

**PENERAPAN *E-LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN KURSUS BAHASA INGGRIS PADA
MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Di Mahesa Institute Dan Kresna English Language Institute
Pare Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Oleh :

INA IANAH

D73218045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : INA IANAH

NIM : D73218045

PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL : PENERAPAN *E-LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN KURSUS BAHASA INGGRIS
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Di Mahesa Institute Dan Kresna English Language
Institute Pare Kabupaten Kediri)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan tidak terdapat penjiplakan karya ilmiah yang dibuat oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Surabaya, 29 Juni 2022

Pembuat pernyataan,



Ina Ianah
D73218045

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ini dibuat oleh :

NAMA : INA IANAH

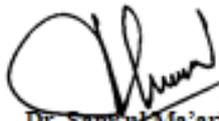
NIM : D73218045

JUDUL : PENERAPAN *E-LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN **KURSUS** BAHASA INGGRIS
PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DI MAHESA
INSTITUTE DAN KRESNA ENGLISH LANGUAGE INSTITUTE
KABUPATEN KEDIRI)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pembimbing I

Surabaya, 29 Juni 2022
Pembimbing II



Dr. Saiful Ma'arif, MPd.
NIP. 196404071998031003



Muhammad Nuril Huda, MPd.
NIP. 19800627200811006

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Ina Ianah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Surabaya, 12 Juli 2022

Mengesahkan,
Dekan,



Muhammad Thohir, S. Ag, M. Pd
NIP. 197407251998031001

Penguji I

Dr. Ali Mustofa, S. Ag, M.Pd
NIP. 197612252005011008

Penguji II

M. Bahri Musthofa, M.Pd.I
NIP. 197307222005011005

Penguji III

Dr. Samsul Ma'arif, M.Pd
NIP. 196404071998031003

Penguji III

Muhammad Nuril Huda, M.Pd
NIP. 198006272008011006

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ina lanah
Nim : D73218045
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah Dan Keguruan/Pendidikan Islam
E-mail address : inaianah1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENERAPAN *E-LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KURSUS BAHASA INGGRIS PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DI MAHESA INSTITUTE DAN KRESNA ENGLISH LANGUAGE INSTITUTE KABUPATEN KEDIRI)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2022

Penulis

(Ina lanah)

ABSTRAK

Ina Ianah (D73218045). Penerapan *E-Learning Management System* Dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Mahesa Institute Dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Dosen Pembimbing I, Dr. Samsul Ma'arif, M. Pd dan Dosen Pembimbing II Muhammad Nuril Huda, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Kabupaten Kediri, pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Kabupaten Kediri, dan Penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Kabupaten Kediri.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data diperoleh menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data sesuai dengan teori Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil akhir penelitian ini mendeskripsikan bahwa Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dilaksanakan dengan sistematis, mulai dari analisis kebutuhan pelanggan dan analisis kebutuhan lembaga, menyusun perencanaan pembelajaran dan segala kebutuhan dari segi materi dan fasilitas sarana prasarana, sosialisasi dan pelatihan, menyusun modul pembelajaran, hingga evaluasi dan tindak lanjut. Pelaksanaan layanan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute berjalan dengan baik sesuai dengan karakteristik layanan yang berkualitas yakni reliabilitas, responsivitas, kompetensi, komunikatif, kemudahan akses, bukti fisik, dan kredibilitas. Penerapan *E-Learning Management System* di kedua lembaga dapat menjadikan layanan menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Sehingga dapat menciptakan layanan pembelajaran Bahasa Inggris yang efektif dan tidak mengurangi kualitas mutu layanan di lembaga meskipun dilakukan dengan sistem dan kondisi yang berbeda dengan sebelumnya. Terbukti dengan keberhasilan lembaga dalam meningkatkan capaian belajar peserta didik dan mendapat kepuasan dari pelanggan untuk dapat menunjukkan eksistensi lembaga kepada masyarakat.

Kata kunci: Penerapan *E-Learning Management System*, Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Definisi Konseptual	15
F. Penelitian Terdahulu	19
G. Sistematika Penulisan	24
BAB II.....	26
KAJIAN PUSTAKA.....	26
A. Penerapan E-Learning Management System.....	26
1. Pengertian E-Learning Management System	26
2. Tujuan E-Learning Management System.....	28
3. Fungsi E-Learning Management System	29
4. Manfaat E-Learning Management System.....	31
5. Fitur yang terdapat pada E-Learning Management System	32
B. Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19	33
1. Pengertian Layanan	33

2. Unsur-unsur layanan	35
3. Karakteristik layanan yang berkualitas	36
4. Kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19	38
C. Penerapan E-Learning Management System dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19	44
BAB III.....	50
METODE PENELITIAN	50
A. Jenis dan pendekatan penelitian	50
B. Tempat dan waktu penelitian	52
C. Sumber Data dan Informan Penelitian	54
D. Teknik Pengumpulan Data	57
E. Teknik Analisis Data	61
F. Keabsahan Data	63
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	67
1. Mahesa Institute.....	67
2. Kresna English Language Institute	72
B. TEMUAN PENELITIAN	77
1. Mahesa Institute.....	77
2. Kresna English Language Institute	123
C. ANALISIS HASIL PENELITIAN	173
1. Penerapan E-Learning Management System di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute	173
2. Pelaksanaan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.	180
3. Penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.	188
BAB V.....	197
PENUTUP	197
A. Simpulan	197
B. Saran	199

DAFTAR PUSTAKA	200
LAMPIRAN	204



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini.....	22
Tabel 3. 1 Data Informan penelitian	55
Tabel 3. 2 Indikator Kebutuhan Data Observasi	58
Tabel 3. 3 Indikator kebutuhan data wawancara	59
Tabel 4. 1 Tenaga pendidik di Mahesa Institute.....	70
Tabel 4. 2 Jumlah peserta didik Mahesa Institute	71
Tabel 4. 3 Tenaga pendidik di Kresna English Language Institute	75
Tabel 4. 4 Jumlah peserta didik di Kresna English Language Institute	76
Tabel 4. 5 Triangulasi Penerapan <i>E-Learning Management System</i> Di Mahesa Institute.....	103
Tabel 4. 6 Triangulasi Pelaksanaan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Mahesa Institute.....	111
Tabel 4. 7 Triangulasi Penerapan <i>E-Learning Management System</i> Dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Mahesa Institute	123
Tabel 4. 8 Triangulasi Penerapan <i>E-Learning Management System</i> Di Kresna English Language Institute	151
Tabel 4. 9 Triangulasi Pelaksanaan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kresna English Language Institute	162
Tabel 4. 10 Triangulasi Penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute	172

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Teknik Analisis Data Kualitatif Model Interaktif Milles dan Huberman	63
--	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Surat Izin Penelitian.....	204
Lampiran II: Jadwal Kegiatan Penelitian.....	206
Lampiran III: Pedoman Observasi.....	209
Lampiran IV: Pedoman Wawancara.....	210
Lampiran V : Pedoman Dokumentasi.....	223
Lampiran VI : Dokumentasi Profil Lembaga Mahesa Institute	224
Lampiran VII : Dokumentasi Sejarah Lembaga Mahesa Institute	225
Lampiran VIII: Dokumentasi Legalitas Formal Dan Akreditasi.....	226
Lampiran IX: Dokumentasi Learning Process Pembelajaran Online Di Mahesa Institute.....	227
Lampiran X : Dokumentasi Modul Program Pembelajaran Online Di Mahesa Institute.....	228
Lampiran XI: Dokumentasi Brosur Program Pembelajaran Online Di Mahesa Institute.....	229
Lampiran XII: Dokumentasi Bersama Informan Penelitian Di Mahesa Institute.....	230
Lampiran XIII: Dokumentasi Wawancara Online Bersama Peserta Didik Mahesa Institute.....	231
Lampiran XIV: Dokumentasi Wawancara Secara Tertulis Bersama Peserta Didik Mahesa Institute.....	232
Lampiran XV: Dokumentasi Foto Lingkungan Lembaga Mahesa Institute	233
Lampiran XVI: Dokumentasi Aktivitas Pembelajaran Online Melalui <i>E-Learning Management System</i> Di Mahesa Institute	235
Lampiran XVII: Dokumentasi Google Form Kritik Dan Saran Layanan Pembelajaran Online Melalui <i>E-Learning Management System</i> Di Mahesa Institute.....	236
Lampiran XVIII: Dokumentasi Social media, website dan YouTube Mahesa Institute.....	237
Lampiran XIX: Dokumentasi Profil Dan Sejarah Lembaga Kresna English Language Institute.....	239

Lampiran XX: Dokumentasi Legalitas Formal Kresna English Language Institute	240
Lampiran XXI: Dokumentasi Syarat Dan Ketentuan Program Online Di Kresna English Language Institute.....	241
Lampiran XXII: Dokumentasi Brosur Program Pembelajaran Online Di Kresna English Language Institute.....	243
Lampiran XXIII: Dokumentasi Bersama Informan Penelitiandi Kresna English Language Institute.....	245
Lampiran XXIV: Dokumentasi Wawancara Secara Online Dengan Peserta Didik Kresna English Language Institute.....	246
Lampiran XXV: Dokumentasi Foto Lingkungan Lembaga Kresna English Language Institute.....	247
Lampiran XXVI: Dokumentasi Aktivitas Pembelajaran Online Melalui <i>E-Learning Management System</i> Kresna English Language Institute	248
Lampiran XXVII: Dokumentasi Aktivitas Layanan Online Kresna English Language Institute.....	250
Lampiran XXVIII: Dokumentasi Google Form Kritik Dan Saran Layanan Pembelajaran Online Kresna English Language Institute.....	252
Lampiran XXIX: Dokumentasi Social Media, Website, Dan Youtube Kresna English Language Institute.....	253
Lampiran XXX: Dokumentasi E-bookPembelajaran online Kresna English Language Institute.....	255

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permulaan tahun 2020 hingga pertengahan 2022 merupakan masa yang sulit mengingat pandemi Covid-19 masih mewabah di Indonesia. *World Health Organization* (WHO) menyatakan penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) sebagai pandemi global sejak tanggal 11 Maret 2020.¹ Hal ini menimbulkan akibat yang luar biasa diberbagai lini kehidupan manusia didunia, tak terkecuali disektor pendidikan. Sebagai upaya untuk memerangi *coronavirus*, pemerintah menjalankan strategi *Social Distancing* yang melarang aktivitas masyarakat untuk berkumpul dan harus berjaga jarak fisik.² Melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, pemerintah membatasi seluruh jenjang pendidikan untuk melaksanakan aktivitas pembelajaran dengan bertatap muka yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 4 Tahun 2020 mengenai penyelenggaraan kebijakan pendidikan pada masa krisis penyebaran Covid-19.³

Pelaksanaan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19

¹ Biro Hukum kementerian Koordinator Bidang kemaritiman dan Investasi, "Penetapan Status Faktual Pandemi Covid-19 Di Indonesia"Diakses pada tanggal 14 Juni 2022, (Jakarta Pusat: JDIH Kemaritiman & Investasi, 2022). <https://jdih.maritim.go.id/id/penetapan-status-faktual-pandemi-covid-19-di-indonesia>

² Brilian nur, Dkk "Analisis Keefektifan Pembelajaran Online Dimasa Pandemi Covid-19," Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Vol., No 1. (Madura: Universitas Trunojoyo, 2020): 29.

³ Kemendikbud, "Surat Edaran Tentang Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat Covid-19," Diakses Pada Tanggal 22 Desember 2021, <https://www.kemdikbud.go.id/>.

diselenggarakan dengan sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) yang dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 15, pelaksanaan pembelajaran di mana peserta didiknya terpisah dari tutor dan sistem pembelajaran dibantu dengan memanfaatkan sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi, dan media lainnya.⁴

Di sisi lain globalisasi membawa dampak perubahan yang sangat cepat disegala sektor. Penguasaan bahasa asing menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh individu yang siap bersaing. Dengan adanya kebijakan sistem pembelajaran yang baru dimasa krisis pandemi *coronavirus* menjadi tantangan baru bagi peserta didik untuk tetap mengikuti perkembangan zaman. Selain kewajiban menimba ilmu di lembaga pendidikan formal, peserta didik sebagai generasi di era ini juga harus dapat mengembangkan minat dan mengasah keterampilan yang dimiliki. Berbagai macam keterampilan yang akan sangat berguna bagi seseorang agar dapat mampu bersaing di dunia luar, salah satunya keterampilan berbahasa Inggris untuk menunjang komunikasi disegala bidang.

Menguasai bahasa asing adalah upaya yang harus dikembangkan mulai sekarang. Sudah sepatutnya generasi di negeri ini semakin maju sejauh ilmu pengetahuan dan teknologi yang didukung dengan penguasaan Bahasa pengantar yang baik dan benar. Di era sekarang ini kemampuan berbahasa Inggris sudah menjadi kewajiban bagi individu

⁴ Dokumentasi Dari Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

yang ingin bersaing. Bahasa Inggris adalah bahasa global yang dapat mengasosiasikan individu dengan dunia pada multisektor termasuk pendidikan. Bahasa Inggris menjadi prasyarat kelulusan peserta didik disekolah, menjadi syarat masuk perguruan tinggi, bahkan syarat untuk mengajukan formulir pekerjaan. Dunia saat ini bertambah potensial lebih maju dan kesempatan terbuka luas untuk memperbesar wilayah antar negara. Orang-orang dengan kemampuan bahasa asing akan dengan mudah menangkap peluang yang brilian ini. Bahasa asing menduduki posisi penting dalam profesi seseorang, maka dari itu mempelajari Bahasa asing khususnya Bahasa Inggris sangat perlu untuk dipelajari sejak dini.

Bahasa Inggris adalah salah satu dari enam bahasa yang diakui oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) dalam hubungan berbagai bidang seperti pertahanan, ekonomi, dan pendidikan. Dalam dunia pendidikan, kompetensi berbahasa mencakup keterampilan mendengar, membaca, menulis, dan berbicara. Pemerintah melalui Peraturan No. 19 tahun 2005 menyatakan bahwa pendidikan bahasa bertujuan untuk membekali para lulusan untuk mampu berkomunikasi dengan bahasa sebagai alat berkomunikasi pada kancah Internasional. Pemerintah juga menargetkan pembelajaran bahasa untuk dapat mencapai kemampuan komunikasi baik secara lisan maupun tulisan.⁵

Pendidikan formal pada tingkat dasar dan menengah di Indonesia

⁵ Yuyun Yulia, "Kebutuhan Mahasiswa PGSD Terhadap Mata Kuliah Bahasa Inggris," Jurnal Pendidikan Ke-SD an Vol. 3 No. (Jogja: UST Jogja, 2017), 174.

hingga saat ini, pendidikan Bahasa Inggrisnya hanya difokuskan pada *grammar* (tata bahasa) dan *vocabulary* (kosa kata). Gebhard mengungkapkan bahwa pendidikan Bahasa Inggris di Indonesia lebih terpusat pada “*learning about English*” bukan “*learning how to use English*”. Pembelajaran Bahasa Inggris disekolah formal diarahkan agar peserta didik dapat mempelajari dan memahami Bahasa Inggris dengan mudah melalui ujian-ujian. Namun realitanya masih belum banyak kesempatan bagi peserta didik untuk mempraktikkan apa yang mereka pelajari pada situasi terbuka di luar sekolah. Bagi kebanyakan peserta didik, pendidikan formal belum cukup untuk menguasai kemampuan Bahasa Inggris secara mendalam.

Untuk mencapai kemampuan Bahasa Inggris yang optimal, selain keterampilan mendengar, membaca, menulis, dan berbicara yang harus dikuasai dalam belajar bahasa, terdapat elemen bahasa yang dapat mendukung keterampilan tersebut, yakni *vocabulary* (daftar kata), *pronunciation* (pelafalan), dan *grammar* (tata bahasa). Sehingga pembelajaran Bahasa Inggris harus ditingkatkan, penguasaan materi dan praktik harus diberikan dengan porsi yang sebanding.⁶

Berdasarkan kebutuhan pembelajaran Bahasa Inggris yang berkualitas oleh peserta didik, lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Bahasa Inggris yang merupakan lembaga non formal dianggap sebagai solusi dalam membantu seseorang untuk menguasai keterampilan

⁶ Fika Megawati, “Kesulitan Mahasiswa Dalam Mencapai Pembelajaran Bahasa Inggris Secara Efektif,” *Jurnal pedagogia* 5 No. (2016): 148.

berbahasa sebagai pendukung pendidikan bahasa yang didapat di lembaga formal yaitu sekolah.⁷ Sesuai dengan Peraturan No. 20 tahun 2003, pendidikan non formal berperan sebagai pengganti, penambah, dan atau pelengkap pendidikan formal untuk membantu pendidikan formal.⁸

Pendidikan Bahasa Inggris yang dibutuhkan generasi saat ini sedang terhambat dengan adanya kebijakan *Physical distancing* yang diberlakukan oleh pemerintah. Disisi lain banyak lembaga kursus dan pelatihan (LKP) Bahasa Inggris juga tidak beroperasi karena belum siap untuk menyesuaikan disituasi krisis pandemi Covid-19 sekarang ini. Padahal lembaga kursus dan pelatihan memiliki kedudukan yang esensial dalam memberikan kesempatan belajar kepada individu yang membutuhkan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan bekal untuk mengembangkan diri dalam hal karir maupun pendidikan yang lebih tinggi.

Pandemi juga menjadi ancaman bagi penyelenggara usaha pendidikan nonformal seperti lembaga kursus dan pelatihan, Menyesuaikan pembelajaran dengan keadaan pandemi Virus Corona tentu bukan hal yang mudah. Terutama pendidikan Bahasa Inggris yang mengharuskan peserta didik berinteraksi dengan tutor dan peserta didik lainnya. Hal ini menyebabkan muncul berbagai masalah baik dari peserta didik, tutor, maupun dari faktor pendukung pembelajaran.

⁷ Gebhard, *Teaching English as a Foreign or Second Language: A Teacher Self-Development and Methodology Guide*, (United States: University of Michigan Press).

⁸ Yulia, "Kebutuhan Mahasiswa PGSD Terhadap Mata Kuliah Bahasa Inggris."

Lembaga harus memastikan aktivitas pembelajaran tetap berjalan, sehingga perlu beberapa strategi untuk mempertahankan aktivitas layanan ditengah krisis pandemi Covid-19. Hal ini dapat ditempuh dengan melakukan inovasi yang relevan untuk menempuh keefektivitasan layanan kursus Bahasa Inggris.⁹

Menurut Berto Mulia, Proses pemberian layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 dapat dilakukan dengan menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan kebutuhan layanan yang diharapkan pelanggan. Dalam penyampaian layanan, peran setiap personil dalam lembaga tentu menjadi faktor utama. Dengan kemampuan yang dimiliki setiap personil yang didelegasikan pada tugas tertentu akan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan sebagai penerima jasa layanan pembelajaran Bahasa Inggris.

Selain personil sebagai faktor utama dalam pelaksanaan layanan, pemilihan dan penggunaan fasilitas penunjang yang digunakan dalam pelaksanaan pembelajaran juga sangat penting. Seperti pemanfaatan teknologi yang dapat mempermudah kelangsungan layanan tersampaikan kepada pelanggan, mulai dari kemudahan akses informasi pendaftaran hingga aplikasi yang digunakan sebagai penunjang aktivitas pembelajaran.

Perkembangan teknologi informatika saat ini merupakan inovasi

⁹ Anava Salsa N.S, Dkk “Dampak Dan Strategi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dimasa Pandemi Dan Era New Normal,” Jurnal Inovasi Penelitian Vol. 1, No.7 , (2020): 1435–1436.

yang dapat menjadi alternatif dalam mengatasi permasalahan pendidikan dimasa pandemi Covid-19. Penyesuaian ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga untuk merencanakan sistem layanan yang lebih terarah dan interaktif disesuaikan dengan karakteristik lembaga. *Electronic Learning Management System* sebagai bentuk nyata dalam penanganan aktivitas kursus di masa pandemi yang dapat digunakan untuk menunjang lembaga dalam sistem pelayanannya.¹⁰

Electronic Learning Management System (E-LMS) adalah kerangka *software* yang secara otomatis dapat menangani administrasi, pelaksanaan, pelaporan, dari sebuah aktivitas layanan belajar mengajar. E-LMS memvirtualisasi proses pembelajaran yang memuat fitur-fitur kelengkapan pembelajaran seperti pengaturan kelas, materi bahan ajar berupa konten berbasis text maupun multimedia, forum diskusi dan komunikasi yang dapat digunakan secara realtime, dan berbagi dokumen. Termasuk juga tes online dan pemberian tugas.¹¹ Terdapat berbagai jenis E-LMS yang digunakan oleh lembaga, ada yang murni dengan desain sendiri dan ada juga yang menggunakan aplikasi yang dikomersialkan oleh berbagai *vendor*.¹²

Penerapan *Electronic Learning Management System* pada masa

¹⁰ S. Firman, F & Rahayu, "Pembelajaran Online Di Tengah Pandemi Covid-19. Indonesian," *Journal of Educational Science* Vol. 2 No.2 (Sulawesi Barat: IJES, 2020): 81–89.

¹¹ Tito Suryono, "*Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Learning Management System (LMS) Berbasis Moodle Pada Mata Kuliah Teknik Propulsi Tahun Akademik 2010/2011,*" (Surakarta: UNS,2011). 15.

¹² Syakir Ni'am, Dkk "Development of Learning Management System (LMS) Applications at the Integrated Islamic Junior High School (SMP IT) Harapan Bunda Semarang," *Jurnal of Informatics and Technology* Vol. 2, No (Yogyakarta: UNDIP,2013): 2-3.

pandemi Covid-19 di lembaga bertujuan untuk menghasilkan manajemen pembelajaran virtual yang dapat digunakan untuk memahami keseluruhan elemen pembelajaran secara mandiri, bervariasi, terbuka, dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Setiap lembaga yang akan menjalankan inovasi sistem pembelajaran baru mempunyai persiapan yang digunakan sebagai fondasi dalam melaksanakan perkembangan organisasi. Penerapan *Electronic Learning Management System* dapat berjalan lancar apabila direncanakan dengan baik. Dimulai dari analisis oleh manajemen lembaga dalam mengambil keputusan strategis terhadap langkah yang akan dilakukan. Seperti pemilihan jenis *Electronic Learning Management System*, yang memiliki kualitas dan fitur yang lengkap. Kemudian mengadakan sosialisasi dan pelatihan yang diberikan kepada personal yang terlibat sebagai pemberi layanan kursus kepada calon peserta didik.

