

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa menurut Direktur Jenderal Kelembagaan Islam adalah menjadi tanggung jawab pendidikan, utamanya dalam mempersiapkan peserta didik agar menjadi insan yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, tangguh, kreatif, mandiri, demokratis, dan profesional pada bidangnya masing-masing.¹ Pembelajaran merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh guru (pendidik) agar terjadi proses belajar pada diri siswa.⁴ Untuk mengukur berhasil tidaknya strategi tersebut dapat dilihat melalui berbagai indikator sebagai berikut:

1. Secara akademik lulusan dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi,
 2. secara moral lulusan dapat menunjukkan tanggung jawab dan kepeduliannya kepada masyarakat,
 3. secara individual lulusan semakin meningkat ketakwaannya,
 4. secara sosial lulusan dapat bersosialisasi dengan masyarakat,
- dan

¹ Departemen Agama, *Pedoman Manajemen Berbasis Madrasah*, (Jakarta: Ditjen Kelembagaan Islam, 2005)h,2

5. secara kultural mampu menginterpretasikan ajaran agamanya sesuai dengan lingkungan sosialnya.²

Merealisasikan tujuan pendidikan yang ideal seperti di atas, sekolah

harus berupaya keras dalam menentukan kebijakan-kebijakan khusus, yaitu mengoptimalkan peran seluruh komponen yang ada di sekolah terutama terkait dengan mutu pembelajaran yang merupakan salah satu elemen penting dalam pelaksanaan proses pembelajaran, berhasil dan tidaknya suatu tujuan pembelajaran tergantung mutu yang dipersiapkan dan dikembangkan secara optimal. Tidak relevannya mutu yang dikembangkan di suatu sekolah/ madrasah dengan realitas kehidupan yang dialami oleh peserta didik, serta kurangnya pengamalan pengetahuan yang diperoleh, menyebabkan peserta didik tereliminasi dari lingkungannya alias tidak bisa peka terhadap perkembangan yang terjadi disekitarnya.

Keberadan dan kemajuan teknologi merupakan realitas yang tidak bisa kita hindari karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan hal ini dapat memberikan dampak positif bagi penggunaanya karena seiring berjalannya waktu

² Abudin Nata, *Manajemen Pendidikan Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*, (Jakarta, Kencana:2003)h,171

teknologipun semakin berkembang juga semakin canggih, setiap inovasi diciptakan untuk memberi manfaat positif dan kemudahan bagi kehidupan manusia dalam melakukan rutinitas dengan cara yang berbeda, perkembangan teknologi dapat merubah gaya hidup manusia baik dalam bekerja, bersoisaliasasi maupun belajar. Perkembangan teknologi dan informasi begitu terasa pengaruhnya dalam kehidupan. Perkembangan teknologi yang begitu pesat membawa perbagai aspek kehidupan masyarakat di bidang ekonomi, kesenian, politik, sosial termasuk juga pedidikan. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pendidikan merupakan kegiatan yang tanggap terhadap tuntutan perubahan, perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan zaman dan juga teknologi, dapat dikatakan bahwa apabila sistem pendidikan dan kurikulum pendidikan tidak menyesuaikan dan tidak tanggap akan perubahan zaman maka pendidikan dapat semakin tertinggal, ditelan waktu dan tidak berkembang.

Teknologi muncul seiring dengan perkembangan kehidupan manusia dan kebutuhan akan pendidikan dan pembelajaran, teknologi dianggap sebagai bidang garapan yang terlibat dalam peyiapan fasilitas belajar. Lembaga pendidikan merupakan wadah yang digunakan dalam proses kegiatan pendidikan dan pembelajaran, selain mengikuti

perkembangan zaman dengan penggunaan teknologi dalam kegiatan pendidikan pada dasarnya lembaga pendidikan juga merupakan organisasi yang memberikan layanan pembelajaran. Teknologi dan layanan pembelajaran. Menurut Sutopo dan Ali Suryanto, Layanan yang mendapat imbuhan pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³

Pada era ini penggunaan teknologi yang efektif memberikan dampak yang positif dalam pelayanan pembelajaran. Teknologi merupakan penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, gambar dan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim informasi.⁴ Penggunaan teknologi yang efektif memberikan peluang bagi pendidikan, tuntutan global menuntut dunia pendidikan yang selalu dan senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi, dalam usaha peningkatan mutu pendidikan terutama dalam pelayanan pembelajaran. Teknologi merupakan alat (*hardware*) atau aplikasi (*software*) keduanya memiliki fungsi dan

