

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Profil MAN 1 Banjarmasin

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Banjarmasin adalah salah satu Madrasah Pionir di Kota Banjarmasin. Madrasah ini terletak di tengah-tengah kota Banjarmasin, lebih tepatnya lagi berada di daerah padat penduduk di kawasan jalan Kampung Melayu Darat. Sebagai pejabat Kepala MAN 1 Banjarmasin saat ini adalah Dra. Naimah, M.M.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin dahulunya adalah Sekolah Persiapan IAIN (SP IAIN) yang kemudian dijadikan sekolah negeri yaitu Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Banjarmasin pada tahun 1978 dan merupakan MAN tertua di Kota Banjarmasin. Awal tahun 1990 MAN 1 Banjarmasin sempat mengalami rehab yang menyebabkan peserta didik kelas 1 yang berjumlah 4 kelas harus bergantian masuk sekolah pagi dan siang, kemudian beberapa kali juga melakukan rehab setelahnya. Madrasah ini mengalami kemajuan yang cukup besar, terutama di bidang sarana prasarana dan administrasi. Pola lama dalam mengurus sekolah berubah banyak, hal ini membuat madrasah ini setara dengan sekolah umum. Saat ini MAN 1 Banjarmasin berstatus sebagai madrasah dengan Akreditasi A (Sangat Baik).

a. Alamat MAN 1 Banjarmasin

Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin beralamat di Jl. Kampung Melayu Darat RT.11 No.31 Kel. Kampung Melayu Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

b. Visi dan Misi MAN 1 Banjarmasin

Visi MAN 1 Banjarmasin yaitu berakhlak, berkualitas, berdaya saing tinggi, terdepan dalam imtaq dan iptek.

Misi MAN 1 Banjarmasin:

- 1) Sebagai inspirasi pengembangan pendidikan dan pengajaran imtaq dan iptek bagi lembaga pendidikan lainnya
- 2) Menyiapkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, kompetitif, kreatif, dan inovatif, serta mempunyai landasan iman dan taqwa yang kuat
- 3) Membentuk sumberdaya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional
- 4) Menciptakan lingkungan madrasah yang ramah anak, disiplin, aman, nyaman, tertib, sehat, dan bertanggung jawab
- 5) Meningkatkan kerjasama dengan pihak lain untuk pengembangan madrasah

c. Kepala Sekolah MAN 1 Banjarmasin

Riwayat kepemimpinan kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin:

Tabel 4.1 Data Kepala MAN 1 Banjarmasin

No.	Nama	Masa Kerja
1	Taufiqurrahman, BA	1978 – 1986
2	Drs. H. Baderi	1986 – 1992
3	Drs. H. Mulkani	1992 – 1999
4	Drs. H. Abd. Fattah	1999 – 2004
5	Drs. H. Bahrudinnoor	2004 – 2010
6	Drs. H. Abdurrahman	2010 – 2015
7	Dra. Hj. Naini Pristiana	2015 – 2020
8	Dra. Naimah, M.M	2020 – Sekarang

Sumber: Profil MAN 1 Banjarmasin 2022

d. Guru dan Karyawan MAN 1 Banjarmasin

Guru dan karyawan MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran

2021/2022 berjumlah 86 orang, dengan rincian:

Tabel 4.2 Data Guru dan Karyawan MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No.	Jenis Pegawai/Karyawan	Jumlah
1	Pegawai/Karyawan Negeri Sipil	52
2	Pegawai/Karyawan Honorer	34
Jumlah		86

Sumber: Profil MAN 1 Banjarmasin 2022

e. Siswa MAN 1 Banjarmasin

Siswa MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

berjumlah 759 orang, dengan rincian:

Tabel 4.3 Data Siswa MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No.	Tingkatan Kelas	Siswa		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kelas X	120	153	273
2	Kelas XI	125	138	263
3	Kelas XII	80	143	223
Jumlah		325	434	759

Sumber: Profil MAN 1 Banjarmasin 2022

f. Sarana dan Prasarana MAN 1 Banjarmasin

Sarana belajar MAN 1 Banjarmasin:

Tabel 4.4 Data Sarana Prasarana MAN 1 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No.	Sarana/prasarana	Jumlah
1	Ruang Kepala Madrasah	1 buah
2	Ruang Dewan Guru	1 buah
3	Ruang Tata Usaha	1 buah
4	Ruang Wakil Kepala Madrasah	1 buah
5	Ruang Kelas	24 buah
6	Mushalla	1 buah
7	Ruang Perpustakaan	1 buah
8	Laboratorium Bahasa	1 buah
9	Laboratorium Kimia	1 buah
10	Laboratorium Fisika	1 buah
11	Laboratorium Biologi	1 buah
12	Laboratorium Komputer	1 buah
13	Ruang BP/BK :	1 buah
14	Koperasi Guru/Siswa	1 buah
15	Pos Satpam	2 buah
16	Ruang OSIS	1 buah
17	Ruang PMR/UKS	1 buah
18	Ruang Pramuka	1 buah
19	Kantin Madrasah	5 buah
20	Parkir Kendaraan Guru	1 buah
21	Parkir Kendaraan Siswa	1 buah
22	Gudang	1 buah
23	WC Guru/TU	2 buah
24	WC Siswa	2 buah

Sumber: Profil MAN 1 Banjarmasin 2022

2. Profil MAN 2 Banjarmasin

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Model Banjarmasin adalah lembaga Pendidikan agama Islam di bawah naungan Kementerian Agama (Kemenag) Republik Indonesia. Secara historis, madrasah ini cikal

bakalnya berawal dari Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) 4 Tahun Banjarmasin yang didirikan oleh pemerintah pada tahun 1951, dengan menumpang di berbagai tempat berbeda, seperti SMP Muhammadiyah, STN/SMEP Nagasari, STN Teluk Dalam dan SP IAIN.

Pada tahun 1957, PGAN 4 Tahun ditingkatkan menjadi PGAN 6 Tahun dan lokasinya dipusatkan di Komplek Pelajar Mulawarman Banjarmasin. Selanjutnya, tahun 1978, berdasarkan KMA No. 16/17 tahun 1978, PGAN Kelas I, II dan III beralih menjadi MTsN dan PGAN Kelas IV, V dan VI beralih menjadi PGAN. Karena lokasi di Komplek Mulawarman terlalu sempit dan tidak memungkinkan untuk dikembangkan, maka sejak tahun 1987 direlokasi dari Komplek Mulawarman ke Jl. Tembus Terminal (Jl. Pramuka Km.6) di lokasi sekarang ini.

Perkembangan selanjutnya pada tahun 1990, berdasarkan KMA No.64 tahun 1990 tanggal 25 April 1990, PGAN beralih fungsi menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN). Dan dengan SK No. 42 Tahun 1992 tanggal 27 Januari 1992, PGAN resmi dialihkan menjadi MAN terhitung dari tanggal 1 Juli 1992. Kemudian berdasarkan Surat Dirjen Binbaga Islam No. E.IV/PP.00/A2/445/94 tanggal 1 Maret 1994, MAN 2 Banjarmasin ditunjuk sebagai MAN Model Kalimantan Selatan.

a. Alamat MAN 2 Banjarmasin

Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarmasin terletak di Jl. Pramuka No.28 RT. 20 Kel. Sungai Lulut Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

b. Visi dan Misi MAN 2 Banjarmasin

Visi MAN 2 Banjarmasin adalah terwujudkan peserta didik yang Islami, berkualitas, terampil, berbudaya lingkungan dan berdaya saing tinggi.

Misi MAN 2 Banjarmasin:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan terpadu antara dunia dan akhirat.
- 2) Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi mutu berilmu, terampil, cerdas dan mandiri, sehingga mampu bersaing di dunia Internasional.
- 3) Menyelenggarakan pendidikan yang hasilnya memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- 4) Mengembangkan implementasi madrasah sehat dan berbudaya lingkungan.
- 5) Menyelenggarakan pendidikan dengan Manajemen Berbasis Madrasah (MBM) yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

c. Kepala Sekolah MAN 2 Banjarmasin

Riwayat kepemimpinan kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarmasin:

Tabel 4.5 Data Kepala MAN 2 Banjarmasin

No.	Nama	Masa Kerja
1	Drs. H. Mulkani	1992 – 1993
2	Drs. H. Haberi	1993 – 1997
3	Drs. H. M. Nurdin	1997 (11 Bulan)
4	Drs. H. Saberi Ismail	1998 – 2002
5	Drs. H. Haberi	2002 – 2004
6	Drs.H. Abdurrachman, M.Pd	2004 – 2010
7	Drs. H. Bakhrudin Noor	2010 – 2013
8	Dra. Halimatussa'diyah, M.Pd.	2013 – 2017
9	Drs. Riduansyah, M.Pd	2017 – 2019
10	Dra. Hj. Naimah, M.M	2019 – 2020
11	Abdul Hadi, M.P.Kim	2020 – Sekarang

Sumber: Profil MAN 2 Banjarmasin 2022

d. Guru dan Karyawan MAN 2 Banjarmasin

Guru dan karyawan MAN 2 Banjarmasin berjumlah 199 orang, dengan rincian:

Tabel 4.6 Data Guru dan Karyawan MAN 2 Banjarmasin

No.	Jenis Pegawai/Karyawan	Jumlah
1	Pegawai/Karyawan Negeri Sipil	54
2	Pegawai/Karyawan Honorer	55
Jumlah		86