Setelah *Electronic Learning Management System*, siap dioperasikan maka dapat diterapkan pada proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan. Pembelajaran online dengan menggunakan *E-Learning Management System* dapat dilakukan dengan jumlah peserta yang tak terbatas sesuai dengan pengaturan kelas yang dibuat. Interaksi dalam pembelajaran daring menggunakan *E-Learning Management System* di lembaga dapat dilakukan dengan model satu arah dan dua arah.

Pembelajaran online menggunakan *E-Learning Management*

System ini dalam proses pelaksanaannya memerlukan perangkat mobile yang dapat digunakan seperti perangkat komputer dan gadget yang terhubung dengan jaringan internet. Selama penerapan *E-Learning Management System* pada aktivitas pembelajaran dilakukan monitoring dan evaluasi untuk mengetahui peningkatan layanan dan kesuksesan pemanfaatan sistem manajemen pembelajaran dimasa pandemi Covid-19.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan, lembaga harus terus melakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan menuai kepuasan dari pelanggan. Sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan yang melebihi harapan pelanggan agar bisa mendapat loyalitas dari pelanggan dan menambah citra positif yang dapat menarik pelanggan lebih banyak.¹³

Perubahan sistem pendidikan yang sangat cepat, lembaga kursus dan pelatihan (LKP) harus selalu siap dengan transformasi yang dilakukan pemerintah pada sektor pendidikan. LKP harus memenuhi standar lembaga pendidikan dan harus meningkatkan layanan agar dapat menghasilkan lulusan yang berkompetensi sesuai dengan yang diharapkan dunia usaha dan dunia industri. Cara yang dilakukan dalam meningkatkan layanan kursus untuk memenuhi kebutuhan dimasa krisis pandemi Covid-19 saat ini adalah meningkatkan pelayanan dengan

¹³ Berto Mulia dan Wibawa and Muhammad Fadilah Aryanto, "Optimalisasi Strategi Pemasaran Lembaga Bimbingan Belajar Bahasa Inggris Menggunakan Metode Education Service Quality," *dillah, AryantoMuhammad* Vol. 13 No (2016): 28–30.

sistem tuntas yang dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai kompetensi yang diharapkan oleh individu.¹⁴

Lembaga penyedia layanan kursus dan pelatihan Bahasa Inggris di Pare Kediri yang menerapkan *E-Learning Management System* (E-LMS) sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi yakni Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.

Mahesa Institute menerapkan sistem layanan kursus Bahasa Inggris secara online dengan didukung penerapan *E-Learning Management System* sebagai media yang digunakan dalam pembelajaran secara online selama masa pandemi Covid-19. Keberadaan *E-Learning Management System* tersebut untuk meningkatkan layanan kursus yang terhambat karena adanya fenomena pandemi di Kabupaten Kediri. Selain itu Mahesa Institute menerapkan *E-Learning Management System* sebagai upaya untuk tetap menjangkau peserta didik di seluruh Indonesia dan manca negara agar tetap dapat memenuhi kebutuhan belajar Bahasa Inggris bagi masyarakat. Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute telah dilaksanakan pada periode tanggal 25 bulan Maret 2020.

Sedangkan Kresna English Language Institute juga menerapkan layanan kursus Bahasa Inggris secara online dan didukung dengan penerapan *E-Learning Management System* pada pembelajarannya sejak

¹⁴ Does Isnawi, "Pengelolaan Pembelajaran Berbasis Kualitas Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Magistra Utama Kota Semarang", (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014).

bulan April 2020. *E-Learning Management System* yang diterapkan oleh Kresna bertujuan untuk mengatasi permasalahan sistem pembelajaran yang diberlakukan oleh pemerintah yaitu pembelajaran jarak jauh selama masa pandemi Covid-19. Untuk mempertahankan kelangsungan aktivitas layanan di Kresna, pihak manajemen menyesuaikan dengan situasi yang ada dengan menerapkan *E-Learning Management System* pada seluruh jenis program pembelajaran yang ada di Kresna. Untuk mewujudkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi, Kresna memberikan layanan yang nyaman dan maksimal dengan harapan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan jasa pendidikan Bahasa Inggris tetap dapat terpenuhi.

Layanan kursus Bahasa Inggris yang dikembangkan dengan *E-Learning Management System* oleh lembaga harus dinamis dan komprehensif dalam mengakomodasi manajemen kelas, memasukkan materi pembelajaran, pemanfaatan sumber belajar, monitoring dan evaluasi aktivitas belajar. Dengan fitur-fitur layanan yang tersedia di E-LMS diharapkan dapat membantu memperlancar proses layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga.¹⁵

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan *E-Learning Management System* di lembaga kursus Bahasa Inggris karena penerapan *E-Learning Management System* merupakan inovasi yang relevan dalam pelaksanaan layanan kursus pada masa pandemi Covid-

¹⁵ William Horton & Katherine Horton, *E-Learning Tools and Technologies A Consumer's Guide for Trainers, Teachers, Educators, and Instructional Designers* (Canada: Wiley Publishing, 2003).

19 yang dapat diterapkan pada kasus dan kondisi serupa yang dialami lembaga-lembaga pendidikan Bahasa Inggris lainnya.

Berdasar pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Penerapan *E-Learning Management System* Dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri).

B. Fokus Penelitian

Bersumber pada latar belakang, penelitian tersebut, bahwa penelitian ini berfokus pada Penerapan *E-Learning Manajemen System* dan Meningkatkan Layanan kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Virus Corona. Yang paparkan dalam pertanyaan, penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *E-Learning Management System*, di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri ?
2. Bagaimana pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri ?
3. Bagaimana penerapan *E-Learning Management System*, dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.
2. Mendeskripsikan pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan *E-Learning Management, System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian akan sangat membantu guna mengasah spekulasi dan ide sehubungan dengan penerapan *E-Learning Management System*, (E-LMS) dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga. Serta menambah khazanah ilmu dan memberikan partisipasi andil pada sektor pendidikan khususnya bagi pengambilan kebijakan dalam penerapan inovasi pembelajaran di lembaga kursus dan pelatihan.

2. Secara Praktis
 - a. Bagi lembaga

Dari dari penelitian ini dapat memberi manfaat dan hasil yang substansial dalam penerapan *E-Learning Management System* (E-LMS), dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga. Dengan penerapan tersebut diharapkan bagi *stakeholder* di lembaga kursus dan pelatihan dapat mengetahui perkembangan pelayanan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19. Sehingga dapat dipergunakan sebagai objek evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam melakukan perbaikan kualitas layanan yang diberikan.

b. Bagi peneliti

Bagi peneliti dapat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman, serta pemahaman mengenai inovasi pembelajaran untuk mempertahankan kualitas layanan yang dapat diterapkan dimasa mendatang khususnya disektor pendidikan.

c. Manfaat bagi peneliti lain

Hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai landasan bagi para peneliti yang berfokus akan penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga nonformal. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan literatur pustaka untuk Universitas masing-masing peneliti.

E. Definisi Konseptual

Berdasarkan penelitian yang berjudul Penerapan *E-Learning Management System* Dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi (Studi kasus di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri), untuk mempermudah dan menghindari kesalahpahaman dalam memahami berbagai istilah, peneliti memberikan definisi konseptual sebagai berikut :

1. *E-Learning Management System* (E-LMS)

E-Learning Management System, atau E-LMS, berasal dari dua kosa kata “E” yang merupakan kependekan dari electronic yaitu sebuah alat yang dibuat dengan prinsip elektronika yang berisikan informasi digital berupa teks, gambar, video, dan audio. Sedangkan *Learning Management System* menurut Jaqueline adalah suatu sistem berbentuk perangkat lunak yang dapat digunakan untuk menyusun serta mengaplikasikan aktivitas pembelajaran.¹⁶

E-Learning Management System, ini merupakan aplikasi yang marak dimanfaatkan untuk sarana pembelajaran semasa pandemi Virus Corona. E-LMS dipergunakan untuk mengatur atau mengelola pembelajaran secara online yang mencakup unsur materi bahan ajar, penempatan, pengelolaan, serta penilaian.

¹⁶ Yuni Fitriani, “Analisa Pemanfaatan Learning Management System (LMS) Sebagai Media Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19,” *Journal of Information System, Informatics, and Computing* Vol. 4 No.2, (Surakarta: JICISOM, 2020): 3.

Terdapat indikator keterlaksanaan *E-Learning Management System* yang efektif dan efisien dalam menunjang aktivitas pembelajaran di lembaga, yakni:

- a. Fungsionalitas, seberapa baik teknologi sistem yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Seperti menyediakan fitur-fitur komunikasi, fitur manajemen kelas, dan fitur untuk merekam aktivitas pembelajaran yang memudahkan untuk melakukan penilaian.
- b. Kinerja aplikasi, seberapa baik *E-Learning Management System* dalam melakukan apa yang dilakukan sistem tersebut. Termasuk seberapa handal aplikasi dalam melakukan tugas-tugasnya dan seberapa cepat akses yang diperlukan.
- c. Fitur, tampilan icon dan objek-objek yang dapat melengkapi fungsi dasar pada layanan sistem manajemen pembelajaran. Seperti fitur yang terintegrasi dengan sumber belajar yang ada pada aplikasi lain, fitur yang dapat berbagi link untuk melakukan Quiz.
- d. Usabilitas, kemudahan dalam penggunaan. Dalam hal ini *E-Learning Management System* harus memberikan kemudahan-kemudahan kepada para pengguna untuk mempelajari cara pengoperasian E-LMS, mudah untuk diingat, dan efisien untuk digunakan.

e. Persepsi, pandangan subjektif pengguna terhadap aplikasi. Sehingga dapat digunakan untuk menguor penilaian pengguna terhadap fungsi *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan pembelajaran.¹⁷

2. Layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19

a. Layanan

Sediawan menyatakan, layanan ialah sebuah kegiatan tertentu yang diberikan pada orang lain guna memenuhi kebutuhan yang diharapkan.²³

b. Kursus

Artasasmita menyatakan bahwa kursus adalah sebuah kegiatan pendidikan yang berlangsung dimasyarakat yang diselenggarakan secara sengaja, sistematis, dan terorganisir untuk memberikan materi pembelajaran tentang pengetahuan atau keterampilan tertentu dalam waktu yang singkat dengan tujuan memenuhi kebutuhan pengembangan diri di masyarakat.¹⁸

c. Bahasa Inggris

Bahasa Inggris adalah bahasa global yang dipergunakan sebagai bahasa baku dalam berinteraksi antar wilayah didunia.

Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi dapat dipergunakan

¹⁷ Rufman Iman Akbar, "Pengembangan Instrumen Penilaian LMS Menggunakan Importance Performance Analysis Matrix," *Jurnal Format*, Vol. 9 No. (Tangerang: 2020) 141.

¹⁸ Hatimah dan Sadri, *Pembelajaran Berwawasan Kemasyarakatan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008). 44

untuk menyampaikan gagasan, perasaan, pemikiran, pendapat, serta untuk menciptakan wacana dalam kehidupan di masyarakat.¹⁹ Keahlian berbahasa Inggris memiliki peranan penting bagi kehidupan individu, yakni sebagai penunjang ketika memasuki dunia luar, agar tidak tertinggal dengan perkembangan dinegara lain. Tidaklah gampang bagi seseorang menguasai aksen bahasa yang tidak dikenal seperti Bahasa Inggris, maka sangat diperlukan pengenalan, latihan, dan pembiasaan.

d. Pandemi Covid-19

Pandemi Corona virus disease 19 ialah fenomena menrebaknya wabah penyakit Virus Corona yang terjadi diseluruh negara didunia. Penyakit ini dipicu oleh virus SARS-CoV-2. Corona virus ini tergolong virus yang menular, dengan akses penyebaran melalui percikan pernafasan. Indikasi umum yang nampak pada manusia yang terinfeksi Virus Corona yakni meriang, sesak nafas, hingga batuk-batuk.²⁰

Jadi yang dimaksud dengan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 dalam penelitian ini adalah suatu aktivitas yang diberikan kepada orang lain untuk mempelajari pengetahuan dan keterampilan Bahasa Inggris untuk memenuhi kebutuhan pengembangan

¹⁹ Mia Rosmiati, "Animasi Interaktif Media Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Metode ADDIE," Jurnal Komputer dan informatika Vol.21, No.2, (Surakarta: PARADIGMA, 2019): 261.

²⁰ Wikipedia, "Pandemi Covid-19, Diakses Pada Tanggal 27 Januari 2022", (Wikipedia, 2022), https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19 .

diri yang dilaksanakan semasa pandemi Covid-19.

F. Penelitian Terdahulu

Bersandarkan pada hasil kajian beberapa karya ilmiah, memang telah dilakukan penelitian mengenai implementasi *Learning Management System*, dalam pembelajaran daring. Tetapi diperoleh perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *E-Learning Management System*, dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di lembaga kursus dan pelatihan Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

Pada literatur yang telah dikaji dalam penelitian ini, penulis tidak menjumpai karya ilmiah yang keseluruhan mempunyai isi yang sama. Akan tetapi terdapat beberapa judul penelitian yang ada kaitannya dengan judul yang peneliti angkat, yakni:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rosedah Sa'adatul Marwah yang memiliki judul "Pelaksanaan *Learning Management System* (LMS) dalam Proses Pembelajaran Daring Siswa Kelas 11 MIPA MAN 1 Mojokerto Pada Masa Pandemi". Tulisan ini merupakan hasil penelitian skripsi dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada tahun 2021. Dalam skripsi ini fokus cenderung pada penggunaan *Learning Management System*, khusus di Madrasah Aliyah Negeri 1,

Mojokerto, yang biasa disebut dengan “Elin” oleh guru dan siswa sebagai perangkat pembelajaran sementara pada masa pandemi. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelaksanaan *Learning Management System* di MAN, 1 Mojokerto, dianggap berhasil, terbukti dengan besarnya tanggapan positif dari guru, siswa, dan wali siswa karena dapat dioperasikan dari rumah dan membantu meminimalisir penyebaran Virus Corona.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Felisitas Erika Wulandari menggunakan judul “Efektivitas, Pembelajaran Berbasis, Daring Bagi Mahasiswa Pendidikan Keagamaan Katolik Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19”. Tulisan ini merupakan hasil penelitian Skripsi dari Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 2021. Dalam penelitian ini fokus pada pelaksanaan pembelajaran daring dengan memanfaatkan teknologi seperti *Learning Management System* dan aplikasi vendor *whatsapp*, *zoom*, *google form* untuk mendukung proses pembelajaran daring. Penulis juga membahas mengenai kelebihan dan kekurangan mengenai pembelajaran daring di universitas. Kesimpulan penelitian ini adalah : 1.) Penelitian ini menunjukkan dosen telah melaksanakan pembelajaran dengan efektif, dosen dapat menggunakan teknologi dengan tepat dalam menunjang pembelajaran. 2.) Mahasiswa telah mampu memanfaatkan *platform* pembelajaran dengan tepat

sehingga dapat meminimalisir kendala pada saat perkuliahan. 3.) Efektivitas LMS sebagai media pembelajaran pada aspek kemudahan akses dan ketersampaian materi, mengungkapkan 32,5%, mahasiswa merasa cukup dengan pernyataan tersebut. menurut peneliti, narasumber penelitian masih kurang menuai dampak negatif maupun positif dari pembelajaran daring.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dia Wulandari yang berjudul “Implementasi Pembelajaran Daring (E-Learning) Mata Pelajaran Matematika Masa Pandemi Covid-19 Di MIN 2 Kota Bengkulu”. Tulisan ini merupakan hasil penelitian skripsi dari , Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Fakultas Tarbiyah dan Tadris pada tahun 2021. Pada penelitian ini tidak banyak fokus pada *Learning Management System*,(LMS) tetapi cenderung pada implementasi pembelajaran daring (*E-Learning*) pelajaran matematika masa pandemi Covid-19 ditinjau dari aspek perencanaan dan pembelajaran yang dilakukan oleh guru. Kesimpulan dari penelitian ini disimpulkan bahwa Implementasi pembelajaran daring (*e-learning*) mata pelajaran matematika pada masa pandemi Covid-19 di MIN 2 Kota Bengkulu telah direncanakan dengan baik oleh guru sehingga proses pembelajaran daring menggunakan aplikasi *e-learning* dapat dilaksanakan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi.

Kemiripan dari penelitian sebelumnya yang dipaparkan di atas dengan penelitian ini adalah sama-sama mendeskripsikan pemanfaatan *Learning Management System* pada pelaksanaan pembelajaran semasa pandemi Covid-19. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pengkajian bagaimana penerapan *E-Learning Management System* (LMS) dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 dan jangka lanjutan, dengan kosep dan sistem khusus.

Dari beberapa hasil penelitian di atas bahwa intisari masing-masing terdapat perbedaan. dengan penelitian yang akan peneliti lakukan dalam skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Learning Management System*,, dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 (Studi kasus di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri).

Berikut rincian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini

No.	Penelitian Terdahulu	Penelitian ini
1.	Teori penelitian : 1. Rosedah menggunakan teori Riyadi S. Sudarsono mengenai <i>Learning Management System</i> . 2. Felisitas menggunakan teori Bilfaqih mengenai <i>Learning Management System</i> . 3. Dia Wulandari menggunakan teori Ria Suidiana mengenai <i>Learning Management System</i> .	Teori penelitian Menggunakan teori Court dan Tucker mengenai <i>E-Learning Management System</i> .
2.	Pendekatan kuantitatif deskriptif	Pendekatan kualitatif deskriptif

3.	Pengolahan, data berupa angka	Pemaparan, pembahasan dari hasil, wawancara, observasi, dokumentasi, dan data online.
4.	Lokasi penelitian : 1. Penelitian Rosedah berlokasi di MAN, 1 Mojokerto, 2. Penelitian Felisitas Sanata Dharma berlokasi Yogyakarta 3. Penelitian Dia Wulandari berlokasi di MIN 2 Kota Bengkulu	Lokasi penelitian ini berlokasi di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Kabupaten Kediri.
5.	Fokus penelitian : 1. Penelitian Rosedah fokus pada penggunaan <i>Learning Management System</i> khusus di MAN 1 Mojokerto yang biasa disebut dengan “Elin” oleh guru dan siswa sebagai perangkat pembelajaran sementara pada masa pandemi. 2. Penelitian Felisitas berfokus pada pelaksanaan pembelajaran daring dengan memanfaatkan teknologi seperti <i>Learning Management System</i> dan aplikasi <i>whatsapp</i> , <i>zoom</i> , <i>google form</i> sebagai alat pendukung dalam proses pembelajaran daring. 3. Penelitian Dia Wulandari berfokus pada implementasi pembelajaran daring pelajaran matematika masa pandemi Covid-19 ditinjau dari aspek perencanaan dan pembelajaran yang dilakukan oleh guru menggunakan <i>Learning Management System</i> .	Fokus penelitian: Penelitian ini fokus pada penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam pembelajaran Bahasa Inggris yang menitikberatkan pada peningkatan layanan yang diberikan oleh lembaga kepada pengguna jasa kursus dan pelatihan Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 dan jangka lanjutan dalam bentuk program khusus.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membuat sistematika penulisan dengan membagi menjadi 5 sub bab. Hal ini ditujukan untuk mempermudah dalam memahami isi laporan yang berbentuk skripsi ini. Berikut uraian sistematika pembahasan dalam setiap bab :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama yakni pendahuluan sebagai pengantar informasi penelitian. Pada bagian ini, penulis memaparkan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua, peneliti menyajikan kajian teori yang berisi teori dan konsep materi sebagai langkah dalam mengambil data dan dasar dalam menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan. Adapun teori-teori yang penulis paparkan dalam bab ini, yakni mengenai *E-Learning Management System*, layanan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemic Covid-19, dan penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga peneliti menulis mengenai metodologi penelitian. Bab ini peneliti mendeskripsikan dan menyajikan jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data dan informan

penelitian, metode pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Selanjutnya pada bab keempat berisi hasil penelitian dan pembahasan. Peneliti menyajikan dan mendeskripsikan hasil penelitian dilapangan yang meliputi profil lembaga, penerapan *E-Learning Management System*, di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Kabupaten Kediri, peningkatan layanan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Kabupaten Kediri. Kemudian dilanjutkan dengan menganalisis data yang diperoleh untuk dapat diketahui hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

5. BAB V PENUTUP

Bab kelima yakni penutup yang berisi kesimpulan dan saran atau rekomendasi penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penerapan E-Learning Management System

1. Pengertian E-Learning Management System

E-Learning Management System, (E-LMS) berasal dari dua kosa kata yakni *e* dan *LMS*. “*e*” pada *e-LMS* Merupakan kependekan dari *electronic*. Sedangkan *LMS* atau *Learning Management System*, yang didefinisikan oleh Ryan K. Ellis adalah sebuah *platform* berupa perangkat lunak yang dapat menangani keperluan administrasi, dokumentasi, dan laporan aktivitas pembelajaran yang terhubung dengan jaringan internet.²¹

Court dan Tucker menyatakan bahwa *E-Learning Management System* ialah *software* yang dipergunakan untuk *manage* pembelajaran, membagikan konten, dan menyimpan data aktivitas pembelajaran daring, mengkonfirmasi kehadiran peserta didik pada kegiatan kursus, memastikan pengumpulan tugas, serta mengetahui hasil pencapaian siswa.²² Aaron Quigley menyatakan bahwa *Learning Management System*, (LMS) adalah “*a digital learning, environment to manage all aspects of the learning*

²¹ Noer Ekafitri S dan Reski Idrus., “Efektifitas Melia E-Learning Berbasis Learning, Management System (LSM) Di Era Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ikraith-Humaniora* Vol. 5, No. 2, (Sulawesi: STMIK Hasan Sulur2021): 13.

