

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah hal terpenting bagi semua negara untuk berkembang cepat. Misi pendidikan adalah mendukung pembangunan nasional dalam arti yang seluas- luasnya, mengembangkan sumber daya manusia yang terampil yang akan memperoleh ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan kebutuhan pembangunannya. Peningkatan potensi individu sebagai sumber daya manusia yang berkontribusi dalam pemberdayaan masyarakat dan bangsa merupakan hakikat proses pendidikan.

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 dan 3 yang mendefinisikan pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, dan akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Kualitas pendidikan suatu bangsa dapat ditingkatkan dengan menggunakan gagasan UNESCO (*United Nations Educational Scientific and Cultural Organization*) dengan Empat Pilar Pendidikan yang meliputi *learn to know, learn to do, learn to be, dan learn to live together*. Negara-negara besar menganggap pendidikan sebagai prioritas utama. Pendidikan di Indonesia menghadapi beberapa masalah di setiap tahapannya.

Pada awal masa pandemic Covid-19, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) meluncurkan Merdeka Belajar episode kedelapan: SMK Pusat Keunggulan, secara dalam jaringan (daring). Program SMK Pusat Keunggulan merupakan perwujudan visi Presiden Joko Widodo terkait pembenahan pendidikan vokasi sebagai strategi pengembangan

sumber daya manusia (SDM) Indonesia. Program SMK Pusat Keunggulan bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang terserap di dunia kerja atau menjadi wirausaha melalui keselarasan pendidikan vokasi yang mendalam dan menyeluruh dengan dunia kerja. Sekolah yang terpilih dalam program SMK Pusat Keunggulan diharapkan menjadi rujukan serta melakukan pengimbasan untuk mendorong peningkatan kualitas dan kinerja SMK di sekitarnya. Upaya mewujudkan keselarasan antara SMK dengan dunia kerja dapat ditempuh melalui pemenuhan delapan aspek link and match. Pertama, kurikulum disusun bersama sejalan dengan penguatan aspek softskills, hardskills, dan karakter kebermanakmukaaan sesuai kebutuhan dunia kerja. Kedua, pembelajaran diupayakan berbasis project riil dari dunia kerja (project based learning) untuk memastikan hardskills, softskills, dan karakter yang kuat. Ketiga, peningkatan jumlah dan peran guru/instruktur dari industri maupun pakar dari dunia kerja.

Salah satu permasalahan dari kurikulum bisa muncul mulai dari *input*, proses sampai *output* dan hal itu merupakan permasalahan yang bersifat substansial, sedangkan praktik dan pelaksanaan pendidikan menjadi permasalahan yang bersifat teknis. Pandemi Covid-19 menimbulkan tantangan baru bagi pendidikan di Indonesia. Sejak meluasnya wabah pandemi Covid-19 pada bulan Maret 2020 di Indonesia, pemerintah memutuskan untuk menghentikan kegiatan belajar mengajar demi memutus rantai penularan virus Covid-19. Surat Edaran No. 4 tahun 2020 dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menganjurkan seluruh kegiatan di institusi pendidikan menjaga jarak dan seluruh penyampaian materi disampaikan di rumah masing-masing. Dengan adanya Surat Edaran dan Perubahan kurikulum tentu saja akan melibatkan perubahan teknologi didalamnya. Pendidikan harus bisa mengikuti perubahan karena perbedaan karakter menjadi faktor utama terjadinya kesinambungan sistem pendidikan. Membahas kesenjangan kurikulum, pada saat ini generasi Z dan generasi A (Alpha) yang digadang-gadang

memiliki ciri khas cakap teknologi, namun generasi x dan generasi y yang baru mengenali teknologi kemungkinan belum terlalu cakap dalam menggunakan teknologi sebagai sarana pembelajaran daring. Mereka masih belum terbiasa dan lebih lambat dalam mempelajari teknologi sehingga menimbulkan perbedaan kecepatan belajar dengan siswa generasi sekarang. Meminimalisir perbedaan pola pendidikan antar generasi maka seluruh aspek dalam bidang pendidikan harus bisa menemukan beberapa teknik dan metode untuk menyampaikan pembelajaran yang relevan dengan ciri khas khususnya generasi Z dan A (Alpha) agar selaras dengan tujuan pendidikan. Adanya keputusan pemerintah tersebut menyebabkan seluruh kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring atau biasa disebut dengan Pembelajaran daring (DARING).

Pembelajaran daring dapat menggunakan berbagai media seperti *Whatsapp*, *Google Classroom*, *Edmodo*, maupun aplikasi belajar daring lainnya. digunakan guru untuk menerapkan DARING. Aplikasi seperti *Google Meet*, *Zoom*, *Cloud Meeting*, *Cisco Webex* juga menjadi alternatif pembelajaran secara sinkronus. Selain itu juga terdapat aplikasi berbayar seperti *Ruang Guru*, *Zenius*, *Quipper*, *Rumah Belajar* dan lainnya. Berbagai media belajar tersebut menjadi sarana bagi guru untuk berkomunikasi, memberikan dan memeriksa tugas siswa, mengirimkan *link* video untuk menunjang pembelajaran, serta memberikan materi pelajaran bagi siswa. Tentunya diperlukan perangkat yang memadai untuk dapat mengakses semua aplikasi tersebut, seperti komputer, telepon genggam, dan laptop dan ketersediaan jaringan internet. Kepuasan tidak dapat disangkal dianggap sebagai salah satu pertimbangan utama dalam menilai efisiensi dan efektivitas setiap usaha. Teori motivasi menegaskan asumsi bahwa kepuasan memiliki keterkaitan dengan motivasi yang dibutuhkan untuk menjadi berhasil (Jr, 2016).