³ Kompri, *Manajemen sekolah Teori dan Praktek* (Bandung :AIFABETA 2015)h, 284

⁴ Kompri, *Manajemen sekolah Teori dan Praktek* (Bandung :AIFABETA 2015)h, 205.

dapat digunakan dalam proses pelayanan pemberalajaran, dalam kegiatan pembelajaran di sekolah teknologi digunakan untuk memudahkan pendidik dalam mentransfer ilmu pengetahuan agar membuat mata pelajaran dapat mudah dipahami oleh peserta didik. Pengelolaan pendidikan di madrasah dapat diartikan sebagai proses pendayagunaan sumber daya madrasah melalui kegiatan fungsi perancangan pemanfaatan teknologi tersebut menjadikan proses pelayanan pembelajaran oleh tenaga pendidik menjadi lebihh efektif dan efisien, kelebihan lain dari jaringan komputer sebagai media kependidikan adalah adanya kemungkinan bagi peserta didik untuk mendapatkan informasi secara online, melakukan interaksi atau pelayanan terkait administrasi tenaga pendidik dengan peserta didik dan pengajar di luar kelas.

Menurut panduan manajemen sekolah layanan pendidikan di sekolah dibagi menjadi dua yaitu layanan internal (terdiri dari guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi) dan mutu layanan eksternal (pelanggan primer, yaitu siswa, pelanggan sekunder yaitu orang tua, dan pelanggan tersier yaitu pemakai dan penerima lulusan).⁵ Hal yang perlu direfleksikan oleh para pengelola lembaga pendidikan

⁵ Kompri, *Manajemen sekolah Teori dan Praktek* (Bandung : AIFABETA, 2015)h,285

khususnya kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi dan tenaga pelaksana adalah sekitar fokus pelayanan masyarakat. Pada era otonomi daerah ini pelayanan mereka harus berfokus pada peserta didik, orang tua dan masyarakat. Layanan pembelajara dalam satu lembaga pendidikan dilaksanakan untuk memberikan jasa kepada pihak internal maupun eksternal sekolah guna memenuhi kebutuhan.

Inovasi teknologi dalam proses pendidikan dan pembelajaran memberikan peluang pada dunia pendidikan untuk memanfaatkan semaksimal mungkin inovasi-inovasi teknologi informasi. Saat ini teknologi internet telah memungkinkan setiap orang memperoleh akses yang lebih besar terhadap beragam informasi yang tersedia teknologi telah dimanfaatkan secara luas mulai dari tingkat pendidikan dasar sampai pada jenjang yang lebih tinggi. Teknologi yang berkembang pesat dewasa ini, pemanfaatan komputer dalam pelayanan pembelajaran tidak hanya dapat digunakan secara *stand alone*, tetapi dapat pula dimanfaatkan dalam satu jaringan. Jaringan komputer telah memungkinkan proses penyaluran informasi, layanaan administrasi dan proses belajar mengajar menjadi lebih luas, lebih interaktif, dan lebih

fleksibel.⁶ oleh karenanya layanan-layanan yang di laksanakan di sekolahh merupakan bagian dari proses pemenuhan agar tercapainya mutu pembelajaran yang berkualitas di dalam lemabga pendidikan.

Dapat dipahami bahawa teknologi adalah sebuah fasilitas dan media dalam proses penyaluran informasi secara online, proses pelayanan administrasi di sekolah maupun proses pembelajaran yang digunakan untuk memaksimalkan penggunaan dan pengelolaan pendidikan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penggunaan teknolgi juga dapat digunakan untuk memenuhi kepuasan dalam peserta didik dalam proses pembelajaran dan memperbaiki kinerja guru, karena teknologi merupakan alat yang memberi kemudahan bagi sekolah dan guru dalam menjadi fasilitator penyampaian ilmu pengetahuan oleh guru, teknologi sebagai fasilitas penyampaian informasi secara jarak jauh (online) dan teknologi sebagai alat penyimpanan data kependidikan dan degan teknologi guru dapat menyampaikan materi ajar dan memberi kemudahan dengan menjadi alat yang digunakan oleh pendidik dan tenaga pendidik dalam mendukung efektifitas layanan, proses pendidikan pembelajaran dan meningkatkan mutu pengelolaan di lembaga pendidikan seperti teori berikut, yakni:

⁶ Kompri, *Manajemen sekolah Teori dan Praktek* (Bandung:ALFABETA,2015)h,207.

