

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 atau *Coronavirus novel* merupakan penyakit yang menyerang sistem pernapasan yang bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernafasan, infeksi paru-paru yang berat hingga kematian (Bao et al., 2020), tersebar luas di berbagai negara. Berdasarkan data dari *World Health Organization* dan *Public Health Emergency Operating Center* di Kementerian Kesehatan pertanggal 22 November 2021, tidak hanya di Negara Indonesia saja yang terjangkit virus *Covid-19* tetapi sekitar 204 negara lainnya telah terinfeksi *Covid-19*. Namun, semua negara di dunia berusaha untuk melakukan *social distancing* (Annisa, 2021). *Covid-19* dengan mudah menginfeksi manusia, menyebabkan banyak negeri mengubah pola belajar konvensional menjadi daring. Menurut Viner (2020), penutupan lembaga pendidikan berdasarkan dengan pengurangan kontak fisik dan sosial antar pelajar guna mengurangi penyebaran virus diantara orang-orang serta mengurangi jumlah penyedia layanan kesehatan yang memberikan perawatan pasien.

Indonesia saat ini menjadi negara dengan jumlah kasus *Covid-19* tertinggi di Asia Tenggara. Pertanggal 22 November 2021, menurut informasi dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, total kasus terjangkit *Covid-19* di Indonesia telah mencapai 4.251.076 kasus dan kemungkinan akan terus meningkat (Annisa, 2021). Sejak merebaknya virus *Covid-19*, kegiatan belajar mengajar siswa berlangsung secara daring dirumah. Strategi pembelajaran dirumah dirancang untuk mengendalikan penyebaran *Covid-19* dan membantu mengurangi reaksi menular pada siswa maupun mahasiswa. Kondisi ini telah memaksa sekolah dan siswa untuk melanjutkan aktivitas belajarnya melalui pembelajaran daring. Peralihan mendadak dari pembelajaran tatap muka ke pembelajaran daring menghasilkan pembelajaran yang kurang optimal. Pembelajaran daring memiliki banyak kendala yang tidak pernah dipersiapkan dengan matang. Berdasarkan

pengamatan yang telah dilakukan, selama pembelajaran daring di masa pandemi ini, banyak pelajar di SMA XYZ mengeluhkan sistem pembelajaran daring yang sedang berjalan. Dampak dari sistem pembelajaran daring adalah terbatasnya penggunaan media dan peralatan daring seperti handphone, laptop, kuota internet yang kurang, sinyal internet tidak mendukung, kecepatan internet yang tidak stabil serta kurangnya pemahaman terhadap materi pembelajaran yang diajarkan. Untuk itu, pembelajaran daring perlu meningkatkan kualitas layanan dan mengevaluasi proses pembelajaran daring yang dilaksanakan.

Service Quality adalah metode yang menggunakan kesenjangan untuk menggambarkan perbedaan persepsi pelanggan dan harapan layanan untuk mengukur kualitas layanan. Metode *Service Quality* mampu memahami tren kualitas layanan melalui survei secara berkala yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan (Harianja et al., 2015). *Service Quality* yakni metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan, termasuk layanan institusi pendidikan. Menurut Margareta & Wahyuni (2017), beberapa keunggulan metode *Service Quality* telah terbukti dapat diandalkan, valid dalam sejumlah situasi layanan dan prosedur analitis standar untuk menafsirkan hasil. Inilah alasan penelitian ini memilih pendekatan *Service Quality*.

Service Quality hanya menganalisis tentang kesenjangan yang terjadi antara harapan pelajar dengan persepsi yang diberikan layanan, sedangkan dibutuhkan analisa tentang tingkat kepentingan variabel menurut pelajar terkait dengan kemampuan pembelajaran daring. Oleh karena itu digunakan analisis tingkat kepentingan dengan metode *Importance Performance Analysis*. Menurut Syahputra et al (2020) metode *Importance Performance Analysis* sangat baik dan akurat dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Proses penjabaran metode *Importance Performance Analysis* detail mulai dari menunjukkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan atribut yang perlu dipertahankan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis mengambil sebuah judul: “Analisis Peningkatan Pembelajaran Daring Di SMA

XYZ Menggunakan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis*".

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, berikut rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil penilaian dari kualitas pelayanan pembelajaran daring SMA XYZ menggunakan metode *Service Quality*?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas tinggi dan prioritas rendah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran daring pada SMA XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil penilaian dari kualitas pelayanan daring SMA XYZ dengan menggunakan metode *Service Quality*.
2. Untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas tinggi dan prioritas rendah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran daring pada SMA XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penilaian kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai masukan ataupun usulan yang sesuai dengan atribut-atribut pada kuesioner dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan daring SMA XYZ.
2. Peneliti mampu memberikan usulan perbaikan guna meningkat kualitas pelayanan daring SMA XYZ.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini ditentukan batasan masalah agar pembahasan tidak terlalu meluas, antara lain adalah:

1. Menggunakan data historis, yakni data SMA XYZ pada tahun 2020-2021.
2. Penelitian hanya dilakukan pada proses daring terhadap pelayanan siswa.
3. Pengisian pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan adalah hal-hal yang mempengaruhi seberapa puas pelanggan, khususnya siswa SMA XYZ.
4. Responden dalam pengisian kuesioner siswa dan siswi yang bersekolah di SMA XYZ.

1.6 Asumsi Penelitian

Adapun asumsi yang mendasari permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya perubahan jumlah guru dan siswa baik yang dipindah tugaskan ke sekolah lain ataupun kedatangan siswa pindahan dalam penelitian ini.
2. Media pembelajaran daring yang digunakan adalah *whatsapp group* dan *google classroom*.
3. Pemahaman responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan bersikap netral terhadap penilaian yang diberikan terhadap kualitas pelayanan media pembelajaran.