Pembelajaran daring memiliki keuntungan salah satunya fleksibel, dapat diakses secara

luas. Namun faktanya, tidak semua hal tersebut menjadi keuntungan bagi *stakeholder* pendidikan karena pembelajaran kurang terencana sehingga pembelajaran tidak mencapai tujuan yang diinginkan. Terdapat 4 faktor yang sangat mempengaruhi efektivitas dalam pembelajaran menurut (Surjono. 2007).

- 1) **Pendidik meliputi literasi digital, kreatif, dan inovatif.** Perkembangan literasi digital harus dikuasai oleh pendidik apalagi di pembelajaran daring atau online. Tentu hal ini akan mempengaruhi pembelajaran yang efektif. kemudian adanya kreatifitas contohnya dalam hal media pembelajaran ataupun ‘seni dalam mengajar’ harus lebih ditingkatkan. Begitu pula dengan inovasi pembelajaran dari mulai strategi, model, pendekatan, juga media pembelajaran sehingga peserta didik bisa belajar dengn efektif serta menyenangkan.
- 2) **Peserta didik meliputi motivasi, kebosanan, kemandirian, dan sosialisasi.** Apabila motivasi berkurang, maka peserta didik akan cepat bosan dan cenderung tidak fokus selama pembelajaran. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi tujuan tercapainya pembelajaran secara efektif. Begitu juga dengan kemandirian siswa yang memang harus dipupuk oleh guru juga, misalnya walaupun pembelajaran tatap maya atau jarak jauh, siswa diharapkan mengerjakan tugas secara mandiri walaupun didampingi oleh orang tua.
Kemudian karena tidak berjumpa dengan teman-teman sebaya, peserta didik tentu kurang dalam bersosialisasi, dalam hal ini guru harus bisa ‘memutar otak’ untuk tetap mempertahankan sosilisasi peserta didik satu sama lain walaupun terbatas. Contohnya berdiskusi selama pembelajaran daring menggunakan *video conference*, atau membentuk kelompok kecil untuk berdiskusi serta mengerjakan tugas secara daring. Hal ini sedikit akan mempengaruhi pembelajaran yang efektif atau sebaliknya.
- 3) **Sarpras meliputi ketersediaan perangkat dan koneksi internet.** Sarana dan prasarana,

khususnya siswa serta guru yang memiliki sekolah di daerah ‘terpencil’ serta tidak memiliki akses yang memadai, hal ini akan berpengaruh kepada pembelajaran daring yang efektif. apalagi jika koneksi internet yang menjadi fondasi atau penentu saat pembelajaran jarak jauh tidak tersedia, maka pembelajaran juga akan terganggu. Maka, adanya bantuan dari pemerintah seperti bantuan kuota ataupun model pembelajaran lainnya bisa menjadi alternatif.

- 4) **Lembaga meliputi pemenuhan sarpras, LMS, dan pelatihan guru** sangat berperan penting, bagaimana usaha sekolah, pemerintah dalam memenuhi sarana prasarana yang ada di suatu sekolah untuk bisa menyeimbangkan pembelajaran yang efektif, kemudian bagaimana sekolah mengadakan *learning management sistem*, serta guru-guru juga perlu update pengetahuan dengan pelatihan atau webinar.

Kepuasan berfungsi sebagai indikator yang baik dari efektivitas siswa yang berarti bahwa, tingkat kepuasan belajar yang tinggi pada akhirnya akan mengarah pada kondisi emosi dan mental siswa yang baik. Kepuasan mengarah pada perilaku positif saat belajar, ketidakpuasan akan menghasilkan perilaku negatif yang mengakibatkan minat belajar menjadi berkurang, maka kepuasan adalah salah satu bentuk kesuksesan belajar siswa.

Salah satu bentuk kepuasan dalam pembelajaran adalah interaksi siswa dengan guru, materi pelajaran, serta internet *self-efficacy* menjadi penentu kepuasan siswa (Harsasi dan Sutawijaya, 2018). Kepuasan siswa penting dalam evaluasi pembelajaran daring karena terkait dengan kualitas pembelajaran daring dan kinerja siswa. Kepuasan belajar adalah indeks untuk mengevaluasi hasil belajar siswa dan juga merupakan salah satu indikator kualitas pengajaran yang paling penting (Chang & Chang, 2012).

Kepuasan belajar siswa pada pembelajaran daring menjadi tidak dapat diukur karena

interaksi langsung tidak terjadi. Umumnya guru berinteraksi melalui aplikasi Whatsapp Group, dengan tujuan untuk menyampaikan tugas maupun informasi yang terkait dengan sekolah. Seringkali guru memberikan tugas tanpa terlebih dahulu menyampaikan penjelasan materi. Sehingga mau tidak mau, suka tidak suka siswa harus mencari sumber informasi lain seperti bertanya pada orang tua, guru les, teman, dan akhirnya mencari sumber di internet. Tentunya hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi siswa, karena sumber di luar yang seharusnya terkadang tidak dapat memberikan jawaban yang benar.

Pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi bukan hal yang baru di dunia pendidikan Indonesia. Tantangan di era global menuntut siswa menguasai teknologi, kreatif, memiliki motivasi dan gairah belajar yang tinggi, serta mampu melakukan inovasi. Perilaku interaksi siswa dalam kegiatan belajar (kurang/intens) mempengaruhi prestasi belajar siswa, motivasi dan belajar mandiri (Irfan Fauzi and Iman Hermawan Sastra Khusuma, 2020). Motivasi merupakan faktor krusial dalam pembelajaran daring. Motivasi siswa sangat penting untuk keterlibatan kognitif dalam proses pendidikan yang panjang dan berkelanjutan. Kenyamanan dan fleksibilitas pembelajaran online memiliki pengaruh penting pada motivasi siswa untuk belajar daring. Siswa terpaksa belajar mandiri ketika instruksi kelas tatap muka tidak tersedia atau tidak memungkinkan karena berbagai hal. Siswa lebih cenderung menjadi lebih termotivasi belajar mandiri jika mereka merasakan tujuan pembelajaran lebih relevan, dan kompetensi penggunaan teknologi lebih tinggi (Ayça Çebi and Tolga Güyer, 2020). Sebelum terjadinya pandemi Covid-19, masalah motivasi belajar daring secara mandiri ini tidak pernah tersentuh oleh para peneliti. Terlebih karena pendidikan di Indonesia masih menggunakan sistem tradisional dengan tatap muka.

Kualitas pelayanan dalam lingkungan belajar tradisional terikat oleh lokasi dan kehadiran guru dan siswa, disajikan secara langsung, dikendalikan oleh guru dan menggunakan metode

pengajaran linear (Horvitz, Brian S. 2007). Kualitas pencapaian siswa sangat dipengaruhi oleh lingkungan pengajaran dan kelas, motivasi siswa, faktor emosional dan kognitif. Kualitas pelayanan (*service quality*) umumnya dikaitkan dengan penelitian pemasaran (*marketing*). Konsep kualitas pelayanan yang banyak digunakan adalah SERVQUAL (Parasuraman, et al., 1985, 1988) dan SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992, 1994). Kualitas pelayanan menjadi penentu kemampuan bersaing sekolah di dunia pendidikan. Padahal agar dapat berkompetisi di dunia pendidikan, sekolah harus memiliki keunggulan dibandingkan dengan sekolah lainnya. Hal yang menjadi kekhawatiran dalam menerima konsep ini adalah karena pemasaran diorientasikan dengan bisnis, sementara esensi daripada pendidikan memberikan pengetahuan dan keterampilan. Hal ini tentu saja berbeda jika pendidik memahami bahwa di dalam pemasaran pun memiliki unsur memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen yang dalam hal ini adalah para siswa. Siswa merupakan pelanggan utama di lembaga pendidikan, siswa membutuhkan lingkungan yang cocok untuk menciptakan suasana belajar yang baik (Hartnett, Maggie. 2016). Penilaian kualitas layanan adalah proses kognitif, artinya penilaian kualitas layanan adalah hasil psikologis dari persepsi, pembelajaran, penalaran dan pemahaman atribut layanan (Albrecht, Simon L., Bakker, Arnold B. 2021)

Kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing lembaga pendidikan menjadi sangat penting untuk menentukan kelangsungan sekolah. Sehingga pengukuran kualitas pelayanan ini menjadi penting untuk strategi pengembangan pendidikan di masa yang mendatang. Lembaga pendidikan harus memastikan bahwa semua layanan dikelola dengan optimal untuk meningkatkan kualitas yang dirasakan konsumen, dalam hal ini siswa; perlu untuk memantau kualitas layanan yang diberikan dengan tujuan untuk pengembangan berkelanjutan. Kepuasan siswa dengan layanan pendidikan dapat dianggap sebagai faktor kualitas yang signifikan dalam

pengaturan pendidikan. Pemantauan kualitas layanan pendidikan dapat mencakup evaluasi lingkungan pendidikan reguler, umpan balik siswa menjadi kontribusi penting untuk proses mengelola lingkungan pendidikan yang berpusat pada pelajar. Umpan balik siswa tentang kualitas layanan yang disediakan oleh institut berguna untuk peningkatan kinerja lembaga termasuk dalam aspek pengajaran; kurikulum pendidikan; sebagai panduan bagi calon siswa untuk memilih sekolah dan sebagai metode pengukuran kualitas (Sid Nair, C., Murdoch, N., & Mertova, P. 2011).

Penggunaan internet khususnya pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini sangat meningkat. Tidak mengherankan sebab internet menjadi sumber informasi yang tidak terbatas, cepat, dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Selain itu penguasaan teknologi dikalangan siswa juga memungkinkan tingginya penggunaan internet. Salah satu pemanfaatan internet yang digunakan di kalangan siswa adalah media sosial. Media sosial yang merupakan tempat bersosialisasi membuat orang dapat berbaur dengan orang lain di tempat dan waktu yang berbeda. Tanpa usaha membaca berbagai literatur informasi dapat dengan cepat diperoleh melalui media sosial. Interaksi dengan media sosial tidak hanya berupa teks namun juga video dan foto. Informasi yang diberikan merupakan kondisi yang benar-benar terjadi saat itu (*real-time*).