“Dalam dunia pendidikan Teknologi yang digunakan dapat berupa Teknologi Informasi, dan Teknologi Pembelajaran, teknologi pembelajaran merupakan studi dan praktik etis untuk memfasilitasi kegiatan belajar dan memperbaiki kinerja.”⁷

Teknologi dan layanan pembelajaran merupakan hal yang bersangkutan Seperti yang dikemukakan kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara bahwa:

“Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”⁸

Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menghendaki sebuah pendidikan yang mampu mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensi, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya masyarakat bangsa dan negara.⁹ Oleh karena itu penyelenggaraan pendidikan dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan, pelayanan

⁷Muhammad Yaumi, *Teknologi Pembelajaran* (Jakarta : Prenada Media Group, 2018)h,36.

⁸ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan kompetensi SDM* (Pustaka Pelajar:Yogyakarta 2018) h,122.

⁹ Agus Supriyanto dan Aswandi Chair, *Manajemen Layanan pembelajaran Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Sekadau* (Jurnal FKIP Untan Pontianak:2008)h,9.

pembelajaran yang berkualitas diharapkan dapat memiliki dampak yang baik bagi mutu pendidikan.

Konsep islam mengajarkan bahwa jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan harus yang terbaik dan semaksimal mungkin dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa layanan barang atau jasa, hal ini seperti firman Allah SWT dalam ayat Al-Qur'an :

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠﴾

Artinya “... Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah sesungguhnya Allah amat berat menyiksa-Nya. ” (Qur’an surat Al-Maidah : 2)¹⁰

Dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa hal yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan layanan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan

¹⁰ Al-Qur’an al-Karim, *Al-Qur’an dan Terjemah : Juz 1-30* (Departemen Agama RI)

terpercaya apabila dalam akad yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap Lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini Allah juga menghendaki seluruh umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat.

Jenis layanan yang dilaksanakan pada satuan Lembaga Pendidikan diantaranya adalah layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan perpustakaan dan layanan administrasi. Allah SWT berfirman :

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ

فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ

شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿٩﴾

Artinya :” Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin),

atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang orang yang beruntung". (Qur'an surat Al-Hasyr ayat 9)¹¹

Ayat tersebut dapat mengilhami sikap atau perilaku para manajer Pendidikan Islam. Mereka dapat meneladani sikap kaum Anshor dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin, yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan dalam konteks manajemen Pendidikan Islam.¹²

Teknologi dan layanan pembelajaran merupakan dua hal yang berkaitan satu sama lain karena itu kedua hal ini membutuhkan usaha untuk mempersatukannya sehingga dapat berjalan beriringan dalam proses pembelajaran dan pendidikan dalam suatu lembaga. Standar proses dan standar nasional pendidikan merupakan hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan Pendidikan, salah satu standar nasional pendidikan merupakan standar pengelolaan. Standar mutu pembelajaran merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk mengelola teknologi dan layanan pembelajaran. Standar mutu pembelajaran merupakan standar yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. Pendidikan yang merata merupakan salah satu

¹¹ Al-Qur'an al-Karim, *Al-Qur'an dan Terjemah : Juz 1-30* (Departemen Agama RI)

¹² Teddy Rusdi, *Manajemen Layanan Pendidikan Islam*, (Jurnal studi keislaman dan ilmu pengetahuan volume 5, nomor 2, 2017)h,3.

program pokok dalam dunia pendidikan namun jika pemerataan ini hanya diberikan melalui penyajian persekolahan dan ditekankan hanya pada dana, waktu dan tenaga maka pemerataan itu tidak akan terlaksana dilihat dari banyaknya penduduk di Indonesia pada umumnya. Maka dari itu teknologi informasi menjadi sebuah jawaban untuk pengembangan sistem penyajian pendidikan yang bertujuan untuk pemerataan.¹³

