka ia akan mampu menjalani hidup dengan baik di dalam masyarakat. Pendidikan juga mampu membentuk

---

<sup>1</sup> Mira Juliya and Yusuf Tri Herlambang, "Analisis Problematika Pembelajaran Daring dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar Siswa," *Genta Mulia : Jurnal Ilmiah Pendidikan* 12, no. 1 (January 13, 2021), <https://www.ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm/article/view/585>.

<sup>2</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional" (Depdiknas, 2004), 2.

manusia itu memiliki disiplin, pantang menyerah, menghargai orang lain, bertaqwa, dan kreatif, serta mandiri.

Begitu pentingnya pendidikan dan ilmu pengetahuan bagi manusia, sehingga muncul sebuah perumpamaan berbunyi, “Orang yang berilmu diibaratkan orang yang sedang berjalan di dalam kegelapan malam, dan diberi lampu penerang.”<sup>3</sup> Perumpamaan ini dipahami bahwa pendidikan dan ilmu pengetahuan merupakan pelita yang akan senantiasa menuntun manusia dalam menjalani kehidupan. Urgensi pendidikan dan ilmu pengetahuan juga di jelaskan dalam Al Qur’an tentang keutamaan orang yang berilmu.

Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Mujadilah/58: 11.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ اذْشُرُوا فَاذْشُرُوا يَرَفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah menjanjikan akan meninggikan derajat bagi orang-orang yang beriman dan memiliki ilmu pengetahuan, menjadikan pendidikan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia.

Pelaksanaan pendidikan dibagi menjadi tiga macam yaitu pendidikan formal, pendidikan nonformal dan pendidikan informal. Pendidikan formal adalah pendidikan yang dilakukan secara berjenjang pada lembaga pendidikan atau sekolah, negara secara resmi mengatur alur pendidikan

---

<sup>3</sup> S. Ahmad Izzan, *Tafsir Pendidikan: Konsep Pendidikan Berbasis Alquran* (Bandung: Humaniora, n.d.), 8, [https://books.google.co.id/books?id=D\\_xUDwAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=D_xUDwAAQBAJ).

formal termuat dalam Undang-undang yang berlaku. Menurut Aristoteles pendidikan semestinya dipandu oleh undang-undang untuk membuatnya sesuai (koresponden) dengan hasil analisis psikologis, dan mengikuti perkembangan secara bertahap. Sehingga hasil dari suatu pendidikan membuat individu dapat berbaur dalam masyarakat.

Virus Corona atau yang dikenal dengan istilah Covid-19 pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China. Pandemi Covid-19 menyebabkan krisis kesehatan yang menyebar secara global. Wabah ini menyebar begitu pesat ke berbagai negara, sehingga berdampak pada sektor perekonomian dan sektor pendidikan.

Menurut Organisasi Internasional yang bermarkas di New York, Amerika Serikat, menyatakan bahwa pendidikan menjadi salah satu sektor yang begitu terdampak oleh virus Covid-19. Banyak negara memutuskan untuk menutup sekolah, perpendidikan tinggi dan universitas. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menjadi gusar dengan adanya fakta tersebut, karena hal itu terjadi dalam tempo yang cepat dan skala yang luas.

Berdasarkan laporan ABC News, 7 Maret 2020<sup>4</sup>, penutupan sekolah terjadi pada dua puluh dua negara di tiga benua karena wabah COVID-19. Menurut data Organisasi Pendidikan, Keilmuan dan Kebudayaan PBB (UNESCO), setidaknya ada 290,5 juta siswa di seluruh dunia yang aktivitas belajarnya menjadi terganggu akibat sekolah yang ditutup.

---

<sup>4</sup> Kelly McCarthy, "The Global Impact of Coronavirus on Education," *ABC News* (blog), 2020, <https://abcnews.go.com/International/global-impact-coronavirus-education/story?id=69411738>.

Penanganan pandemi Covid-19 tidak selesai pada akhir tahun 2020, namun hingga tahun 2021 pencegahan penyebaran virus Corona tetap gencar dilanjutkan, melihat dari masih banyaknya orang yang positif serta laporan resmi kematian akibat Covid-19 semakin meningkat. Salah satu anjuran yang dikeluarkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) adalah *physical distancing*, yaitu untuk berdiam diri di rumah, menghindari kerumunan dan menjaga jarak untuk menghindari penyebaran serta penularan Covid-19 semakin luas, sehingga mengharuskan penutupan sekolah tetap berlanjut dan pembelajaran dilaksanakan secara tidak langsung.