Di Indonesia penggunaan media sosial ini mencapai empat puluh persen dari jumlah populasi masyarakat atau sejumlah 106 juta pengguna *We are Social* (We Are Social. Digital in 2017). Setiap orang yang memiliki telepon genggam setidaknya memiliki satu aplikasi media sosial. Media sosial dapat digunakan untuk berjualan, memasarkan produk, memperluas lingkup pertemanan, berbelanja, mengirimkan tugas, belajar bersama teman, bahkan mencari lowongan kerja. Media sosial yang tadinya digunakan untuk komunikasi setidaknya mampu meningkatkan kualitas hidup siswa baik dalam hal perilaku maupun kualitas belajar. Partisipasi dalam berbagai

bentuk media sosial secara rutin memberikan manfaat dalam mengembangkan komunikasi, konektivitas sosial, bahkan keterampilan teknis bagi anak-anak dan remaja (O’Keeffe, G. S., Clarke-Pearson, K., Mulligan. 2011).

Konsekuensi utama dari pada penggunaan media sosial dalam pembelajaran adalah dampaknya pada siswa. Media sosial mendorong lebih banyak interaksi, kolaborasi, dan partisipasi dari pengguna. Pembelajaran informal melalui media sosial dapat memberikan peluang untuk meningkatkan keterlibatan siswa dalam pengaturan pembelajaran formal sosial online situs jaringan dapat memberikan momen yang dapat diajar dan meningkatkan pembelajaran siswa (Vie, S. 2007). Hasil pembelajaran siswa dan efektivitas pengajaran harus dinilai untuk menentukan konsekuensi penggunaan media sosial untuk pembelajaran (Foroughi, A. 2011). Hasil belajar, seperti nilai dan kepuasan siswa kepuasan dilaporkan untuk tujuan evaluasi, seperti diketahui kepuasan siswa dan hasil pembelajaran memiliki keterkaitan (Cao, Y., & Hong, P. (2011).

Saat ini semua institusi dan masyarakat membutuhkan guru yang dapat beradaptasi dengan cepat dan efektif dengan tantangan yang berubah sesuai kebutuhan dan tuntutan sistem pendidikan. Guru dituntut untuk menjadi fasih dalam penggunaan teknologi pendidikan yang berarti melampaui sekadar kompetensi pemahaman jaringan hubungan yang kompleks antara pengguna, teknologi, praktik, dan alat. Guru harus memahami peran mereka dalam ruang kelas yang berorientasi teknologi.

Guru memiliki peran penting dalam mengembangkan kesadaran tentang keterjangkauan teknis dan pedagogis alat dan sumber daya, serta kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi secara efektif di kelas (Guichon, N., & Hauck, M. 2011). Kemampuan ini telah disebut kompetensi tekno-pedagogis untuk menangkap kombinasi pengetahuan teknologi dan keahlian

pedagogis yang dibutuhkan. Penelitian Absari, N., Priyanto, P., & Muslikhin, menemukan bahwa guru tidak memanfaatkan secara optimal teknologi disediakan. Guru cenderung hanya menggunakan presentasi dan video. Selanjutnya, kebanyakan guru tidak dapat menggabungkan konten pengetahuan (*content knowledge*) dan pengetahuan lain yang akan diajarkan di dalam kelas (Absari, N., Priyanto, P., & Muslikhin, M. 2020) Mereka juga tidak dapat menggabungkan pedagogi dan pengetahuan lain dan secara tepat menggunakannya dalam proses pembelajaran. Sehingga guru tidak mampu untuk menggabungkan pengetahuan konten, pedagogi, dan teknologi sekaligus dalam proses pembelajaran. Manfaat dari konferensi video hanya dapat diwujudkan ketika perhatian diberikan untuk merencanakan sesi tersebut, jika tidak, jauh dari membantu, pertemuan ini bisa menjadi tidak membantu, membuat frustrasi dan memakan waktu (Grenon, V., Lafleur, F., & Samson, G. 2019).

Semua pihak yang menjalani pembelajaran daring atau secara daring mengalami kepanikan baik guru dan siswa sekalipun, masalah teknis menjadi salah satu kendala dari sekian banyak kendala dan problem dalam proses belajar mengajar secara daring. Masalah teknis yang ditemui biasanya mulai dari kendala kuota, signal, hingga kendala aplikasi yang dipakai—termasuk banyaknya tugas yang diberikan selama pandemi Covid-19. Oleh karena itu, sebenarnya secara umum belum siap untuk melakukan pembelajaran daring atau secara daring, apalagi siswa banyak yang berkomentar tentang keluhan gagalnya memahami materi yang disampaikan lewat daring. Hal ini memang dirasa wajar karena baik siswa dan guru belum adanya peralihan dan kemampuan adaptasi dari pembelajaran seperti ini. Setidaknya terdapat tiga faktor yang memengaruhi kemampuan siswa untuk menyelesaikan pembelajaran secara daring, yakni faktor eksternal, internal dan kontekstual. Beberapa faktor eksternal diantaranya adalah kendala waktu, adanya tekanan keluarga, kurangnya dukungan di lingkungan sekitar dan masalah keuangan. Hal tersebut