Lembaga Pendidikan baik negeri maupun swasta harus memperhatikan layanan Pendidikan dan pembelajaran yang terbaik, memberikan pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan dan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap Lembaga tersebut. Madrasah atau Lembaga Pendidikan yang islam dikatakan berhasil apabila mampu memberikan layanan yang sama rata atau bahkan melebihi harapan pelanggan, layanan perpustakaan sekolah maupun layanan informasi di sekolah, untuk mencapai hasil mutu pembelajaran yang baik di lembaga Pendidikan, teknologi, layanan pembelajaran dan kualitas pembelajaran harus dapat berkesinambungan, namun pada penerapannya terdapat beberapa permasalahan di dalam lembaga pendidikan ketika mulai mengikuti

¹³ Yuberti, *Dinamika Teknologi Pendidikan* (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat LP2M : IAIN Raden Intan Lampung)h,71

perkembangan zaman dan mulai menggunakan teknologi dalam kegiatan pelayanan dan pembelajaran di madrasah, sehingga berdampak pada kualitas pembelajaran lembaga pendidikan. Dunia pendidikan bisa menikmati segala fasilitas teknologi yang ada demi kemaslahatan dan kepentingan pendidikan dan pembelajaran.

Kedua komponen tersebut akan berdampak pada mutu pembelajaran dalam lembaga pendidikan. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, proses dan *output* pendidikan.¹⁴ Teknologi dan layanan pembelajaran merupakan hal yang bersangkutan dan tidak dapat dipisahkan, bagaimana keduanya bisa berjalan beriringan dengan baik dan maksimal hal ini membutuhkan pengelolaan yang baik pula, dalam suatu lembaga pendidikan pengelolaan merupakan salah satu bagian dari fungsi manajemen yakni proses mengelola hal yang sudah dierencanakan sebelumnya bagaimana mengelola sebuah organisasi dalam sebuah lembaga bagaimana mengelola informasi untuk disampaikan pada

¹⁴ Joremo S. Arcaro Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan. Book 212 Hal Thesis. oleh *Jerome S. Arcaro* Terbitan: Pustaka Pelajar, 2007.

peserta didik dan bagaimana mengelola pelayanan pembelajaran agar efektif dan efisien sehingga mencapai tujuan yang diinginkan.

Pengelolaan adalah suatu proses pengarahan dan pemeberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan, dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa pengeolaa lembaga pendidikan merupakan sebuah proses atau kegiatan mengimplementasikan perencanaan, mengorganisasikan dan mengembangkan lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai pembelajaran yang bermutu, membutuhkan pengelolaan yang baik dengan melibatkan seluruh komponen yang ada didalamnya, seperti pendidik, tenaga pendidik, sarana prasarana, dan siswa.

Standar mutu pembelajaran merupakan ukuran kuliatas terhadap kegatan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi dalam pembelajaran. Untuk menngkatkan mutu pembelajaran adalah dengan melaksanakan pengelolaan pendidikan dengan semaksimal mungkin pengelolaan mengandung arti serangkaian usaha yang bertujuan untuk

menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan.¹⁵

Dalam hal ini, Mutu pembelajaran merupakan suatu proses pembelajaran yang sudah direncanakan sesuai dengan prosedur yang ada dan juga merancang apa yang akan diajarkan kepada peserta didik nantinya, agar mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan apa yang diinginkan. karena dalam pendidikan atau mendidik tidak hanya sebatas mentransfer ilmu saja, namun ada nilai-nilai luhur yang harus disampaikan kepada peserta didik melalui proses pendidikan, melalui proses pembelajaran di kelas maupun di luar kelas menggunakan strategi belajar mengajar tertentu.

Mutu pembelajaran yang ada di lingkungan sekolah pada dasarnya mendukung pelaksanaan pembelajaran yang ada di sekolah. Agar manajemen mutu pembelajaran dapat berhasil maka memerlukan suatu konsep, perencanaan dan organisasi yang dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur. Diperlukan adanya program-program yang nyata, terencana dan dievaluasi untuk menghantar proses pembelajaran sampai pada tujuan pembelajaran yang diinginkan.

¹⁵ Sobri, Asep jihada & Charul Rochman, *Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta: Multi Pressindo, 2009). h,1-2.

