

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir, telah merubah pandangan masyarakat untuk menerima berbagai informasi tanpa batas dari surat kabar, media audio visual dan elektronik, tetapi juga dari informasi lain melalui internet. Pengaruh penting perkembangan teknologi ini adalah dalam bidang pendidikan, dimana terdapat unsur guru sebagai sumber informasi, media sebagai sarana penyampaian gagasan, bahan pembelajaran serta siswa itu sendiri yang merupakan bagian dari unsur tersebut menarik pendukung media, yang merangsang untuk pembelajaran *online*. Perlu dibuat ajar materi dan dikemas dalam aplikasi pembelajaran *online*, yang dapat meningkatkan kualitas bahan ajar guru dan meningkat minat belajar siswa (Rahmat & Imam Arif, 2019).

Tantangan bagi sekolah terus dilaksanakan pembelajaran daring harus dapat meningkat kinerja siswa dalam beraktivitas.. Kegiatan siswa dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi interaktif dan sangat mudah digunakan oleh para siswa (Devani, 2016). Nilai per mata pengajaran yang diperoleh dari kuis atau tes siswa. Analisis kualitas layanan e- learning menggunakan metode kualitas layanan. Salah satu faktor adalah kepuasan pengguna, baik guru maupun siswa keberhasilan pengembangan dan implementasi pembelajaran daring. *E-learning* adalah metode pembelajaran yang mendukung pembelajaran *online*. Metode *servqual* digunakan untuk menentukan persepsi dan harapan pengguna (Theresiawati & zaidiah, 2021).

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

(Sutartiah, 2017). Pengembangan mutu pastinya tidak terlepas dari manajemen yang harus dikelola dengan sangat produktif yang juga mempengaruhi daya saing lulusan di sekolah, sehingga sekolah harus terus mengembangkan produktivitas, pembaruan dan pemodernan peserta didik (Amin, 2017).

Sesungguhnya ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi yang muktahir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap anak didik, kurikulum yang memadai atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Kualitas persepsi diukur dengan persepsi yang dikukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatkan minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam pelaksanaannya, mutu sebenarnya adalah profil lulusan lembaga pendidikan menurut kualifikasi tujuan pendidikan berupa standar keterampilan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Pada saat yang sama, kualitas pendidikan yang dirasakan adalah kepuasan pelanggan dan meningkatnya minat klien eksternal dan pada lulusan lembaga pendidikan (Sallis, 2016).

Layanan pendidikan tinggi memegang peranan penting karena dapat menjadi strategi untuk meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi, tetapi juga dibutuhkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan siswa. Untuk mencapai implementasi kelembagaan, lembaga harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (Iwijayanti & Jannah, 2019). Institusi pendidikan memiliki strategi untuk mengolah kualitas layanan pendidikan yang diberikan untuk mendapatkan keunggulan yang masuk akal. Kualitas layanan dianggap sebagai indikator kemampuan sentral dan peran kunci dalam pelatihan penyediaan pelayanan sekolah. Kualitas pelayanan sangat penting untuk menjaga kepuasan siswa ketika persepsi kepuasan sangat tinggi, karena hal ini mempengaruhi potensi pelanggan (Budiarti, et al., 2018).

SMAN 2 Komodo merupakan salah satu sekolah menengah atas yang terletak di Nusa Tenggara Timur. Pendidikan e- learning telah menjadi bagian penting dari sistem pendidikan modern. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, institusi pendidikan SMAN 2 Komodo telah mengadopsi pembelajaran *e-learning* sebagai metode pengajaran yang efektif. Meskipun e- learning menawarkan banyak keuntungan, kualitas pelayanan pelatihan *e-learning* harus dievaluasi untuk memastikan kepuasan pengguna yaitu siswa. SMAN 2 Komodo salah satu sekolah menengah di kawasan ini, namun belum jelas sejauh mana *e-learning* SMAN 2 Komodo telah memenuhi harapan pengguna seperti siswa.

E-learning yang dimaksud adalah suatu sistem pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, untuk menyediakan platform pembelajaran daring atau *online*. *E-learning* ini digunakan di SMA Negeri 2 Komodo sebagai metode penyampaian materi dan interaksi antara siswa dengan konten pembelajaran, guru, dan sesama siswa. Dalam penelitian ini, *e-learning* ini berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh SMAN 2 Komodo kepada siswanya, termasuk konten pembelajaran, ketersediaan koneksi internet yang stabil, dukungan dan bantuan yang diberikan dalam penggunaan platform, tanggapan terhadap pertanyaan dan masukan siswa, serta jaminan keamanan informasi pribadi siswa dalam layanan *e-learning*.

