

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan kunci terpenting untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang lebih utama dan dirancang untuk mengeluarkan kapasitas setiap orang dari guru ke siswa. Tentunya pendidikan yang berkualitas memiliki sistem perencanaan yang baik yang akan menyertakan semua pemangku kepentingan ikut berpartisipasi (Fitriana dkk., 2022).

SMAN 2 Sano Nggoang adalah salah satu SMA di Desa Golo Mbu, Kecamatan Sano Nggoang, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. SMAN 2 Sano Nggoang menyediakan akses internet yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar menjadi lebih mudah. SMAN 2 Sano Nggoang telah menggunakan *e-learning* sebagai alat atau sarana pembelajaran demi mendukung efektivitas dan kualitas pembelajaran. Metode *e-learning* dikembangkan untuk siswa, agar dapat mengirim tugas, mengunggah materi, melakukan absensi dan dapat berinteraksi dengan guru atau siswa lainnya. Nilai setiap mata pengajaran yang diperoleh dari kuis atau tes siswa.

Dalam proses pembelajaran ini siswa belum bisa memahami secara penuh dan belum puas tentang metode pembelajaran *e-learning*. Hal ini dikarenakan sebagai siswa masih bingung dengan metode pembelajaran *e-learning*, sebab *e-learning* merupakan hal baru bagi siswa.

Di Indonesia, penggunaan *e-learning* semakin populer semenjak adanya pandemi Covid-19, dan sangat bermanfaat bagi teknologi komunikasi dalam kegiatan pembelajar (Romadon & Ali, 2021). *E-learning* ini digunakan di SMA Negeri 2 Sano Nggoang sebagai metode penyampaian materi dan interaksi antara siswa dengan konten pembelajaran, guru, dan semua siswa.

Metode *Service Quality* adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam konteks layanan elektronik atau layanan online (Rozzyanti, 2019). Menurut Parasuraman dalam (Bachmid, 2023) “metode *ServQual* memiliki 5 dimensi pengukuran yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.” Dengan menggunakan pendekatan ini, sekolah

dapat memahami bagaimana siswa menilai dan merespons layanan yang disediakan secara digital. Tujuan utama melibatkan pemahaman lebih mendalam terhadap persepsi dan harapan pelanggan terkait kualitas *e-learning*, serta mengidentifikasi kesenjangan antara keduanya (Sellang dkk., 2022).

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan memprioritaskan aspek-aspek berbeda dalam suatu sistem berdasarkan pada dua dimensi utama yaitu *Importance* (Keberterimaan) dan *Performance* (Kinerja) (Mudjanarko dkk., 2020). Metode ini sering digunakan dalam konteks penelitian pemasaran, manajemen kualitas, dan pengembangan produk atau layanan. IPA membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan (*Importance*) dan sejauh mana aspek tersebut memenuhi harapan mereka (*Performance*).

Dengan demikian, peneliti bermaksud menggunakan dua metode yaitu *servqual* dan IPA untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap metode pembelajaran *e-learning* pada kinerja guru dan lembaga pendidikan SMAN 2 Sano Nggoang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan *e-learning* yang diterapkan di sekolah SMAN 2 Sano Nggoang?
2. Bagaimana langkah-langkah guru dalam menyajikan *e-learning* untuk pembelajaran di SMAN 2 Sano Nggoang?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan siswa dan solusi terhadap kualitas pelayanan *e-learning*.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah guru dalam menyajikan *e-learning* untuk pembelajaran di SMAN 2 Sano Nggoang.

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas. Pada penelitian ini dibatasi beberapa hal antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada SMAN 2 Sano Nggoang, Kecamatan Sano Nggoang, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden memiliki fasilitas penunjang *e-learning*, seperti internet, laptop, *handphone*, dan lain sebagainya.
3. Ruang lingkup penelitian ini hanya berfokus pada siswa/siswi SMAN 2 Sano Nggoang yang pernah/sedang melakukan pembelajaran daring (*e-learning*).
4. Kajian ini hanya berfokus pada dimensi layanan pendidikan yang diukur dengan metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan praktis yang akan dijelaskan sebagai berikut.

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumbangasih dalam disiplin ilmu Teknologi Pendidikan khususnya untuk konsentrasi Teknologi Informasi dan dapat menjadi sebuah masukan materi dan tambahan kajian untuk dipelajari secara lebih mendalam dalam bidang akademik.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan *e-learning* di SMAN 2 Sano Nggoang, sehingga siswa dapat mengakses pendidikan yang lebih baik.

###### b. Bagi Siswa

Penelitian harapannya dapat memberikan informasi dan memberikan pengetahuan kepada siswa di SMAN 2 Sano Nggoang tentang manfaat *e-learning*.

###### c. Bagi Peneliti

Harapannya dapat memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan dan mampu menghasilkan karya yang berguna untuk orang lain.

d. Bagi Masyarakat

Masyarakat dan orang tua siswa dapat lebih terlibat dalam memantau dan mendukung pengembangan layanan *e-learning* di sekolah, sehingga menciptakan keterlibatan yang positif dalam pendidikan.