

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil analisis *gap* dengan menggunakan metode *service quality* menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara kinerja yang dirasakan dengan kepentingan serta harapan yang diinginkan siswa berdasarkan perolehan nilai rata-rata *performance* keseluruhan atribut hanya sebesar 3,41, angka ini lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat *importance* keseluruhan atribut dengan nilai 3,88. Hasil ini menunjukkan bahwa siswa belum puas terhadap pembelajaran daring di MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin dengan indikator sebagai berikut:

1. Siswa belum merasa puas terhadap penggunaan media interaktif dan platform daring berdasarkan perolehan nilai *gap* -0,29 pada variabel *Tangible*.
2. Siswa belum merasa puas terhadap kemampuan dan kehandalan guru ketika mengajar secara daring berdasarkan perolehan nilai *gap* -0,59 pada variabel *Reliability*.
3. Siswa belum merasa puas terhadap respon dan tanggapan guru dalam pembelajaran daring berdasarkan perolehan nilai *gap* -0,60 pada variabel *Responsive*.

4. Siswa belum merasa puas atas jaminan yang diberikan guru saat pembelajaran daring berdasarkan perolehan nilai *gap* -0,45 pada variabel *Assurance*.
5. Siswa belum merasa puas terhadap empati guru ketika pelaksanaan pembelajaran daring berdasarkan perolehan nilai *gap* -0,59 pada variabel *Emphaty*.
6. Siswa belum merasa puas terhadap pembelajaran daring di setiap MAN berdasarkan perolehan nilai *gap* -0,39 pada MAN 1, -0,51 pada MAN 2 dan -0,52 pada MAN 3.

B. Rekomendasi dan Saran

Hasil penelitian ini menyajikan data yang menyatakan bahwa siswa belum merasa puas terhadap pembelajaran daring dan menunjukkan faktor-faktor prioritas yang memerlukan peningkatan serta perbaikan. Adanya penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan pembelajaran daring sangat dibutuhkan dan diharapkan bagi MAN 1, 2 dan 3 kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil analisis kepentingan dan perbaikan menggunakan metode *importance performance analysis*, ada enam atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan yaitu:

1. P5 (Kemudahan akses dan koneksi platform ketika pembelajaran berlangsung)
2. P8 (Kemampuan guru dalam mengelola kelas)
3. P9 (Kemampuan guru menggunakan platform pembelajaran daring)

4. P11 (Kemampuan guru beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke daring)
5. P19 (Kepahaman guru terhadap kesulitan siswa saat pembelajaran)
6. P20 (Perhatian guru kepada siswa selama pembelajaran)

Beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Kepada pengembang kurikulum pada setiap madrasah dapat memberikan layanan dan opsi-opsi platform untuk pembelajaran daring.
2. Kepada guru kiranya lebih memahami lagi pemilihan dan penggunaan platform yang digunakan untuk pembelajaran daring.
3. Kepada guru untuk dapat memberikan rasa simpati dan empati kepada siswa ketika belajar daring.