Kualitas layanan *e-learning* menggunakan metode SERVQUAL membantu menilai kepuasan pengguna SMAN 2 Komodo terhadap layanan e- learning. Metode servqual memungkinkan kita untuk memahami perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna tentang kualitas layanan. Pemilihan metode servqual didasari oleh beberapa alasan yang mendasar yaitu metode servqual telah terbukti efektif dalam mengukur kualitas layanan dari perspektif pelanggan. Dalam konteks pendidikan *e-learning* di SMA N 2 Komodo, metode ini dapat memberikan pandangan menyeluruh tentang sejauh mana harapan siswa terpenuhi oleh layanan *e-learning* yang

disediakan, metode servqual memiliki kerangka kerja yang terstruktur dan komprehensif dalam mengidentifikasi dimensi-dimensi yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dengan mengukur dimensi-dimensi seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, kita dapat menggali informasi yang mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan layanan *e-learning* di SMA N 2 Komodo. Dengan demikian hasil analisis ini memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan layanan pembelajaran dan memberikan wawasan tentang area untuk perbaikan.

Dengan analisis ini diharapkan dapat diketahui persepsi siswa terhadap kualitas layanan pendidikan di SMAN 2 Komodo dan harapan siswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Mengetahui hasil analisis kepuasan siswa terhadap kualitas layanan pendidikan *e-learning* dapat diambil langkah-langkah untuk meningkatkan layanan agar siswa mendapatkan pendidikan yang sangat berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh tangibles terhadap kepuasan siswa pada kualitas layanan konten *e-learning*?
2. Bagaimana pengaruh reliability terhadap kepuasan siswa pada ketersediaan koneksi internet yang stabil?
3. Bagaimana pengaruh empathy terhadap kepuasan siswa pada dukungan dan bantuan yang memadai dalam penggunaan *e-learning*?
4. Bagaimana pengaruh responsiveness terhadap kepuasan siswa pada menanggapi pertanyaan dan masukan dalam lingkungan *e-learning*?
5. Bagaimana pengaruh Assurance terhadap kepuasan siswa pada keamanan informasi pribadi penggunaan dalam layanan *e-learning*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan dapat diuraikan antara lain yaitu:

1. Untuk menilai sejauh mana elemen fisik dan aspek tampilan dari platform *e-learning* (tangibles) berkontribusi terhadap tingkat kepuasan siswa dalam hal konten yang disediakan melalui platform tersebut.
2. Untuk menilai sejauh mana kemampuan layanan dalam menyediakan koneksi internet yang stabil (reliability) mempengaruhi kepuasan siswa terhadap pengalaman belajar mereka melalui platform *e-learning*.
3. Untuk menganalisis sejauh mana tingkat empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan *e-learning* mempengaruhi persepsi siswa tentang kualitas dukungan dan bantuan yang mereka terima, serta bagaimana hal ini berkontribusi pada kepuasan mereka.
4. Untuk mengidentifikasi sejauh mana tanggapan yang cepat dan efektif dari pihak penyedia layanan *e-learning* terhadap pertanyaan dan masukan siswa berkontribusi pada tingkat kepuasan siswa terhadap layanan *e-learning* yang diberikan.
5. Untuk memahami sejauh mana jaminan keamanan informasi pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan *e-learning* berdampak pada tingkat kepuasan siswa terhadap penggunaan layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi SMAN 2 Komodo dapat menjadi masukan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan
2. Manfaat bagi siswa SMAN 2 Komodo, penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat tentang kepuasan siswa terhadap layanan *e-learning* yang ada di sekolah.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian dengan metode SERVQUAL. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan pengetahuan di bidang pendidikan dan pengukuran kepuasan pelanggan.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan *e-learning* di SMAN 2 Komodo.

1.5 Batasan Penelitian

1. Responden dalam penelitian ini hanya melibatkan siswa SMAN 2 Komodo sebagai penggunaan layanan, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk sekolah atau siswa yang berbeda.
2. Kajian ini hanya berfokus pada dimensi layanan pendidikan yang diukur dengan metode SERVQUAL.
3. Penelitian ini hanya mengikutsertakan siswa yang aktif belajar di SMAN 2 Komodo, sehingga siswa yang sudah lulus ataupun pindah sekolah lain tidak termasuk dalam populasi penelitian