Sumber: Profil MAN 2 Banjarmasin 2022

e. Siswa MAN 2 Banjarmasin

Siswa MAN 2 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022 berjumlah 1.012 orang, dengan rincian:

Tabel 4.7 Data Siswa MAN 2 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No	Tingkatan Kelas	Siswa		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kelas X	146	193	339
2	Kelas XI	120	180	300

3	Kelas XII	147	226	373
	Jumlah	413	599	1.012

Sumber: Profil MAN 2 Banjarmasin 2022

f. Sarana dan prasarana MAN 2 Banjarmasin

Sarana dan prasarana MAN 2 Banjarmasin:

Tabel 4.8 Data Sarana Prasarana MAN 2 Banjarmasin

No.	Nama Sarana
1	Perpustakaan
2	Laboratorium Spiritual (Lembaga Keagamaan dan masjid yang representatif)
3	Laboratorium Komputer, I dan TIK
4	Laboratorium MIPA (Biologi, Kimia dan Fisika)
5	Laboratorium Bahasa (Inggris dan Arab)
6	Ruang belajar dengan fasilitas kipas angin dan LCD di setiap kelas
7	Ruang Kepala madrasah, Wakil Kepala, Tenaga Pendidik dan Kependidikan, BP-BK, dan Komite yang representatif
8	Ruang Multimedia
9	Outdoor Study Area (gazebo, bangku taman dan tribun) dan RTH
10	Pengembangan Ma'had At-Tanwir
11	Gedung Serbaguna (aula)
12	PSBB (Pusat Sumber Belajar Bersama)
13	Unit Kesehatan Sekolah (UKS)
14	Koperasi Peserta didik dan Kantin
15	Lapangan Olahraga
16	<i>Free Hotspot (Wifi Area)</i>
17	Kran Air Siap Minum
18	Area Parkir yang Luas

Sumber: Profil MAN 2 Banjarmasin

3. Profil MAN 3 Banjarmasin

Cikal bakal Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin berasal dari Madrasah Aliyah Swasta yang merupakan gabungan dari Madrasah Aliyah Mulawarman (MAM) dan Madrasah Aliyah Al Abadiyah. MAM

pada waktu itu kegiatan belajarnya digedung PGAN Banjarmasin yang berlokasi di kompleks Mulawarman.

PGAN Banjarmasin pada tahun 1979 berpindah ke jalan Pramuka Km 6 Banjaramsin, sehingga gedung PGAN Mulawarman kosong. Dengan kosongnya PGAN tersebut timbul prakarsa dari beberapa orang dewan guru dari PGAN untuk mendirikan MAM diantaranya : Drs. M. Roi Syakur, Drs. Bachtiar Suriani, Drs. Syamsuni Eddy dan Drs. H.Usman Djafri. Berdasarkan musyawarah mereka yang bertempat di asrama PGAN Mulawarman diputuskan membentuk Madrasah Swasta dengan lokasi di Mulawarman yaitu MAM dengan kepala madrasahny adalah Drs. M. Roi Syakur (1979 – 1983), kedua Drs. M. Zaini (1983 – 1988), ketiga Drs. H. Baderi (1988) kemudian digantikan oleh H.Asmuri Ch (1988). Sedangkan pada tahun 1987 didirikan pula Madrasah Swasta yang bernama MAS Al-Abadiyah yang berlokasi di Km. 6 PGAN Banjarmasin, dengan kepalanya Drs. Hermawan Suyono.

Perkembangan selanjutnya pada tanggal 18 Agustus 1990 terjadilah penggabungan antara MAM dan MAS Al Abadiyah yang dikelola oleh Yayasan Al-Abadiyah. Setelah berjalan kurang lebih 3 (tiga) penggabungan tersebut, tepatnya pada tanggal 25 Oktober 1993 MAM dinegerikan menjadi Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin sesuai Surat Keputusan Menteri Agama RI No.244 tanggal 22 Oktober 1993, dengan Kepala Madrasah pertamanya adalah H.Asmuri Ch (tahun 1993-1998). Pada awal mulanya, proses KBM berlangsung di gedung ex PGAN 6

tahun diatas tanah milik yayasan Milono dengan luas tanah 3.623 M2, Searah dengan perkembangan dan pertumbuhan MAN yong terus melaju, terbersit keinginan untuk memiliki gedung permanen. Alhamdulillah keinginan itu terwujud pada tahun 1996-1997 hingga sekarang dengan bertambahnya gedung sarana belajar.

a. Alamat MAN 3 Banjarmasin

Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin beralamat di Jl. Batu Benawa I No. 61 Kel. Teluk Dalam Kec. Banjarmasin Tengah Kota Bajarmasin.

b. Visi dan Misi MAN 3 Banjarmasin

Visi MAN 3 Banjarmasin adalah mewujudkan lembaga pendidikan yang melahirkan insan beriman, bertaqwa, berkualitas, berwawasan , berbudaya lingkungan hidup dan berwawasan global.

Misi MAN 3 Banjarmasin sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pembelajaran, bimbingan dan pembinaan secara efektif.
- 2) Menumbuhkan semangat motivasi berprestasi melalui kegiatan ekstra kurikuler.
- 3) Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama Islam melalui kegiatan keagamaan (tadarus Al qur'an, KSI, maulid Al habsy, pembacaan kitab kuning).

- 4) Memberikan kemampuan akademik, penguasaan IPTEK serta keterampilan untuk melanjutkan kependidikan yang lebih tinggi dan memasuki dunia kerja.
- 5) Mengembangkan nilai-nilai demokratis dan meningkatkan kemandirian serta *tanggap* terhadap lingkungan.

c. Kepala Sekolah MAN 3 Banjarmasin

Riwayat kepemimpinan kepala Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin:

Tabel 4.9 Data Kepala MAN 3 Banjarmasin

No	Nama Pejabat	Lama Menjabat
1	H. Asmuri CH	1994 – 1998
2	Drs. H. M. Haberi B	1998 – 2003
3	Drs. H. Abd. Fatah S	2003 (6 bulan)
4	Drs. Najwan Noor, M.Pd	2003 – 2009
5	Drs. Adnan	2009 – 2013
6	Dra. Hj. Naini Pristiana	2014 – 2015
7	Drs. H. Abdurrachman , M.Pd	2015 – 2019
8	Dra. Hj. Nana Mairi, M.Pd	2019 – Sekarang

Sumber: Profil MAN 3 Banjarmasin 2022

d. Guru dan Karyawan MAN 3 Banjarmasin

Guru dan karyawan MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022 berjumlah 72 orang, dengan rincian:

Tabel 4.10 Data Guru dan Karyawan MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No.	Jenis Pegawai/Karyawan	Jumlah
1	Pegawai/Karyawan Negeri Sipil	47
2	Pegawai/Karyawan Honorer	25
Jumlah		72

Sumber: Profil MAN 3 Banjarmasin 2022

e. Siswa MAN 3 Banjarmasin

Siswa MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

berjumlah 728 orang, dengan rincian:

Tabel 4.11 Data Siswa MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No	Tingkatan Kelas	Siswa		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kelas X	98	145	243
2	Kelas XI	90	149	238
3	Kelas XII	91	154	247
Jumlah		279	449	728

Sumber: Profil MAN 3 Banjarmasin 2022

f. Sarana dan Prasarana MAN 3 Banjarmasin

Sarana dan prasarana MAN 3 Banjarmasin:

Tabel 4.12 Data Sarana Prasarana MAN 3 Banjarmasin Tahun Pelajaran 2021/2022

No	Nama Sarana	Jumlah
1	Tanah Lapang / Halaman	1 Buah
2	Ruang Kepala Madrasah	1 Buah
3	Ruang Tata Usaha	1 Buah
4	Ruang Dewan Guru	1 Buah
5	Ruang Bimbingan Konseling	1 Buah
6	Ruang Kelas	22 Buah
7	Ruang Perpustakaan	1 Buah
8	Ruang Laboratorium IPA	1 Buah
9	Ruang Laboratorium Komputer	1 Buah
10	Ruang Ibadah	1 Buah
11	Ruang UKS / PMR	1 Buah
12	Ruang OSIS	1 Buah
13	Ruang Multimedia	1 Buah
14	WC Dewan Guru dan Karyawan	4 Buah
15	WC Siswa Putra	11 Buah
16	WC Siswa Putri	13 Buah
17	Koperasi Siswa	1 Buah
18	Ruang Satpam	1 Buah

19	Lahan Parkir dalam Madrasah	2 Buah
20	Lahan Parkir di luar Madrasah	1 Buah
21	Kantin	1 Buah
23	Ruang Pramuka	1 Buah
22	Gudang	1 Buah

Sumber: Profil MAN 3 Banjarmasin 2022

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Data yang terkumpul dalam penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner digital (*google form*) oleh peneliti langsung kepada para siswa yang mengalami dan menerima pembelajaran jarak jauh secara daring di MAN 1, 2 dan 3 Kota Banjarmasin. Hasil kuesioner yang dikumpulkan sebanyak 267 orang responden. Adapun karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.13 Jumlah Responden berdasarkan sekolah

No.	Sekolah	Peminatan/Jurusan		Jumlah Siswa	Persentase (%)
		Kelas	Jumlah		
1	MAN 1	IPA	30	88	32.96%
		IPS	24		
		Agama	34		
2	MAN 2	IPA	38	100	37.45%
		IPS	20		
		Agama	42		
3	MAN 3	IPA	26	79	29.59%
		IPS	26		
		Agama	27		
Total				267	100.00%