berkaitan dengan konteks mentalitas siswa yang mempunyai kendala dan tuntutan tentang tugas yang diberikan secara terus menerus. Hal ini mungkin juga berpengaruh terhadap aspek psikologis siswa tersebut. Selain itu juga faktor internal yang berkaitan dengan disiplin dalam mengatur waktu, hal tersebut juga terkait bagaimana siswa dapat menyiapkan kedisiplinannya untuk fokus pada pembelajarannya. Sementara faktor kontekstual lebih cenderung kepada media aplikasi yang tidak ramah kepada penggunanya, kurangnya menguasai penggunaan teknologi, perasaan terisolasi karena harus belajar mandiri serta kurangnya kehadiran yang terstruktur yang dapat membimbing secara langsung. Ketiga faktor tersebut sangat mempengaruhi kegiatan pembelajaran daring atau secara daring, tentunya hal ini juga berpengaruh terhadap penilaian pembelajaran nantinya. Oleh karenanya, keefektifan program pembelajaran tidak hanya ditinjau dari segi tingkat prestasi belajar saja, melainkan harus pula ditinjau dari segi proses dan sarana yang digunakan. Efektivitas metode pembelajaran merupakan suatu ukuran yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan suatu proses pembelajaran. Dengan hal tersebut suatu proses pembelajaran berhasil atau tidak dilihat dari kepuasan siswa dalam melihat sarana yang digunakan dan kenyamanan dalam menerapkan metode pembelajaran tersebut. Karena kenyamanan dan kepuasan siswa dalam melakukan pembelajaran secara daring akan berdampak pada kemampuan siswa dalam memahami pembelajaran.

Dalam mengimplementasikan pembelajaran daring tidak mudah diberlakukan pada kenyataannya. Dalam proses pelaksanaannya, banyak keterbatasan dan permasalahan yang terjadi di lapangan. Masih banyak guru yang mempunyai keterbatasan dari sisi akses maupun pemanfaatan gawai yang dimiliki. Bagi guru yang melek teknologi, tentu hal ini tidak menjadi masalah. Sebaliknya, bagi guru yang gagap teknologi tentu hal ini menjadi masalah. Padahal pembelajaran daring memerlukan kreativitas dalam proses pembelajaran. Artinya, guru harus

pintar mengkreasikan materi pelajaran agar mudah dipahami oleh siswa dengan memanfaatkan media daring yang ada. Kemandirian belajar siswa di rumah tidak dapat sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik. Keterbatasan untuk bertatap muka langsung dengan guru membuat siswa harus mandiri dalam memahami materi dan mengerjakan tugas yang ada. Dalam memahami dan mengerjakan tugas tersebut, tentu proses aktivitas belajar siswa tidak semulus dan semudah yang dibayangkan. Ketidapahaman terhadap suatu materi mungkin saja terjadi, apalagi jika materi yang diberikan membutuhkan penjelasan yang lebih detail dan mendalam. Tugas yang diberikan guru membebani siswa pada pembelajaran daring selayaknya tidak membebani siswa dalam belajar, siswa harusnya mempunyai kebebasan dalam aktivitas belajarnya.

Media-media pembelajaran secara daring yang sampai sejauh ini sudah diimplementasikan pada kegiatan belajar mengajar di Indonesia ini ternyata belum dapat terealisasi dengan sebagaimana mestinya. Dalam menyikapi hal ini, tentunya banyak sekali faktor-faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pembelajaran jarak jauh atau daring ini belum dapat terealisasi dengan sebagaimana mestinya. Kurangnya keberagaman media pembelajaran dari yang dilakukan oleh seorang guru tersebut tentunya menimbulkan rasa jenuh tersendiri kepada para peserta didik yang telah mengikuti pembelajaran. Oleh sebab itu, untuk menghindari akan adanya rasa kejenuhan tersendiri pada proses pembelajaran kepada para peserta didik dalam mengikuti maka diperlukan adanya inovasi tersendiri untuk meningkatkan semangat belajar mereka, sehingga akan mengindarkan dari adanya rasa jenuh selama mengikuti kegiatan pembelajaran secara daring. Penerapan pembelajaran ini tentunya memerlukan dan memanfaatkan perkembangan dari internet atau teknologi informasi dan komunikasi yang telah memasuki era revolusi industri 4.0.

Dalam memanfaatkan perkembangan dari teknologi informasi dan komunikasi ini dalam kaitannya dengan inovasi terbaru untuk menunjang inovasi pembelajaran kepada siswa selama masa

pandemi covid -19 ini berlangsung, maka dapat menggunakan model pembelajaran Science System. Science System merupakan model sistem cerdas yang inovatif dalam menunjang sistem pembelajaran siswa SMK selama masa pandemi covid-19 di Indonesia, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi selama masa pandemi covid-19. Dengan adanya Science System ini diharapkan mampu memberikan keefektifan tersendiri dalam menunjang kegiatan belajar-mengajar selama pandemi covid-19 ini berlangsung. Model pembelajaran Science Sytem yang memanfaatkan dari perkembangan jejaring internet dan juga dengan terus mengikuti perkembangan zaman dalam menghadapi era globalisasi ini nantinya diharapkan dapat mampu memberikan inovasi tersendiri untuk mengembangkan bakat dan minat siswa, serta untuk terus menghidupkan semangat siswa dalam menajalani kegiatan pembelajaran secara daring selama pandemi covid-19 ini berlangsung. Diharapkan bahwa tujuan dari meningkatkan efisiensi pembelajaran daring atau online selama pandemi COVID-19 ini akan memberikan inovasi dan gagasan terbaru tentang cara mengatur pembelajaran online yang efisien dan menghindari kebosanan siswa.