Kasus Covid-19 di Indonesia pertama kali terjadi pada awal Maret tahun 2020,<sup>5</sup> penyebaran virus ini terjadi sangat cepat hingga pada akhir Maret 2020 diketahui jumlah warga yang dinyatakan positif mencapai 1.155 jiwa dan 102 diantaranya meninggal dunia. Akibat dari pandemi virus corona ini, menyebabkan diterapkannya berbagai kebijakan untuk memutus mata rantai penyebaran virus corona di Indonesia. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya dengan menghimbau kepada masyarakat untuk tidak melakukan perkumpulan, kerumunan, dan menghindari adanya pertemuan yang melibatkan banyak orang. Dengan diterapkannya aturan *physical distancing* mengakibatkan berbagai kegiatan masyarakat dihentikan yang berdampak pula pada penutupan sekolah dan terhentinya kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan

---

<sup>5</sup> Niken Widya Yunita, "Penyebab, Asal Mula, dan Pencegahan Virus Corona di Indonesia," *detiknews* (blog), 2020, <https://news.detik.com/berita/d-4956764/penyebab-asal-mula-dan-pencegahan-virus-corona-di-indonesia>.

dan Riset Teknologi (Kemdikbudristek),<sup>6</sup> jumlah sekolah yang terdampak Covid-19 di Indonesia sebanyak 407.000 sekolah dengan 3,4 juta pendidik dan 56 juta siswa. Menghadapi penularan virus Corona yang semakin hari semakin menyebar, pendidikan di Indonesia mulai menutup sekolah dan perpendidikan tinggi pada tanggal 16 Maret 2020.

Dampak Covid-19 terhadap pendidikan menjadikan siswa di Indonesia tidak dapat belajar sebagaimana mestinya, hal ini bertolak belakang dengan bunyi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1) satu yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan.<sup>7</sup> Oleh karena itu pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) telah menerapkan kebijakan *learning from home* atau belajar dari rumah (BDR) terutama bagi satuan pendidikan yang berada di wilayah zona kuning, oranye dan merah. Hal ini mengacu pada keputusan bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Akademik 2020/2021 dan Tahun Akademik 2021/2022 di masa Covid-19.

Belajar dari Rumah (BDR) dilaksanakan dengan sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Dalam Undang-undang No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 15,<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Whisnu Bagus Prasetyo, "Kemdikbudristek: 407.000 Sekolah dan 56 Juta Siswa Terdampak Pandemi," *beritasatu.com* (blog), 2021, <https://www.beritasatu.com/nasional/769773/kemdikbudristek-407000-sekolah-dan-56-juta-siswa-terdampak-pandemi>.

<sup>7</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945," August 10, 2002, 10.

<sup>8</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional," 3.

dijelaskan bahwa PJJ adalah pendidikan yang siswanya terpisah dari pendidik dan pembelajarannya menggunakan berbagai sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi dan media lain. Dalam pelaksanaannya, PJJ dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu pembelajaran jarak jauh dalam jaringan (daring) dan pembelajaran jarak jauh luar jaringan (luring). Satuan pendidikan dapat memilih pendekatan (daring, luring atau kombinasi keduanya) sesuai dengan karakteristik dan ketersediaan, kesiapan sarana dan prasarana.<sup>9</sup> Siswa dapat menggunakan gawai, laptop, televisi, radio dan berbagai media yang disepakati oleh setiap satuan pendidikan dalam pembelajaran.

Perubahan besar yang terjadi begitu cepat pada sistem pendidikan di Indonesia membuat kebingungan yang meresahkan, mulai dari satuan pendidikan, pendidik, siswa hingga orang tua. Dimana proses pembelajaran yang awalnya dilaksanakan secara tatap muka di sekolah, diganti menjadi pembelajaran jarak jauh atau belajar dari rumah. Terlebih dalam pembelajaran daring yang menggunakan fasilitas seperti gawai dan komputer dan harus dilengkapi jaringan internet.

Sadikin dan Hamidah menjelaskan pembelajaran daring merupakan model pembelajaran yang menggunakan jaringan internet dengan aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas, dan kemampuan untuk memunculkan

---

<sup>9</sup> Republik Indonesia, “Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Belajar dari Rumah dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19)” (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, May 18, 2020), 2, [kemdikbud.go.id](http://kemdikbud.go.id).

berbagai jenis interaksi pembelajaran.<sup>10</sup> Menurut Asmuni, sistem pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran tanpa tatap muka secara langsung antara pendidik dan siswa, pembelajaran daring dilakukan secara *online* menggunakan jaringan internet. Pendidik dan siswa melakukan pembelajaran bersama, di waktu yang sama dengan menggunakan berbagai aplikasi,<sup>11</sup> seperti *whatsapp*, *zoom meeting*, *google classroom*, *learning management system* dan aplikasi lainnya.