²² Muharika D Lita Sari. M, *Model Pembelajaran DIVA Learning Management System* (Padang: CV. MUHARIKA ILMIAH, 2019).

process” yaitu sebuah iklim pembelajaran digital yang memuat seluruh unsur aktivitas manajemen pembelajaran seperti Jadwal pembelajaran, konten pembelajaran, sumber referensi, forum diskusi, chat, ujian online, penilaian dan lain sebagainya.²³

E- Learning Management System umumnya dirancang untuk memudahkan manajemen pendidikan untuk keterlaksanaan proses belajar mengajar yang baik pada layanan kursus Bahasa Inggris dilembaga. Penerapan E-LMS dapat menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19. Waktu dan tempat yang ditentukan pada saat pembelajaran menjadi hambatan bagi pelajar untuk menerima pembelajaran dengan sempurna. Tidak jarang juga metode yang digunakan dalam pembelajaran cenderung sulit dipahami. Intensitas dan kebutuhan belajar setiap orang tentu berbeda, sehingga perlu adanya media yang menyediakan sumber belajar yang seluas luasnya dan tentunya mudah diakses agar dapat memenuhi kebutuhan setiap pengguna.

Jadi yang dimaksud dengan dalam *E-Learning Management System* adalah sebuah sistem berupa perangkat elektronik yang terhubung jaringan internet dan secara otomatis dapat digunakan untuk mengelola administrasi, pelaksanaan, dan laporan aktivitas pembelajaran.

²³ Adam Dewi Yana, “The Effect Of Using Lms Platforms As Learning Media Based Blended Learning Toward Students’ Learning Achievement,” *Journal Dimensi* Vol. 8, No.1, (Batam: FKIP UNRIKA, 2019): 5.

2. Tujuan E-Learning Management System

E-Learning Management System, yang menjadi bagian dari teknologi pembelajaran bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan belajar dan untuk memecahkan masalah dalam belajar. Teknologi informasi menjadi alternatif pendorong kemajuan pendidikan bangsa, yakni dengan memanfaatkannya untuk mengembangkan pembangunan dibidang pendidikan. Teknologi menawarkan berbagai keunggulan pada kemudahan mendapat informasi, dapat menyajikan desain pembelajaran yang menarik, interaktif, dan juga ekektif.²⁴

Lembaga pendidikan seperti lembaga kursus dan pelatihan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan sistem manajemen dan pengajaran di lembaga. Salah satunya menggunakan *E-Learning Management System* (E-LMS). Penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran di lembaga kursus dan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan inovasi dan efektivitas pembelajaran yang dilakukan tutor kepada peserta didik selama krisis pandemi Virus Corona sekarang ini. Sehingga pembelajaran pada layanan kursus Bahasa Inggris secara jarak jauh dapat diimplementasikan dengan mudah, cepat dan dapat diakses di mana saja.

²⁴ Andi Sarina, "Pengelolaan Learning Management Sysytem (Lms) Sebagai Media Pembelajaranana Di Universitas Hasanuddin", Skripsi, (Makassar: FISIPOL UNHAS)UNHAS, 2015).

3. Fungsi E-Learning Management System

Terdapat ungkapan “Jika konten pembelajaran adalah raja, maka infrastruktur *E-Learning Management System*, adalah dewa”. Ungkapan tersebut menyatakan bahwa pentingnya E-LMS dalam menunjang pembelajaran jarak jauh. *E-Learning Management System* berperan sebagai staf yang mengelola penyelenggaraan proses pembelajaran di lembaga. Menurut Ali Muhson, fungsi *E-Learning Management System*, adalah sebagai berikut:²⁵

a. Mengelola materi pembelajaran

Setiap materi pembelajaran dapat dikelompokkan berdasarkan jenis program dan jadwal pertemuan. Dengan fitur yang terdapat pada *E-Learning Management System* lembaga dapat dengan mudah mengelola materi pembelajaran dan memberikan panduan kepada pengguna pada aktivitas pembelajaran.

b. Registrasi dan persetujuan

E-Learning Management System dapat melayani pendaftaran peserta pembelajaran dan menampilkan hal-hal yang bersifat persetujuan. Fungsi ini berguna untuk membatasi calon peserta yang berhak mengikuti pembelajaran dengan mereka yang bukan calon peserta pada forum pembelajaran tertentu.

²⁵ Ali Muhson, “Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi”, Jurnal Pendidikan Akuntansis Indonesia Vol.8, No.2, (Yogyakarta: Journal UNY, 2010): 8–9.

c. Merekam aktivitas belajar mengajar

E-Learning Management System mampu merekam dan menyimpan data aktivitas pembelajaran yang dilakukan. Seperti halnya berapa lama durasi pembelajaran yang telah dilakukan, berapa batasan waktu untuk mengakses materi pembelajaran, siapa saja yang mengunjungi forum belajar sesuai jadwal yang ditentukan, dan merekam proses diskusi yang terjadi selama pembelajaran.

d. Melakukan evaluasi

Fitur ini berfungsi untuk menyajikan hasil evaluasi pembelajaran peserta didik berdasarkan pengalaman dan partisipasi belajar. Pada fungsi ini *E-Learning Management System* melakukan pengukuran terhadap kemajuan belajar peserta didik sebelum dan sesudah pembelajaran, seperti dengan mengadakan quiz *pre-test* dan *pos-test*. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk melakukan perbaikan dari segi penyampaian materi ataupun kepuasan peserta didik dalam penyajian materi oleh tutor.

e. Media komunikasi

E-Learning Management System berfungsi sebagai media komunikasi yang dapat digunakan untuk membagikan informasi atau pengumuman, dan media interaksi antara peserta didik, tutor, dan administrator.

f. Mengintegrasikan sumber daya manajemen pengetahuan

Sistem dapat berfungsi menjalankan sumber informasi dan sumber instruksional.

g. Pelaporan

Selain fungsi-fungsi yang telah dipaparkan di atas, yang tidak kalah penting adalah fungsi pelaporan yang menambah kemudahan kepada pengguna untuk merekap hasil proses pembelajaran yang dapat dilakukan pada periode tertentu sesuai hak akses dari komponen anggota forum. Seperti pelaporan data kemajuan belajar siswa seluruh peserta didik yang akan diberikan kepada pimpinan tentu saja hanya administrator dan tutor yang dapat mengakses. Lain halnya dengan peserta didik yang hanya dapat melihat kemajuan belajar dirinya sendiri.²⁶

4. Manfaat E-Learning Management System

Lovy Herayanti memaparkan bahwa penerapan *E-Learning Management System* bermanfaat untuk mengatasi keterbatasan tatap muka antara peserta didik dan pengajar. Hal ini menjadi sangat relevan dimasa pandemi Covid-19, karena dapat menjadi salah satu upaya dalam menjaga keamanan setiap individu dari paparan virus Covid-19.²⁷ Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti

²⁶ Ibid.

²⁷ Lovy Herayanti, "Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Moodle Pada Mata Kuliah Fisika Dasar," *Jurnal Pendidikan Fisika dan Teknologi* Vol.1, No.3, (Mataram: Jurnal FKIP, 2015): 205.

penerapan *E-Learning Management System* yang digunakan oleh Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri, khususnya yang mengoptimalkan teknologi dengan jaringan internet ini untuk mempertahankan kualitas layanan kursus Bahasa Inggris semasa krisis pandemi Covid-19.²⁸

5. Fitur yang terdapat pada E-Learning Management System

Menurut Irsan Taufik, *E-Learning Management System* sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan belajar di mana lembaga pendidikan dapat merencanakan, mengakses, dan mengelola sebuah *e-learning*. Adanya perangkat yang memfasilitasi pembelajaran dapat memudahkan peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran daring dimasa pandemi. *E-Learning Management System* merupakan software yang terdiri atas bermacam fitur yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar. Setiap jenis E-LMS mempunyai fitur sendiri-sendiri dengan kelengkapan yang tidak sama. Fitur-fitur yang termuat *E-Learning Management System* lazimnya sebagai berikut :

Menurut Raharja, fitur yang ada dalam E-LSM antara lain sebagai berikut :

- a. Fitur panduan administrasi yang otomatis
- b. Fitur untuk merangkai dan menyajikan konten

²⁸ Davi Alsakrisna, "Pengembangan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Internet Pada Kompetensi Dasar Menjelaskan Konsep Komunikasi Data Dalam Bus Dan Jaringan Local Area Network (Lan) Di Smk Negeri 1 Jetis Mojokerto," *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro* Vol. 3 No.2, (Surabaya: FT UNESA, 2014). 158 2014): 158.

- pembelajaran secara berkala
- c. Fitur akses ke sumber belajar
 - d. Fitur tes atau quis online dan penilaian
 - e. Fitur komunikasi yang memuat forum diskusi, *mailing list* diskusi, dan *chat*.²⁹

Menurut Wahono, fitur yang ada pada *E-Learning Management System* (E-LMS) meliputi : a) Fitur manajemen kelas, materi pembelajaran, memuat jadwal pelajaran dan kategorinya, memuat silabus mata pelajaran, daftar bacaan atau referensi. b) Fitur komunikasi yang memuat forum diskusi atau *Mailing List*, *instant messenger* untuk komunikasi secara realtime, papan informasi, profil dan kontak instruktur, file dan *directory sharing*. c) Fitur penugasan dan ujian meliputi ujian berbasis online, tugas individu, lembar penilaian.³⁰

B. Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19

1. Pengertian Layanan

Pada dasarnya manusia memerlukan layanan karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain, baik berbentuk barang ataupun jasa. Fungsi teknologi informasi disetiap kegiatan manusia saat ini memang sangat dominan.

²⁹ Setya. Raharja, Dkk “Model Pembelajaran Berbasis Learning Management System Dengan Pengembangan Software Moodle Di Sma Negeri Kota Yogyakarta,” Jurnal Kependidikan Vol.41, No.1 (Yogyakarta: Journal UNY,2011): 55.

³⁰ Timbul Pardede, “Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh,” Jurnal FMIPA Vol.1, No.1, (Tangeran: Universitas Terbuka, 2011): 3.

IT menjadi fasilitator esensial yang memberikan kemudahan-kemudahan pada manusia untuk melakukan segala sesuatunya. Dengan adanya kemudahan yang terjadi, lembaga penyelenggara jasa pendidikan harus menyediakan layanan yang tepat kepada pelanggan. Sehingga dapat memberikan potret yang positif bagi lembaga dan sebagai kriteria keberhasilan lembaga.

Sudjana menyatakan bahwa pendidikan berfungsi penting untuk mengembangkan hubungan antara pendidikan dengan realitas kehidupan di masyarakat. Lembaga kursus dan pelatihan ialah bagian dari pendidikan formal selaras dengan Undang-undang No. 20 tahun 2003 menegaskan pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang kegiatannya dilaksanakan dengan terorganisasi dan sistematis, di luar sistem persekolahan, diselenggarakan secara mandiri untuk melayani masyarakat yang memerlukan pendidikan pengganti, pendidikan tambahan, maupun pelengkap pendidikan formal. Peran lembaga pendidikan nonformal merupakan sebuah usaha dalam membantu mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bentuk upaya nyata dalam ikut serta mendukung pembangunan negara dengan menyediakan layanan di bidang pendidikan.

Layanan merupakan hal yang utama dalam sebuah lembaga kursus dan pelatihan sebagai penyelenggara jasa dibidang pendidikan. Menurut Moenir layanan adalah aktivitas pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan dapat dikatakan

memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Sedangkan Suparlan mendefinisikan layanan sebagai upaya pemberian bantuan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non-materi.³¹ Lethinen mendefinisikan layanan sebagai suatu kegiatan yang berbentuk interaksi dengan orang lain atau melalui peralatan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.³²

2. Unsur-unsur layanan

Barata menyatakan bahwa terdapat unsur-unsur yang terdapat pada layanan yang diberikan lembaga, guna untuk mencapai tujuan pemberian layanan yang berkualitas, yakni:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan layanan baik berupa barang ataupun jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang membutuhkan layanan atau bisa disebut *customer*.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan kepada *customer*.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu merupakan tujuan utama dalam memberikan layanan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan

³¹ Munawir, Dkk, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis ICT Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di MA Al Amiriyyah Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2018/2019," Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol.1 No.1 (2019): 72.

³² Natalie dan Ecancer, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Medan)", Jurnal Ilmiah SP Stindo Profesional, Vol.7, No. 1, (Medan: Universitas HKBP Nommensen 2021): 3.

tolak ukur dalam kinerja yang dilakukan oleh lembaga apakah layanan yang mereka nikmati sesuai dengan yang diharapkan.³³

3. Karakteristik layanan yang berkualitas

Menurut Kasmir, untuk melaksanakan layanan di lembaga perlu memperhatikan karakteristik layanan yang berkualitas dengan cara mengukur dari aspek-aspek berikut :

- a. Reliabilitas, yakni kemampuan lembaga dalam menyediakan jasa atau program yang tepat sesuai yang diinginkan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Responsivitas (daya tanggap), yaitu kesiapan dan kesediaan lembaga beserta manajemennya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera. Seperti menanggapi adanya perubahan sistem pembelajaran dari konvensional menjadi daring.
- c. Kompetensi, yakni penguasaan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang dibutuhkan agar dapat melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan sasaran.
- d. Komunikatif, yang dalam penyampaian informasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

³³ Fahmi kamal, Dkk “Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi’iyah Jakarta),” Jurnal Ilmu Akuntansi dan Manajemen Vol.16 No. 1, (Jakarta: FEBI Universitas Bina Sarana Informatika,2020): 37.

Selain itu juga harus mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan.

- e. Akses, di mana layanan yang disediakan mudah dijangkau oleh pelanggan. Baik dari segi lokasi pelayanan maupun kemudahan untuk dihubungi.
- f. Bukti fisik, yang merupakan kemampuan lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini dapat berupa perlengkapan sarana prasarana secara fisik seperti *office*, kelengkapan komunikasi, kerapian dan kenyamanan ruangan.
- g. Kredibilitas, artinya pelayanan yang ditawarkan harus dapat dipercaya. Dapat dipastikan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan bahkan menciptakan kepuasan kepada pelanggan.³⁴

Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan kesan konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Namun apabila jasa layanan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

³⁴ Vina Islami, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Dentists Jakarta Selatan)," Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol.16, No. 1, (Jakarta : Universitas Bina Sarana Informatika, 2018): 114.

4. Kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19

Dewasa ini Bahasa Inggris menjadi salah satu bahasa pergaulan internasional. Bahasa Inggris diposisikan sebagai bahasa ilmu pengetahuan dan teknologi, karena tanpa memiliki keterampilan berbahasa Inggris seseorang akan mengalami kesulitan dalam mengikuti pergaulan dunia yang makin cepet, terbuka, dan tak terbatas. Maka sangat penting mempelajari keterampilan Bahasa Inggris sejak dini. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti kursus Bahasa Inggris di lembaga yang sesuai.

Kursus berasal dari Bahasa Inggris yaitu *course* yang berarti rangkaian mata pelajaran. Direktorat Pembinaan Kursus Kelembagaan mendefinisikan kursus sebagai suatu proses pembelajaran tentang pengetahuan atau keterampilan yang dilakukan secara singkat oleh lembaga yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha atau industri.³⁵ Sedangkan menurut Hamimah, Kursus adalah suatu kegiatan yang secara sengaja, terorganisir, dan sistematis untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dilaksanakan dalam waktu yang singkat guna memenuhi kebutuhan pengembangan diri.

Bahasa Inggris adalah bahasa asli Negara Inggris. Menurut Chusnu Syarifa Bahasa Inggris adalah bahasa yang digunakan dalam menyampaikan berita dan informasi di dunia. Bahasa Inggris adalah

³⁵ Direktorat Pembinaan Kursus Kelembagaan, *Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)*, diakses pada tanggal 12 Juli 2022 https://banpaudpnf.kemdikbud.go.id/upload/download-center/09.%20IPA%20LKP%20PRA%202019_1557326994.pdf

bahasa internasional yang banyak digunakan untuk berkomunikasi dan berhubungan dengan bangsa lain dalam ranah multi sektor termasuk pendidikan. Di Indonesia khususnya dalam ranah pendidikan, bahasa asing yang digunakan sebagai materi pelajaran di institusi pendidikan adalah Bahasa Inggris.³⁶

Salah satu dari 6500 bahasa yang ada, bahasa asing yang banyak digunakan dibelahan dunia adalah Bahasa Inggris. Meskipun Bahasa Inggris bukan bahasa yang paling banyak digunakan pembicara di dunia dalam hal penutur asli, namun bahasa yang paling luas adalah Bahasa Inggris. Karena bahasa yang paling banyak dipergunakan oleh manusia adalah Bahasa Cina, namun hanya digunakan oleh penutur asli dalam komunitas dinegara-negara. Pentingnya Bahasa Inggris bukan dinilai dari banyaknya jumlah pengguna bahasa tersebut, tapi untuk apa Bahasa Inggris digunakan.

Berdasarkan definisi diatas, kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan pengetahuan atau keterampilan berbahasa Inggris dalam rangka memenuhi kebutuhan pengembangan diri yang dilaksanakan pada masa pandemi Covid-19.³⁷ Pembelajaran Bahasa Inggris harus bersifat konkret, dalam artian otentik, nyata, tidak abstrak, karena akan dapat mudah dipahami dan diterapkan. Seseorang belajar bahasa karena adanya kebutuhan, untuk itu mereka berusaha untuk memenuhinya

³⁶ Chusnu Syarifa D.K, "Integrasi Bahasa Inggris Dalam Proses Pembelajaran, Yogyakarta: FE UNY," *Jurnal Efisiensi-kajian Ilmu administrasi*, (2014): 43–44.

³⁷ Iriany Kesuma, "Pembelajaran Bahasa Inggris Di Sekolah Dasar."

dengan belajar bahasa. Kemampuan berbahasa akan berkembang secara bertahap dari yang dasar menuju yang kompleks.

Tujuan kursus Bahasa Inggris adalah untuk dijadikan sarana dalam mengembangkan kompetensi keterampilan berbahasa seseorang dalam hal mendengar, berbicara, membaca, dan menulis. Selain itu tujuan seseorang dalam mempelajari Bahasa Inggris adalah untuk digunakan dalam berbagai kepentingan seperti akses pengetahuan, melanjutkan studi, pengembangan karir, dan untuk berkomunikasi sederhana.³⁸

Langkah awal yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan kursus Bahasa Inggris adalah dengan memperhatikan konsep berikut:³⁹

- a. Tutor atau pendidik adalah leader atau sebagai role model
- b. Tutor harus menciptakan susana belajar yang alamiah sehingga penggunaan Bahasa Inggris digunakan sebagai bahasa sehari-hari.
- c. Tutor menghadirkan bahasa sebagai kebiasaan dalam berbahasa, bukan sebagai pembelajaran yang tidak bermakna.
- d. Kesalahan yang dibuat oleh pelajar bukan sebagai kesalahan, namun harus diartikan bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa pelajar sedang berkembang
- e. Pembelajaran bahasa harus difokuskan pada makna, bukan pada bentuk bahasa

³⁸ Syarafuddin Marpaung, "Penggunaan Media Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Di Sekolah Menengah Atas, Diakses Pada Tanggal 4 Februari" (2022).

³⁹ M. Yamin, "Metode Pembelajaran Bahasa Inggris Di Tingkat Dasar," Jurnal Pesona Dasar Vol.1 No.5 (Aceh: FKIP Universitas Syiah Kuala, 2017): 86.

- f. Komunikasi dilakukan secara intens dengan memulainya menggunakan bahasa yang sederhana, sehingga dapat menimbulkan tanggapan dari pelajar.
- g. *Grammar* atau tata bahasa memang penting, namun perlu dihindari mengajarkan tata bahasa secara langsung, karena akan membuat pelajar kebingungan.
- h. Layanan kursus harus dapat menciptakan situasi penuh minat dan motivasi
- i. Pembelajaran bahasa merupakan kebiasaan yang secara bertahap akan menghadirkan lingkungan nyata yang kaya bahasa.

Dimiyati dan Mudjiono juga menyatakan bahwa kursus Bahasa Inggris dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti berikut :

a. Individual

Kursus ini juga disebut pembelajaran privat, di mana pendidik memberikan bantuan dan bimbingan belajar kepada setiap individu dengan perhatian yang mungkin berbeda satu sama lain. Tutor atau guru berperan sebagai pembimbing, fasilitator, pendiagnosis masalah belajar, dan rekan diskusi.

b. Kelompok

Pada prosesnya, dalam satu forum kelas terdapat kelompok yang terdiri dari individu-individu sebagai yang membentuk

kelompok kecil. Dengan cara ini dapat tercipta kemampuan kerjasama dan perolehan pengalaman kepemimpinan.

c. Klasikal

Kegiatan ini dilaksanakan dalam kelas, sehingga kegiatan lebih efisien dan ekonomis. Pembelajaran dengan cara ini dapat dilakukan dengan menerapkan tata tertib belajar dikelas, penciptaan suasana belajar yang menyenangkan, pemusatan perhatian pada materi pembelajaran, menjangkir partisipasi siswa, dan pengorganisasian belajar sesuai dengan kondisi dan lingkungan siswa.⁴⁰

Keberhasilan dalam kursus Bahasa Inggris ditentukan oleh dua hal yakni kebermaknaan dari apa yang telah dipelajari dan ketercernaan materi pembelajaran oleh peserta didik. Untuk melakukan penyesuaian aktivitas belajar mengajar yang dilakukan dengan daring dan dilaksanakan dengan sistem pembelajaran dari rumah (PJJ), lembaga harus dapat mencari alternatif lain untuk dapat mempertahankan eksistensi lembaga dengan meningkatkan layanannya. Kursus berupa pembelajaran secara daring merupakan hal yang bisa dijadikan sebagai alternatif dalam melaksanakan pembelajaran Bahasa Inggris. Unsur-

⁴⁰ Yesi Budiarti, "Pengembangan Kemampuan Kreativitas Dalam Pembelajaran Ips," Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro Vol. 3 No. 1, (Lampung, Universitas Muhammadiyah Metro2015): 62–66.

unsur yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19, yaitu:⁴¹

a. Teknologi

Teknologi saat ini memegang peran penting dalam menyediakan fasilitas pembelajaran jarak jauh, teknologi saat ini telah tersedia dan relative mudah digunakan. Maka bagi setiap individu yang belum siap dengan hal tersebut pasti akan tertinggal. Pada penyelenggaraan layanan kursus dengan sistem online pada masa pandemi Covid-19, sangat perlu diperhatikan bahwa teknologi atau media yang digunakan dapat dijangkau oleh lembaga dan sumber daya manusia yang terlibat. Sebelum pembelajaran daring diterapkan, perlu dipastikan bahwa aspek teknologi yang digunakan tidak lagi menjadi kendala utama dalam pelaksanaannya.

b. Karakteristik pendidik

Pendidik memiliki peran yang sangat sentral dalam pelaksanaan pembelajaran daring karena bukan teknologi yang terpenting namun penerapan instruksional yang diberikan oleh pendidik yang menjadi titik penentuan keberhasilan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19. Pendidik mendistribusikan materi pembelajaran dengan memahami

⁴¹ Roman Andrianto, Dkk “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Pembelajaran Daring Dalam Revolusi Industri 4.0, Hasil (SAINTEKS), Diakses Pada Tanggal 4 Februari 2022,” in Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (Yogyakarta: Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Universitas Gadjah Mada, 2022), <http://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks/article/view/122/122>.

sebuah teknologi akan menghasilkan manajemen pembelajaran yang positif.

c. Karakteristik peserta didik

Peserta didik sebagai penerima layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga tentu memiliki karakteristik yang berbeda seperti karakteristik kultur, sosial, minat, gaya belajar, dan lain sebagainya. Maka harus dilakukan analisis terhadap hal tersebut dalam penyelenggaraan layanan kursus secara daring agar kebutuhan belajar Bahasa Inggris dapat terpenuhi dan tercipta kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

C. Penerapan E-Learning Management System dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19

Meningkatnya penyebaran Covid-19 menjadikan layanan sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pendidikan di lembaga. Dalam hal ini lembaga menerapkan inovasi yang relevan yaitu berupa *E-Learning Management System* sebagai pendukung dalam keefektifan proses pembelajaran di lembaga pada masa pandemi Covid-19. Penerapan *E-Learning Management System* sebagai perangkat manajemen pembelajaran agar dapat mengintegrasikan aspek pendidikan, teknologi, dan sumber daya manusia untuk mengatasi permasalahan pelaksanaan layanan kursus pada masa pandemi Covid-19.