Salah satu inovasi yang dapat dilakukan sekolah adalah dengan menerapkan pembelajaran berbasis *Blended Learning*. *Blended Learning* mengacu pada belajar yang mengombinasi atau mencampur antara pembelajaran tatap muka (*face to face*) dan pembelajaran berbasis internet (online) (Idris, 2018; Wardani et al., 2018). *Blended Learning* menggabungkan aspek pembelajaran berbasis web/internet, streaming video, komunikasi audio synchronous dan asynchromous dengan pembelajaran tradisional ‘tatap muka’ (Sjukur, 2013). Metode *blended learning* adalah metode yang menggunakan dua pendekatan sekaligus. Dalam artian, metode ini menggunakan sistem daring sekaligus tatap muka maya melalui *video conference*. Jadi, meskipun pelajar dan pengajar melakukan pembelajaran dari jarak jauh, keduanya masih bisa berinteraksi

satu sama lain. Panambaian (2020) memaparkan bahwa hal yang tidak kalah penting dalam program *blended learning* adalah memperbanyak interaksi antara guru dan siswa. Hal ini disebabkan oleh faktor jarak yang tidak mengizinkan adanya pertemuan guru dan siswa secara langsung di dalam kelas. Maka, ketika terjadi pembelajaran di dalam jaringan, seorang guru seyogyanya menghidupkan suasana belajarnya dengan terus memberikan stimulus-stimulus yang memancing siswa untuk berkomunikasi berkala dengan guru, bahkan tidak menutup kemungkinan untuk berkomunikasi antar siswa dalam kelas dengan perihal membahas tugas-tugas yang telah ditentukan oleh guru. Melalui pembelajaran Blended Learning, peserta didik dituntut untuk lebih aktif.

Keterlibatan dan partisipasi dalam proses pembelajaran, Blended Learning dapat meningkatkan rasa tanggung jawab peserta didik. Selain itu, adanya interaksi dalam model pembelajaran Blended Learning menciptakan suatu motif kepada peserta didik untuk berkompetisi dalam belajar. Pembelajaran berbasis Blended Learning, disamping untuk meningkatkan hasil belajar, bermanfaat pula untuk meningkatkan hubungan komunikasi pada tiga model pembelajaran, yaitu lingkungan pembelajaran yang berbasis ruang kelas tradisional, yang blended dan yang sepenuhnya online. Kegiatan pembelajaran kelas daring dan luring memiliki dampak positif dan negatif. Berdasarkan observasi awal dampak positif blended learning adalah membantu guru untuk adaptasi penggunaan teknologi dalam pembelajaran sedangkan dampak negatif blended learning yaitu kesulitan memberikan pemahaman materi dan keterbatasan dalam menerapkan metode pembelajaran. Hambatan guru dalam pelaksanaan pembelajaran yaitu seharusnya dalam waktu yang sudah ditentukan guru dapat menyesuaikan materi dengan kondisi peserta didik dan menyampaikan kegiatan pendahuluan, inti dan penutup secara lengkap, tetapi dalam pelaksanaannya guru jarang memberikan persepsi dan menyampaikan tujuan pembelajaran

saat pembelajaran kepada peserta didik. Disamping itu guru kesulitan menentukan media dan metode yang cocok untuk dapat digunakan oleh siswa. Penguasaan teknologi oleh sebagian guru pada generasi *baby boomers* dan generasi X yang belum terbiasa menggunakan teknologi secara cepat dan interaktif pada proses pembelajaran. Materi belajar juga tidak luput dari perhatian siswa sebagai salah satu hal meningkatkan motivasi belajar agar tidak menimbulkan kejenuhan, dimana hal ini guru belum terbiasa membuat materi belajar yg menarik dan interaktif dengan menggunakan media aplikasi yang kekinian.

Isu-isu yang terjadi di lapangan sesuai dengan hasil obserbasi mengenai belajar daring adalah Orang tua siswa SMKN di Kabupaten Gianyar dominan bekerja di bidang pariwisata seperti penyedia layanan Travel, Akomodasi, Food and Beverage service. Pada masa pandemi Covid-19 orang tua siswa yang bekerja pada bidang pariwisata dirumahkan oleh perusahaan yang mengakibatkan penghasilan menurun secara drastis, hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kemampuan daya beli khususnya dalam mengalokasikan dana untuk pendidikan baik itu dalam sarana maupun prasarana penunjang pendidikan. Pembelajaran pada masa pandemi tentunya membutuhkan perangkat elektronik yang memadai untuk dapat mengakses aplikasi yang digunakan sebagai media belajar seperti *Zoommeeting*, *Whatsapp*, *google meet*, *google classroom* dan lainnya.

Transisi belajar secara daring membuat orang tua siswa harus menyediakan perangkat elektronik seperti *smartphone* atau komputer untuk dapat digunakan setiap harinya oleh siswa. Tentunya ini menjadi suatu beban bagi orang tua siswa dimana mereka harus menyediakan perangkat elektronik dengan harga yang relatif mahal pada saat penghasilan mereka berkurang disertai dengan kebutuhan keluarga yang begitu kompleks. Penunjang lainnya dalam belajar secara daring adalah penggunaan kuota internet yang begitu banyak digunakan untuk proses unduh

atau unggah dokumen maupun tatap muka secara daring. Penggunaan kuota internet yang banyak menjadi beban bagi orang tua siswa karena kemungkinan penggunaan kuota internet tidak hanya satu orang saja, namun seluruh anggota keluarga yang memiliki perangkat elektronik. Intensitas penggunaan listrik pada perangkat elektronik yang digunakan setiap hari turut menjadi beban bagi orang tua siswa. Rutinitas belajar daring tentunya membuat perangkat elektronik yang digunakan menjadi berkurang performanya dan bisa saja rusak dikarenakan masa pakai yang terlampaui. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses belajar di rumah bagi siswa secara daring. Pada saat perangkat elektronik yang digunakan siswa rusak, maka timbulah permintaan siswa untuk mengganti yang baru atau memperbaiki perangkat tersebut kepada orang tua. Hal ini akan mengganggu kondisi psikologis siswa seperti kecemasan, ketakutan, kekhawatiran yang berlebihan serta berdampak terhadap psikosomatis lainnya dalam meminta memperbaiki atau meminta perangkat elektronik baru di masa sulit saat pandemi covid-19.