Setelah banyaknya sosialisasi yang dilakukan tentang pedoman pembelajaran daring, setiap lembaga pendidikan mulai memberlakukan sistem pembelajaran daring dengan berbagai metode dan startegi. Nugroho menjelaskan beberapa metode yang dapat digunakan dalam pembelajaran daring adalah ceramah, penugasan, kuis dan diskusi dengan menggunakan media *whatsapp*, *zoom meeting*, *youtube*, *google classroom* dan laman sekolah. Permasalahan yang dialami ketika pembelajaran daring antara lain keterbatasan akses internet, pembelajaran yang kurang interaktif dan evaluasi belum efektif.<sup>12</sup> Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdusshomad menyebutkan banyak keluhan siswa yang kesulitan mengumpulkan tugas

---

<sup>10</sup> Ali Sadikin and Afreni Hamidah, "Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19 (Online Learning in the Middle of the Covid-19 Pandemic)," *Biodik* 6, no. 2 (July 1, 2020): 214–24.

<sup>11</sup> Asmuni, "Problematika Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 Dan Solusi Pemecahannya," *Jurnal Paedagogy* 7, no. 4 (October 1, 2020): 281–88, <https://doi.org/10.33394/jp.v7i4.2941>.

<sup>12</sup> M. Yusuf Amin Nugroho, "Metode, Media, dan Problematika Pembelajaran PAI Berbasis Daring Di Tingkat Madrasah Aliyah," *Paramurobi: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 2 (December 1, 2020): 1–14, <https://doi.org/10.32699/paramurobi.v3i2.1573>.

karena kesulitan untuk mengakses internet di sekitar tempat tinggal mereka.<sup>13</sup> Kendala lain dalam pembelajaran daring yaitu terdapat siswa yang tidak mengumpulkan tugas karena tidak memiliki *smartphone* dan kurang mampu, ada pula siswa yang sengaja tidak mengirimkan tugas karena malas, dan terbiasa dengan menunda-nunda tugas yang diberikan sehingga mereka menumpuk tugas-tugas mereka di akhir semester dan tugas tersebut malah berantakan dan asal jadi saja.<sup>14</sup> Sedangkan menurut Firmansyah, Kejora dan Akil, walaupun siswa terkendala akses internet dan kuota, penggunaan aplikasi *whatsapp* dapat menjadi media pembelajaran yang efektif dalam pembelajaran daring disertai dengan keterampilan pendidik dan proses pembelajaran yang menarik.<sup>15</sup> Sehingga menjadikan pembelajaran secara *online* atau daring sebagai salah satu solusi alternatif utama pada saat pandemi Covid-19 agar proses pembelajaran dapat tetap berjalan.<sup>16</sup>

Pendidikan di sekolah juga termasuk dalam insudtri jasa, dimana sekolah menyediakan sarana prasarana untuk berlangsungnya proses belajar mengajar. Indusri jasa yang tidak didukung dengan pelayanan yang tepat, akan mengakibatkan muncul rasa tidak puas pada diri konsumen. Begitu pula dengan pembelajaran, jika proses belajar mengajar yang disampaikan

---

<sup>13</sup> Alwazir Abdusshomad, "Pengaruh Covid-19 Terhadap Penerapan Pendidikan Karakter Dan Pendidikan Islam," *Qalamuna: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama* 12, no. 2 (June 3, 2020): 107–15, <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v12i2.407>.

<sup>14</sup> Harri Jumarto Suriadi, Firman Firman, and Riska Ahmad, "Analisis Problema Pembelajaran Daring Terhadap Pendidikan Karakter Siswa," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 1 (March 6, 2021): 165–73, <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i1.251>.

<sup>15</sup> Fikri Firmansyah, Muhamad Taufik Bintang Kejora, and Akil Akil, "Studi Analisis Pemanfaatan Whatsapp dalam Pembelajaran Daring Akidah Akhlak pada Siswa Madrasah Aliyah," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 5 (July 24, 2021): 2886–97, <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.1018>.

<sup>16</sup> Juliya and Herlambang, "Analisis Problematika Pembelajaran Daring dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar Siswa."



pendidikan tidak terlaksana dengan efektif maka akan mengakibatkan munculnya keluhan dari para siswa. Pembelajaran secara *online* telah menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat, maka perlu adanya peningkatan dalam pelayanan pendidikan.