Perubahan sistem pembelajaran akibat Pandemi Covid-19 dan tidak ada usaha dalam melaksanakan inovasi dalam mempertahankan layanan di lembaga, maka keseluruhan layanan yang sudah dirancang

sejak awal tahun pembelajaran tidak akan tersampaikan dengan baik dan tuntas. Melalui penerapan *E-Learning Management System* yang mendukung terlaksananya layanan kursus Bahasa Inggris dilembaga, membuktikan adanya suatu kemauan untuk tidak diam ditempat, akan tetapi usaha agar sistem layanan kursus dapat terselenggara dengan baik.

Hal ini tertuang dalam Al-Qur'an Surah Ar Ra'd Ayat 11

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ

يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (Qs. Ar Ra'd Ayat: 11)⁴²

E-Learning Management System sebagai *platform* atau perangkat manajemen pembelajaran yang menggunakan rangkaian elektronik untuk menyampaikan isi pembelajaran, komunikasi, menyimpan data aktivitas pembelajaran dan dapat digunakan untuk memantau proses pembelajaran. Saat ini banyak jenis *E-Learning Management System* yang di terapkan oleh lembaga pendidikan khususnya di lembaga kursus dan pelatihan, seperti WhatsApp group, telegram group, *Google classroom*, *Edmodo*, *Efront*, *BelajarBareng.id* dan masih banyak lagi.⁴³

⁴² Al-Qur'an; Ar-Ra'd(13): 11, Arab, Latin, Terjemah Arti Bahasa Indonesia, Diakses pada tanggal 14 Juli 2022 <http://www.tafsir.web.id/2013/03/tafsir-ar-rad-ayat-1-11.html>

⁴³ Nina, Dkk "Penerapan Learning Management System BelajarBareng.Iddi SMK Negeri 1 Leuwiliang Pada Masa Pandemi Covid-19," *Journal Educatio* Vo. 8 No.1 (2022): 118.

Penerapan *E-Learning Management System* tentunya diharapkan akan berdampak baik pada pembelajaran yang ada di lembaga, hal ini tentu memberikan potensi yang baik dalam peningkatan layanan kursus Bahasa Inggris dilembaga pada masa pandemi Covid-19.⁴⁴

Menurut Agung Suprpto, terdapat aspek yang diukur dalam peningkatan layanan kursus di lembaga yaitu:⁴⁵

1. Aspek lingkungan

Penerapan *E-Learning Management System* akan sangat membantu manajemen lembaga dalam mengambil keputusan strategis yang akan dilakukan dan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan layanan kursus secara online pada masa pandemi Covid-19. Dari hasil kinerja *E-Learning Management System* pada aktivitas kursus, manajemen lembaga bisa mendapatkan banyak informasi dan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan peningkatan layanan dilembaga. Selain itu juga berguna bagi lembaga untuk melakukan pengembangan personil lembaga, meningkatkan pengelolaan sarana prasarana, dan lain sebagainya yang dapat berimbas pada pengelolaan layanan secara berkelanjutan.

⁴⁴ Harry Dhika, Dkk “Implementasi Learning Management System Dalam Media Pembelajaran Menggunakan Moodle,” in Prosiding Seminar Nasional Riset Dan Information Science (SENARIS), (Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI, 2020), 231.

⁴⁵ Agung Suprpto, “Analisis Dimensi Kebutuhan Pra Implementasi E-Learning Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Kampus Di Era Revolusi Industri 4.0,” *Jurnal Attarbiyah* 28 (2018): 89.

2. Aspek Teknologi

Pemenuhan fasilitas sarana dan pemilihan teknologi seperti *E-Learning Management System* menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan layanan kursus dilembaga. Lembaga harus dapat memastikan pengguna mendapatkan kinerja yang handal ketika mengakses *E-Learning Management System* ketika melaksanakan aktivitas kursus.

Electronic Learning Management System yang handal ialah memiliki kualitas dan fitur yang lengkap, memiliki kecepatan akses yang tinggi, kemudahan pengoperasian dan memberikan manfaat kemudahan pada segala aktivitas yang berkaitan dengan layanan pembelajaran dilembaga. Sehingga dengan performa *E-Learning Management System* yang tepat dapat menimbulkan kepuasan dari pelanggan.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dan kompetensinya merupakan aset penting dalam memberikan pelayanan yang unggul. Lembaga perlu mengusahakan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang mahir dalam hal manajemen pembelajaran, analisis, dan IT. Hal tersebut dapat dilakukan melalui *recruitment* ataupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan pembelajaran Bahasa Inggris terdiri dari Kepala lembaga, Staf administrasi, tutor, dan peserta didik sebagai penerima jasa layanan pembelajaran. Setiap SDM memiliki tuntutan yang berbeda. Kemampuan tiap SDM menjadi faktor utama kesuksesan penyelenggaraan pembelajaran online.

Kepala lembaga sebagai pusat kepemimpinan dalam lembaga bertugas sebagai pengambil keputusan, perencana, dan pengontrol seluruh rangkaian pelaksanaan program pembelajaran. Mulai dari analisis internal dan eksternal lembaga, menyusun program, monitoring, evaluasi, hingga tindak lanjut.

Manajer program bertugas untuk mengkoordinir dan mengontrol rangkaian pelaksanaan masing-masing program. Mulai dari menyusun materi, teknis pelaksanaan program, hingga monitoring dan evaluasi layanan pembelajaran yang diselenggarakan.

Administrator mempunyai tugas untuk memberikan layanan kepada calon peserta didik dan menjamin penyelenggaraan pembelajaran melalui *E-Learning Management System* berjalan dengan baik. Keterampilan yang dimiliki administrator dalam penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran online di lembaga

yaitu: manajemen mata pelajaran, membuat data base, backup data, memahami bahasa pemrograman, *security*, dan komunikatif.⁴⁶

Tutor sebagai fasilitator belajar, kemampuan yang harus dimiliki oleh tutor dalam penerapan *E-Learning Management System* yakni manajemen kelas, manajemen peserta didik, pembuatan materi dan konten pembelajaran, manajemen penugasan, penilaian dan Evaluasi.

Peserta didik dalam pembelajaran secara online dituntut untuk dapat belajar secara mandiri. Membentuk peserta didik yang memiliki semangat belajar yang tinggi adalah tugas penting yang perlu diperhatikan oleh lembaga. Dengan penerapan *E-Learning Management System*, peserta didik diharapkan mampu menggunakannya sebagai sumber belajar, alat komunikasi dalam berdiskusi, dan memecahkan masalah belajar dengan berinteraksi secara personal dengan tutor maupun dengan teman sebaya.⁴⁷

Penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran harus memberi kemudahan pada setiap pengguna dan memberikan peluang kepada setiap peserta didik untuk mengalami *growth of learning*.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian berdasarkan teori Kerlinger ialah suatu proses penemuan informasi yang dilakukan secara sistematis dan terkontrol yang didasarkan pada teori dan hipotesis. Metode penelitian pada suatu karya ilmiah memiliki posisi yang esensial karena di dalamnya memuat kerangka kerja dan teknik pemecahan masalah secara sistematis yang akan dilaksanakan oleh peneliti.⁴⁸

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

Jenis penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana secara induktif. Alur induktif merupakan langkah penelitian kualitatif yang diawali proses penjelasan data ke arah teori. Yang pada akhirnya dapat diambil suatu generalisasi yang menjadi kesimpulan dari proses penelitian. Pendekatan deskriptif pada penelitian kualitatif ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait dengan pertanyaan siapa, apa,

⁴⁸ Abdul Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV. JAKAD Media Publishing, 2021).

di mana dan bagaimana suatu peristiwa atau fenomena terjadi hingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola-pola yang muncul pada peristiwa tersebut.⁴⁹

2. Pendekatan penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Denzin dan Lincoln mendefinisikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan cara melibatkan berbagai metode yang ada. Sejalan dengan Erickson yang mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap fenomena yang diteliti.⁵⁰

Sukmadinata memaknai penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, kepercayaan, persepsi, motivasi, pemikiran, dan tindakan orang lain secara individual. Sedangkan Cannole memberikan batasan bahwa penelitian kualitatif memfokuskan pada kegiatan-kegiatan mengidentifikasi, mendokumentasi, dan mengetahui dengan interpretasi secara

⁴⁹ Wiwin Yuliani, "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling," *Jurnal STKIP Siliwangi*, Vol.2, No.2 (Cimahi: SIKIP Siliwangi, 2018): 84.

⁵⁰ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018).7

mendalam gejala-gejala masyarakat mengenai peristiwa kehidupan di masyarakat.⁵¹

Penelitian dengan judul Penerapan *E-Learning Management System* dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri) ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Karena penelitian ini bertujuan untuk menggeneralisasi penerapan E-LMS dilembaga-lembaga lain, karena penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri merupakan inovasi yang relevan dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 yang dapat diterapkan pada kasus dan kondisi serupa yang dialami lembaga-lembaga lain.

B. Tempat dan waktu penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis paparkan di atas, maka tempat dan waktu penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian

Tempat penelitian ini berada di lembaga-lembaga yang ada di Kampung Inggris yakni Mahsesa Institute yang beralamat di Jalan Mawar No. 4, Tulungrejo, Pare, Kab. Kediri, Jawa Timur 64212. Peneliti tertarik melakukan penelitian di lembaga ini karena Mahesa Institute merupakan salah satu lembaga terbaik di Kampung Inggris

⁵¹ Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: CV Jejak, 2017).

yang sudah ter Akreditasi A oleh BAN PAUD dan PNF (Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non formal). Tutornya sudah tersertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Kompetensi Bahasa Inggris (LKS BIG) nasional. TOEFL di Mahesa Institute sudah tersertifikasi ITP (Institutional Testing Program) bertaraf Internasional. Selain itu, Mahesa Institute telah menerapkan *E-Learning Management System (E-LMS)* sejak tahun 2020. Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute menjadi alternatif untuk menyediakan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19.

Lembaga kedua adalah Kresna English Language Institute, Lembaga Kursus dan pelatihan Bahasa Inggris ini yang berada di jl. Asparaga No. 15 A Dusun Tegalsari, Ds. Tulungrejo, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Kresna merupakan lembaga di Kampung Inggris Pare yang terkenal dengan kursusan Termurah, Terluas, Terlengkap. Dengan program *Grammar, speaking, Grammar for Speaking, Pronunciation, Thematic Vocabulary Thematic Vocabulary, Listening, Reading, Academic Writing for IELTS, Syntactic Structure, Job Interview, Translation, Vocabulary in Context, TOEFL Preparation*, TOEFL yang diselenggarakan sejak tahun 2003. Kresna juga menjadi lembaga yang sudah memiliki legalitas yang diresmikan langsung oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga Kediri. Kresna juga telah memperoleh sertifikat penilaian langsung dari

kementerian pendidikan dan kebudayaan dengan Akreditasi B. Kresna juga telah menerapkan *E-Learning Management System* (E-LMS) pada layanan kursus Bahasa Inggris secara Online sejak tahun 2020.

2. Waktu Penelitian

Pada umumnya, penelitian kualitatif menggunakan durasi yang tak menentu, karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkap sebuah penemuan. Lamanya penelitian bergantung pada *interest*, keberadaan sumber data, dan tujuan penelitian. Sebelum turun lapangan, peneliti sudah mempersiapkan beberapa hal yang diperlukan, di antaranya kerangka penelitian berbentuk proposal, penggarapan administrasi dan perlengkapan lainnya seperti surat pengantar izin penelitian, catatan, maupun media yang dipergunakan dalam penggalian data yang menjadi fokus penelitian.

C. Sumber Data dan Informan Penelitian

1. Sumber data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif terbagi menjadi dua, yakni sumber data primer dan sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang digali langsung oleh peneliti dari informan penelitian tanpa melalui perantara. Data primer dalam penelitian dipergunakan sebagai data utama untuk menjawab rumusan penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat

memperoleh data primer dengan melakukan wawancara dan observasi dengan informan penelitian.

Data primer dalam penelitian ini mengenai penerapan *E-Learning Management System* di lembaga dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di masing-masing lembaga yang menjadi objek penelitian.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder ialah data yang didapatkan secara tidak langsung melalui media perantara, artinya bahwa data sekunder bisa didapat dari dokumen-dokumen grafis yang telah ada sebelumnya. Pada penelitian ini, data sekunder dimanfaatkan sebagai data penunjang dari data-data primer, seperti tabel, catatan, laporan, dan lain-lain.

2. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ialah narasumber yang memberikan informasi dan penjelasan yang terkait kebutuhan penelitian. Dalam hal ini informan dalam penelitian ini diatnatanya yakni: Kepala Lembaga, manajer program, staf administrasi, tutor, dan peserta didik penerima layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di masing-masing lembaga.

Tabel 3. 1 Data Informan penelitian

No	Informan	Bentuk Data	Lembaga
1.	Kepala lembaga	1. Data mengenai profil lembaga. 2. Data layanan kursus Bahasa Inggris secara	Mahesa Institute dan Kresna English

		<p>online.</p> <p>3. Data penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam aktivitas pembelajaran Bahasa Inggris secara online.</p>	Language Institute
2.	Manajer Program	<p>1. Gambaran mengenai kebijakan pembelajaran online di lembaga.</p> <p>2. Gambaran layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga</p> <p>3. Gambaran layanan pembelajaran Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.</p>	
3.	Staf administrasi	<p>1. Gambaran mengenai kebijakan pembelajaran online di lembaga.</p> <p>2. Gambaran layanan pembelajaran Bahasa Inggris di lembaga</p> <p>3. Gambaran layanan pembelajaran Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.</p>	
4.	Tutor	<p>1. Gambaran mengenai kebijakan pembelajaran online.</p> <p>2. Data penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam pembelajaran Bahasa Inggris di lembaga.</p> <p>3. Data capaian hasil belajar Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.</p>	
5.	Peserta didik penerima layanan pembelajaran	<p>1. Data penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam aktivitas</p>	

	online pada masa pandemi Covid-19	pembelajaran Bahasa Inggris secara online. 2. Data kualitas layanan kursus Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i> . 3. Data kepuasan pelanggan terhadap layanan kursus Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i> .	
--	-----------------------------------	---	--

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif dapat dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer dan pendukung, dan lebih dominan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

1. Observasi

Observasi ialah teknik pengumpulan data dengan melakukan peninjauan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Sugiyono mendefinisikan observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan apabila masalah yang diteliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan gejala alam serta responden yang diamati tidak terlalu besar.⁵²

Dalam observasi yang dikemukakan oleh Spradley terdiri atas tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities*

⁵² Yatim Riyanto, Metodologi Penelitian Pendidikan (Surabaya: Penerbit SIC, 2010).

(aktivitas).⁵³ Agar penelitian ini memperoleh hasil yang maksimal, maka peneliti hadir secara langsung dan melakukan pengamatan terhadap penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

Tabel 3. 2 Indikator Kebutuhan Data Observasi

No	Indikator Kebutuhan Data
1.	Gambaran lembaga, penyelenggaraan layanan kursus di lembaga, proses penerapan <i>E-Learning Management System</i> pada aktivitas pembelajaran di lembaga.
2.	Proses penerapan <i>E-Learning Management System</i> di lembaga dalam meningkatkan kursus pada masa pandemi Covid-19 di lembaga.
3.	Aspek-aspek mengenai peningkatan layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 di lembaga.

2. Wawancara

Wawancara merupakan interaksi antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara digunakan untuk mencari data yang komprehensif tentang partisipan dalam menjelaskan situasi ke fenomena yang terjadi. Di mana hal tersebut tidak ditemukan pada teknik observasi. Agar tidak lupa ataupun hilang, hasil wawancara peneliti harus disimpan dengan baik menggunakan piranti seperti perekam suara, camera, buku catatan, dan lain sebagainya.⁵⁴

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

⁵⁴ Ibid.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara bersama dengan beberapa narasumber di lembaga, yakni: Kepala Lembaga, Manajer program, administrator, Tutor, dan peserta didik penerima layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di masing-masing lembaga.

Wawancara kepada beberapa informan tersebut bertujuan untuk mengetahui tentang penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

Tabel 3. 3 Indikator kebutuhan data wawancara

NO.	Informan	Indikator Kebutuhan Data
1.	Kepala Lembaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data mengenai profil lembaga. 2. Data layanan kursus Bahasa Inggris secara online. 3. Data penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam aktivitas pembelajaran Bahasa Inggris secara online.
2.	Manajer Program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gambaran mengenai kebijakan pembelajaran online di lembaga. 2. Gambaran layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga 3. Gambaran layanan pembelajaran Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.
3.	Administrator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gambaran mengenai kebijakan pembelajaran online di lembaga. 2. Gambaran layanan pembelajaran Bahasa Inggris di lembaga 3. Gambaran layanan pembelajaran Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.
4.	Tutor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gambaran mengenai kebijakan pembelajaran online.

		<p>2. Data penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam pembelajaran Bahasa Inggris dilembaga.</p> <p>3. Data capaian hasil belajar Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i> .</p>
5.	Peserta didik	<p>1. Data penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam aktivitas pembelajaran Bahasa Inggris secara online.</p> <p>2. Data kualitas layanan kursus Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.</p> <p>3. Data kepuasan pelanggan terhadap layanan kursus Bahasa Inggris menggunakan <i>E-Learning Management System</i>.</p>

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen, baik berupa tulisan, gambar, peraturan, kebijakan, dan lain sebagainya.⁵⁵ Hasil penelitian akan lebih valid apabila didukung dengan hasil dokumentasi. Pada penelitian ini, dokumentasi yang diperlukan adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

⁵⁵ Ibid.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah aktivitas dalam menggali dan menyusun data secara sistematis yang telah didapat dari hasil wawancara, observasi, dan data-data lainnya, agar dapat dipahami dan dapat diinformasikan dengan orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, kemudian dapat disimpulkan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.⁵⁶

Aktivitas dalam analisis data dalam penelitian ini yakni Menurut Miles dan Huberman yang mengungkapkan bahwa kegiatan dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara berkala hingga selesai. Pada penelitian ini, peneliti mempergunakan teknik analisis data dengan model interaktif oleh Miles dan Huberman yang terbagi menjadi 4 tahapan, yaitu:⁵⁷

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Sustiyo Wandi. Dkk, "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di SMA Karangturi Kota Semarang," *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* Vol 8 No.1, (Semarang: ACTIVE UNNES, 2013): 527–528.

mengumpulkan data terkait penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa Pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri dengan datang langsung ke lokasi, untuk selanjutnya data tersebut dikumpulkan dan direduksi.

2. Reduksi data

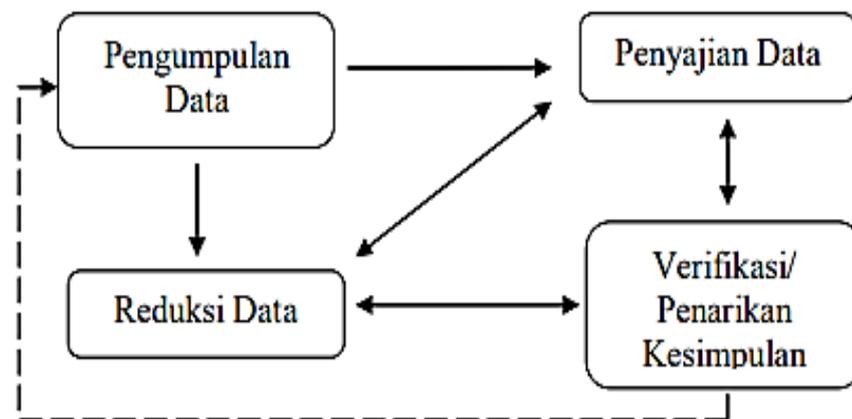
Reduksi data merupakan aktivitas merangkum, memilih hal-hal yang pokok, kemudian difokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya. Reduksi data bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas, agar mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data tentang penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri.

3. Penyajian data

Setelah melakukan reduksi maka peneliti melakukan penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Setelah data wawancara dan observasi dari lapangan terkumpul, peneliti dapat menganalisis dan menyajikan data tersebut dalam bentuk teks deskriptif.

4. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan terkait data yang diperoleh dari lapangan setelah data direduksi serta disajikan dalam bentuk teks naratif. Verifikasi adalah aktifitas peneliti untuk mencari, menguji, mengecek ulang, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab-akibat, atau preposisi. Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas, bisa berupa korelasi kausal atau interaktif, hipotesis maupun teori.⁵⁸



Bagan 3. 0 Teknik Analisis Data Kualitatif Model Interaktif Milles dan Huberman

F. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian adalah bagian dari penelitian yang berfungsi untuk memastikan validitas dan reabilitas data. Data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan dengan realita yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

⁵⁸ Ibid.