Psikosomatik akan timbul ketika seseorang merasa stress serta cemas berlebih bahkan dapat menimbulkan depresi. Dampak psikologi yang terjadi pada murid saat melaksanakan pembelajaran daring adalah berkurangnya keefektifan dalam belajar, interaksi dengan lingkungan, dan fokus belajar. Hal ini menyebabkan prestasi menurun. Pada Proses pembelajaran menurut penelitian (Cao et al., 2020) dari 7.143 mahasiswa yang mengikuti pembelajaran daring menunjukkan bahwa 0,9% mahasiswa mengalami kecemasan berat, 2,7% mengalami kecemasan sedang, dan 21,3% mengalami kecemasan ringan. Selain kecemasan, dengan pembelajaran daring dapat mengakibatkan stress pada peserta didik hal ini dapat diakibatkan karena para peserta didik merasa tugas pembelajarannya terasa berat, bosan di rumah terus, proses pembelajaran yang mulai bosan, tidak dapat bertemu dengan teman-teman dan guru secara langsung, keterbatasan sinyal sehingga susah untuk mengikuti pembelajaran online, tidak dapat melakukan hobby dengan

leluasa dan tidak bisa melakukan praktek di laboratorium karena ketersediaan alat yang kurang (Livana, Mubin, & Basthomi, 2020) Dengan ditutupnya proses pembelajaran secara langsung dan sekolah memberlakukan pembelajaran daring dapat mengakibatkan stress dan depresi pada remaja, hal ini disebabkan karena remaja merasa kesepian tidak dapat berhubungan dengan teman sebaya sehingga mereka lebih banyak menggunakan media sosial untuk berinteraksi, kurangnya aktivitas fisik di luar dan mengkhawatirkan tentang tugas sekolahnya. Meskipun waktu dengan keluarga lebih banyak tetapi bagi remaja tetap membutuhkan waktu untuk berhubungan dengan teman (Ellis et al., 2020).

Kenyamanan belajar secara daring juga dialami oleh siswa dari faktor eksternal seperti tidak adanya privasi saat belajar dikarenakan siswa tidak mempunyai ruang khusus untuk pembelajaran daring sehingga banyak aktivitas keluarga siswa terlihat ataupun terdengar saat belajar. Hal ini membuat siswa menjadi tidak fokus karena banyaknya ada gangguan di sekitar. Faktor lainnya yang mempengaruhi adalah kualitas perangkat elektronik yang tidak sama bagusnya dengan siswa lainnya menyebabkan informasi yang diterima oleh siswa saat belajar daring sangat berpengaruh seperti kualitas penerimaan sinyal, kualitas pengeras suara, dan kualitas layar perangkat elektronik.

Siswa sekolah di Bali mengalami masalah kepuasan pembelajaran akibat dari diberlakukannya pembelajaran dari rumah (*study from home*). Apalagi siswa sekolah menengah kejuruan yang memang harus melakukan praktik untuk meningkatkan kompetensi ahli secara langsung yang tidak bisa hanya dilakukan secara daring. Sekolah Menengah Kejuruan masih diberikan izin untuk melakukan tatap muka pada saat praktik, namun dengan protokol kesehatan yang ketat dan waktu tatap muka yang dibatasi. Penelitian terdahulu terkait pentingnya motivasi belajar siswa secara daring terhadap kepuasan siswa pada pembelajaran daring membuat hal ini menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut. Atas dasar data empiris, fenomena lokal dan global

yang sudah disampaikan, menunjukkan berbagai faktor yang akan mempengaruhi motivasi belajar siswa secara daring dan kepuasan belajar siswa, oleh karena itu penting untuk dilakukan penelitian lebih mendalam terkait variabel-variabel yang mempengaruhi. Penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat bahwa selama ini pendidikan di Indonesia lebih melakukan pembelajaran tatap muka secara langsung, dimana guru menjadi pusat informasi, dan siswa secara linear menerima informasi tersebut, sehingga pihak sekolah perlu untuk mengelola motivasi dan kepuasan belajar siswa di tengah pandemi Covid-19 yang mengharuskan siswa belajar mandiri dan mengandalkan jaringan internet.

Secara garis besar permasalahan yang dialami oleh siswa maupun guru dalam proses pembelajaran secara daring adalah kurikulum yang masih menggunakan pembelajaran secara luring sedangkan pada masa pandemic kegiatan belajar secara luring. Hal ini perlu adanya penyesuaian kurikulum dan memprioritaskan **Pengembangan Kurikulum Darurat**: Pemerintah dan lembaga pendidikan harus menyusun kurikulum darurat yang dapat disesuaikan dengan pembelajaran jarak jauh atau daring. Kurikulum ini harus memprioritaskan materi yang esensial dan relevan dengan situasi saat pandemi saat itu.