Jika diamati secara jernih, pemilihan pada kualitas adalah suatu keberpihakan yang logis dan bertanggungjawab. Karena pendidikan adalah upaya untuk memanusiakan manusia, mendewasakannya dan segenap predikat mulia lainnya. Tentunya hanya pendidikan berkualitas yang dapat menyandang predikat ini. Karena pendidikan yang berkualitas akan selalu berpihak pada upaya memberdayakan manusia.¹⁶

Upaya peningkatan kualitas pendidikan pada sekolah, baik mengenai pengembangan kurikulum, peningkatan profesionalitas guru, pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dan pemberdayaan pendidikan telah, sedang dan akan dilaksanakan secara terus menerus. Upaya tersebut merupakan agenda pemerintah.¹⁷ Salah satu upaya tersebut adalah adanya meningkatkan mutu dari sekolah tersebut dengan memberikan kepuasan terhadap semua sistem yang ada dalam pendidikan. Penggunaan Teknologi dalam pelayanan pembelajaran secara maksimal juga merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pendidikan pada masa Pandemi. Ketika diketahui ada kekurangan dalam pelaksanaan pembelajaran, maka solusinya hanya pada

¹⁶ Abu Choir, *Pengembangan Mutu Pendidikan : Analisis Input, Proses, Output dan Outcome Pendidikan*, (Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2004)h,1

¹⁷ Abduracman Saleh, *Madsrasah dan Pendidikan Anak Bangsa. Visi, Misi, Aksi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004)h, 12

penyempurnaan atau memikirkan bagaimana mutu yang ada bisa lebih baik lagi. Situasi di atas menunjukkan bahwa pendidikan sekarang hanya memperhatikan kecerdasan atau kepintaran peserta didik saja. Tetapi aspek lain yang tidak tertulis sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan ideal yang sering diabaikan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang, MAN 1 dan MAN 2 Pandeglang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang sudah menerapkan penggunaan teknologi setelah terkena dampak terjadinya pandemi di Indonesia, hal ini mengakibatkan terhambatnya proses pembelajaran, layanan pembelajaran dan layanan administrasi secara tatap muka, akibatnya sekolah melaksanakan proses pembelajaran dan pelayanan secara daring (dalam jaringan). MAN 1 Pandeglang memiliki fasilitas penunjang sebagai berikut: laboratorium komputer, laboratorium IPA dan laboratorium bahasa. MAN 2 Pandeglang memiliki fasilitas penunjang sebagai berikut: laboratorium komputer dan laboratorium IPA.

Dalam dinamikanya, saat pembelajaran daring MAN 1 dan MAN 2 Pandeglang tidak siap melakukan adaptasi dibuktikan dengan

perkataan Wakil Bidang Kurikulum MAN 1 Pandeglang (2021) “Dikarenakan negara kita sedang mengalami pandemi Covid-19 penyampaian informasi layanan administrasi menjadi jarak jauh hal tersebut harus kami segera siapkan, pelayanan administrasi dilaksanakan secara daring (dalam jaringan) melalui chat whatsapp pelayanan tersebut dilakukan kepada seluruh siswa/i MAN 1 Pandeglang tahun ajaran 2020-2021 yang berjumlah 724 siswa, pandemi ini memberikan dampak kepada tenaga kependidikan disekolah yang akhirnya tidak dapat melakukan pelayanan administrasi secara tatap muka, pelayanan administrasi harus disampaikan secara online sedangkan tidak semua murid selalu memiliki kuota yang cukup setiap harinya” dan penyampaian materi dalam kegiatan pembelajaran daring dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi *whats app group*, *E-learning* dan *zoom meeting*, pada proses pembelajaran daring guru tidak melihat dan berhadapan secara langsung untuk mengetahui bagaimana respon dan juga sikap peserta didik dalam proses pembelajaran tersebut, guru atau pendidik tidak dapat membimbing murid dalam proses pembelajaran secara langsung, keberadaan tenaga di MAN 1 Pandeglang sebanyak 1 orang, tenaga IT di Sekolah memiliki peran sebagai pihak yang diberikan tugas untuk merawat lab komputer, memberikan perbaikan

dan membantu keberlangsungan layanan pembelajaran secara daring akan tetapi pada pelaksanaannya MAN 1 hanya memiliki 1 tenaga IT artinya terjadi kesenjangan antara kebutuhan dan kesiapan dari sekolah dalam melaksanakan layanan pembelajaran menggunakan teknologi informasi dan layanan pembelajaran secara daring (dalam jaringan).