Beberapa metode mengukur kepuasan pelayanan pendidikan antara lain *End-User Computing Satisfaction* (EUCH),<sup>17</sup> *Quality Function Deployment* (QFD),<sup>18</sup> *Technique for order preference by similarity to ideal solution* (Topsis),<sup>19</sup> *Service Quality* (Servqual),<sup>20</sup> *Importance Performance Analysis* (IPA)<sup>21</sup> dan lain-lain. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah layanan berdasarkan *gap analysis* yang menggambarkan perbedaan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan. Menurut Wagner dkk., metode Servqual mampu mengidentifikasi kualitas dalam layanan, melalui survei berkala yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.<sup>22</sup> Metode ini

---

<sup>17</sup> Lulus Sugeng Triandika, Dewi Maharani Rachmaningsih, and Agustinus Fritz Wijaya, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Sebatik* 25, no. 2 (December 1, 2021): 598–603, <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1212>.

<sup>18</sup> Agung Pramasatya, Sari Wulandari, and Wawan Tripiawan, "Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Tk Sandhy Putra (telkom) Dengan Metode Qfd," *eProceedings of Engineering* 4, no. 3 (December 1, 2017), <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/5348>.

<sup>19</sup> Susliansyah Susliansyah et al., "Penerapan Metode Topsis dalam Penilaian Kinerja Pendidik Tetap SD Negeri Kebalen 07," *Pilar Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System* 15, no. 1 (March 2, 2019): 7–14, <https://doi.org/10.33480/pilar.v15i1.2>.

<sup>20</sup> Chandra Lukita, Sudadi Pranata, and Kiran Agustin, "Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi pada Mahasiswa di Cirebon," *Jurnal Digit* 9, no. 2 (February 5, 2020): 167–77, <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>.

<sup>21</sup> Fibio Isnando Hariatmaja Pradana and Rr Rochmoeljati, "Analisa Peningkatan Pelayanan Pembelajaran Daring (Online) dengan Implementasi Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) di Sma Negeri 3 Tuban," *Juminten* 2, no. 1 (January 31, 2021): 156–67, <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.224>.

<sup>22</sup> Adriano Wagner et al., "The Quality of Services in a Higher Education Institution: An Evaluation for the Integration of AHP, Servqual and QFD Methods," *Disciplinarum Scientia / Sociais Aplicadas* 13, no. 1 (2017): 109–30.

cukup banyak dan sudah teruji digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan pendidikan begitu pula dalam mengukur kualitas pembelajaran daring. Dalam penelitian ini metode Servqual digunakan untuk menganalisis kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan siswa dengan persepsi layanan dalam pembelajaran daring, kemudian analisis tingkat kepentingan variabel menurut siswa terhadap proses pembelajaran daring akan diukur menggunakan metode IPA.

Metode *Importance Performance Analysis* atau IPA merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (*important*) dan tingkat kinerja (*performance*),<sup>23</sup> seperti mengukur kualitas sebuah pembelajaran.<sup>24</sup> Menurut Pradana dan Rochmoeljati, metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang ditampakan instansi pendidikan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa yakni siswa.<sup>25</sup> Menurut Syaifullah, Wijaya dan Hudoso metode *Importance Performance Analysis* atau IPA merupakan metode yang tepat dalam menganalisis kepuasan pelanggan, ditambahnya proses analisa sudah cukup detail, dari menentukan kepuasan pelanggan secara menyeluruh hingga mendapatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang

---

<sup>23</sup> Cindy Cahyaning Astuti, "Pembelajaran Daring bagi Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Analisis IPA," *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)* 2, no. 0 (January 24, 2021), <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3291>.

<sup>24</sup> Siti Falindah Padlee et al., "Keep up the Good Work in Research Universities: An Importance-Performance Analysis," *Australasian Marketing Journal* 28, no. 2 (May 1, 2020): 128–38, <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.10.002>.

<sup>25</sup> Pradana and Rochmoeljati, "Analisa Peningkatan Pelayanan Pembelajaran Daring (Online) Dengan Implementasi Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) di Sma Negeri 3 Tuban."

harus dipertahankan.<sup>26</sup> Sejalan dengan itu, Sinnun menjelaskan bahwa metode IPA memiliki kelebihan dibandingkan metode lain yaitu menunjukkan atribut layanan yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah.<sup>27</sup> Berdasarkan penjelasan tersebut dipahami penggunaan metode IPA bagus untuk menganalisis pembelajaran daring lebih lanjut untuk melihat atribut mana saja yang perlu dikembangkan dan yang tetap dipertahankan, sehingga menjadi alasan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat ukur lanjutan dari metode Servqual dalam penelitian ini.