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

2. Deskripsi Variabel

Data terkumpul yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada para responden menggambarkan tanggapan pada tingkat *performance* (kinerja) dan *importance* (kepentingan) terhadap pembelajaran daring yang dilaksanakan pada MAN 1, 2 dan 3 Kota Banjarmasin. Hasil tanggapan responden adalah sebagai berikut:

a. Tanggapan responden terhadap variabel *tangible* (bukti fisik)

1) Penggunaan media interaktif berupa *whatsapp* untuk pembelajaran daring

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa *whatsapp* untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	47	17.60%
2	Baik	99	37.08%
3	Cukup Baik	95	35.58%
4	Kurang Baik	18	6.74%
5	Tidak Baik	8	3.00%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa *whatsapp* untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	79	29.59%
2	Penting	95	35.58%
3	Cukup Penting	74	27.72%
4	Kurang Penting	11	4.12%
5	Tidak Penting	8	3.00%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.14 dan 4.15 hasil tanggapan *performance* dan *importance* penggunaan media interaktif berupa *whatsapp* untuk pembelajaran daring pada tingkat *performance* dan tingkat *importance* memiliki hasil yang sama yaitu pada kriteria penilaian skor 4 (baik/penting), namun persentase tingkat *performance* lebih tinggi dibandingkan tingkat *importance*.

- 2) Penggunaan media interaktif berupa *E-Learning* Madrasah untuk pembelajaran daring

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa *E-Learning* Madrasah untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	48	17.98%
2	Baik	85	31.84%
3	Cukup Baik	88	32.96%
4	Kurang Baik	30	11.24%
5	Tidak Baik	16	5.99%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa *E-Learning* Madrasah untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	62	23.22%
2	Penting	72	26.97%
3	Cukup Penting	87	32.58%
4	Kurang Penting	36	13.48%
5	Tidak Penting	10	3.75%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.16 dan 4.17 hasil tanggapan *performance* dan *importance* penggunaan media interaktif berupa *E-Learning* Madrasah untuk pembelajaran daring pada tingkat *performance* dan tingkat *importance* memiliki hasil yang sama yaitu pada kriteria penilaian skor 3 (cukup baik/cukup penting), namun persentase tingkat *performance* lebih tinggi dibandingkan tingkat *importance*.

- 3) Penggunaan media interaktif berupa *zoom meeting* atau *google meet* untuk pembelajaran daring

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa *zoom meeting* atau *google meet* untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	28	10.49%
2	Baik	66	24.72%
3	Cukup Baik	105	39.33%
4	Kurang Baik	52	19.48%
5	Tidak Baik	16	5.99%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang penggunaan media interaktif berupa *zoom meeting* atau *google meet* untuk pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	54	20.22%
2	Penting	60	22.47%
3	Cukup Penting	95	35.58%
4	Kurang Penting	42	15.73%
5	Tidak Penting	16	5.99%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.18 dan 4.19 hasil tanggapan *performance* dan *importance* penggunaan media interaktif berupa *zoom meeting* atau *google meet* untuk pembelajaran daring pada tingkat *performance* dan tingkat *importance* memiliki hasil yang sama yaitu pada kriteria penilaian skor 3 (cukup baik/cukup penting), namun persentase tingkat *performance* lebih tinggi dibandingkan tingkat *importance*.

- 4) Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran

Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	37	13.86%
2	Baik	82	30.71%
3	Cukup Baik	106	39.70%
4	Kurang Baik	33	12.36%
5	Tidak Baik	9	3.37%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	96	35.96%
2	Penting	62	23.22%
3	Cukup Penting	86	32.21%
4	Kurang Penting	19	7.12%
5	Tidak Penting	4	1.50%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 dan 4.21 diketahui bahwa kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* kemudahan akses dan koneksi platform di awal pembelajaran masih rendah dilihat dari kepentingannya menurut siswa.

- 5) Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berlangsung

Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	29	10.86%
2	Baik	82	30.71%
3	Cukup Baik	120	44.94%
4	Kurang Baik	29	10.86%
5	Tidak Baik	7	2.62%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	99	37.08%
2	Penting	64	23.97%
3	Cukup Penting	84	31.46%
4	Kurang Penting	14	5.24%
5	Tidak Penting	6	2.25%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.22 dan 4.23 diketahui bahwa kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* kemudahan akses dan koneksi platform di tengah (saat) pembelajaran masih rendah berdasarkan kepentingan siswa.

- 6) Pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi

Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	27	10.11%
2	Baik	87	32.58%
3	Cukup Baik	92	34.46%
4	Kurang Baik	51	19.10%
5	Tidak Baik	10	3.75%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	61	22.85%
2	Penting	75	28.09%
3	Cukup Penting	88	32.96%
4	Kurang Penting	23	8.61%
5	Tidak Penting	20	7.49%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.24 dan 4.25 diketahui bahwa pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi pada tingkat *performance* dan tingkat *importance* memiliki hasil yang sama yaitu pada kriteria penilaian skor 3 (cukup baik/cukup penting), namun persentase tingkat *performance* lebih tinggi dibandingkan tingkat *importance*.

b. Tanggapan responden terhadap variabel *reliability* (kehadalan)

1) Guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik

Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	30	11.24%
2	Baik	107	40.07%
3	Cukup Baik	106	39.70%
4	Kurang Baik	17	6.37%
5	Tidak Baik	7	2.62%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.27 Tanggapan responden tentang guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	104	38.95%
2	Penting	77	28.84%
3	Cukup Penting	69	25.84%
4	Kurang Penting	12	4.49%
5	Tidak Penting	5	1.87%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.26 dan 4.27 diketahui bahwa konsistensi guru memberikan pembelajaran dengan baik pada tingkat *performance* adalah “baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* konsistensi guru memberikan pembelajaran dengan baik masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

2) Guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring

Tabel 4.28 Tanggapan responden tentang guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	28	10.49%
2	Baik	65	24.34%
3	Cukup Baik	137	51.31%
4	Kurang Baik	29	10.86%
5	Tidak Baik	8	3.00%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.29 Tanggapan responden tentang guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	105	39.33%
2	Penting	80	29.96%
3	Cukup Penting	64	23.97%
4	Kurang Penting	13	4.87%
5	Tidak Penting	5	1.87%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.28 dan 4.29 diketahui bahwa guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat

importance adalah “sangat penting”. Artinya *performance* kehandalan guru dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

- 3) Guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring

Tabel 4.30 Tanggapan responden tentang guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	23	8.61%
2	Baik	93	34.83%
3	Cukup Baik	120	44.94%
4	Kurang Baik	24	8.99%
5	Tidak Baik	7	2.62%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.31 Tanggapan responden tentang guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	102	38.20%
2	Penting	76	28.46%
3	Cukup Penting	73	27.34%
4	Kurang Penting	10	3.75%
5	Tidak Penting	6	2.25%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.30 dan 4.31 diketahui bahwa guru handal dalam penggunaan platform saat pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance*

kehandalan guru dalam penggunaan platform saat pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

c. Tanggapan responden terhadap variabel *responsive* (daya tanggap)

1) Guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring

Tabel 4.32 Tanggapan responden tentang guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	23	8.61%
2	Baik	66	24.72%
3	Cukup Baik	110	41.20%
4	Kurang Baik	54	20.22%
5	Tidak Baik	14	5.24%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.33 Tanggapan responden tentang guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	102	38.20%
2	Penting	59	22.10%
3	Cukup Penting	76	28.46%
4	Kurang Penting	23	8.61%
5	Tidak Penting	7	2.62%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.32 dan 4.33 diketahui bahwa guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat

penting”. Artinya *performance* guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

- 2) Guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring

Tabel 4.34 Tanggapan responden tentang guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	24	8.99%
2	Baik	86	32.21%
3	Cukup Baik	128	47.94%
4	Kurang Baik	26	9.74%
5	Tidak Baik	3	1.12%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.35 Tanggapan responden tentang guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	95	35.58%
2	Penting	84	31.46%
3	Cukup Penting	71	26.59%
4	Kurang Penting	11	4.12%
5	Tidak Penting	6	2.25%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.34 dan 4.35 diketahui bahwa guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat baik”.

penting”. Artinya *performance* kemampuan beradaptasi guru dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

3) Guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa

Tabel 4.36 Tanggapan responden tentang guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	37	13.86%
2	Baik	92	34.46%
3	Cukup Baik	103	38.58%
4	Kurang Baik	30	11.24%
5	Tidak Baik	5	1.87%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.37 Tanggapan responden tentang guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	109	40.82%
2	Penting	70	26.22%
3	Cukup Penting	68	25.47%
4	Kurang Penting	16	5.99%
5	Tidak Penting	4	1.50%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.36 dan 4.37 diketahui bahwa guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru

menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

d. Tanggapan responden terhadap variabel *assurance* (jaminan)

1) Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video

Tabel 4.38 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	39	14.61%
2	Baik	68	25.47%
3	Cukup Baik	103	38.58%
4	Kurang Baik	35	13.11%
5	Tidak Baik	22	8.24%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.39 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	95	35.58%
2	Penting	60	22.47%
3	Cukup Penting	86	32.21%
4	Kurang Penting	18	6.74%
5	Tidak Penting	8	3.00%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.38 dan 4.39 diketahui bahwa guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru

menjelaskan materi yang sulit menggunakan video masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

2) Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan *voice note*

Tabel 4.40 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan *voice note* berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	26	9.74%
2	Baik	65	24.34%
3	Cukup Baik	114	42.70%
4	Kurang Baik	46	17.23%
5	Tidak Baik	16	5.99%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.41 Tanggapan responden tentang guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan *voice note* berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	67	25.09%
2	Penting	79	29.59%
3	Cukup Penting	89	33.33%
4	Kurang Penting	23	8.61%
5	Tidak Penting	9	3.37%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.40 dan 4.41 hasil tanggapan *performance* dan *importance* guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan *voice note* pada tingkat *performance* dan tingkat *importance* memiliki hasil yang sama yaitu pada kriteria penilaian skor 3 (cukup baik/cukup penting), namun persentase tingkat *importance* lebih tinggi dibandingkan tingkat *performance*.

3) Guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian

Tabel 4.42 Tanggapan responden tentang guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	81	30.34%
2	Baik	77	28.84%
3	Cukup Baik	89	33.33%
4	Kurang Baik	12	4.49%
5	Tidak Baik	8	3.00%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.43 Tanggapan responden tentang guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	136	50.94%
2	Penting	63	23.60%
3	Cukup Penting	58	21.72%
4	Kurang Penting	5	1.87%
5	Tidak Penting	5	1.87%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.42 dan 4.43 diketahui bahwa guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Akan tetapi pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

4) Guru menjawab setiap pertanyaan siswa

Tabel 4.44 Tanggapan responden tentang guru menjawab setiap pertanyaan siswa berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	45	16.85%
2	Baik	100	37.45%
3	Cukup Baik	92	34.46%
4	Kurang Baik	24	8.99%
5	Tidak Baik	6	2.25%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.45 Tanggapan responden tentang guru menjawab setiap pertanyaan siswa berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	113	42.32%
2	Penting	73	27.34%
3	Cukup Penting	65	24.34%
4	Kurang Penting	11	4.12%
5	Tidak Penting	5	1.87%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.44 dan 4.45 diketahui bahwa guru menjawab setiap pertanyaan siswa pada tingkat *performance* adalah “baik”. Akan tetapi pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru menjawab setiap pertanyaan siswa masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

5) Guru menguasai materi yang diajarkan

Tabel 4.46 Tanggapan responden tentang guru menguasai materi yang diajarkan berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	84	31.46%
2	Baik	102	38.20%

3	Cukup Baik	63	23.60%
4	Kurang Baik	12	4.49%
5	Tidak Baik	6	2.25%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.47 Tanggapan responden tentang guru menguasai materi yang diajarkan berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	144	53.93%
2	Penting	58	21.72%
3	Cukup Penting	51	19.10%
4	Kurang Penting	11	4.12%
5	Tidak Penting	3	1.12%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.46 dan 4.47 diketahui bahwa guru menguasai materi yang diajarkan pada tingkat *performance* adalah “baik”. Akan tetapi pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru menguasai materi yang diajarkan masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

e. Tanggapan responden terhadap variabel *empathy* (empati)

- 1) Guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring

Tabel 4.48 Tanggapan responden tentang guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	54	20.22%
2	Baik	84	31.46%
3	Cukup Baik	104	38.95%
4	Kurang Baik	18	6.74%

5	Tidak Baik	7	2.62%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.49 Tanggapan responden tentang guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	114	42.70%
2	Penting	78	29.21%
3	Cukup Penting	60	22.47%
4	Kurang Penting	11	4.12%
5	Tidak Penting	4	1.50%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.48 dan 4.49 diketahui bahwa guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

- 2) Guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring

Tabel 4.50 Tanggapan responden tentang guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	39	14.61%
2	Baik	80	29.96%

3	Cukup Baik	105	39.33%
4	Kurang Baik	34	12.73%
5	Tidak Baik	9	3.37%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.51 Tanggapan responden tentang guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	121	45.32%
2	Penting	59	22.10%
3	Cukup Penting	67	25.09%
4	Kurang Penting	16	5.99%
5	Tidak Penting	4	1.50%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.50 dan 4.51 diketahui bahwa guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

3) Guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring

Tabel 4.52 Tanggapan responden tentang guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	34	12.73%
2	Baik	86	32.21%
3	Cukup Baik	108	40.45%
4	Kurang Baik	24	8.99%
5	Tidak Baik	15	5.62%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.53 Tanggapan responden tentang guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	109	40.82%
2	Penting	73	27.34%
3	Cukup Penting	67	25.09%
4	Kurang Penting	14	5.24%
5	Tidak Penting	4	1.50%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.52 dan 4.53 diketahui bahwa guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

- 4) Guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring

Tabel 4.54 Tanggapan responden tentang guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat *performance* (kinerja)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	25	9.36%
2	Baik	62	23.22%
3	Cukup Baik	134	50.19%
4	Kurang Baik	34	12.73%
5	Tidak Baik	12	4.49%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Tabel 4.55 Tanggapan responden tentang guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring berdasarkan tingkat *importance* (kepentingan)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat Penting	97	36.33%
2	Penting	61	22.85%
3	Cukup Penting	84	31.46%
4	Kurang Penting	14	5.24%
5	Tidak Penting	11	4.12%
Jumlah		267	100.00%

Sumber: Hasil penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.54 dan 4.55 diketahui bahwa guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring pada tingkat *performance* adalah “cukup baik”. Sedangkan pada tingkat *importance* adalah “sangat penting”. Artinya *performance* guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring masih rendah dilihat dari kepentingan siswa.

C. Analisis Data

1. Analisis Metode *Service Quality*

Metode *Servqual (Service Quality)* digunakan sebagai alat analisis *gap* (kesenjangan) antara dua variabel pokok, yakni kinerja guru dalam pembelajaran daring (*Performance*) dan harapan serta kepentingan siswa dalam proses pembelajaran daring (*Importance*). Analisis *gap* (kesenjangan) dilakukan dengan cara membandingkan rata-rata pada tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*).

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai *gap* positif, artinya nilai rata-rata kinerja sesuai atau melebihi nilai rata-rata kepentingan maka tidak ada kesenjangan. Namun apabila sebaliknya, nilai rata-rata kinerja lebih kecil dari nilai rata-rata kepentingan atau nilai *gap* negatif, maka terjadi kesenjangan.

Berdasarkan hasil tabulasi data, diperoleh nilai rata-rata setiap variabel tingkat *performance* dan tingkat *importance* sebagai berikut:

Tabel 4.56 Analisis *Gap* Pervariabel

No.	Variabel	<i>Performance</i> (<i>P</i>)	<i>Importance</i> (<i>E</i>)	<i>Gap</i> (<i>Q</i>)
1	<i>Tangible</i> ((Bukti Fisik)	3.37	3.66	-0.29
2	<i>Reliability</i> (Kehadalan)	3.39	3.98	-0.59
3	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	3.32	3.93	-0.60
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.54	3.99	-0.45
5	<i>Empathy</i> (Empati)	3.39	3.99	-0.59

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Pada tabel 4.56 di atas tersaji hasil analisis *gap* dengan nilai rata-rata setiap variabel tingkat *performance* dan *importance* berdasarkan penilaian responden. Terlihat di semua variabel, rata-rata nilai tingkat *importance* lebih besar daripada nilai tingkat *performance* dan semua nilai *gap* memberikan hasil negatif. Hal ini menunjukkan terjadinya kesenjangan antara harapan dan kepentingan siswa dengan kinerja guru dalam proses pembelajaran daring.

Peninjauan peratribut akan memperlihatkan lebih jelas kesenjangan antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

Di bawah ini akan disajikan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) peratribut.

Tabel 4.57 Analisis *Gap* Peratribut

Variabel	Atribut	<i>Performance</i> (P)	<i>Importance</i> (I)	<i>Gap</i> (P-I)
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	P1	3.60	3.85	-0.25
	P2	3.45	3.52	-0.08
	P3	3.14	3.35	-0.21
	P4	3.39	3.85	-0.46
	P5	3.36	3.88	-0.52
	P6	3.26	3.50	-0.24
<i>Reliability</i> (Kehadalan)	P7	3.51	3.99	-0.48
	P8	3.28	4.00	-0.72
	P9	3.38	3.97	-0.59
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	P10	3.11	3.85	-0.73
	P11	3.38	3.94	-0.56
	P12	3.47	3.99	-0.52
<i>Assurance</i> (Jaminan)	P13	3.25	3.81	-0.56
	P14	3.15	3.64	-0.50
	P15	3.79	4.20	-0.41
	P16	3.58	4.04	-0.46
	P17	3.92	4.23	-0.31
<i>Empathy</i> (Empati)	P18	3.60	4.07	-0.48
	P19	3.40	4.04	-0.64
	P20	3.37	4.01	-0.63
	P21	3.20	3.82	-0.62
Rata-rata		3.41	3.88	-0.47

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Keterangan:

- P1 : Penggunaan media interaktif berupa *whatsapp* untuk pembelajaran daring
- P2 : Penggunaan media interaktif berupa *E-Learning* Madrasah untuk pembelajaran daring
- P3 : Penggunaan media interaktif berupa *zoom meeting* atau *google meet* untuk pembelajaran daring
- P4 : Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran

- P5 : Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berlangsung
- P6 : Pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi
- P7 : Guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik
- P8 : Guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring
- P9 : Guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring
- P10 : Guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring
- P11 : Guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring
- P12 : Guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa
- P13 : Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video
- P14 : Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan *voice note*
- P15 : Guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian
- P16 : Guru menjawab setiap pertanyaan siswa
- P17 : Guru menguasai materi yang diajarkan
- P18 : Guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring
- P19 : Guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring
- P20 : Guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring
- P21 : Guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring

Tabel 4.56 dan 4.57 menunjukkan hasil analisis *gap* dari keseluruhan tanggapan responden. Untuk melihat analisis *gap* pada setiap madrasah akan ditampilkan pada tabel berikut:

a. MAN 1 Kota Banjarmasin

Tabel 4.58 Analisis *Gap* Partisipatif pada MAN 1 Kota Banjarmasin

Variabel	Atribut	<i>Performance</i> (P)	<i>Importance</i> (I)	<i>Gap</i> (P-I)
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P1	3.58	3.76	-0.18
	P2	3.50	3.55	-0.05
	P3	2.85	2.93	-0.08
	P4	3.18	3.64	-0.45
	P5	3.23	3.70	-0.48
	P6	2.92	3.17	-0.25
<i>Reliability</i> (Kehadalan)	P7	3.57	3.80	-0.23
	P8	3.06	3.76	-0.70
	P9	3.31	3.78	-0.48

<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	P10	2.93	3.63	-0.69
	P11	3.31	3.74	-0.43
	P12	3.20	3.78	-0.58
<i>Assurance</i> (Jaminan)	P13	3.13	3.51	-0.39
	P14	3.14	3.56	-0.42
	P15	3.69	3.93	-0.24
	P16	3.34	3.80	-0.45
	P17	3.77	3.92	-0.15
<i>Empathy</i> (Empati)	P18	3.47	3.90	-0.43
	P19	3.36	3.89	-0.52
	P20	3.33	3.78	-0.45
	P21	2.99	3.50	-0.51
Jumlah		3.28	3.67	-0.39

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Hasil analisis *gap* pertaribut pada MAN 1 Kota Banjarmasin menunjukkan terjadi kesenjangan pada setiap atribut dengan nilai rata-rata keseluruhan *gap* yaitu -0,39. Adapun analisis *gap* pervariabel disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.59 Analisis *Gap* Pervariabel pada MAN 1 Kota Banjarmasin

No.	Variabel	<i>Performance</i> (<i>P</i>)	<i>Importance</i> (<i>E</i>)	<i>Gap</i> (<i>Q</i>)
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3.21	3.46	-0.25
2	<i>Reliability</i> (Kehadalan)	3.31	3.78	-0.47
3	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	3.15	3.72	-0.57
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.41	3.74	-0.33
5	<i>Empathy</i> (Empati)	3.29	3.77	-0.48

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Hasil analisis *gap* berdasarkan tanggapan siswa MAN 1 Kota Banjarmasin menunjukkan angka negatif pada setiap variabel. Nilai *gap* tertinggi dimiliki variabel *responsive*, hasil ini menunjukkan

kesenjangan yang paling dirasakan siswa adalah daya tanggap guru ketika proses pembelajaran daring berlangsung.

b. MAN 2 Kota Banjarmasin

Tabel 4.60 Analisis *Gap* Peratribut pada MAN 2 Kota Banjarmasin

Variabel	Atribut	<i>Performance</i> (P)	<i>Importance</i> (I)	<i>Gap</i> (P-I)
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P1	3.72	3.86	-0.14
	P2	2.99	3.01	-0.02
	P3	3.47	3.73	-0.26
	P4	3.53	3.94	-0.41
	P5	3.45	4.00	-0.55
	P6	3.49	3.73	-0.24
<i>Reliability</i> (Kehadalan)	P7	3.43	4.10	-0.67
	P8	3.40	4.18	-0.78
	P9	3.36	4.12	-0.76
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	P10	3.26	3.96	-0.70
	P11	3.43	4.06	-0.63
	P12	3.60	4.12	-0.52
<i>Assurance</i> (Jaminan)	P13	3.37	3.97	-0.60
	P14	3.24	3.67	-0.43
	P15	3.77	4.36	-0.59
	P16	3.70	4.19	-0.49
	P17	4.07	4.39	-0.32
<i>Empathy</i> (Empati)	P18	3.68	4.23	-0.55
	P19	3.49	4.20	-0.71
	P20	3.48	4.17	-0.69
	P21	3.31	4.06	-0.75
Jumlah		3.49	4.00	-0.51

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Hasil analisis *gap* peratribut pada MAN 2 Kota Banjarmasin menunjukkan terjadi kesenjangan pada setiap atribut dengan nilai rata-rata keseluruhan *gap* yaitu -0,51. Adapun analisis *gap* pervariabel disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.61 Analisis *Gap* Pervariabel pada MAN 2 Kota Banjarmasin

No.	Variabel	<i>Performance</i> (<i>P</i>)	<i>Importance</i> (<i>E</i>)	<i>Gap</i> (<i>Q</i>)
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3.44	3.71	-0.27
2	<i>Reliability</i> (Kehadalan)	3.40	4.13	-0.74
3	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	3.43	4.05	-0.62
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.63	4.12	-0.49
5	<i>Empathy</i> (Empati)	3.49	4.17	-0.68

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan penilaian siswa MAN 2 Kota Banjarmasin, hasil analisis gap menunjukkan angka negatif pada setiap variabel. Nilai gap tertinggi dimiliki variabel *reliability*, hasil ini menunjukkan kesenjangan yang paling dirasakan siswa adalah kehandalan guru pada saat mengajar secara daring.

c. MAN 3 Kota Banjarmasin

Tabel 4.62 Analisis *Gap* Peratribut pada MAN 3 Kota Banjarmasin

Variabel	Atribut	<i>Performance</i> (<i>P</i>)	<i>Importance</i> (<i>I</i>)	<i>Gap</i> (<i>P-I</i>)
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	P1	3.46	3.92	-0.47
	P2	3.96	4.15	-0.19
	P3	3.05	3.34	-0.29
	P4	3.46	3.97	-0.52
	P5	3.41	3.94	-0.53
	P6	3.35	3.58	-0.23
<i>Reliability</i> (Kehadalan)	P7	3.54	4.05	-0.51
	P8	3.39	4.04	-0.65
	P9	3.48	3.97	-0.49
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	P10	3.13	3.95	-0.82
	P11	3.41	4.01	-0.61
	P12	3.61	4.05	-0.44
<i>Assurance</i> (Jaminan)	P13	3.24	3.94	-0.70
	P14	3.04	3.71	-0.67
	P15	3.92	4.29	-0.37

	P16	3.68	4.13	-0.44
	P17	3.90	4.38	-0.48
Empathy (Empati)	P18	3.65	4.08	-0.43
	P19	3.32	4.00	-0.68
	P20	3.29	4.05	-0.76
	P21	3.30	3.87	-0.57
Jumlah		3.46	3.97	-0.52

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Hasil analisis *gap* pertaribut pada MAN 2 Kota Banjarmasin menunjukkan terjadi kesenjangan pada setiap atribut dengan nilai rata-rata keseluruhan *gap* yaitu -0,52. Adapun analisis *gap* pervariabel disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.63 Analisis *Gap* Pervariabel pada MAN 3 Kota Banjarmasin

No.	Variabel	<i>Performance</i> (<i>P</i>)	<i>Importance</i> (<i>E</i>)	<i>Gap</i> (<i>Q</i>)
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3.45	3.82	-0.37
2	<i>Reliability</i> (Kehadalan)	3.47	4.02	-0.55
3	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	3.38	4.00	-0.62
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3.56	4.09	-0.53
5	<i>Empathy</i> (Empati)	3.39	4.00	-0.61

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Hasil analisis *gap* berdasarkan penilaian siswa MAN 3 Kota Banjarmasin menunjukkan angka negatif pada setiap variabel. Nilai *gap* tertinggi dimiliki variabel *responsive*, hasil ini menunjukkan kesenjangan yang paling dirasakan siswa adalah daya tanggap guru dalam kegiatan pembelajaran daring.

2. Analisis Metode *Importance Performance Analysis*

Analisis menggunakan metode *importance performance analysis* dengan menampilkan diagram kartesius untuk meninjau faktor mana saja

yang penting atau yang menjadi prioritas guna mengatasi kesenjangan antara *performance* (kinerja) guru dan *importance* (kepentingan) siswa dalam pembelajaran daring.

Dari hasil kuesioner yang dikumpulkan diperoleh nilai rata-rata tingkat *performance* (kinerja) dan tingkat *importance* (kepentingan) untuk selanjutnya akan dimuat ke dalam diagram kartesius.