Permasalahan lainnya adalah ketika guru atau pendidik kurang menguasai teknologi pada akhirnya guru mata pelajaran tersebut kurang dapat berinovasi sehingga mengakibatkan proses pembelajaran daring yang monoton. Selain itu pada pelaksanaannya sekolah juga membutuhkan fasilitas atau sarana prasarana yang mendukung keberlangsungan kegiatan pembelajaran dalam jaringan seperti laptop, jaringan internet dan website sekolah.¹⁸ Sama halnya dengan MAN 1 Pandeglang di MAN 2 Pandeglang juga tidak melaksanakan pembelajaran secara tatap muka, MAN 2 Pandeglang melaksanakan layanan pembelajaran secara Daring (dalam jaringan) kepada seluruh murid tahun ajaran 2020-2021 yang berjumlah 388 siswa, hal ini sesuai dengan pendapat ibu Siti Sapura Wakil Bidang Kurikulum MAN 2 Pandeglang “Madrasah ini memanfaatkan teknologi untuk kegiatan proses layanan pembelajaran, madrasah lebih sering memanfaatkan

¹⁸ Hariyadi Wakil Bidang Kurikulum di MAN 1 Pandeglang, Wawancara tanggal 26 November 2020.

teknologi seperti komputer dan jaringan semenjak terjadinya pandemi, masalah yang terjadi dalam layanan pembelajaran di madrasah tersebut adalah murid merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi karena tidak dapat bertanya dan tidak dijelaskan secara tatap muka atau secara langsung oleh tenaga pendidik, terkadang jaringan yang sulit karena terdapat beberapa murid yang tinggal di pedalaman yang cukup sulit mendapatkan *signal* akibatnya murid merasa kesulitan menerima informasi untuk mengakses informasi di website, sekolah kami menggunakan aplikasi *google class room*, *whatsapp group* dan *zoom meeting* untuk pembelajaran daring¹⁹ Hal ini juga dirasakan ketika siswa/i yang tidak memiliki fasilitas *handphone* pribadi tersebut dalam pelaksanaan UTS (Ujian Tengah Semester) dan UAS (Ujian Akhir Semester) , siswa/i tersebut dapat datang ke Sekolah untuk mengerjakan soal secara langsung dengan tetap menjaga protokol kesehatan²⁰. dalam keadaan seperti saat ini peran tenaga IT sangatlah penting untuk pembelajaran daring baik untuk membantu guru dalam memahami aplikasi dan teknologi yang digunakan maupun dalam hal menjaga agar jaringan di sekolah tetap stabil. Akan tetapi pada

¹⁹ Siti Sapura, Wakil Bidang Kurikulum MAN 2 Pandeglang, Wawancara tanggal 20 November 2020

²⁰ Siti Sapura, Wakil Bidang Kurikulum MAN 2 Pandeglang, Wawancara tanggal 20 November 2020.

penerapannya peran tenaga IT di MAN 2 Pandeglang yang merangkap sebagai tenaga tata usaha menjadi kekurangan yang dimiliki oleh sekolah ini.

Teknologi menjadi media atau alat dan layanan pembelajaran menjadi jasa yang tidak dapat dipisahkan serta fasilitas sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan pembelajaran dan pendidikan di sekolah sangat mempengaruhi kualitas mutu pengelolaan. Kesenjangan antara kebutuhan dan penerapan proses pembelajaran dan layanan pendidikan secara daring menggunakan teknologi juga pengelolaan fasilitas, sarana prasarana inilah menjadi hal yang disoroti dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang tersebut yang menarik penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Teknologi dan Layanan Pembelajaran terhadap Mutu Pembelajaran (Study di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem pendidikan dan pembelajaran yang dilaksanakan secara daring menyulitkan layanan pembelajaran kepada peserta didik karena belum meratanya kepemilikan ponsel.

2. Pengembangan dan peningkatan penggunaan teknologi dibutuhkan agar pembelajaran dan penyampaian informasi secara online kepada peserta didik tetap berjalan
3. Kekurangan tenaga IT dalam suatu lembaga pendidikan menyulitkan sekolah apabila ada kerusakan dalam hal penggunaan teknologi untuk kegiatan yang dilaksanakan dalam jaringan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang cukup luas sebagaimana telah diuraikan, maka perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti, penelitian ini dibatasi pada Pengaruh teknologi terhadap proses pembelajaran dan mutu pengelolaan.