Konsep analisis *Importance* dan *Performance* berasal dari konsep Servqual (*Service Quality*). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Parasuraman, tingkat kepetingan pelanggan (*customer expectation*) diukur kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.<sup>28</sup> Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa adalah dengan cara melihat proses pembelajaran secara keseluruhan. Adapun variabel penentu kualitas pembelajaran daring

---

<sup>26</sup> Syaifullah Syaifullah, I. Gede Pasek Suta Wijaya, and Ario Yudo Husodo, "Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram:," *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)* 2, no. 1 (August 29, 2018), <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>.

<sup>27</sup> Ahmad Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI," *Jurnal Informatika* 4, no. 1 (May 15, 2017), <https://doi.org/10.31294/ji.v4i1.1866>.

<sup>28</sup> Arietya Aprillia and Nonie Magdalena, "Pengukuran Kualitas Layanan Dalam Bidang Pendidikan Tinggi," *Jurnal Manajemen Maranatha* 18, no. 1 (November 14, 2018): 11–22, <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i1.1092>.

yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi Servqual, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Empathy*.<sup>29</sup>

Ada tiga buah sekolah menengah atas di bawah naungan Kemenag di kota Banjarmasin yang berstatus negeri yaitu MAN (Madrasah Aliyah Negeri) 1, MAN 2 dan MAN 3. Seperti halnya pemberlakuan daring pada sekolah lainnya, MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin juga menerapkan pembelajaran jarak jauh. Setiap sekolah melaksanakan pembelajaran daring menggunakan berbagai jenis media pembelajaran diantaranya *whatsapp, zoom meeting, google meet, google classrom* dan *E-Learning* Madrasah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu tenaga pendidik di salah satu MAN, didapati bahwa awalnya pembelajaran daring lumayan menyulitkan para pendidik, khususnya pendidik yang kurang pengetahuan dalam hal teknologi. Selain masalah koneksi intrnet yang terkadang sulit diakses, pembelajaran daring juga membuat siswa menjadi malas, dilihat dari adanya beberapa siswa yang tidak mengumpulkan tugasnya tepat waktu.<sup>30</sup> Selanjutnya hasil wawancara kepada beberapa siswa didapati bahwa pembelajaran daring menimbulkan permasalahan tersendiri bagi mereka, disamping sistem belajar yang jauh berbeda dengan pembelajaran konvensional, kebanyakan guru hanya memberikan materi ajar tanpa disertai penjelasan yang kemudian dilanjutkan dengan penugasan. Siswa juga mengeluhkan waktu pengerjaan tugas yang diberikan relatif

---

<sup>29</sup> Teddy- Chandra et al., "The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study," *Journal of Social Studies Education Research* 9, no. 3 (July 1, 2018): 109–31.

<sup>30</sup> Muhammad Yunus, Permasalahan daring yang dihadapi tenaga pendidik dan dampaknya terhadap pembelajaran, February 2022.

sedikit pada mata pelajaran tertentu. Hal tersebut membuat siswa merasa tidak puas terhadap pembelajaran daring yang mereka lakukan.<sup>31</sup> Oleh karena itu diperlukan analisis untuk mengukur kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring sehingga menjadi acuan untuk perbaikan dan pengembangan pembelajaran daring tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19 di MAN kota Banjarmasin dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring yang diterapkan pada MAN 1, MAN 2 Model dan MAN 3 kota Banjarmasin menggunakan metode *service quality* (Servqual) dan *importance performance analysis* (IPA) dengan judul “**Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring pada MAN kota Banjarmasin.**” Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan dalam pembelajaran daring (*online*) di tiap MAN serta agar kualitas pembelajaran daring semakin meningkat dan kepuasan siswa terhadap proses pembelajaran daring terpenuhi.

---

<sup>31</sup> Raihan Ahmad Rasyid and Muhammad Rizky, Tanggapan siswa terhadap pembelajaran daring, March 23, 2022.