Sedangkan reliabilitas berkenaan dengan konsistensi dan stabilitas data temuan. Maka apabila ada peneliti lain yang melakukan penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data temuan yang sama. Data yang reliable akan cenderung valid.

Salah satu cara untuk menguji keabsahan data penelitian yakni menggunakan Triangulasi, di mana hal ini merupakan pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai teknik, dan berbagai waktu. Dengan demikian, dalam penelitian ini terdapat triangulasi sumber, triangulasi tekni pengumpulan data, dan triangulasi waktu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber penelitian. Pengecekan dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara bersama informan satu dengan informan yang lainnya, apakah sesuai atau tidak.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data pada sumber yang sama dengan teknik pengumpulan data yang berbeda. Data yang diperoleh melalui wawancara lalu data dicek dengan cara observasi maupun dokumentasi. Apabila data yang didapat berbeda, maka peneliti harus mendiskusikan dengan pihak yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian sering mempengaruhi kredibilitas data. Dalam triangulasi ini pengecekan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi atau menggunakan teknik lain dalam waktu yang berbeda. Misal, hasil wawancara yang dilakukan pagi hari di mana informan masih fokus dibandingkan dengan hasil wawancara terhadap informan yang dilakukan siang hari, di mana informan sudah lelah karena telah usai melakukan banyak pekerjaan. Tentu akan menghasilkan data yang berbeda.⁵⁹

Dalam penelitian ini akan menggunakan tiga triangulasi tersebut karena bertujuan untuk mengurangi bias dan meningkatkan kredibilitas penelitian. Ketiga triangulasi tersebut dapat meningkatkan kedalaman pemahaman peneliti mengenai penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute Pare Kabupaten Kediri. Pemahaman yang mendalam atas fenomena yang diteliti merupakan nilai yang harus diperjuangkan oleh setiap peneliti kualitatif. Sebab, penelitian kualitatif lahir untuk menangkap arti memahami gejala, peristiwa, fakta, kejadian, realitas atau masalah dengan kompleksitasnya secara mendalam. Kedalaman pemahaman dapat

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

diperoleh dengan data yang cukup kaya, dan berbagai perspektif digunakan untuk memotret sesuatu fokus masalah secara komprehensif.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Mahesa Institute

a. Sejarah berdirinya Mahesa Institute

Mahesa Institute merupakan salah satu lembaga kursus Bahasa Inggris dikampung Inggris Pare Kediri yang berdiri sejak 28 september 1998. Nama Mahesa berasal dari Bahasa Indramayu yaitu “Kebo” atau kerbau yaitu binatang yang sangat penurut yang dimanfaatkan untuk membantu pekerjaan manusia. Selain itu nama Mahesa juga mengandung filosofi kekuatan dan kegigihan dalam bekerja, namun tetap tunduk dengan artian tetap rendah hati meskipun memiliki banyak kelebihan. Sedangkan dalam Bahasa Indonesia, Mahesa merupakan singkatan dari mahir berbahasa.

Awal berdirinya Mahesa dipelopori oleh 3 orang yakni bapak Solichan sebagai pemilik tempat dan 2 orang *techer* yang bernama Habib Nasihin, S. Ag dan Andrian Dwi Iijawanto, A. Md. dengan berawal dari 1 program yaitu General English Course yang terdiri dari 7 orang peserta didik. Beberapa bulan berikutnya Mahesa mulai mengalami perkembangan menjadi beberapa program seperti *conversation, translation, writing, listening, TOEFL*, dan *program Intensive* seperti *grammar dan speaking*.

Dalam perjalanannya hingga saat ini, Mahesa selalu berupaya untuk meningkatkan kualitasnya, baik dalam hal peningkatan mutu professional SDM yang ada di lembaga, fasilitas penunjang pembelajaran, serta peningkatan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan jasa pendidikan. Seiring perkembangan Bahasa Inggris di Pare yang pesat, Mahesa Institute termasuk lembaga yang berkembang sangat cepat hingga pihak manajemen mendirikan prodi D2 plus sebagai wadah bagi lulusan siswa yang telah belajar dari berbagai macam lembaga kursus.

Usaha-usaha tersebut membuat Mahesa Institute menjadi pusat pendidikan Bahasa Inggris yang mengkombinasikan pengetahuan bahasa dengan *Cross Cultural Understanding* (CCU). Selain itu Mahesa adalah salah satu lembaga di kampung Inggris yang terakreditasi A oleh BAN-PNF dan menjadi satu satunya lembaga penyelenggara tes TOEFL ITP di Pare Kabupaten Kediri.⁶⁰

b. Lokasi Mahesa Institute

Mahesa Institute terletak di jalan Mawar No. 4 Dusun Mangunrejo, Desa Tulungrejo, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

c. Visi dan Misi Mahesa Institute

⁶⁰ Hasil dokumentasi profil lembaga Mahesa Institute (Terdapat pada lampiran VII)

Visi : Mempersiapkan generasi muda dalam kapasitas kemampuan untuk menyongsong estafet pembangunan antar generasi.

Misi :

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang mahir berkomunikasi ditingkat nasional, regional, dan internasional.
 2. Mengembangkan potensi keilmuan, kreativitas, dan kepedulian sosial.
 3. Menumbuhkan jiwa kemandirian dan wirausaha.
- d. Struktur Organisasi Mahesa Institute⁶¹

Komisaris : H. Amirul Mu'minin, S.Pd., M.B.A., M.M.

Direktur : Naufal Ngadiono, S.Pd.

Manajer Administrasi : Amin Rahayu Andriani, S. H.

Manajer Keuangan : Ni'matul Khoiroh

Manajer Program : Miftakhul Anas, S.Pd.

Administrasi dan : Erika Damayanti

keseekretarian

FAO : Muji Astuti

Manajer IT : Electro Thobib Muhajir

Asisten Kantor : Abdul Rhosid

- e. Keadaan Tenaga Pendidik di Mahesa Institute

Tenaga pendidik merupakan komponen penting yang membantu kesuksesan pemberian layanan pembelajaran Bahasa

⁶¹ Hasil dokumentasi profil lembaga Kresna English Language Institute

Inggris di Mahesa Institute. Adapun keadaan tenaga pendidik di Mahesa Institute adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Tenaga pendidik di Mahesa Institute

No.	Nama	Jabatan	NIY
1.	Sholihudin Muhibullah, S.S.	Istruktur	060676.100702.014
2.	Hanifah, M.Pd.	Istruktur	270787.101210.016
3.	Miftahul Anas, S.Pd.	Istruktur	020187.251011.018
4.	Electro Thobib Muhajir	Istruktur	020887.101209.020
5.	M. Kurniawan, S. S.	Istruktur	070186.101112.022
6.	Nur Rahma Yuli R., S.S.	Istruktur	290790.100513.025
7.	Rosyadul Ibad, S.S.	Istruktur	010482.100613.027
8.	Romadhia Mahirsa P., S.Pd.	Istruktur	280391.100514.032
9.	Setyo Aribowo, S.Pd.	Istruktur	130490.010415.043
10.	Sisilia Candra Hadi Indriana	Istruktur	240796.010817.060
11.	Nurul Hidayah, S.Pd.	Istruktur	280396.101117.064
12.	Moh. Manja Alam, S.Pd.	Istruktur	000000.080519.069
13.	Sri Kusumaningrum	Istruktur	190897.250718.065
14.	Muhammad Sayid Ali R.	Istruktur	010595.250917.061
15.	Ahmad Afriza Citra Wida	Istruktur	019496.231217.070
16.	Ana Mardiana	Istruktur	200300.251219.071

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa Mahesa Institute memiliki tenaga pendidik atau *teacher* berjumlah 16 orang dengan berbagai macam latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan proses pembelajaran Bahasa Inggris. Sebagian besar sudah menempuh S1 yaitu sebanyak 9 orang sedangkan untuk jenjang S3 sebanyak 1 orang, dan 6 orang lainnya adalah lulusan pelatihan Bahasa Inggris yang sudah teruji kredibilitas dan kemampuan Bahasa Inggrisnya.

Kondisi ini sangat mendukung kegiatan pembelajaran supaya lebih kondusif karena semua *teacher* sudah memiliki

kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan layanan pendidikan di lembaga. Dengan kondisi demikian *teacher* diharapkan mampu untuk meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris yang lebih inovatif sehingga dapat membawa kemajuan bagi lembaga dan memenuhi kebutuhan peserta didik.⁶²

f. Keadaan peserta didik Mahesa Institute

Tabel 4. 2 Jumlah peserta didik Mahesa Institute

No.	Periode	Jumlah Peserta didik
1.	10 Januari 2021	6
2.	25 Januari 2021	4
3.	10 Februari 2021	9
4.	25 Februari 2021	8
5.	25 Maret 2021	4
6.	10 April 2021	10
7.	25 April 2021	2
8.	25 Mei 2021	6
9.	10 Juni 2021	6
10.	25 Juni 2021	8
11.	10 Juli 2021	9
12.	25 Juli 2021	10
13.	10 Agustus 2021	17
14.	25 Agustus 2021	10
15.	10 September 2021	8
16.	25 September 2021	7
17.	10 Oktober 2021	10
18.	25 Oktober 2021	5
19.	10 November 2021	12
20.	25 November 2021	2
21.	10 Desember 2021	9
22.	25 Desember 2021	12

Berdasarkan data jumlah peserta didik di Mahesa Institute tersebut, di mana pada masa pandemi Covid-19 Mahesa Institute mampu memenuhi target jumlah peserta didik yang sudah

⁶² Hasil Dokumentasi Keadaan tenaga pendidik Mahesa Institute

ditentukan, yaitu minimal 3 orang pada setiap kelas. Dari segi jumlah peserta didik yang telah mengikuti pembelajaran online di Mahesa Institute pada tahun 2021, kondisi ini terbilang stabil karena lembaga tidak hanya memperhatikan kuantitas namun juga mengutamakan kualitas layanan agar dapat tersampaikan dengan baik kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

g. Fasilitas sarana di Mahesa Institute

Mahesa Institute memiliki fasilitas yang memadai yang dilengkapi dengan berbagai sarana prasarana sebagai berikut:⁶³

- 1) Laboratorium bahasa
- 2) Free Hotspot Area (Free Wi-Fi)
- 3) Ruang Pimpinan
- 4) Ruang Kelas ber-audio visual
- 5) Ruang Office
- 6) Mahesa Camp
- 7) Praying Room
- 8) Library
- 9) Ruang Kamar Mandi
- 10) Lahan Parkir

2. Kresna English Language Institute

a. Sejarah berdirinya Kresna English Language Institute

⁶³ Hasil dokumentasi profil lembaga Mahesa Institute (Terdapat pada lampiran VI)

Kresna English Language Institute merupakan lembaga kursus dan pelatihan Bahasa Inggris yang didirikan pada tahun 2003. Kresna terletak di Jalan Asparaga No. 15 A, Tegalsari, Tulungrejo, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri Jawa Timur Indonesia. Kresna merupakan lembaga kursus Bahasa Inggris terkemuka yang lokasinya strategis berada di kawasan belajar bahasa yakni kampung Inggris Pare Kediri.

Kresna English Language Institute telah memegang surat izin operasional lembaga penyelenggara pelatihan kursus Bahasa Inggris dinas pendidikan Kabupaten Kediri dan mendapat sertifikat penilaian langsung dari kementerian pendidikan dan kebudayaan, dengan kategori B.

Kresna menjadi lembaga kursus Bahasa Inggris yang terfokus pada program *grammar*, meskipun terdapat banyak program lainnya seperti *Pronunciation, Thematic Vocabulary, Listening, Reading, Translation, Syntactic Structure, Writing, TOEFL, IELTS, dan Speaking*.⁶⁴

b. Lokasi Kresna English Language Institute

Kresna English Language Institute memiliki 2 lokasi yakni Kresna Barat sebagai pusat yang terletak di Jalan Asparaga No.15, Dusun tegalsari, Desa Tulungrejo, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur dan Kresna Timur yang terletak di Jalan

⁶⁴ Hasil dokumentasi sejarah lembaga Kresna English Language Institute

Bringin, Dusun Mulyoasri, Desa Tegalrejo, Kecamatan Pare, kabupaten Kediri, Jawa Timur.

c. Visi, Misi, dan tujuan Kresna English Language Institute

Visi :

“Menjadi tempat belajar Bahasa Inggris untuk tujuan akademik yang nyaman, berkualitas, dan mandiri dengan biaya yang terjangkau.”

Misi :

1. Menyelenggarakan program-program pembelajaran pembelajaran *grammar* yang terperinci sebagai alat untuk membaca (*reading*), menerjemahkan (*translating*), dan menulis (*writing*) literatur-literatur berbahasa Inggris.
2. Menyelenggarakan program pembelajaran speaking dan listening sebagai sarana berkomunikasi secara lisan.

d. Struktur Organisasi Kresna English Language Institute

Direktur : Sri Suharti, S. Si

Manajer Utama : Muhammad Nafi'uddin Al Irsyadi, S. Pd

Manajer Program : Miftakhul Anas, S.Pd.

Officer Online : Frida Ayu Kurniawati⁶⁵

e. Keadaan Tenaga pendidik Kresna English Language Institute

⁶⁵ Hasil dokumentasi profil lembaga Kresna English Language Institute

Tabel 4. 3 Tenaga pendidik di Kresna English Language Institute

No.	Nama
1.	Mr. Farid
2.	Mr. Yasin
3.	Mr. Choir
4.	Mr. Didik
5.	Mr. Sifak
6.	Mr. Frank
7.	Mr. Arvi
8.	Ms. Wida
9.	Mr. Elly
10.	Mr. Arta
11.	Mr. Aris
12.	Mr. Cahyo
13.	Mr. Dandi
14.	Ms. Nadia
15.	Ms. Putri
16.	Ms. Alvida
17.	Mr. Sahrul
18.	Ms. Puji
19.	Mr. Lucas
20.	Mr. Taba
21.	Ms. Iva
22.	Ms. Alin

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa Kresna English Language Institute memiliki tenaga pendidik atau tutor berjumlah 22 orang dengan berbagai macam latar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan prosaktivitas kursus Bahasa Inggris. Kondisi ini sangat mendukung kegiatan pembelajaran supaya lebih kondusif karena dari segi jumlah tutor dan program yang ditawarkan oleh Kresna terbilang seimbang. Semua tutor memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan layanan di lembaga. Dengan kondisi demikian tutor diharapkan mampu untuk

meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris yang lebih inovatif sehingga dapat membawa kemajuan bagi lembaga dan memenuhi kebutuhan peserta didik.⁶⁶

f. Keadaan peserta didik Kresna English Language Institute

Tabel 4. 4 Jumlah peserta didik di Kresna English Language Institute

No.	Bulan	Jumlah Siswa	
		2021	2022
1.	January	123	113
2.	February	109	104
3.	March	92	103

Berdasarkan data jumlah peserta didik di Kresna English Language Institute tersebut, dari segi jumlah peserta didik yang telah mengikuti pembelajaran online di lembaga pada tahun 2021 dan 2022 yang dihitung berdasarkan bulan terbilang stabil. Di mana pada masa pandemi Covid-19 Kresna English Language Institute mampu memenuhi target jumlah peserta didik yang sudah ditentukan, yaitu minimal 3 orang pada setiap kelas. Kondisi ini terbilang stabil karena lembaga tidak hanya memperhatikan kuantitas namun juga mengutamakan kualitas layanan agar dapat tersampaikan dengan baik kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

⁶⁶ Hasil dokumentasi tenaga pendidik di Kresna English Language Institute

B. TEMUAN PENELITIAN

1. Mahesa Institute

a. Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute

1) Kebijakan yang melatar belakangi penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute

Pelaksanaan kursus di Mahesa Institute mengalami hambatan dan memerlukan perubahan dikarenakan adanya fenomena pandemi Covid-19. Kemendikbud Indonesia menerbitkan Surat Edaran nomor 4 tahun 2020 mengenai pelaksanaan pembelajaran pada masa darurat Covid-19. Bahwa pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan secara daring atau jarak jauh. Pelaksanaan pembelajaran jarak jauh ini dilaksanakan pada seluruh lembaga pendidikan termasuk pendidikan nonformal. Oleh karena itu Mahesa Institut harus menyesuaikan peraturan pemerintah dengan membuat kebijakan baru yaitu membuat layanan kursus Bahasa Inggris secara online dengan menggunakan *E-Learning Management System* sebagai media dalam mengelola pembelajaran.

Dalam kerangka penerapan *E-Learning Management System* pada pembelajaran online di Mahesa Institute, pihak manajemen lembaga telah menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam penerapannya. Termasuk persiapan dari sumber daya manusia dan sarana prasarannya. Hal ini ditujukan agar layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 di

lembaga dapat terlaksana dengan efektif. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Mr. Adi selaku kepala lembaga Mahesa Institute:

“Layanan program online di Mahesa sudah direncanakan sejak 2019 sebelum Indonesia dinyatakan pandemi oleh WHO, konsep dan persiapannya sudah direncanakan oleh tim. Namun masih berupa kerangka, belum secara keseluruhan. Diawali dengan rapat bersama pihak manajemen untuk mempersiapkan *teacher*, staf pelayanan, rancangan materi pembelajaran, dan sarana prasarana pembelajaran online. Kira-kira sudah 40% tinggal merealisasikan konsep yang telah dibuat dan melengkapi beberapa aspek yang kurang. Sehingga ketika pandemi menuntut pembelajaran dilaksanakan jarak jauh Mahesa harus lebih bersiap dan bergerak cepat bahkan untuk menjangkau peserta didik hingga di seluruh Indonesia.”⁶⁷

Kebijakan pembelajaran online di Mahesa Institute ini juga sangat didukung oleh *teacher* dan staf. Seperti yang dikatakan oleh Mr. Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute:

“Program online ini akan menjadi layanan yang bagus ketika dilaksanakan pada masa pandemi, karena terdapat banyak kemudahan-kemudahan yang akan peserta didik dapatkan ketika pembelajarannya dilakukan dirumah. Karena mereka bisa belajar tanpa khawatir terkena wabah. Dulu kami sempat memulangkan peserta offline karena khawatir kenapa-kenapa, jadi programnya ditinggal. Nah perlu ditindak lanjuti meskipun ada wabah ya mereka harus menerima pembelajaran yang seharusnya. Yaitu dengan melanjutkan pembelajaran dengan program online ini.”⁶⁸

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga mahes Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

Berdasarkan pernyataan di atas, perencanaan pembelajaran online di Mahesa telah dilakukan sebelum adanya kebijakan pemerintah mengenai pelaksanaan pembelajaran jarak jauh pada masa pandemi Covid-19. Ketika kebijakan pemerintah melarang adanya aktivitas pembelajaran tatap muka pada situasi darurat pandemi Covid-19, Mahesa segera mengambil sikap untuk menetapkan kebijakan dan merealisasikan konsep program pembelajaran online.

Lembaga melibatkan stakeholder lembaga yang mana akan menjadi tim dalam penyusunan program online. Dengan mengadakan rapat untuk melakukan analisis kebutuhan pembelajaran dan menyusun konsep dan sistem baru yang memperhatikan keselamatan setiap individu. Hal ini dilakukan mulai dari menyiapkan tenaga pengajar dan staf layanan administrasi, sarana-prasarana pembelajaran, materi pembelajaran dan penyusunan *learning process* yang akan digunakan dalam pelaksanaan pembelajaran secara online.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Electro selaku manajer IT dan tutor Mahesa Institute :

“Yang dipersiapkan lembaga sebelum melaksanakan pembelajaran online tentunya *learning process* yang disesuaikan dengan kondisi peserta. Kemudian ada

materi berupa modul yang dikonversi menjadi *soft file*, perangkatnya juga sudah disediakan oleh lembaga seperti komputer, laptop, jaringan wifi dan untuk siswanya bisa menggunakan laptop atau handphone masing-masing.”⁶⁹

Berdasarkan pernyataan di atas, dalam perencanaan pembelajaran online Mahesa mempersiapkan fasilitas yang dapat digunakan oleh staf dan tutor untuk mendukung pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris secara online yang akan diselenggarakan. Sesuai dengan hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa lembaga memang memiliki dokumen modul berupa *soft file* dan *learning process* sebagai acuan pelaksanaan layanan kursus di Mahesa Institute.⁷⁰

Selain sarana prasarana, yang perlu dipersiapkan dalam pembelajaran online adalah *E-Learning Management System* yang akan digunakan. Dalam memilih media pembelajaran perlu diperhatikan fungsi dan kerjanya agar dapat mengcover pembelajaran.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Anas selaku manajer program di Mahesa Institute :

“Selain menyusun modul, jadwal dan *learning process*, lembaga mempersiapkan media yang digunakan atau yang disebut dengan E-LMS. *E-Learning Management*

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

⁷⁰ Hasil dokumentasi *Learning Process* pembelajaran online di Mahesa Institute dan dokumentasi modul pembelajaran online di Mahesa Institute Pada hari Rabu 30 Maret 2022, (Terdapat pada lampiran IX dan X)

System yang digunakan di Mahesa ada google classroom, Whatsapp group, Telegram group yang terintegrasi dengan aplikasi Zoom dan Google Meet untuk live tatap muka dan aplikasi lain untuk exam. Aplikasi-aplikasi itu menjadi *favorite* teman-teman karena mudah sekali, *teachers* sudah familiar sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi tersebut.”⁷¹

Dari pernyataan di atas bahwa lembaga juga menyiapkan media yang cocok untuk digunakan dalam pelaksanaan pembelajaran online di lembaga. Dengan mempertimbangkan kemampuan lembaga dan kompetensi yang dimiliki, lembaga berusaha secara maksimal dalam mempersiapkan segala sesuatunya agar pembelajaran dapat berjalan dengan efektif. Sehingga siswa dapat mencapai tujuan belajar sesuai dengan target kompetensi yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan dasar dalam mempelajari Bahasa Inggris.