Teknologi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu jaringan, teknologi informasi, fasilitas atau media yang dapat memberikan inovasi, manfaat dan kemudahan dalam penyaluran informasi dan layanan pembelajaran dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan.

Layanan pembelajaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan layanan pembelajaran yang dilakukan oleh tenaga

pendidik kepada peserta didik dalam suatu lembaga pendidikan dalam rangka memberi pelayanan administratif dan penyaluran informasi kepada peserta didik yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran.

Mutu Pembelajaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas proses kegiatan pembelajaran sekolah dalam kegiatan belajar mengajar dan pendidikan dalam penerapan mutu pembelajaran pada lembaga pendidikan.

D. Fokus Penelitian

Penulis memfokuskan penelitian ini pada Pengaruh Teknologi dan Layanan Pembelajaran terhadap Mutu Pengelolaan di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Teknologi terhadap mutu pembelajaran di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang ?
2. Adakah pengaruh layanan pembelajaran terhadap mutu pembelajaran MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang ?

3. Apakah terdapat pengaruh teknologi dan layanan pembelajaran dengan mutu pembelajaran di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang diharapkan penulis dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi dan layanan pembelajaran di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang.
2. Untuk mengetahui pengaruh mutu pembelajaran di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi dan layanan pembelajaran terhadap mutu pembelajaran di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang Pengaruh teknologi terhadap layanan pembelajaran dan mutu pembelajaran di di MAN 1 Pandeglang dan MAN 2 Pandeglang ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat baik secara teoritis maupun praktis, Manfaat yang akan didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu teknologi dan layanan pembelajaran khususnya dalam membentuk mutu pengelolaan dan sebagai bahan pengembangan dari kajian terhadap teori teknologi dan layanan pembelajaran yang dapat menjadi masukan dan dasar pemikiran bagi guru atau sekolah untuk meningkatkan mutu pada pembelajaran lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti.

Setelah melakukan penelitian ini penulis berharap bisa menerapkan ilmu yang didapatkan berkaitan dengan penulisan yang dilakukan, sehingga bisa digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya secara mendalam.

b. Bagi mahasiswa

Bagi mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pelatihan dalam menerapkan teori-teori yang di dapatkan di bangku kuliah untuk diaplikasikan dalam menjawab permasalahan yang actual sekaligus

memecahkan permasalahan yang di hadapi dalam dunia Pendidikan.

c. Bagi institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini di harapkan memberikan kontribusi terhadap institusi Pendidikan sebagai bahan masukan untuk lebih memperhatikan kualitas Pendidikan.

H. Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun dalam lima bab yang sistematisnya penulis jabarkan sebagai berikut:

Bab Satu Pendahuluan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab Dua Kajian Pustaka, Kerangka Berfikir, Dan Pengajuan Hipotesis Meliputi: Konsep Dasar Teknologi Pendidikan Meliputi: Definisi Teknologi Pendidikan, Ayat-ayat Teknologi, Jenis-jenis Teknologi Pendidikan dan Teori Teknologi Pendidikan. Konsep Dasar Proses Pembelajaran Meliputi: Definisi Proses Pembelajaran, Ayat-ayat tentang Pembelajaran, dan Indikator Proses Pembelajaran. Konsep Dasar Mutu Pendidikan Meliputi: Definisi Mutu Pendidikan, Ayat-ayat tentang Mutu Pendidikan Faktor-faktor yang Mutu Pendidikan, dan

Teori Mutu, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berfikir dan Pengajuan Hipotesis.

Bab Tiga Metodologi Penelitian terdiri atas Waktu dan Tempat penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Variable penelitian, Teknik Pengumpulan Instrument Penelitian, Teknik Analisis Data, Hipotesis Statistik.

Bab Empat Hasil Penelitian Dan Pembahasan Terdiri Atas Deskripsi Data, Uji Persyaratan Analisis, Uji Hipotesis, Pembahasan, Hasil Penelitian dan Keterbatasan Penelitian.

Bab Lima, Penutup Meliputi: Kesimpulan, Implikasi dan Saran.