## **B. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring pada MAN kota Banjarmasin menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*?, dengan rincian:

1. Apakah siswa merasa puas dengan penggunaan media interaktif dan platform daring?
2. Apakah siswa merasa puas terhadap kemampuan dan kehandalan guru ketika mengajar secara daring?
3. Apakah siswa merasa puas dengan respon dan tanggapan guru dalam pembelajaran daring?
4. Apakah siswa merasa puas atas jaminan yang diberikan guru saat pembelajaran daring?
5. Apakah siswa merasa puas dengan empati guru ketika pelaksanaan pembelajaran daring?
6. Apakah siswa merasa puas terhadap pembelajaran daring pada MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu:

Untuk menganalisis penilaian dan harapan siswa terhadap pembelajaran daring yang diterapkan pada MAN kota Banjarmasin metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis* meliputi:

1. Kepuasan siswa terhadap penggunaan media interkatif dan platform daring.
2. Kepuasan siswa terhadap kemampuan dan kehandalan guru ketika mengajar daring.
3. Kepuasan siswa terhadap respons dan tanggapan guru dalam pembelajaran daring.
4. Kepuasan siswa terhadap jaminan yang diberikan guru saat pembelajaran daring.
5. Kepuasan siswa terhadap empati guru ketika penerapan pembelajaran daring.
6. Kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring pada MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Hal ini diuraikan sebagai berikut:

1. Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan berdaya guna dalam hal mengembangkan ilmu pengetahuan dan memajukan mutu pendidikan, khususnya dalam pembelajaran secara *online*.

2. Kegunaan secara praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi dunia pendidikan khususnya lembaga pendidikan dalam pengembangan pembelajaran secara *online* atau daring.

## E. Definisi Istilah

Beberapa istilah dalam penelitian ini kiranya perlu diberikan penjelasan maksud dan batasan oleh peneliti agar tidak menjadi salah pengertian, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis

Istilah analisis dalam KBBI memiliki beberapa arti diantaranya adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).<sup>32</sup> Adapun analisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelidikan berdasarkan data yang ditemukan untuk mengukur kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring.

---

<sup>32</sup> “Hasil Pencarian - KBBI Daring,” accessed March 24, 2022, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>.



## 2. Kepuasan siswa

Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti perasaan senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).<sup>33</sup> Siswa atau siswa merupakan salah satu komponen utama pembelajaran,<sup>34</sup> siswa menjadi orang yang menerima pembelajaran serta sebagai pusat dalam pembelajaran tersebut sebagaimana dalam implementasi kurikulum 2013.<sup>35</sup> Kepuasan siswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perasaan senang siswa karena harapannya terhadap pembelajaran daring yang diterapkan dapat terpenuhi dengan baik.

## 3. Pembelajaran daring

Pembelajaran daring adalah pembelajaran jarak jauh yang cara pengantaran bahan ajar dan interaksinya dilakukan dengan perantara teknologi internet.<sup>36</sup> Pembelajaran daring yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pembelajaran jarak jauh secara *online* atau daring yang dilaksanakan pada MAN kota Banjarmasin sejak diberlakukannya kebijakan belajar dari rumah (BDR) oleh Kemendikbud.

## 4. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kota Banjarmasin

Madrasah Aliyah setingkat dengan Sekolah Menengah Atas, lembaga pendidikan ini dinaungi oleh Kementerian Agama. Di kota

---

<sup>33</sup> “Arti Kata Puas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed March 24, 2022, <https://kbbi.web.id/puas>.

<sup>34</sup> Aprida Pane and Muhammad Darwis Dasopang, “Belajar dan Pembelajaran,” *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman* 3, no. 2 (December 30, 2017): 333–52, <https://doi.org/10.24952/fitrah.v3i2.945>.

<sup>35</sup> Novika Ratnasari, Kurniawati Kurniawati, and Abdul Syukur, “Maximizing the Implementation of Scientific Approach in History Lessons Through Student-Centered Learning Model,” *Journal of Education Research and Evaluation* 4, no. 3 (August 30, 2020): 234–39.

<sup>36</sup> Agus Sumantri et al., *Booklet Pembelajaran Daring* (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud RI, 2020), 6.

Banjarmasin terdapat tiga Madrasah Aliyah Negeri, yaitu MAN 1 kota Banjarmasin, MAN 2 Model Banjarmasin dan MAN 3 kota Banjarmasin.