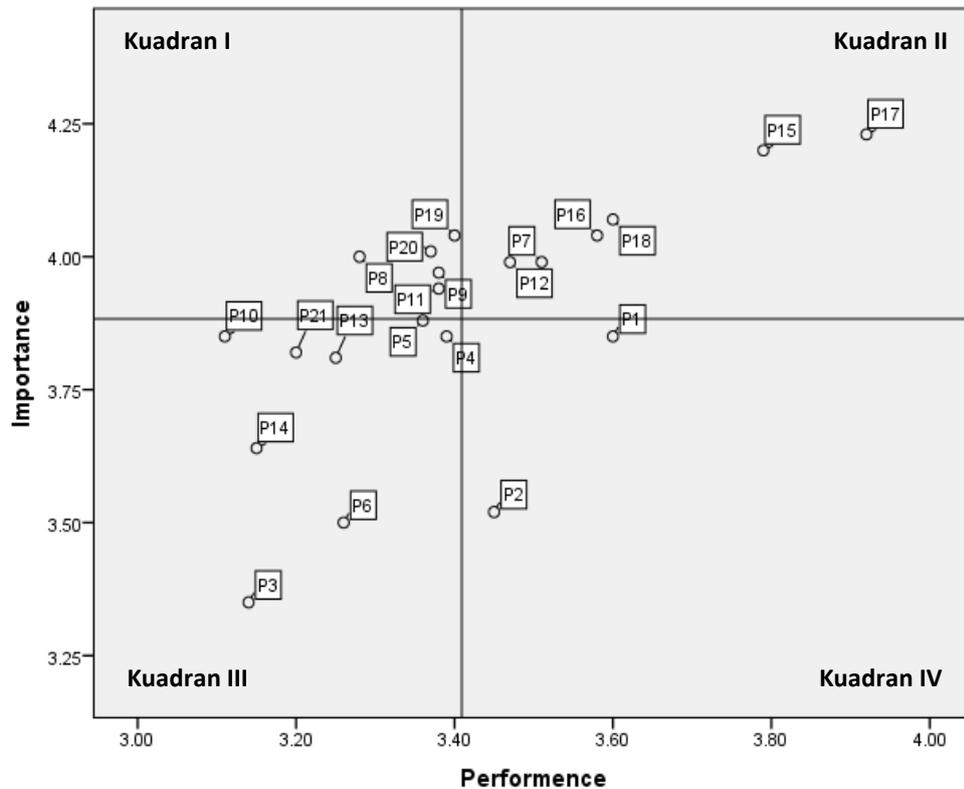
Tabel 4.64 Nilai Rata-rata *performance* (kinerja) dan *importance* (kepentingan)

Atribut		<i>Performance</i> (X)	<i>Importance</i> (Y)
P1	Penggunaan media interaktif berupa <i>whatsapp</i> untuk pembelajaran daring	3.60	3.85
P2	Penggunaan media interaktif berupa <i>E-Learning</i> Madrasah untuk pembelajaran daring	3.45	3.52
P3	Penggunaan media interaktif berupa <i>zoom meeting</i> atau <i>google meet</i> untuk pembelajaran daring	3.14	3.35
P4	Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran	3.39	3.85
P5	Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah (saat) pembelajaran berlangsung	3.36	3.88
P6	Pemilihan <i>platform</i> (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi	3.26	3.50
P7	Guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik	3.51	3.99
P8	Guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring	3.28	4.00
P9	Guru handal dalam penggunaan <i>platform</i> (aplikasi) saat pembelajaran daring	3.38	3.97

P10	Guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring	3.11	3.85
P11	Guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring	3.38	3.94
P12	Guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa	3.47	3.99
P13	Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan <i>video</i>	3.25	3.81
P14	Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan <i>voice note</i>	3.15	3.64
P15	Guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian	3.79	4.20
P16	Guru menjawab setiap pertanyaan siswa	3.58	4.04
P17	Guru menguasai materi yang diajarkan	3.92	4.23
P18	Guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring	3.60	4.07
P19	Guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring	3.40	4.04
P20	Guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring	3.37	4.01
P21	Guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring	3.20	3.82
<i>Mean</i>		3.41	3.88

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel 4.58 di atas, akan dibentuk diagram kartesius dengan cara menghubungkan tingkat *performance* pada sumbu X dan tingkat *importance* pada sumbu Y. Kemudian nilai rata-rata *performance* dan *importance* digunakan sebagai batas dalam menentukan kuadran I, II, III dan IV.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius
Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Diagram kartesius menyajikan klasifikasi atribut sesuai dengan tingkatan kepentingan dan tingkatan kinerja untuk dijadikan bahan acuan dalam perbaikan jika memang diperlukan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Kuadran I

Atribut yang termuat dalam kelas ini memiliki kinerja di bawah rata-rata nilai tingkat *performance* keseluruhan (3,41) namun kepentingannya berada di atas nilai rata-rata tingkat *importance* secara keseluruhan (3,88). Tingginya nilai rata-rata tingkat *importance* mencerminkan bahwa siswa mempunyai harapan yang tinggi pada atribut tersebut, akan tetapi *performancenya* belum mencapai standar

harapan siswa, jadi atribut pada kelas ini perlu dijadikan prioritas untuk ditingkatkan. Dalam kuadran ini, terdapat 6 atribut yang masuk:

- 1) Atribut P5 (Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah/saat pembelajaran berlangsung)

Atribut ini memiliki nilai *performance* (3,36) lebih rendah dari nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) tetapi nilai *importancenya* (3,88) sama dengan nilai rata-rata *importance* keseluruhan (3,88).

- 2) Atribut P8 (Guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* (3,28) lebih rendah dari nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) tetapi nilai *importancenya* (4) lebih tinggi dari nilai rata-rata *importance* keseluruhan (3,88).

- 3) Atribut P9 (Guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* (3,38) lebih rendah dari nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) tetapi nilai *importancenya* (3,97) lebih tinggi dari nilai rata-rata *importance* keseluruhan (3,88).

- 4) Atribut P11 (Guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* (3,38) lebih rendah dari nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) tetapi nilai *importancenya* (3,94) lebih tinggi dari nilai rata-rata *importance* keseluruhan (3,88).

- 5) Atribut P19 (Guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* (3,40) lebih rendah dari nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) tetapi nilai *importancenya* (4,04) lebih tinggi dari nilai rata-rata *importance* keseluruhan (3,88).

- 6) Atribut P20 (Guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* (3,37) lebih rendah dari nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) tetapi nilai *importancenya* (4,01) lebih tinggi dari nilai rata-rata *importance* keseluruhan (3,88).

b. Kuadran II

Atribut dalam kelas ini memiliki tingkat *importance* dan *performance* yang tinggi atau dengan kata lain nilai rata-rata atribut pada tingkat *importance* dan *performance* berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88) dan *performance* (3,41). Artinya atribut yang berada di kelas ini dianggap sudah sesuai dengan

harapan siswa sehingga harus tetap dipertahankan. Ada 6 atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yaitu:

- 1) Atribut P7 (Guru konsisten memberikan pembelajaran dengan baik)

Atribut ini memiliki nilai *performance* tinggi (3,51) melebihi nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,99) berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88).

- 2) Atribut P12 (Guru menyambut setiap pertanyaan dan komentar siswa)

Atribut ini memiliki nilai *performance* tinggi (3,47) melebihi nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,99) berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88).

- 3) Atribut P15 (Guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian)

Atribut ini memiliki nilai *performance* tinggi (3,79) melebihi nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (4,20) berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88).

- 4) Atribut P16 (Guru menjawab setiap pertanyaan siswa)

Atribut ini memiliki nilai *performance* tinggi (3,58) melebihi nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai

importancenya (4,04) berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88).

5) Atribut P17 (Guru menguasai materi yang diajarkan)

Atribut ini memiliki nilai *performance* tinggi (3,92) melebihi nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (4,23) berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88).

6) Atribut P18 (Guru mendorong dan memotivasi siswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* tinggi (3,90) melebihi nilai rata-rata *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (4,07) berada di atas nilai rata-rata keseluruhan tingkat *importance* (3,88).

c. Kuadran III

Atribut yang termasuk ke dalam kelas ini memiliki *performance* dan tingkat *importance* di bawah nilai rata-rata atribut tingkat *importance* dan tingkat *performance* keseluruhan. Atribut pada kelas ini dianggap kurang penting oleh siswa dan pada kenyataannya *performance* yang diberikan tidak terlalu istimewa. Dalam kuadran ini ada 7 atribut yang masuk:

1) Atribut P3 (Penggunaan media interaktif berupa *zoom meeting* atau *google meet* untuk pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,14) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,35) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 2) Atribut P4 (Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di awal pembelajaran)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,39) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,85) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 3) Atribut P6 (Pemilihan platform (aplikasi) pembelajaran daring yang bervariasi)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,26) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,50) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 4) Atribut P10 (Guru merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan siswa selama belajar daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,11) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,85) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 5) Atribut P13 (Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan video)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,25) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,81) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 6) Atribut P14 (Guru menjelaskan materi yang sulit menggunakan *voice note*)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,15) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,64) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 7) Atribut P21 (Guru menanamkan minat jangka panjang untuk siswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang rendah (3,20) dari nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) dan nilai *importancenya* (3,82) juga berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

d. Kuadran IV

Atribut yang berada di kelas ini memiliki tingkat *performance* yang baik namun tidak dianggap penting oleh siswa sehingga nilai rata-rata atribut berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* keseluruhan (3,88). Dalam kuadran ini termuat 2 atribut yaitu:

- 1) Atribut P1 (Penggunaan media interaktif berupa *whatsapp* untuk pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang tinggi (3,60) melebihi nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) akan tetapi nilai *importancenya* (3,85) berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

- 2) Atribut P2 (Penggunaan media interaktif berupa *E-Learning* Madrasah untuk pembelajaran daring)

Atribut ini memiliki nilai *performance* yang tinggi (3,45) melebihi nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan (3,41) akan tetapi nilai *importancenya* (3,52) berada di bawah nilai rata-rata tingkat *importance* (3,88).