2) Penerapan *E-Learning Management System* ditinjau dari segi infrastruktur

Berdasarkan hasil pengamatan langsung oleh peneliti, Mahesa memiliki beberapa ruang kelas yang dapat digunakan dalam memberikan layanan pembelajaran online, yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti komputer dan laptop, headset, microphone, wifi.⁷²

⁷¹ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

⁷² Hasil observasi lingkungan lembaga Mahesa Institute pada hari Rabu 30 Maret 2022

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Adi selaku Ketua lembaga di Mahesa Institute berikut ini :

“Di Mahesa sudah menyediakan fasilitas dalam pelaksanaan layanan pada masa pandemi ini, yang paling penting ruang kelas yang tidak ramai, komputer, headset, mic, dan tentunya jaringan Wifi yang kuat karena kalau jaringannya tidak stabil kan bisa menghambat.”⁷³

Diperkuat dengan pernyataan Mr. Electro selaku

Teacher di Mahesa Institute:

“Komponen yang perlu dipersiapkan sebelum dilaksanakannya pembelajaran online disini adalah sarana prasarana pembelajaran yaitu ruang kelas khusus ngajar online, laptop ada juga komputer, jaringan, selebihnya buku-buku materi dan buku catatan bisa dipersiapkan oleh masing-masing *teacher* sesuai kebutuhan.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Mahesa telah menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pembelajaran online. Fasilitas yang dimiliki Mahesa dalam menunjang *e-learning* sudah cukup lengkap. Peneliti juga melihat dan mengamati secara langsung mengenai sarana dan prasarana yang ada di Mahesa seperti ruang kelas khusus, jaringan internet (wifi area), komputer, dan fasilitas lainnya.⁷⁵ Yang juga didokumentasikan oleh

⁷³ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

⁷⁵ Hasil observasi lingkungan lembaga Mahesa Institute pada hari Kamis 24 Maret 2022

peneliti terdapat pada lampiran.⁷⁶ Selain sarana prasarana, Mahesa juga menyediakan *E-Learning Management System* yang digunakan dalam mengelola aktivitas pembelajaran online.

Belum ada *E-Learning Management System* khusus yang didesain dan digunakan oleh Mahesa Institute dalam melaksanakan pembelajaran online di lembaga. Terdapat beberapa aplikasi atau E-LMS yang digunakan dalam menunjang aktivitas pembelajaran di Mahesa yaitu Whatsapp group dan google Classroom.

Sesuai dengan pernyataan dari Mr. Adi selaku Kepala lembaga Mahesa Institute:

“*E-Learning Management System* di Mahesa mulai diterapkan pada akhir maret 2020 pada program periode tanggal 25, dan itu merupakan kelas online perdananya Mahesa. Untuk aplikasi yang digunakan awal-awal itu whatsapp group kemudian ada usulan dari *teacher* untuk menggunakan aplikasi google classroom. Ada lagi yang mau menggunakan telegram group tapi sementara belum berjalan, di Mahesa telegram groupnya digunakan untuk seluruh peserta didik yang ikut program online untuk membagikan informasi secara umum.”⁷⁷

Senada dengan pernyataan Mr. Anas selaku manajer program pembelajaran di Mahesa Institute :

“Mahesa belum punya *E-Learning Management System* sendiri, masih menggunakan E-LMS berupa aplikasi-aplikasi yang ada di playstore. Sejauh ini masih

⁷⁶ Hasil dokumentasi lingkungan lembaga Mahesa Institute pada hari Kamis 24 Maret 2022

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

menggunakan google classroom, Whatsapp group, dan telegram. Pada intinya E-LMS di Mahesa menggunakan aplikasi yang lengkap yang bisa mengcover kegiatan pembelajaran, bisa untuk komunikasi, membuat dan membagikan materi, bisa dilakukan monitoring dan evaluasi layaknya kelas konvensional.”⁷⁸

Hal serupa juga diungkapkan oleh Mr. Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute :

“Sebenarnya aplikasi E-LMS yang digunakan untuk mengajar tidak dibatasi, terserah sesuai kenyamanan. Yang pernah digunakan di Mahesa itu untuk *E-Learning Management System* nya menggunakan Whatsapp group, google classroom, kalau telegram untuk membagikan informasi secara umum tidak digunakan sebagai forum kelas, dan juga google form untuk ujian. Di mana aplikasi tersebut dapat memetakan peserta didik sesuai dengan program dan materi pembelajaran yang sesuai. Dan tentunya dapat menyimpan jejak aktivitas pembelajaran dari awal hingga selesai, kemudian dapat terhubung dengan platform lain yang mendukung untuk tatap muka itu zoom, google meet, wimax. Kemudian juga bisa terhubung dengan layanan google, Microsoft, youtube. Disesuaikan dengan kenyamanan pengguna *teachers* dan siswanya aja sih.”⁷⁹

Aplikasi yang digunakan untuk mengajar tidak dibatasi, sesuai kenyamanan *teacher* sebagai pemberi layanan dan peserta didik sebagai penerima layanan. *E-Learning Management System* yang biasanya digunakan di Mahesa adalah whatsapp group dan google classroom. Di mana jenis E-LMS tersebut dapat mengcover rangkaian aktivitas pembelajaran

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

mulai dari pemetaan peserta didik sesuai dengan program yang dipilih, dapat digunakan untuk berkomunikasi, dapat membuat forum tatap muka, mengunggah dan mengunduh materi pembelajaran, penilaian hasil belajar, monitoring, hingga evaluasi dari proses pembelajaran.

Peneliti melakukan *rechecking* mengenai fitur-fitur pada aplikasi yang digunakan di Mahesa Institute yakni Whatsapp group dan Google classroom dengan mengikuti dan mendokumentasikan proses pelaksanaan pembelajaran online melalui *E-Learning Management System* di Mahesa Institute. Selain itu untuk mendukung pelaksanaan proses pembelajaran, E-LMS di Mahesa terintegrasi dengan platform sumber belajar elektronik lainnya seperti layanan microsoft, google form, google drive, youtube dan platform untuk membuat forum kelas tatap muka seperti zoom, google meet, dan wimax.

Keunggulan dari E-LMS yang digunakan Mahesa ini memiliki kecepatan akses yang baik dan mudah dioperasikan.⁸⁰

Sebagaimana pernyataan dari Mr. Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute:

“Kecepatan akses E-LMS yang digunakan saat ini stabil tergantung jaringan masing-masing. Cuma G-class dan WA ini gratis dan mudah dioperasikan, jadi pemula pun bisa mudah mengikuti.”⁸¹

⁸⁰ Hasil dokumentasi aktivitas pembelajaran online melalui *E-Learning Management System* di Mahesa Institute pada 13 April 2022 (Terdapat pada lampiran XXI)

⁸¹ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

Diperkuat oleh pernyataan Ferdyn selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Cepet sekali karena sangat mudah, apalagi waktu itu saya menggunakan Whatsapp group jadi sudah beberapa kali digunakan disekolah juga. Palingan kalau masuk zoom terus telat masuk kelas, kalau *teacher* lagi jelasin ya harus nunggu di ACC dulu baru bisa masuk.”⁸²

Kecepatan dan kemudahan penggunaan E-LMS juga menjadi faktor yang menentukan keefektifan dalam pelaksanaan pembelajaran. Oleh sebab itu Mahesa mempersiapkan infrastruktur mulai dari hardware maupun software yang memadai. Meskipun begitu dalam penerapan *E-Learning Management System* pada pembelajaran Bahasa Inggris secara online di Mahesa tidak terlepas dari kendala-kendala.

Seperti pernyataan Ika Febriani selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Nggak ada kenadala yang gimana-gimana sih, tapi biasanya tergantung jaringan. Kalau sedang buruk ya palingan lama loadingnya. Kalau dari sistemnya aman saja tidak pernah ada trouble atau error.”⁸³

Selain itu juga disampaikan oleh Mr. Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute:

“Kendalanya kalau dari internal itu sinyal, biasanya hujan deras bisa jadi di reschedule atau ditunda. Kalau yang dari

⁸² Hasil wawancara dengan Ferdyn (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui telephone whatsapp pada hari Kamis, 21 Mei 2022 pukul 12.30-12.43 WIB

⁸³ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

eksternal sih biasanya juga sinyal. Tapi ada lagi, seseorang itu tidak nyaman untuk menyalakan camera, saya memberi kebebasan kepada siswa. Tapi saya tetap on camera dan mereka menyimak, apabila ada pertanyaan akan saya jawab.”

Tambahan dari Mr. Electro

“Kalau dari kendala sinyal tentunya Mahesa selalu cek dan sesegera mungkin untuk memperbaikinya, tapi kalau hal tak terduga seperti kondisi alam ya solusinya adalah reschedule atau membagikan materi dan dikasih soal latihan. Kalau untuk peserta didik yang mematikan camera saya harus menggunakan metode-metode belajar yang lebih interaktif, agar saya tau bahwa semuanya mengikuti pembelajaran dan aktif menjadi partisipan dalam suasana pembelajaran yang hidup.”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Mahesa Institute memilih dan menggunakan *E-Learning Management System* yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19. Dari kendala-kendala yang ada selama proses pembelajaran berlangsung, *teacher* di Mahesa selalu berusaha mengelola kelas dengan baik. Salah satunya dengan menciptakan suasana belajar yang interaktif dan nyaman melalui fitur-fitur yang ada pada *E-Learning Management System*. Sehingga dalam pembelajaran virtual, siswa dapat berpartisipasi secara aktif dan suasana belajar menjadi hidup dan berjalan dengan efektif.

- 3) Penerapan *E-Learning Management System* ditinjau dari segi materi

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

Salah satu yang harus ada dalam pembelajaran elektronik menggunakan *E-Learning Management System* yaitu materi atau bahan pembelajaran. Tentu saja bentuk materi pembelajaran online berbeda dengan pembelajaran konvensional yang kebanyakan menggunakan buku atau kertas. Sedangkan pada E-LMS materi belajar yang diberikan bersifat elektronik. Untuk mendukung pembelajaran online di lembaga, Mahesa membuat Modul yang berisi materi-materi yang disesuaikan dengan jenis program. Tujuan pembuatan modul ini untuk mempermudah *teacher* dalam menyampaikan materi pembelajaran dengan jelas dan terperinci.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Anas selaku Manajer Program Di Mahesa Institute :

“Untuk membantu *teacher* dalam menyampaikan materi kita menyusun pedoman pelaksanaan pembelajaran atau *learning process* kalau di kita. Dan ada modul yang berisi materi-materi sesuai dengan jenis program. Materi pada modul pembelajaran online dan offline kita samakan isinya karena target capaian belajarnya juga sama.”⁸⁵

Senada dengan pernyataan Mr. Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute :

“Mahesa juga buat modul untuk mempermudah dalam menyampaikan kepada peserta didik, takutnya kalau tidak ada modul bisa kelupaan ada

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

materi yang belum disampaikan. Kalau ada modul kan kita bisa menyampaikan materinya dengan urut dan rinci. Sehingga dengan adanya modul ini sangat membantu. Untuk isi materinya kita buat sama dengan offline tapi berbentuk *soft file* agar bisa di share di Google Classroom, Whatsapp group atau E-LMS nya. Tetapi untuk materi pembelajarannya kadang tiap periode ada revisi-revisi untuk menambahkan atau memperbaiki sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.”⁸⁶

Diperkuat dengan pernyataan Ferdyn selaku peserta didik pada program online di Mahesa Institute:

“Dapat file modul dari Mahesa, dari modul lalu dijelaskan oleh *teacher* ketika kelas virtual di zoom.”⁸⁷

Sebelum dilaksanakannya pembelajaran online Mahesa Institute menyusun modul yang berisi materi-materi pembelajaran Bahasa Inggris. Modul disusun sesuai dengan jenis program yang diambil oleh masing-masing peserta didik yang dikonversi dalam bentuk *soft file*, sehingga dapat dibagikan dan bisa diunduh pada *E-Learning Management System*. Peneliti juga melihat dan melakukan dokumentasi modul yang berupa *soft file* dan *learning process* sebagai acuan pelaksanaan layanan pembelajaran di Mahesa Institute.⁸⁸

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ferdyn (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui telephone whatsapp pada hari Kamis, 21 Mei 2022 pukul 12.30-12.43 WIB

⁸⁸ Hasil dokumentasi *Learning Process* pembelajaran online di Mahesa Institute dan dokumentasi modul pembelajaran online di Mahesa Institute Pada hari Rabu 30 Maret 2022, (Terdapat pada lampiran IX dan X)

Selain modul terdapat materi-materi yang didapat dari sumber lain yang terintegrasi dengan *E-Learning Management System*. Dengan E-LMS setiap pengguna dapat mengakses ke sumber lain untuk mencari materi yang dibutuhkan. Seperti yang telah dilakukan pada pembelajaran online di Mahesa, *teacher* memberikan konten-konten dari platform lain yang terintegrasi dengan E-LMS.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Electro selaku *Teacher* di Mahesa Institute :

“Dalam menyampaikan materi di forum kelas online biasanya saya mengacu pada materi di modul terus saya jelaskan di share screen. Selain itu ada juga konten-konten pembelajaran yang saya upload di YouTube itu ada 2 macam, ada yang umum ada yang khusus untuk peserta didik. Untuk yang umum bisa diakses oleh semua orang, satunya ada konten yang diprivasi, jika dibutuhkan ketika pembelajaran berlangsung bisa saya share kepada peserta. Dan tentunya teman-teman (peserta didik) belajar di internet dan buku-buku TOEFL yang mereka miliki untuk menambah wawasan dan untuk latihan mengerjakan soal.”⁸⁹

Diperkuat oleh pernyataan Ika Febriani selaku peserta didik di mahesa Institute

“Materi yang ada di E-LMS nya sudah sangat jelas. Ada buku lain juga yang saya baca tentunya buku TOEFL, *grammar*, dan biasanya *teacher* nya ngasih link youtube juga biar nanti kalau pembelajarannya

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

selesai bisa diputar ulang biar tambah paham materinya.”⁹⁰

Selaras dengan pernyataan Syahrin selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Sumber-sumber belajar yang ada di LMS Alhamdulillah cukup.”

“Saya juga menggunakan kamus dan buku *grammar for speaking* yang direkomendasikan oleh *teacher*.”⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dapat mengintegrasikan berbagai sumber materi dan bahan ajar, baik berupa buku maupun sumber materi berbasis elektronik, di mana peserta didik dapat mengunduh dan menggunakan materi tersebut dalam pembelajaran di kelas online ataupun dari rumah. Dengan format materi yang bervariasi dapat membuat peserta didik akan lebih tertarik dan paham terhadap materi yang disampaikan. Selain itu, *teacher* memberikan rekomendasi sumber belajar seperti buku-buku yang dapat mendukung pengetahuan peserta didik.

4) Penerapan *E-Learning Management System* ditinjau dari kemampuan guru

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

⁹¹ Hasil wawancara dengan Syahrin (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Kamis, 26 Mei 2022

Pada pelaksanaan pembelajaran online pada masa pandemi Covid-19 tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya peran dan keterlibatan *teacher* atau guru dalam pembelajaran di Mahesa Institute. Dalam pelaksanaan pembelajaran guru memiliki peranan penting dalam memberikan dan mengarahkan peserta didik dalam menggunakan media pembelajaran yang sudah ada. Fungsi *E-Learning Management System* dalam pembelajaran akan terlihat jika *teacher* mahir dalam memanfaatkannya.

Fungsi *E-Learning Management System* sebagai media pembelajaran adalah untuk menyampaikan materi yang diberikan oleh *teacher* dan berperan sebagai sumber belajar bagi peserta didik. Kemampuan *teacher* dalam memanfaatkan *E-Learning Management System* juga merupakan bagian dari pemanfaatan media sebagai prasarana pembelajaran khususnya program online. *Teacher* harus memiliki kemampuan dalam menerapkan pembelajaran elektronik dengan baik dan benar.

Di Mahesa Institute pihak manajemen maupun *teachers* selalu mengupayakan secara optimal untuk tercapainya tujuan pembelajaran online dengan menggunakan *E-Learning Management System* sebagai media pembelajaran terutama pada masa pandemi Covid-19. Dalam pelaksanaan

pembelajaran online perlu adanya kegiatan pengenalan kepada *teacher* mengenai penerapan *E-Learning Management System* agar dapat meningkatkan pemahaman mengenai teknologi pembelajaran.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Electro selaku Manajer IT Mahesa Institute:

“Di Mahesa dulu ada pelatihan-pelatihan penggunaan teknologi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran, karena awal-awal perlu introduction kan. Saya manajer IT yang kebetulan melakukan sosialisasi dan meng-handle kesulitan *teachers* dalam pengoperasian perangkat pembelajaran.”⁹²

Dalam hal ini lembaga memberikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan penggunaan *E-Learning Management System* yang digunakan dalam proses pembelajaran online di Mahesa Institute. Keterampilan penerapan media pembelajaran elektronik juga merupakan hal yang harus dikuasai oleh *teachers* di Mahesa. Khususnya yang memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan layanan pembelajaran pada program online. Guru wajib menguasai seluruh fitur yang ada pada *E-Learning Management System* untuk melakukan aktivitas yang berkenaan dengan pembelajaran.

⁹² Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

Sesuai dengan pernyataan Mr. Anas selaku manajer program di Mahesa Institute:

“Seluruh aktivitas pembelajaran di E-LMS saya selalu awasi, saya juga masuk di kelas-kelas online yang sedang berlangsung di setiap periode. Jadi saya bisa memantau mulai dari absen kehadiran siswa, keaktifan dalam diskusi, kemudian proses komunikasi antara satu dengan yang lain. Selain itu saya juga memperhatikan kegiatan *teacher*-nya untuk memastikan kemampuan *teacher* dalam mengoperasikan E-LMS untuk diaplikasikan dalam pembelajaran online. *Teacher* nya disiplin atau tidak, aktif membagikan materi atau tidak, bahkan dari segi konten saya lihat. *Teacher* aktif mengupload bahan pembelajaran atau konten yang akan digunakan dipertemuan mendatang, sehingga peserta didik bisa belajar sebelum kelas pertemuan dimulai. Kemudian jika mengadakan latihan dan ujian *teacher* biasanya share link platform ujian, jadi nanti nilainya bisa secara otomatis muncul dari sistem.”⁹³

Dari pernyataan di atas, *teacher* di Mahesa sudah dapat mengoperasikan fitur-fitur yang terdapat pada *E-Learning Management System*. Mulai dari upload konten, memberi penugasan, mengadakan ujian online, hingga penilaian hasil belajar. Peneliti juga melihat dan mengamati pada pelaksanaan pembelajaran online di Mahesa melalui *E-Learning Management System*, *teacher* memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menerapkan *E-Learning Management System* pada pembelajaran online di Mahesa.⁹⁴ Namun dalam penerapan E-LMS pada

⁹³ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

⁹⁴ Hasil observasi aktivitas pembelajaran online melalui *E-Learning Management System* di Mahesa Institute pada 14 April 2022

pembelajaran online, *teacher* harus selalu meningkatkan kompetensinya agar dapat mengikuti perkembangan pembelajaran.

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Adi selaku kepala lembaga Mahesa Institute :

“Sejauh ini Mahesa masih fokus memberikan layanan pembelajaran online pada program *Grammar*, TOEFL dan *Speaking*. Tapi sekarang jadi fokus ke TOEFL dan *Speaking* saja. Disini ada sebagian tutor yang mengajar pada program online, tidak semuanya.”

“Kemampuan tutor dalam menggunakan E-LMS sejauh ini sudah cukup baik. Tapi kalau dibilang maksimal belum, karena kalau saya bilang sudah kan nantinya akan stag dizona nyaman. Sampai kapanpun masih perlu pengembangan-pengembangan seiring perkembangan pengetahuan tentang pembelajaran. Mereka juga harus tau bagaimana sih pembelajaran ditempat lain, makanya teman-teman sering saya ikutkan program ditempat lain. Jika ada kendala biasanya langsung kita diskusikan dengan manajer IT untuk dilakukan tindak lanjut. Seperti dulu itu ada *teacher* yang tidak mumpuni, banyak kendala dalam mengoperasikan E-LMS. Sudah dibimbing tapi merasa susah karena tidak telaten dan tidak terbiasa. Sehingga kami tidak bisa memaksa untuk kasih dia mengajar dikelas online, jadinya fokus mengajar di kelas offline.”⁹⁵

Hal senada juga diungkapkan oleh Mr. Anas selaku

Manajer Program di Mahesa Institute:

“Untuk *teacher* dalam memberikan layanan pembelajaran yang dilihat dari segi kemampuan mengimpelementasikan dan mengoperasikan E-LMS sejauh ini sudah baik, karena seiring berpengalamannya dalam mengajar ya semakin lama semakin jago istilahnya. Saya juga selalu melakukan monitoring baik

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

dari aktivitas pembelajaran di E-LMS, kedisiplinan tutor maupun dalam hal permasalahan-permasalahan yang ada proses pembelajaran. Contohnya ada tutor yang bermasalah, katakanlah tidak disiplin. Maka akan ditegur satu kali, dua kali, dan jika sudah tiga kali masih mengulangi kesalahan yang sama maka akan kami kasih *punishment* yaitu di-off kan dulu pada periode depan tidak boleh mengajar. Karena akan menjadi kebiasaan yang akan mengganggu kelancaran proses pembelajaran.”⁹⁶

Sesuai dengan pernyataan Ferdyn selaku peserta didik

dalam pembelajaran online di Mahesa :

“Sejauh ini yang saya alami dalam pembelajaran online khususnya program *Grammar for speaking*, *teacher* selalu disiplin, memulai pembelajaran tepat waktu, dan *teacher* sangat menguasai E-LMS yang digunakan yaitu google classroom. Termasuk dalam membagikan dan menjelaskan materi bahan ajar, pemberian tugas, quiz, maupun tes. Jadi saya bisa ngikutin pembelajaran dengan baik.”⁹⁷

Juga disampaikan oleh Syahrin selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Kemampuan *teacher* dalam penguasaan materi dan penggunaan aplikasi belajarnya baik sekali.”⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kemampuan *teacher* dalam menerapkan *E-Learning Management System* dan mengaplikasikannya dalam pembelajaran online di Mahesa sejauh ini sudah baik, baik dari manajemen kelas, manajemen waktu, pembuatan konten materi,

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ferdyn (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui telephone whatsapp pada hari Kamis, 21 Mei 2022 pukul 12.30-12.43 WIB

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Syahrin (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Kamis, 26 Mei 2022

manajemen penugasan ataupun quiz, penilaian hasil belajar, hingga evaluasi pembelajaran.