#### **F. Penelitian Tedahulu**

Peneliti berusaha melakukan kajian terhadap beberapa penelitian yang mempunyai relevansi dengan topik di atas sebagai pendukung penelitian. Sejauh penelusuran yang dilakukan, peneliti belum menemukan penelitian yang sepenuhnya sama persis dengan penelitian yang penulis lakukan, akan tetapi ada beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Desrina Yusi Irawati dan Jonatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran *online* di masa pandemi COVID- 19 dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA, dan diharapkan hasil pengukuran ini dapat menjadi dasar perbaikan dalam pembelajaran *online* supaya kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa tetap terjaga di masa pandemi COVID-19. Adapun hasil penelitian menyimpulkan bahwa pada pengolahan *Servqual* menunjukkan bahwa seluruh 17 atribut yang diukur menghasilkan gap yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam pembelajaran *online*. Kemudian berdasarkan hasil matriks IPA, atribut dari pembelajaran *online* yang perlu diperbaiki secara prioritas adalah konsistensi dosen dalam memberikan kuliah secara baik, handal dalam penggunaan platform pembelajaran, merespons

dengan cepat dan efisien terkait kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran online, mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk belajar dengan baik selama proses pembelajaran *online*, dan memahami kesulitan mahasiswa selama proses pembelajaran *online*.<sup>37</sup> Perbedaannya dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah subjek penelitian merupakan siswa di tingkat menengah atas.

2. Jurnal oleh Ahmad Sinnun. Penelitian ini bertujuan untuk Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat layanan dengan metode servqual, tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja dari pelayanan penerapan LMS pada kampus AMIK BSI Bekasi telah mendekati baik dengan nilai rata-rata servqual berada pada -0,0484 yang hamper mendekati angka 0. Hasil pemetaan kuadran dengan *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut-atribut yang menempati kuadran A terdapat tiga atribut, sedangkan yang menempati kuadran B (atribut yang harus dipertahankan prestasinya karena sudah baik) terdapat dua belas atribut, didalam kuadran C (atribut yang menjadi sorotan untuk diperbaiki kinerjanya) terdapat sembilan atribut dan selanjutnya pada kuadran D terdapat satu atribut yang dinilai mempunyai prioritas berlebihan. Metode *Customer Satisfaction Index*

---

<sup>37</sup> Desrina Yusi Irawati and Jonatan Jonatan, "Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus Di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika," *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 9, no. 2 (July 27, 2020): 135–44, <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>.

(CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau dalam hal ini adalah pengguna LMS secara menyeluruh, dan diperoleh nilai CSI sebesar 86,86%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap kinerja dari atribut-atribut penerapan LMS pada AMIK BSI Bekasi.<sup>38</sup> Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah peneliti hanya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Service Quality* untuk menganalisis kepuasan siswa dengan berbagai media pembelajaran *online* yang digunakan di MAN.

3. Penelitian Nadiasari Agitha dan Diaz Guntur Febrian. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasa mahasiswa terhadap kinerja dosen di PSTI Universitas Mataram menggunakan koesioner dan dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis*. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah Berdasarkan hasil pengujian *black box*, semua fitur yang telah dibuat dapat berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pengujian dilakukan dengan input data yang berbeda-beda, sehingga menunjukkan bahwa fungsi yang ada dalam sistem informasi kepuasan belajar mengajar telah berjalan sesuai dengan fungsinya. Kemudian berdasarkan dari jawaban kuesioner *Mean Opinion Score* oleh semua tipe pengguna dengan persentase rata-rata jawaban kuesioner kategori *Good* adalah 98.61 %, dapat disimpulkan bahwa sistem ini berguna bagi PSTI untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar

---

<sup>38</sup> Sinnun, "Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web dengan Metode Servqual, IPA dan CSI."

yang terdapat di PSTI.<sup>39</sup> Berbeda dengan penelitian di atas, peneliti menganalisis kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring yang diterapkan pada Madrasah Aliyah Negeri dengan menggunakan metode *service quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

4. Firmansyah, Pebrina Swissia dan M. Asadat Pulungan. Penelitian dilakukan dengan cara mensurvei 447 mahasiswa IBI Darmajaya yang diambil secara acak untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa dan kepuasan bahwa rata-rata dalam mengkaji Aspek Akademik, Pelayanan dan Fasilitas Administrasi, Sistem Kemahasiswaan, dan Kontribusinya terhadap Keberhasilan Belajar Mahasiswa tidak Puas atau Sesuai dengan harapan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Kesimpulan hasil keberhasilan mahasiswa secara rata-rata belum sesuai dengan kepentingan atau harapan mahasiswa, namun jika di lihat dari aspek yang menunjang kemampuan (*skill*) secara rata-rata melebihi kepentingan (harapan) mahasiswa atas layanan yang di berikan IBI Darmajaya, yang berarti mahasiswa sangat puas terhadap layanan tersebut.<sup>40</sup> Perbedaan penelitian di atas terdapat pada subjek dan objek penelitian, subjek penelitian dalam penelitian yang diteliti

---

<sup>39</sup> Diaz Guntur Febrian and Nadiyahari Agitha, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Mataram Menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)* 4, no. 2 (December 31, 2020): 92–99, <https://doi.org/10.29303/jcosine.v4i2.85>.