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, *performance* yang merupakan penilaian oleh siswa dan tingkat *importance* merupakan harapan dari siswa yang dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas pembelajaran daring di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin, yang sampai sekarang belum pernah dilaksanakan uji kualitas sehingga sulit untuk menentukan tingkat keberhasilan pembelajaran daring berdasarkan kepuasan siswa.

Kualitas dalam konteks pendidikan Islam tertuang dalam firman Allah Q.S. al Baqarah/2: 267.¹

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَمِّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُعْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ

حَمِيْدٌ

Ayat di atas menjelaskan larangan untuk memberikan sesuatu yang buruk/tidak layak kepada orang lain. Jika dikaitkan dengan kualitas maka dalil ini merupakan peringatan agar segala sesuatu yang dikerjakan dan hasilnya jual kepada orang lain haruslah berkualitas. Begitu pula dalam institusi pendidikan. Suatu lembaga pendidikan dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya, yaitu siswa, orang tua dan masyarakat.

Hasil analisis metode *Service Quality* menunjukkan bahwa pembelajaran daring di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin yang telah dilaksanakan menunjukkan kesenjangan antara harapan dan penilaian siswa. Nilai rata-rata *performance* keseluruhan atribut yaitu sebesar 3,41, angka ini lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat *importance* keseluruhan atribut dengan nilai sebesar 3,88. Analisis setiap variabel akan dibahas sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel*

Berdasarkan teori, penampilan dan kemampuan sarana-prasarana fisik suatu perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan

¹ Tio Ari Laksono, "Isyarat-Isyarat Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Al-Qur'an Dan Al-Hadits," *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (May 2, 2021): 15–28, <https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.38>.

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa dan *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.² Dalam pendidikan Islam sarana dan prasarana merupakan sesuatu yang harus diperhatikan untuk menunjang kualitas pendidikan. Berikut hadits Nabi Muhammad Saw. mengenai sarana dan prasarana dalam pendidikan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ... وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ... (رواه مسلم)³

Pendekatan yang digunakan untuk memahami hadist di atas terkait sarana dan prasarana adalah dengan metode *wajhu istidlal* atau segi pendalilan berdasarkan kalimat "طريقًا" dan "يلتمس" pada matan hadist. Arafat menyimpulkan secara tersirat hadits tersebut memberi pengertian bahwa dalam menuntut ilmu juga harus mempersiapkan alat, media atau sarana dan prasarananya.⁴

Hasil analisis *gap*, variabel *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai rata-rata kinerja lebih rendah dari nilai rata-rata kepentingan. Dimensi *tangible* dalam penelitian ini dicirikan dengan platform atau aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran daring. Penggunaan media *online* yang interaktif akan mendukung dan menjadikan pembelajaran lebih efektif serta memberikan kenyamanan bagi siswa dalam mengikuti proses pembelajaran daring. Sejalan dengan ini, hasil penelitian Caicedo dkk

² Alfi Syahri Lubis and Nur Rahmah Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam," *Journal Of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2017): 232–43, <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.

³ Abul Husain Muslim, *Shahih Muslim*, 1st ed. (Riyad: Darul Mughni, 1998), 1447.

⁴ Syamsul Arafat, "Sarana Prasarana Pendidikan Perspektif Hadits Nabawi," *Permata : Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 1 (February 25, 2022): 71–76.

menjelaskan bahwa kemudahan akses media *online* memberikan pengalaman yang signifikan bagi siswa serta dapat menumbuhkan minat dalam belajar secara daring.⁵ Berdasarkan hasil analisis maka diketahui bahwa siswa belum puas dengan media interaktif yang digunakan dalam pembelajaran daring.

2. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan teori kualitas layanan kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai seperti yang dijanjikan.⁶ Hasil analisis menunjukkan variabel *reliability* (kehadalan) memiliki nilai rata-rata kinerja yang rendah dibandingkan nilai rata-rata kepentingan yang berarti ada kesenjangan antara harapan siswa dengan kinerja guru.

Guru sebagai seorang pendidik dituntut untuk senantiasa profesional. Selain tuntutan profesi, hal ini juga untuk menjawab dari kepercayaan orang tua dalam pendidikan anaknya di sekolah.⁷ Allah berfirman dalam Q.S. an Nisa/4: 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Islam mensyariatkan bagi umat muslim supaya menyampaikan serta melaksanakan amanah (kepercayaan) sebaik mungkin. Selanjutnya

⁵ 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>.

⁶ Lubis and Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.”

⁷ Mainuddin, “Kompetensi Guru Dalam Perspektif Pendidikan Islam,” *Al-Munawwarah : Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (2017): 1–25.

Rasulullah Saw menjelaskan bahwa setiap amanah yang diberikan akan dipertanggungjawabkan dalam sabdanya:

عَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: كُفُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالْأَمِيرُ رَاعٍ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ زَوْجِهَا وَوَلَدِهِ، فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواه البخاري)⁸

Jika seorang laki-laki adalah pemimpin (kepala) keluarga dan akan diminta pertanggungjawaban atas keluarganya itu maka guru adalah pemimpin bagi siswa-siswanya dan pasti akan diminta pula pertanggungjawaban atas pendidikan dan pembelajaran yang diberikan kepada siswanya.

Kemampuan guru dalam memberikan pembelajaran dan mengelola kelas ketika pembelajaran daring menjadi salah satu yang harus diperhatikan, dimana besarnya kemungkinan rasa bosan menghampiri siswa di situlah kehandalan guru diperlukan untuk mengembalikan konsentrasi siswa terhadap pembelajaran. Djamarah menyebutkan bahwa salah satu peran guru adalah sebagai pengelola kelas,⁹ artinya guru harus memiliki kemampuan pengelolaan kelas yang baik supaya menunjang interaksi edukatif. Sejalan dengan penelitian Firmansyah dkk., bahwa pembelajaran daring akan efektif jika diiringi

⁸ Abi Abdillah Muhammad, *Shahih Al-Bukhari*, 1st ed. (Damaskus: Daar Ibn Katsir, 2002), 1326.

⁹ Syaiful Bahri Djamarah, *Guru Dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif* (Rineka Cipta, 2014), 47.

dengan keterampilan pendidik dan proses pembelajaran yang menarik.¹⁰ Selanjutnya kehandalan guru dalam menggunakan platform untuk belajar daring adalah sebuah keharusan dimana penelitian Iskandar menyatakan kemampuan menggunakan berbagai alat dan media pembelajaran serta fasilitas belajar termasuk salah satu dari kompetensi profesional guru.¹¹ Hasil analisis dimensi ini menunjukkan bahwa siswa belum puas terhadap kemampuan guru serta kehandalannya ketika mengajar secara daring.

3. Dimensi *Responsive*

Berdasarkan teori kualitas pelayanan, daya tanggap mampu menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.¹² Sedangkan analisis *gap* variabel *responsive* (daya tanggap) memiliki nilai *gap* negatif paling tinggi diantara variabel lainnya. Artinya terjadi kesenjangan yang signifikan pada daya tanggap guru kepada siswa. Dalam kegiatan belajar mengajar, khususnya saat pembelajaran daring, tanggapan atau respon guru terhadap siswa sangat penting untuk diperhatikan agar proses belajar mengajar secara dua arah berjalan dengan baik dan siswa merasa dihargai atas apa yang dilakukannya saat belajar. Hal ini sejalan dengan penelitian Sriwidodo dan Indriastuti yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memberikan pengaruh

¹⁰ 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>.

¹¹ Dian Iskandar, "Implementasi Kompetensi Profesional Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik," *Journal of Management Review* 2, no. 3 (October 5, 2018): 261–70, <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1804>.

¹² Lubis and Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam."

paling besar terhadap kepuasan.¹³ Terkait dengan hal ini pendidikan Islam menjekaskan bagaimana memberlakukan siswa sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Ali Imran/3: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّالْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Berdasarkan ayat di atas seyogyanya seseorang sopan, santun dan lemahlembut dalam bersikap tak terkecuali bagi guru ketika mengajar. Sikap hormat, sopan santu dan lemahlembut akan meningkatkan persepsi positif siswa kepada guru.¹⁴ Dalam ayat lain Allah berfirman:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ
رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

Tugas guru untuk memberikan pendidikan dan pembelajaran juga harus diiringin dengan penyampaian dan penyanggahan yang baik. Dengan kata lain guru harus bersikap sebaik mungkin dalam keadaan apapun.

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *responsive* dapat diketahui bahwa siswa merasa belum puas dengan respon dan tanggapan guru ketika belajar *online*.

¹³ Untung Sriwidodo & Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010), <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>.

¹⁴ Laksono, "Isyarat-Isyarat Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Al-Qur'an Dan Al-Hadits."