Berdasarkan studi empiris yang sudah dilakukan maka diketahui bahwa belum ada penelitian terdahulu yang mengangkat mengenai motivasi siswa belajar daring, sehingga hal ini menjadi keterbaruan dalam penelitian ini. Pengembangan penelitian ini juga mengangkat variabel yang menjadi anteseden dari motivasi siswa belajar daring yaitu kualitas pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service Quality*.) Selain itu variabel penggunaan media social (*Social Media Utilization*) dan kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) diuji untuk melihat perannya sebagai determinan dari motivasi siswa belajar daring, mengingat intensitas penggunaan media sosial dikalangan remaja yang tinggi, hal ini menjadi keterbaruan kedua dalam penelitian ini. Penelitian ini menjelaskan pengaruh

kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*), penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) dan kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) pada kepuasan belajar siswa dengan motivasi siswa belajar daring sebagai mediasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan yang disampaikan dalam latar belakang masalah, maka beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Akibat tidak terjadinya interaksi langsung maka kepuasan belajar siswa pada pembelajaran daring menjadi tidak dapat diukur.
- 2) Pendidikan di Indonesia yang masih menggunakan tatap muka langsung menyebabkan masalah motivasi belajar daring secara mandiri ini tidak pernah tersentuh oleh para peneliti.
- 3) Pengukuran kualitas pelayanan penting untuk strategi pengembangan pendidikan di masa yang mendatang.
- 4) Pembelajaran informal melalui media sosial dapat memberikan peluang untuk meningkatkan keterlibatan siswa serta meningkatkan pembelajaran siswa
- 5) Kesulitan pendidik dalam menggabungkan pedagogi dan teknologi pendidikan dan secara tepat menggunakannya dalam proses pembelajaran di masa pandemi Covid- 19.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada variabel yang menjadi anteseden dari motivasi siswa belajar daring yaitu kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*). Selain itu variabel penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) dan kompetensi teknik pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) diuji untuk melihat perannya sebagai determinan dari motivasi siswa belajar daring. Serta pengujian peran mediasi motivasi siswa belajar daring pada pengaruh

variabel bebas tersebut terhadap variabel kepuasan belajar siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Kualitas pelayanan guru dan sekolah hanya diperiksa menggunakan teori kepuasan dari Parasuraman (2022), tetapi tidak menyertakan teori *Neurotic Philosophy* serta *Emotional Intellingence* (Goleman, 1995).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data empiris yang sudah dikaji sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



- 1) Apakah kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) berpengaruh terhadap motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 2) Apakah penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) berpengaruh terhadap motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 3) Apakah kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) berpengaruh terhadap motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 4) Apakah kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri Di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 5) Apakah penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 6) Apakah kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 7) Apakah motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?

- 8) Apakah peran motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) dalam mediasi pengaruh kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 9) Bagaimanakah deskripsi peran motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) dalam mediasi pengaruh penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?
- 10) Apakah peran motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) dalam mediasi pengaruh kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) terhadap motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) terhadap motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) terhadap motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) siswa SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) terhadap

- kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) terhadap kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
 - 6) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) terhadap kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
 - 7) Untuk menganalisis pengaruh motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) terhadap kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
 - 8) Untuk menganalisis peran motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) dalam mediasi pengaruh kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) terhadap kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
 - 9) Untuk menganalisis peran motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) dalam mediasi pengaruh penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*) terhadap kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.
 - 10) Untuk menganalisis peran motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*) dalam mediasi pengaruh kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*Teacher Techno-Pedagogical Competencies*) terhadap kepuasan siswa (*Student Satisfaction*) SMK Negeri di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini adalah dapat memperkaya kajian keilmuan dan wawasan mengenai faktor-faktor pada kualitas pelayanan (*perceived service quality*), penggunaan

media sosial (*social media utilization*) dan kompetensi teknik mengajar pedagogik guru (*teacher techno-pedhagogy competencies*) yang mempengaruhi kepuasan belajar siswa (*student satisfaction*).

1.6.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Siswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para siswa dalam memanfaatkan berbagai media pembelajaran untuk meningkatkan motivasi siswa dalam pembelajaran secara daring, khususnya siswa Sekolah Menengah Kejuruan.

2) Bagi Guru

Diharapkan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi guru untuk meningkatkan pemahaman serta sebagai sumber referensi dan informasi mengenai penggunaan media sosial (*Social Media Utilization*), kualitas pelayanan (*Perceived Quality Service*), motivasi pembelajaran daring (*Online Learning Motivation*), dan kepuasan siswa (*Student satisfaction*) yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

3) Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kepala Sekolah Menengah Kejuruan hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan informasi tentang pelaksanaan proses belajar dan mengajar secara daring.

4) Bagi Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Gianyar Dapat sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan pembelajaran daring dan sebagai acuan dalam memperbaiki kebijakan pembelajaran daring serta dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran mengenai kondisi terkini mengenai

pembelajaran daring.

5) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya sebagai penjelasan yang mendalam mengenai arti penting motivasi siswa belajar secara daring dalam meningkatkan kepuasan siswa belajar terutama bagi pendidikan vokasi tingkat menengah seperti Sekolah Menengah Kejuruan.