<sup>40</sup> Firmansyah Firmansyah, Pebrina Swissia, and M. Asadat Pulungan, "Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya dengan Metode Importance-Performance Analysis," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 9, no. 2 (October 1, 2018): 84–106, <https://doi.org/10.36448/jak.v9i2.1222>.

merupakan siswa tingkat menengah atas dan objeknya adalah pembelajaran daring.

5. Hadi Syahputra, Agung Ramadhanu dan Ramdani Bayu Putra. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem ulangan harian yang digunakan SMA N 9 Padang yang bernama Beesmart dengan metode IPA. Hasil pengukuran kualitas kinerja sistem informasi ulangan harian SMA N 9 Padang yang diproses menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) secara total berada pada level antara 52% - 68% yaitu 57,09% dan dengan kategori kinerja yaitu Cukup Baik. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh 9 atribut dengan hasil rendah yaitu pertanyaan 1 nilai 41%, pertanyaan 2 nilai 48,42%, pertanyaan 3 nilai 49%, pertanyaan 4 nilai 50,49%, pertanyaan 6 nilai 50%, pertanyaan 7 nilai 50%, pertanyaan 9 nilai 48,48%, pertanyaan 18 nilai 39,92% dan pertanyaan 19 nilai 29,06%. Seluruh data kemudian dimasukkan ke dalam tabel kuadran IPA dan didapatkan kesimpulan bahwa sistem ini memberikan data dan hasil yang akurat bagi pengguna, mudah dipahami dan dipelajari, mudah dioperasikan, memiliki tampilan yang menarik, membantu pengguna dalam mengolah data, namun membutuhkan jaringan internet untuk mengolah data tersebut.<sup>41</sup> Berbeda dengan penelitian di atas, jika penelitian tersebut hanya menganalisis kualitas sistem informasi ulangan harian, peneliti menganalisis kualitas

---

<sup>41</sup> Hadi Syahputra, Agung Ramadhanu, and Ramdani Bayuputra, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 1, no. 4 (April 20, 2020): 334–40, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.172>.

pembelajaran daring yang dilaksanakan pada MAN kota Banjarmasin ditinjau dari kepuasan siswanya.

6. Penelitian Jesús Enrique Quijano-Caicedo, Sandra Patricia Rojas-Berrio dan Óscar Javier Robayo-Pinzón. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan untuk melanjutkan pendidikan tinggi dalam lingkup pembelajaran *online*. Metode penelitiannya deskriptif kuantitatif, diterapkan pada 4.735 siswa melanjutkan pendidikan tinggi yang diberikan skala mandiri *online*. Instrumen dibuat dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut: keterampilan mengajar, sikap dan perilaku guru, administrasi dan tim pendukung, platform navigasi, kurikulum, dan organisasi kursus untuk melanjutkan pendidikan. Hasil menunjukkan bahwa skala kualitas layanan yang dirasakan untuk melanjutkan pendidikan virtual dari perspektif siswa adalah dua dimensi konstruksi. Faktor pertama meliputi administrasi dukungan, konten, aspek pendidikan, dan antarmuka, yang merupakan fasilitator pendidikan virtual. Faktor kedua melibatkan keterampilan mengajar yang diperlukan untuk memandu kursus pembelajaran *online*. Temuan ini berkontribusi pada keputusan dalam pengelolaan dan pengembangan pembelajaran *online* berkelanjutan, yang permintaannya terus meningkat menjamin peninjauan cara untuk memuaskan pengguna, memungkinkan modalitas untuk dipandang

dengan persepsi yang lebih positif.<sup>42</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti adalah pada subjek penelitiannya dan penelitian ini hanya menggunakan metode *servqual*.

## G. Sistematika Penelitian

Penulisan tesis ini disusun dalam sebuah sistematika sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Teoritis, berisi pendidikan, pembelajaran jarak jauh, kualitas layanan, kinerja guru, kepuasan siswa, metode *service quality*, metode *importance performance analysis* dan kerangka pikir.

Bab III: Metode Penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan teknik analisis data.

Bab IV: Laporan hasil penelitian dan pembahasan, berisi penyajian data, pembahasan dan analisis data.

Bab V : Penutup, terdiri dari Simpulan dan Saran-saran.

---

<sup>42</sup> Jesús Enrique Quijano-Caicedo et al., "Service Quality for Continuing Higher Education in Online Learning Environments," *Entramado* 14, no. 2 (December 2018): 22–34, <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>.