4. Dimensi *Assurance*

Berdasarkan teori, dimensi *assurance* sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.¹⁵ Namun hasil analisis *gap* variabel *assurance* (jaminan) menunjukkan terjadi kesenjangan dilihat dari nilai rata-rata kinerja variabel lebih rendah dari nilai rata-rata kepentingannya. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Irawati dan Jonatan yaitu *performance* dinilai belum mencapai harapan siswa pada konteks guru menjawab setiap pertanyaan siswa dan guru bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian.¹⁶ Dalam sistem pendidikan Islam evaluasi harus berlandaskan keadilan,¹⁷ Allah berfirman dalam Q.S An-Nisa/4: 135.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ بِالْقِسْطِ شُهَدَآءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلٰى اَنْفُسِكُمْ اَوْ اٰلِوٰلِدِيْنَ
وَالْاَقْرَبِيْنَ ۗ اِنْ يَكُنْ غَنِيًّا اَوْ فَقِيْرًا فَاَللّٰهُ اَوْلٰى بِهِمَا ۗ فَلَا تَتَّبِعُوْا اَهْوٰى اَنْ تَعْدِلُوْا
وَ اِنْ تَلُوْا اَوْ تُعْرَضُوْا فَاِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرًا ﴿١٣٥﴾

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami sikap adil harus dimiliki guru supaya dapat melaksanakan evaluasi secara objektif tanpa melibatkan permasalahan pribadi dalam penilaian. Hasil analisis pada

¹⁵ Lubis and Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.”

¹⁶ 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>.

¹⁷ Lia Mega Sari, “Evaluasi Dalam Pendidikan Islam,” *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam* 9, no. 2 (November 17, 2018): 211–31, <https://doi.org/10.24042/atjpi.v9i2.3624>.

dimensi *assurance* menunjukkan bahwa siswa merasa belum puas atas jaminan yang diberikan dalam pembelajaran daring.

5. Dimensi *emphaty*

Empati menurut teori kualitas layanan adalah bentuk perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.¹⁸ Dalam dunia pendidikan, sikap empati harus dimiliki seorang guru agar mampu memahami siswa dan membimbingnya sesuai dengan potensi masing-masing.¹⁹ Sedangkan hasil analisis *gap* variabel *emphaty* menunjukkan angka negatif, artinya terjadi kesenjangan antara harapan siswa dengan kinerja guru. Hasil ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Nurfadli dkk.,²⁰ dimana pemahaman guru kepada siswa masih kurang.

Rasa empati atau kepedulian sangat diperhatikan dalam perspektif pendidikan agama Islam. Urgensi kepedulian ini digambarkan Allah dalam Q.S. at Tahrim/66: 6.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قَوْا أَنفُسِكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ
غِلَاطٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ ﴿٦﴾

Tanda kepedulian dan perhatian guru ialah mendidik dan mengajar dengan tujuan mengarahkan siswanya ke jalan yang lurus atau sesuai

¹⁸ A Parsu Parasuraman, Valarie Zeithaml, and Leonard Berry, "Servqual A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64 (January 1, 1988): 12–40.

¹⁹ Fitri Oviyanti, "Urgensi Kecerdasan Interpersonal Bagi Guru," *Tadrib* 3, no. 1 (August 30, 2017): 75–97, <https://doi.org/10.19109/Tadrib.v3i1.1384>.

²⁰ Arif Nurfadli, Lukmandono Lukmandono, and Rony Prabowo, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan Servqual (Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan)," *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* 1, no. 1 (September 26, 2020): 299–306.

ajaran agama Islam. Sebagaimana orang tua yang menjaga keluarganya dari api neraka, seperti pula lah guru menjaga siswanya karena guru merupakan orang tua kedua anak di sekolah.²¹ Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa siswa belum puas dengan empati yang diberikan guru ketika pembelajaran daring.

Selanjutnya hasil analisis *gap* pada MAN 1 kota Banjarmasin menunjukkan rata-rata nilai *performance* hanya 3,28 sedangkan rata-rata nilai *importance* adalah 3,67. Adapun hasil analisis *gap* pada MAN 2 kota Banjarmasin juga menunjukkan rata-rata nilai *performance* 3,49 lebih rendah dari rata-rata nilai *importance* yaitu 4. Hasil analisis *gap* pada MAN 3 kota Banjarmasin menunjukkan hasil yang tidak berbeda dari dua MAN lainnya yaitu rata-rata nilai *performance* 3,46 lebih kecil dari rata-rata nilai *importance* yaitu 3,97.

Kendati analisis *gap* pada tiga MAN menunjukkan hasil yang sama namun terdapat perbedaan pada tingkat besar kecilnya *gap* pervariabel dari setiap madrasah. Berdasarkan penilaian siswa MAN 2 kota Banjarmasin bahwa kemampuan dan kehandalan guru pada saat mengajar secara daring atau variabel *reliability* memiliki nilai *gap* paling besar dibandingkan empat dari variabel lainnya dengan nilai *gap* sebesar -0,74. Sedangkan dari hasil analisis *gap* pada MAN 1 dan 3 kota Banjarmasin menunjukkan kesenjangan yang paling dirasakan siswa adalah respon dan daya tanggap guru ketika

²¹ Mohammad Roqib and Nurfuadi, *Kepribadian Guru* (Yogyakarta: CV. Cinta Buku, 2020), 106.

proses pembelajaran daring berlangsung dengan nilai *gap* variabel *responsive* yaitu -0,57 pada MAN 1 dan 0,62 pada MAN 3.

Berdasarkan analisis kepentingan dan prioritas peningkatan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), menunjukkan hasil bahwa ada enam atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan yaitu:

1. Atribut P5 berisikan pernyataan “kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran daring di tengah/saat pembelajaran berlangsung”. Atribut ini memiliki nilai rata-rata *importance* yang tinggi, tapi nilai rata-rata *performancenya* dibawah nilai rata-rata tingkat *performance* keseluruhan. Keadaan ini mengharuskan pihak madrasah untuk meninjau kembali pemilihan platform agar siswa mudah mengoprasikannya dan kestabilan koneksi dapat terjaga hingga pembelajaran berakhir. Sejalan dengan ini, Caicedo dkk., menjelaskan beberapa faktor yang dapat menumbuhkan minat siswa saat menggunakan platform *online* adalah kecepatan mengunduh konten, pengaturan konten dan kemudahan akses pada platform.²² Sehingga kegiatan belajar daring dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
2. Selanjutnya atribut P8, pernyataan “guru handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring”. Atribut ini menjadi yang harus diprioritaskan pihak madrasah untuk perbaikan dan peningkatan pembelajaran daring.

²² Quijano-Caicedo et al., “Service Quality for Continuing Higher Education in Online Learning Environments.”

Berdasarkan penelitian Firmansyah dkk.,²³ keterampilan guru dalam membuat pembelajaran yang menarik akan menjadikan pembelajaran daring yang efektif. Solusi yang kiranya dapat mengatasi ini adalah dengan cara meninjau ulang dan memilih metode dan strategi yang dianggap efektif dan efisien untuk digunakan dalam pembelajaran daring.

3. Pernyataan atribut P9, “guru handal dalam penggunaan platform (aplikasi) saat pembelajaran daring” memiliki nilai rata-rata *performance* yang rendah, sedangkan nilai rata-rata *importance* atribut ini tinggi. Artinya kehandalan guru dalam menggunakan platform perlu dijadikan prioritas peningkatan pembelajaran daring. Perlu diadakannya sosialisasi dan penyuluhan penggunaan platform pembelajaran daring merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh untuk permasalahan ini.
4. Atribut P11 “guru mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring”. Berdasarkan analisis IPA, pernyataan tersebut termasuk ke dalam kuadran I yang menandakan perlu dijadikan prioritas guna meningkatkan pembelajaran daring. Hendaknya guru mampu mengembangkan dan menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi. Sejalan dengan ini hasil penelitian Firman dkk., menegaskan bahwa guru dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi.²⁴ Perkembangan teknologi yang pesat membuat proses pembelajaran menjadi lebih fleksibel, dimana kegiatan belajar mengajar

²³ Firmansyah, Kejora, and Akil, “Studi Analisis Pemanfaatan Whatsapp dalam Pembelajaran Daring Akidah Akhlak pada Siswa Madrasah Aliyah.”

²⁴ Firman, Isriwal P. A, and Rusdinal, “Kompetensi Guru: Dalam Mewujudkan Generasi Berkarakter dan Terampil di Era 4.0,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 3, no. 3 (December 3, 2019): 1627–32, <https://doi.org/10.31004/jptam.v3i3.411>.

tidak mengharuskan guru dan siswa bertatap muka secara langsung seperti pembelajaran daring. Untuk itu kemampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi merupakan kompetensi yang harus dimiliki guru sekarang ini.

5. Dua atribut terakhir yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah atribut P19 “guru memahami kesulitan siswa dalam proses pembelajaran daring” dan atribut P20 “guru perhatian dengan siswa selama pembelajaran daring”. Kedua atribut ini merupakan pecahan dari variabel *emphaty* (empati), memiliki nilai rata-rata *importance* yang tinggi, namun nilai rata-rata *performancenya* rendah. Hendaknya guru dapat memberikan perhatian lebih kepada siswa dan memahami keadaan setiap siswa saat belajar secara *online*. Sejalan dengan ini penelitian Oviyanti menekankan betapa pentingnya kecerdasan interpersonal dan guru harus mempunyai rasa empati dalam dirinya.²⁵ Dengan begitu guru dapat mengarahkan dan membimbing siswa sesuai potensi yang dimilikinya.

²⁵ Oviyanti, “Urgensi Kecerdasan Interpersonal Bagi Guru.”