Sewaktu terdapat kendala terhadap *teacher*, maka manajemen lembaga segera mendiskusikan pemecahan masalah tersebut dan mengambil tindak lanjut untuk memastikan proses pembelajaran dapat berjalan dengan lancar. Sehingga peserta didik dapat mengikuti pembelajaran melalui penerapan *E-Learning Management System* dengan baik.

- 5) Penerapan *E-Learning Management System* ditinjau dari segi kemampuan siswa.

Peserta didik merupakan aspek penting dalam penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa. Oleh karena itu perlu ditinjau kemampuan peserta didik terhadap penerapan *E-Learning Management System* untuk memastikan pembelajaran Bahasa Inggris telah tersampaikan dengan baik.

Sesuai dengan pernyataan dari Mr. Anas selaku Manajer program di Mahesa Institute.

“Jadi sebelum memulai pembelajaran admin mengenalkan E-LMS yang akan digunakan dalam pembelajaran Bahasa Inggris dengan fitur yang lengkap kepada peserta didik. biasanya menggunakan aplikasi-aplikasi yang ada di google playstore. Kebanyakan peserta didik yang baru memulai kelas online juga sudah pernah menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut. Sejauh ini kemampuan peserta didik sudah baik dalam mengoperasikan *E-Learning Management System*. Baik dalam hal akses ke E-LMS nya, mendownload materi dan mengupload tugas, interaksi

dengan *teachers* dan diskusi, kemudian bisa tersambung dengan aplikasi lain untuk tatap muka seperti Zoom dan google meet, mereka sudah bisa mengoperasikan semuanya.”

Kemampuan peserta didik dalam penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa sudah baik. Peneliti melihat dan mengamati pada proses pembelajaran melalui *E-Learning Management System*, kemampuan mereka dalam mengoperasikan fitur-fitur *E-Learning Management System* sudah baik.

Senada dengan pernyataan Mr. Electro yang juga sebagai Tutor di Mahesa Institute:

“Kalau dalam hal kemampuan menerapkan dan mengoperasikan E-LMS peserta didik saya rasa sudah mahir semua. Sehingga semuanya dapat dengan mudah mengoperasikannya. Dalam hal akses ke aplikasi, download materi dan upload tugas, mengerjakan ujian, kemudian mereka juga sering bertanya secara pribadi ke saya. Tapi untuk bertanya mengenai materi saya sarankan untuk di forum diskusi karena biar yang lain juga tau dan agar tidak ada pengulangan pertanyaan yang sama. Terus mereka juga sudah bisa akses ke link yang saya berikan untuk latihan.”⁹⁹

Selaras dengan pernyataan Ika Febriani yang merupakan peserta didik pembelajaran online di Mahesa Institute :

“Saya sudah sering menggunakan E-LMS seperti yang digunakan di Mahesa, baik Google classroom maupun aplikasi pendukung yang digunakan untuk tatap muka yaitu zoom meeting. E-LMS ini juga memudahkan saya untuk akses ke sumber-sumber

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

belajar, jika ada materi baru yang diunggah oleh *teacher* saya dapat mengaktifkan notifikasi agar dapat saya pelajari sebelum kelas dimulai. Saya bisa tanya lewat chat dengan *teacher*, mengumpulkan tugas dengan tepat waktu juga karena kalau telat kan bisa terlihat di sistem E-LMS nya.”¹⁰⁰

Dari pernyataan di atas bahwa peserta didik sudah mampu mengoperasikan E-LMS dalam proses pembelajaran dengan baik. Peneliti melihat dan mengamati peserta didik pada aktivitas pembelajaran melalui *E-Learning Management System*, kemampuan dalam hal akses ke aplikasi yang digunakan, mengunduh materi dan mengumpulkan tugas, melakukan diskusi secara bersama, dan dapat mengerjakan latihan-latihan melalui aplikasi yang terintegrasi dengan *E-Learning Management System*.¹⁰¹

Walaupun peserta didik sudah baik dalam mengoperasikan E-LMS, namun masih terdapat kendala-kendala dalam penerapan pembelajaran melalui E-LMS.

Seperti yang dikatakan oleh Mr Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute :

“Tapi kadang atau bahkan jarang sekali mereka bertanya materinya kok belum muncul di saya Sir ? padahal teman-teman yang lain sudah ada, nah seperti itu sebenarnya kendala saja pada jaringannya

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

¹⁰¹ Hasil observasi aktivitas pembelajaran online melalui *E-Learning Management System* di Mahesa Institute pada hari Rabu 13 April 2022

mungkin. Ada juga yang takut bertanya karena masih kurang menguasai materi pembelajaran sehingga tidak mengerjakan soal latihan, padahal saya selalu bilang kalau ada yang kurang dipahami bisa ditanyakan kepada saya melalui E-LMS kalau malu bisa chat secara pribadi. Tapi kalau dalam hal pengoperasian E-LMS nya lancar-lancar saja. Nah itu susah nya kalau ngajar online, harus peka terhadap kendala-kendala peserta didik.”¹⁰²

Dalam hal penerapan *E-Learning Management System* peserta didik sudah lancar dalam mengoperasikannya. Namun tidak terlepas dari kendala-kendala dalam pengoperasian E-LMS pada aktivitas pembelajaran mereka, salah satunya kendala jaringan. Sehingga pihak manajemen perlu melakukan monitoring pada rangkaian proses pembelajaran online terutama pada aktivitas yang ada pada E-LMS, agar dapat meminimalisir permasalahan yang terjadi dengan mencari solusi yang tepat.

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Anas selaku Manajer program di Mahesa Institute :

“Saya selalu mengawasi lewat E-LMS nya, aktivitasnya kira-kira apa ya kendalanya. Saya selalu analisis jika bisa ditangani langsung, kalau tidak berarti pas evaluasi bersama kita diskusikan pemecahan masalahnya. Biasanya jika ada kendala mereka langsung chat saya atau chat *teacher* nya.”¹⁰³

¹⁰² Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa manajemen selalu melakukan pengawasan terhadap aktivitas pembelajaran online baik di E-LMS maupun pada pertemuan tatap muka. Manajemen menanggapi adanya kendala-kendala penerapan *E-Learning Management System* yang dialami oleh peserta sesegera mungkin. Upaya tersebut dilakukan demi kelancaran pembelajaran yang sedang berlangsung di Mahesa Institute. Selain itu untuk memastikan pelaksanaan pembelajaran di Mahesa Institute dengan penerapan *E-Learning Management System* dapat diterima dengan baik oleh peserta didik, perlu adanya standar yang mengatur capaian minimal hasil belajar.

Seperti yang dikatakan oleh Mr Electro selaku *teacher* di Mahesa Institute :

“Hasil capaiannya fifty-fifty dengan pembelajaran offline, sudah mencapai tapi tergantung pada pesertanya. Offline saja yang males ada yang tidak bisa memenuhi standar, begitupun online. Agar di tes selanjutnya bisa naik, setiap minggu saya kasih latihan jadi saya bisa tau tiap siswa kelemahannya dibagian mana.”¹⁰⁴

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa capaian hasil belajar peserta didik pada program online di Mahesa tidak jauh berbeda dengan pembelajaran offline. Untuk meningkatkan hasil capaian belajar peserta didik,

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

tutor memberikan tugas latihan untuk mengetahui bagian materi yang dianggap sulit oleh masing-masing peserta didik.

Berdasarkan data hasil pengamatan, dokumentasi, dan wawancara di atas, bahwa dengan mempertimbangkan kemampuan lembaga dan kompetensi yang dimiliki. Mahesa Institute berusaha secara maksimal dalam mempersiapkan segala sesuatunya mulai dari kebijakan, fasilitas sarana, infrastruktur, dan personil yang bertugas memberikan layanan pembelajaran online, agar aktivitas pembelajaran dapat berjalan dengan efektif. Sehingga siswa dapat mencapai tujuan pembelajaran sesuai dengan target kompetensi yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan dasar dalam mempelajari Bahasa Inggris.

Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute telah berjalan dengan baik. Mulai dari aspek fungsionalitas, kelengkapan fitur, kehandalan kinerja aplikasi, dan kemudahan pengoperasian sehingga dapat mengcover kebutuhan pada aktivitas pembelajaran di lembaga mulai dari pemetaan peserta didik sesuai dengan program yang dipilih dalam satu forum kelas, dapat digunakan untuk berkomunikasi, dapat membuat forum tatap muka, mengunggah dan mengunduh materi pembelajaran, terintegrasi dengan sumber belajar yang luas,

penilaian hasil belajar, monitoring, dan evaluasi dari proses pembelajaran hingga menuai kepuasan dari pengguna.

Tabel 4. 5 Triangulasi Penerapan *E-Learning Management System* Di Mahesa Institute

Rumusan Masalah	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana penerapan <i>E-Learning Management System</i> di Mahesa Institute ?	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan penerapan <i>E-Learning Management System</i> di lembaga • Penerapan <i>E-Learning Management System</i> di Mahesa Institute • Kelengkapan fitur <i>E-Learning Management System</i> • Kemampuan pengguna dalam mengaplikasikan <i>E-Learning Management System</i> pada pembelajaran online 	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana pendukung pembelajaran online di Mahesa Institute • Aktivitas pembelajaran online di <i>E-Learning Management System</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasi aktivitas pembelajaran online di <i>E-Learning Management System</i>

b. Pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute

Suatu lembaga yang memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan memberikan citra positif bagi lembaga dan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu lembaga. Pelayanan yang

baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa pendidikan tersebut sehingga tercipta loyalitas. Mahesa merupakan lembaga penyedia layanan kursus Bahasa Inggris yang berusaha mempertahankan eksistensi dan kualitas layanannya pada kondisi krisis pandemi Covid-19.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Adi selaku Kepala lembaga Mahesa Institute:

“Dengan adanya kebijakan pendidikan pada masa pandemi Covid-19, kami segera melakukan diskusi dengan tim untuk membuat program kelas online.”¹⁰⁵

Senada dengan pernyataan Mr. Anas selaku Manajer program di Mahesa Institute:

“Untuk mendukung percepatan pemulihan kondisi pandemi Covid-19, Mahesa harus tetap mempertahankan layanan kursus Bahasa Inggris dengan membuat program online.”¹⁰⁶

Meskipun pemerintah menghimbau pelaksanaan pendidikan harus dilaksanakan dengan sistem jarak jauh, untuk memenuhi kebutuhan belajar Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 Mahesa menanggapi hal tersebut dengan segera yaitu memberikan layanan pembelajaran Bahasa Inggris dengan segera berupa program online.

Perubahan sistem pembelajaran dari konvensional ke online, menuntut lembaga untuk melakukan inovasi dengan

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

menyediakan layanan mulai dari pendaftaran hingga tuntas kepada peserta didik sebagai penerima jasa pendidikan.

Seperti yang dikatakan oleh Mrs. Erika selaku staf administrasi di Mahesa Institute:

“Pada program pembelajaran online di Mahesa saya sebagai *customer service* (CS) melakukan kegiatan administrasi dan memberikan informasi terkait teknis dan alur pembelajaran. Mulai dari pendaftaran secara online, memetakan data peserta didik sesuai dengan program, kemudian peserta didik melaksanakan proses pembelajaran. Disamping itu CS juga memberikan layanan konsultasi, keluhan dan solusi baik diawal maupun ditengah proses pembelajaran. Ketika peserta didik telah menyelesaikan programnya sesuai syarat lulus maka CS memberikan layanan pemberian sertifikat kepada masing-masing peserta.”¹⁰⁷

Sesuai dengan pernyataan Ferdyn selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Waktu itu saya ngambil sertifikatnya ke Mahesa langsung, 3 hari setelah pembelajaran selesai sertifikatnya sudah bisa diambil. Kalau daftarnya dulu juga online di link yang ada di Instagramnya Mahesa, sebelum milih kelas saya konsultasi dulu tentang program yang cocok kemudian saya ambil. Pembayaran pas daftarnya bisa transfer”¹⁰⁸

Pada program pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 Mahesa memberikan layanan yang disesuaikan kondisi lingkungan dan masyarakat dengan segera dan akurat. Mulai dari informasi program, database peserta didik sesuai program, layanan konsultasi, layanan pembayaran, hingga layanan

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Mrs. Erika (selaku staf administrasi di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.32-10.49 WIB

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ferdyn (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui telephone whatsapp pada hari Kamis, 21 Mei 2022 pukul 12.30-12.43 WIB

pemberian sertifikat. Selain layanan yang lengkap, Mahesa juga memberikan performa layanan yang tanggap.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Adi selaku kepala lembaga di Mahesa Institute:

“Sistem layanan di Mahesa pada masa pandemi semuanya dilakukan secara online. Tapi meskipun aktivitas pembelajaran dilaksanakan secara online, di Mahesa tetap ada aktivitas pelayanan. Tutornya datang kesini, ada staf administrasi yang juga sebagai *customer service*. Ada dua nomor *customer service*, sehingga bisa *fast respond*. Biasanya sampai jam 12 pun masih dilayani.”¹⁰⁹

Diperkuat dengan pernyataan Mr. Anas selaku Manajer program di Mahesa Institute:

“Untuk performa layanan di Mahesa sangat baik, terdapat 2 nomor *customer service* yang bisa dihubungi melalui berbagai telemarketing yang ada seperti facebook, Instagram, Web nya Mahesa.”¹¹⁰

Senada dengan pernyataan Mrs. Erika selaku staf administrasi di Mahesa Institute:

“Pelayanan kepada pelanggan kita respon dengan secepat mungkin, bahkan sampai malam diluar jam kerja masih dibalas chatnya selama masih aktif sosial media. Untuk bisa terhubung dengan kami, bisa diakses dari medianya Mahesa. Ada website, instagram, facebook, youtube, yang terhubung dengan whatsapp *customer service*.”¹¹¹

Kesiapan dan kesediaan staf Mahesa Institute dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan jasa kursus Bahasa

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) di ruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Mrs. Erika (selaku staf administrasi di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.32-10.49 WIB

Inggris telah dilakukan dengan baik. Peneliti melakukan studi dokumentasi mengenai informasi lembaga dan program yang bisa diakses dengan mudah melalui website, instagram, dan media lainnya yang terhubung dengan *customer service* yang dapat merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan.¹¹²

Sehubungan dengan hal tersebut, hal yang sama juga dirasakan oleh peneliti ketika peneliti melakukan observasi pada waktu jam kerja di mana manajer, staf administrasi, dan *teachers* sedang melakukan aktivitas dilokasi kegiatan masing-masing sesuai dengan tugasnya.¹¹³ Disamping itu peneliti juga melihat perlengkapan sarana prasarana secara fisik seperti ruang kepala, ruang *office*, tempat ibadah, ruang guru, kelengkapan komunikasi dan media pembelajaran online, kerapian dan kelengkapan ruangan. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dari segi kesiapan sarana prasarana pendukung layanan.

Selain itu untuk memastikan layanan yang diberikan kepada pelanggan, manajemen lembaga melakukan monitoring dan evaluasi terhadap performa sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan layanan kursus dilembaga.

¹¹² Hasil dokumentasi Sosial media dan website Mahesa Institute pada hari Jumat 25 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XVIII)

¹¹³ Hasil observasi pada proses pemberian layanan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute pada Hari Rabu 30 Maret 2021

Seperti yang dikatakan oleh Mr. adi selaku kepala lembaga di Mahesa Institute:

“Untuk memastikan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga sudah dilakukan sesuai sasaran, manajemen melakukan pengawasan terhadap seluruh aktivitas yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan pelanggan. Baik dari kompetensi SDM nya apakah sudah mampu menjalankan tugasnya masing-masing, bagaimana layanan yang diberikan oleh staf admin apakah sudah dilakukan dengan cepat, komunikatif, dan menguasai media-media yang digunakan. *Teacher* nya juga apakah sudah menjalankan tugasnya dengan maksimal atau belum.”¹¹⁴

Hal serupa diungkapkan oleh Mr. Anas selaku manajer program di Mahesa Institute:

“Monitoring biasanya saya amati ke ruangan-ruangan *teachers* yang sedang mengajar sehingga saya bisa tau kedisiplinan dan performa *teacher*, juga melalui E-LMS dan group-group kelas. Karena saya juga jadi admin sehingga jika ada kendala maupun keluhan bisa disampaikan ke saya langsung atau ke staf admin.”¹¹⁵

Ditambahkan oleh Mrs. Erika selaku staf administrasi di Mahesa Institute:

“Evaluasi aktivitas pemberian layanan di Mahesa tidak menentu, yang pasti satu bulan sekali yang secara keseluruhan. Biasanya diadakan rapat yang diikuti semua staf untuk menyampaikan hasil kerja dan kendala-kendala, serta mencari alternatifnya bersama-sama.”¹¹⁶

Untuk memastikan layanan kursus Bahasa Inggris berjalan sesuai sasaran, manajemen lembaga di Mahesa Institute melakukan

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) di ruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Mrs. Erika (selaku staf administrasi di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.32-10.49 WIB

monitoring dan evaluasi. Mahesa juga memperhatikan kualitas layanan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan agar sesuai dengan harapan. Dengan memberikan layanan konsultasi dan membagikan formulir kritik dan saran sepanjang proses pembelajaran yang sedang di tempuh oleh peserta didik.

Seperti yang diungkapkan oleh Mrs. Erika selaku staf administrasi di Mahesa Institute:

“Untuk mengetahui kenyamanan dan kepuasan pelanggan kami menyediakan layanan konsultasi dan membagikan google formulir untuk kritik dan saran. Tujuannya agar dapat direview kembali pada rapat evaluasi untuk segera ditemukan alternatif dalam rangka meningkatkan layanan dengan baik.”¹¹⁷

Dari hasil wawancara dan studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, untuk terus meningkatkan layanan Mahesa Institute memberikan layanan konsultasi dan menjangring aspirasi dari pelanggan mengenai layanan yang diterima melalui formulir kritik dan saran. Hasil dari usaha tersebut akan dapat diketahui seberapa sesuai antara layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.¹¹⁸

Sesuai dengan pernyataan Ika Febriani selaku Peserta didik program online di Mahesa Institute:

“*Teacher* maupun staf Mahesa cukup komunikatif dalam menyampaikan informasi apapun dengan menggunakan bahasa yang mudah difahami. Selain itu juga ada kotak saran berupa google form biasanya, *teacher* di Mahesa juga

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Mrs. Erika (selaku staf administrasi di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.32-10. 49 WIB

¹¹⁸ Hasil dokumentasi formulir kritik dan saran terhadap layanan pembelajaran Bahasa Inggris di Mahesa pada Masa Pandemi Covid-19 pada hari Selasa 7 Juni 2022 (Terdapat pada lampiran XVII)

sangat terbuka jadi bisa menyampaikan keluhan sewaktu ada kendala selama proses pembelajaran.”¹¹⁹

Diperkuat dengan pernyataan Syahrin selaku peserta didik program online di mahesa Institute:

“Saya puas dengan layanan maupun pembelajaran di Mahesa, sangat membantu sekali bagi yang ingin belajar Bahasa Inggris namun memiliki kesibukan dan jauh dari Pare Kediri.”¹²⁰

Hasil dari layanan ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk terus melakukan perbaikan layanan secara keseluruhan di Mahesa Institute. Dengan seluruh rangkaian pelayanan yang ditawarkan oleh Mahesa diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap pengalaman belajar di lembaga. Hal ini dapat dibuktikan oleh peneliti dengan review kepuasan pelanggan pada dokumentasi hasil tanggapan formulir kritik dan saran terhadap layanan kursus Bahasa Inggris di Mahesa Institute pada masa pandemi Covid-19.¹²¹

Dari pemaparan data di atas, layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute sudah berjalan cukup baik. Terbukti dengan Reliabilitas lembaga dalam menyediakan jasa atau program yang tepat sesuai kebutuhan yang diinginkan pelanggan khususnya pada masa pandemi Covid-19. Responsivitas Mahesa dalam

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Syahrin (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Kamis, 26 Mei 2022

¹²¹ Hasil dokumentasi review formulir kritik dan saran terhadap pembelajaran online di Mahesa Institute pada masa pandemi Covid-19 (Terdapat pada lampiran XVII)

menyediakan layanan kepada pelanggan cukup baik karena dapat dilakukan dengan tanggap dan segera. Selain itu Mahesa telah menyediakan segala sesuatunya terkait dengan layanan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 dengan menyediakan fasilitas sarana prasarana, *E-Learning Management System*, hingga sistem layanan online melalui telemarketing seperti sosial media dan website yang menawarkan kemudahan akses informasi lembaga kepada masyarakat khususnya pengguna jasa layanan pembelajaran Bahasa Inggris.

Mahesa Institute juga menyiapkan dan memastikan penguasaan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang dibutuhkan agar dapat melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan sasaran. Untuk memastikan kualitas layanannya, Mahesa melakukan pengukuran dengan cara membandingkan kesan konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Sejauh ini Mahesa dapat meraih kepercayaan dari pelanggan dengan mendapat respon yang positif dengan capaian belajar yang memenuhi standar pembelajaran yang telah ditetapkan.

Tabel 4. 6 Triangulasi Pelaksanaan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Mahesa Institute

Rumusan Masalah	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan oleh Mahesa kepada masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> • Proses layanan kepada pelanggan • Hasil 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir kritik dan saran • Social media dan website

Covid-19 di Mahesa Institute ?	pengguna jasa kursus Bahasa Inggris secara online • Respon pelanggan jasa kursus Bahasa Inggris secara online di Mahesa Institute	tanggapan formulir kritik dan saran	Mahesa Institute
--------------------------------	--	-------------------------------------	------------------

c. Penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute

Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute memberikan dampak yang positif bagi peningkatan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute. Penerapan *E-Learning Management System* sangat membantu manajemen lembaga dalam mengambil keputusan strategis yang akan dilakukan dan memberikan dukungan terhadap rangkaian penyelenggaraan layanan kursus secara online.

Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Mr. Adi selaku kepala lembaga di Mahesa Institute:

“Diterapkannya E-LMS ini memberikan banyak informasi pada lembaga, rekam jejak aktivitas pembelajaran yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan yang bisa dilakukan kapan saja. Sehingga kami tau langkah apa yang akan dilakukan selanjutnya agar layanan kursus yang kami berikan itu terus menjadi lebih baik.”¹²²

¹²² Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

Selaras dengan pernyataan Mr. Anas selaku manajer program di Mahesa Institute:

“Teknologi saat ini memang tugasnya harus dapat memudahkan, E-LMS di pembelajaran online Mahesa sangat bagus karena banyak manfaatnya untuk manajemen lembaga. Memberikan informasi akurat dan cepat karena bisa tau kegiatan pembelajaran sehari-hari, tau kendalanya, kemampuan pengguna, tau kenyamanan belajar siswa, tau kepuasan pelanggan juga.”¹²³

Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa memberikan banyak informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut dalam rangka perbaikan layanan dilembaga. Dengan adanya informasi yang diperoleh, manajemen lembaga dapat menyusun strategi dengan cepat dan akurat untuk melakukan pengembangan sumber daya yang dimiliki, peningkatan pengelolaan sarana prasarana, dan lain sebagainya yang dapat berimbas pada pengelolaan layanan secara berkelanjutan.

Mr. Adi selaku kepala lembaga di mahesa Institute menyatakan bahwa:

“Setelah evaluasi kami juga mendiskusikan solusi alternatif dalam menanggapi kendala-kendala maupun eksplor inovasi-inovasi yang memungkinkan dalam peningkatan layanan. Dulu awalnya jumlah peserta di masing-masing kelas maksimal tidak dibatasi, tapi seiring berjalan waktu dan adanya masukan-masukan dan evaluasi pembelajaran online tidak efektif jika pesertanya terlalu banyak. Sehingga muncul aturan baru bahwa maksimal jumlah peserta per

¹²³ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

kelas adalah 10, jika lebih dari itu maka akan dibuat kelas baru.”¹²⁴

Berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan pengalaman, lembaga melakukan pengaturan komposisi kelas untuk menciptakan keefektifan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute.

Selain itu pemilihan *E-Learning Management System* yang sesuai bertujuan untuk memastikan pengguna mendapatkan layanan pembelajaran dengan optimal. Lembaga harus dapat memastikan pengguna mendapatkan kinerja yang handal ketika mengakses *E-Learning Management System* melalui gawainya.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Anas selaku Manajer program di Mahesa Institute:

“Mahesa belum punya *E-Learning Management System* sendiri, masih menggunakan E-LMS berupa aplikasi-aplikasi yang ada di playstore. Sejauh ini masih menggunakan google classroom, Whatsapp group, dan telegram. E-LMS di mahesa menggunakan aplikasi yang lengkap yang bisa mengcover kegiatan pembelajaran, bisa untuk komunikasi, membuat dan membagikan materi, sebagai sumber belajar yang lengkap, bisa dilakukan monitoring dan evaluasi layaknya kelas konvensional.”¹²⁵

Mahesa belum memiliki *E-Learning Management System* secara mandiri, namun manajemen lembaga mengusahakan alternatif lain dengan menggunakan aplikasi-aplikasi pembelajaran

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

yang familiar dan banyak digunakan dikalangan pelajar. Aplikasi yang digunakan telah dipertimbangkan sebelum diterapkan, sehingga dapat mengcover kebutuhan pengguna. Selain itu E-LMS yang digunakan juga harus dipastikan dapat bekerja dengan baik.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Electro selaku Manajer IT di Mahesa Institute:

“Sejauh ini penerapan *E-Learning Management System* yang kami gunakan sangat membantu proses keberlangsungan komunikasi, proses sharing materi, seluruh proses pembelajaran dengan kecepatan akses yang stabil sesuai jaringan masing-masing. Tentunya pembelajaran dengan E-LMS ini aman, bisa meminimalkan kekhawatiran penyebaran wabah virus. Tidak hanya peserta didik tapi semua staf di Mahesa juga menerapkan protokol kesehatan kalau sedang menjalankan tugas.”¹²⁶

Kinerja *E-Learning Management System* yang digunakan di Mahesa cukup stabil dan dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan andal. Fitur-fitur yang ada pada *E-Learning Management System* juga tak kalah penting untuk diperhatikan guna mempermudah pengguna dalam melakukan pembelajaran. Selain itu penerapan E-LMS di lembaga juga memperhatikan kondisi kesehatan bagi staf dan juga dapat mengurangi resiko penyebaran wabah Virus Corona.

Seperti yang disampaikan oleh Ika Febriani selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

“*E-Learning Management System* ini menyediakan fitur-fitur yang banyak dan lengkap, jadi tidak bingung belajarnya jadi tertata. Ada fitur kelas-kelas, kalender, daftar tugas, folder kelas yang terhubung ke g-drive, forum diskusi dan share materi, dan dapat dicantumkan link zoom juga disana. Sudah lengkap sih dan mudah digunakan.”¹²⁷

Senada dengan pernyataan Mr. Electro selaku *Teacher* di

Mahesa Institute:

“Fitur-fiturnya cukup lengkap dan pengoperasiannya mudah, sehingga bagi pemula jadi lebih mudah mempraktikkannya.”

“Untuk pembelajaran TOEFL saat ini sudah cukup efektif, sudah mencapai target belajar. Tapi Mahesa memiliki rencana untuk membuat desain E-LMS yang hampir mirip dengan standar tes TOEFL ITP online. Jadi kami sudah tau modelnya seperti apa, dan Mahesa ingin mengadopsi model seperti itu. Agar dapat dikelola dan diupdate secara berkala disesuaikan dengan standar internasional tes TOEFL.”¹²⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *E-Learning Management System* yang digunakan Mahesa memiliki fitur yang lengkap dan mudah dioperasikan. Sehingga peserta didik dan *teacher* dapat menggunakannya sesuai yang dibutuhkan sehingga menciptakan pembelajaran yang efektif dan dapat mencapai target pembelajaran.

Selain itu dalam rangka peningkatan layanan kursus secara online, kedepannya Mahesa Institute ingin membuat sendiri model *E-Learning Management System* yang sesuai dengan standar tes

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

TOEFL ITP online. Meskipun belum terlaksana, namun Mahesa Institute selalu berupaya untuk mengoptimalkan penerapan *E-Learning Management System* yang ada agar dapat mengcover seluruh aktivitas pembelajaran.

Aspek lain yang perlu diketahui oleh lembaga untuk dijadikan tolak ukur atas kinerja yang dilakukan lembaga dalam memeberikan layanan kursus Bahasa Inggris adalah kepuasan pelanggan. Lembaga dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan yang sama atau melebihi kepuasan pelanggan.

Sebagaimana pernyataan dari Ika Febriani selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Saya sangat setuju dengan penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa, karena sangat membantu dan memudahkan proses pembelajaran. Baik dari kinerja aplikasi maupun kemampuan *teacher* dalam menyampaikan pembelajaran cukup baik. Sejauh ini saya puas dengan pembelajaran dan pelayanannya Mahesa. Dan saya berharap layanan pembelajaran online di Mahesa tetap ada seusai pandemi nanti.”¹²⁹

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung oleh peneliti, dapat diketahui bahwa penerapan *Electronic Learning Management System*, di Mahesa memiliki kualitas dan fitur yang lengkap, memiliki kecepatan akses yang tinggi, kemudahan pengoperasian dan memberikan manfaat kemudahan pada segala aktivitas yang berkaitan dengan layanan kursus di

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

lembaga. Sehingga dengan performa *E-Learning Management System* di Mahesa dapat menimbulkan rasa puas pelanggan.¹³⁰

Sedangkan sumber daya manusia dan kompetensinya merupakan aset penting dalam memberikan pelayanan yang unggul. Mahesa Institute perlu mengusahakan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang mahir dalam hal manajemen pembelajaran, analisis, dan IT. Hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Sesuai dengan pernyataan dari Mr. Adi selaku kepala lembaga di Mahesa Institute:

“Kemampuan *teacher* dalam mengaplikasikan E-LMS sejauh ini sudah cukup baik. Tapi kalau dibilang maksimal belum, karena kalau saya bilang sudah kan nantinya akan stag di zona nyaman. Sampai kapanpun masih perlu pengembangan-pengembangan seiring perkembangan pengetahuan dan inovasi-inovasi tentang pembelajaran. Mereka juga harus tau bagaimana sih pembelajaran ditempat lain, makanya teman-teman sering saya ikutkan program ditempat lain.”¹³¹

Selaras dengan pernyataan Mr. Electro selaku Manajer IT dan *Teacher* di Mahesa Institute:

“Pemanfaatan E-LMS pada pembelajaran ini dapat meningkatkan keterampilan dan produktivitas *teacher* khususnya. Mungkin menjadi hal yang baru bagi kami tapi dengan kebiasaan dan kreativitas yang ada bisa menjadi sebuah upaya dalam meningkatkan layanan kursus di Mahesa.”¹³²

¹³⁰ Hasil observasi dampak peningkatan layanan pembelajaran online di Mahesa institute melalui penerapan *E-Learning Management System* pada bulan Maret-Mei 2022

¹³¹ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

¹³² Hasil wawancara dengan Mr. Electro (selaku Manajer IT dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 7 April 2022 pukul 14.50-15.05 WIB

Penerapan *E-Learning Management System* dapat memberikan dorongan pada sumber daya manusia yang ada di lembaga untuk terus meningkatkan kompetensinya dibidang teknologi pendidikan dalam rangka meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di Mahesa Institute.

Penerapan *E-Learning Management System* di lembaga juga tampak memberikan dampak positif bagi penerima jasa layanan pembelajaran online di Mahesa, Seperti yang dikatakan oleh Ika Febriani selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Belajar secara online menggunakan aplikasi rasanya harus lebih tanggap dan telaten karena menggunakan sistem, tapi dengan pengalaman belajar kali ini membuat saya menjadi bisa lebih cermat dalam menggunakan media belajar yang utama dimasa-masa seperti ini. Ternyata banyak keuntungan ketika belajar menggunakan E-LMS ini karena saya bisa belajar kapanpun dan dimanapun, waktu belajar bisa saya sesuaikan dengan pekerjaan, dan saya bisa mendapatkan ilmu yang bermakna, yang update metode belajarnya.”¹³³

Juga disampaikan oleh Ferdyn selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

“Penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran online menurut saya sangat membantu, apalagi pas waktu pandemi kuliahnya online tidak banyak kegiatan. Nah dengan ikut program online di Mahesa bisa memberikan pengalaman belajar yang bisa mendukung kemampuan Bahasa Inggris saya dalam mempelajari beberapa buku-buku perkuliahan. Untuk pengalaman

¹³³ Hasil wawancara dengan Ika Febriani (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Rabu-Jumat, 30 Maret-1 April 2022

pertama belajar di Mahesa Alhamdulillah mudah paham dan bisa dapat skor bagus.”¹³⁴

Syahrin selaku peserta didik program online di Mahesa Institute juga menyatakan bahwa:

“Keunggulan dari program online di Mahesa ini simple dan praktis”

“Saya puas dengan layanan maupun pembelajaran di Mahesa, sangat membantu sekali bagi yang ingin belajar Bahasa Inggris namun memiliki kesibukan dan jauh dari Pare Kediri.”¹³⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan studi dokumentasi oleh peneliti, bahwa penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran online di Mahesa Institute dapat memberi kemudahan pada setiap pengguna dan memberikan peluang kepada setiap peserta didik untuk mengalami *growth of learning*. Dengan keunggulan layanan yang praktis dan simple oleh Mahesa Institute, dapat memenuhi kebutuhan belajar Bahasa Inggris dengan meraih kepuasan dari pelanggan.¹³⁶

Dari paparan data tersebut, penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute telah berhasil dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di lembaga. Terbukti dengan adanya dampak positif yang

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Ferdyn (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui telephone whatsapp pada hari Kamis, 21 Mei 2022 pukul 12.30-12.43 WIB

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Syahrin (selaku peserta didik program online di Mahesa Institute) melalui wawancara tertulis pada hari Kamis, 26 Mei 2022

¹³⁶ Hasil dokumentasi loyalitas dan kepuasan pelanggan jasa layanan pembelajaran online di mahesa Institute (Terdapat pada lampiran XVII)

dirasakan oleh pihak internal lembaga maupun pihak eksternal yang terlibat. Dari aspek lingkungan, Mahesa Institute mendapatkan banyak kemudahan dalam mengontrol pelaksanaan layanan karena aktivitas pembelajaran dapat terorganisasi dalam satu sistem manajemen pembelajaran yang kompleks dan memiliki kinerja yang handal. Hasil pengawasan akan ditindaklanjuti oleh pihak lembaga untuk dijadikan sebagai bahan untuk terus melakukan peningkatan layanan kursus baik dengan mengeluarkan regulasi maupun peningkatan pengelolaan sumber daya yang dimiliki.

Dari segi teknologi, Mahesa terus melakukan peningkatan pengelolaan *E-Learning Management System* dengan mengoptimalkan fungsi seluruh fitur yang tersedia untuk menciptakan manajemen pembelajaran yang efektif. Sedangkan dari segi Sumber Daya Manusia, *teacher* memastikan bahwa pembelajaran yang diaplikasikan melalui E-LMS dapat memenuhi seluruh aspek yang dibutuhkan dalam pembelajaran sehingga menciptakan pembelajaran yang efektif dan tentunya mencapai target pembelajaran.

Target capaian pembelajaran di Mahesa pada program *speaking* yakni peserta didik mampu memperkenalkan diri kepada forum, mampu mendeskripsikan objek tertentu secara detail, mampu menyampaikan beberapa pendapat, mampu menceritakan

suatu proses menggunakan kata penghubung dan membuat kalimat urutan, mampu membuat kalimat secara gramatikal, mampu berbahasa Inggris dengan atau tanpa persiapan, mampu mendeskripsikan objek disekitar secara gramatikal, peserta mampu menggunakan bilangan cardinal dan ordinal dalam percakapan sehari-hari. Siswa mampu menyebutkan beberapa kosa kata untuk menceritakan aktivitas keseharian, siswa mampu bercerita menggunakan simple past tense, peserta didik mampu memberikan nasehat dan saran dengan sopan, peserta didik mampu menceritakan rencana masa depan dengan struktur yang baik.

Sedangkan target capaian belajar pada program TOEFL Mahesa, peserta didik harus dapat mengenali langkah-langkah dalam dalam pemahaman listening TOEFL bagian a, mengenali jenis dan pola subjek, verba, nomina, inversi kalimat, komparatif, konjungsi, dan klausa serta menentukan subjek dan verba, mengenal jenis soal dan cara menjawab soal dalam pemahaman bacaan TOEFL, mengenali langkah-langkah dalam TOEFL *listening comprehension* bagian b dan c, dan mengenal anak dan pola kalimat majemuk dan kompleks, dan mampu menyelesaikan soal-soal latihan TOEFL.¹³⁷

¹³⁷ Hasil dokumentasi *Learning Process* pembelajaran online di Mahesa Institute pada hari Rabu 30 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran IX)

Tabel 4. 7 Triangulasi Penerapan *E-Learning Management System* Dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Mahesa Institute

Rumusan Masalah	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam meningkatkan layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute ?	<ul style="list-style-type: none"> • Aspek-aspek yang diukur dalam peningkatan layanan kursus di Mahesa Institute • Kegiatan dan capaian kinerja lembaga dalam meningkatkan layanan kursus melalui penerapan <i>E-Learning Management System</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dampak peningkatan layanan di lembaga terhadap aspek lingkungan, sumber daya manusia dan teknologi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen loyalitas dan kepuasan pelanggan • Dokumen <i>Learning Process</i>

2. Kresna English Language Institute

a. Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute

- 1) Kebijakan yang melatarbelakangi penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute.

Kebijakan *learning from home* oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, menuntut lembaga pendidikan termasuk lembaga kursus dan pelatihan untuk menyesuaikan hal tersebut. Salah satunya adalah Kresna

English Language Institute yang melakukan perpindahan sistem layanan menjadi online selama pandemi Covid-19.

Mau tidak mau hal ini harus tetap dilaksanakan agar layanan kursus Bahasa Inggris dapat berjalan dan kebutuhan masyarakat akan pendidikan dan pelatihan dapat terpenuhi meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19. Dalam rangka mendukung kebijakan pemerintah untuk mengurangi penyebaran Covid-19, Kresna membuat kebijakan baru dalam menyediakan jasa layanan kursus Bahasa Inggris dilembaga.

Seperti yang diungkapkan oleh Mr. Yasin selaku manajer program di Kresna English Language Institute:

“Dengan adanya peraturan pemerintah yang melarang pembelajaran tatap muka untuk saat ini otomatis kebijakan baru sangat diperlukan. Mau tidak mau lembaga kami juga harus tetap menyelenggarakan pembelajaran jika ingin tetap survive. Kebijakannya yaitu dengan membuat layanan program online.”¹³⁸

Untuk menyesuaikan peraturan pemerintah, Kresna English Language Institute membuat kebijakan baru dalam memberikan layanan kursus kepada pelanggan. Yaitu dengan membuat program secara online. Kebijakan lembaga terhadap program online adalah kebijakan dari kepala lembaga yang kemudian disusun sistem layanan kursus secara online beserta pihak manajemen lembaga.

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

Sesuai dengan pernyataan Mr. Nafi' selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute:

“Dalam pengambilan keputusan untuk menyusun program online pada masa pandemi di lembaga, kami melibatkan seluruh pihak manajemen yaitu direktur, manajer pendidik dan kependidikan, manajer program, manajer keuangan, manajer marketing, dan tutor. Dengan mengadakan rapat analisis kondisi dimasa pandemi Covid-19 ini hingga kami mendapatkan sebuah keputusan untuk merencanakan langkah selanjutnya.”¹³⁹

Menyikapi adanya kebijakan baru dari pemerintah, kepala lembaga segera mengadakan rapat bersama pihak manajemen untuk melakukan analisis kebutuhan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan dan menyusun perencanaan layanan kursus online sebagai alternatif selama pandemi Covid-19. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk tetap memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga menggerakkan roda perekonomian para staf Kresna English Language Institute pada masa pandemi Covid-19.

Mr. Yasin selaku Manajer program di Kresna English Language Institute mengatakan bahwa:

“Awal-awal pandemi siswa harus dipulangkan, mau tidak mau kita harus buka program online. Selain untuk membantu siswa yang membutuhkan belajar Bahasa Inggris

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi' (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

tapi gabisa kemana-mana, juga untuk mendukung perekonomian para staf di Kresna.”¹⁴⁰

Senada dengan pernyataan Mrs. Frida selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute:

“Dulu itu masih offline, tiba-tiba ada kebijakan pandemi. Sehingga beberapa siswa dipulangkan. Kemudian mereka juga tidak melanjutkan program. Sebenarnya setelah adanya pandemi pas udah dibolehkan lagi untuk melaksanakan tatap muka mereka diharuskan untuk kembali melanjutkan program. Ternyata pandemi berkepanjangan sehingga pembelajaran di *off* kan. Dari situ terus lembaga membuat program online setelah 1 bulan kemudian, dibulan April 2020.”¹⁴¹

Kresna memulangkan sejumlah siswa yang tengah menjalankan program offline untuk mengurangi kekhawatiran akan tertular Virus Corona. Sehingga kegiatan belajar siswa terhenti untuk beberapa waktu. Kemudian Kresna mulai menerapkan program online pada bulan April, setelah kegiatan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga sempat terhenti satu bulan. Pembelajaran online di lembaga tentunya didukung dengan berbagai persiapan untuk dapat mendorong penyelenggaraan layanan kursus online selama pandemi Covid-19.

Seperti pernyataan Mr. Nafi’ selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute:

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Mrs. Frida (selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.09-15.18 WIB

“Pada rapat tersebut kami mendiskusikan beberapa untuk mempersiapkan segala sesuatu untuk menunjang seluruh aktivitas layanan kursus Bahasa Inggris secara online ini. Mulai dari menentukan Manajer program online, staf layanan, rules aturan-aturan pelaksanaan pembelajaran online, fasilitas seperti tempat, sarana prasarana komputer, jaringan, dan modul kami persiapkan.”¹⁴²

Diperkuat oleh pernyataan Mr. Yasin selaku Manajer program di Kresna English Language Institute:

“Kresna resmi membuka layanan kursus program online pada bulan April. Dua minggu sebelum pembukaan dibulan April kita melakukan rapat. Persiapannya mendadak tapi Alhamdulillah dari segi materi kita aman, karena punya tim tersendiri untuk membuat modul. Kemudian ada fasilitas-fasilitas yang perlu dipersiapkan seperti laptop pengajar, camera, lighting, wifi, E-LMS, dan ruang mengajar khusus.”¹⁴³

Dalam hal ini lembaga mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan program layanan online di lembaga. Mulai dari persiapan personil, aturan-aturan pelaksanaan pembelajaran, fasilitas sarana prasarana, dan juga *Electronic Learning Management System*.

2) Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute ditinjau dari segi Infrastruktur

Untuk dapat menjalankan aktivitas layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 Kresna English Language Institute perlu mempersiapkan infrastruktur yang

¹⁴² Hasil wawancara dengan Mr. Nafi' (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

berkaitan dengan aktivitas pembelajaran. Baik dari segi sarana prasarana hingga platform *E-Learning*.

Mrs. Frida selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa :

“Yang dipersiapkan lembaga untuk pelaksanaan program online di lembaga adalah sarana dan prasarana seperti ruangan untuk mengajar, komputer untuk mengajar, jaringan wifi, memperbarui Sistem Informasi Manajemen yang disitu terdapat kontak layanan, website, instagram dan akun sosial media yang dapat diakses oleh pelanggan, membuat modul, dan juga menyediakan aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran.”¹⁴⁴

Kresna mempersiapkan fasilitas yang dapat menunjang layanan pembelajaran di lembaga. Dibuktikan dengan hasil pengamatan dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, Kresna telah memiliki ruangan untuk mengajar, fasilitas komputer, jaringan internet, website dan akun sosial media yang terhubung dengan kontak layanan.¹⁴⁵ Selain itu Kresna juga menyiapkan *E-Learning Management System* yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar.

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Arvi selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute:

“*E-Learning Management System* yang dipakai di Mahesa ada Google Classroom dan Whatsapp group, sedangkan

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan Mrs. Frida (selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.09-15.18 WIB

¹⁴⁵ Hasil observasi dan dokumentasi sarana prasarana di lingkungan lembaga Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XXV)

aplikasi lain yang digunakan untuk tatap muka ada Google meet, Zoom, dan Skype.”¹⁴⁶

Selaras dengan pernyataan Mr. Yasin selaku Manajer program online di Kresna English Language Institute:

“E-LMS yang digunakan ada Whatsapp dan googlee class. Kresna mulai menggunakan *E-Learning Management System* itu sejak awal dimulai kelas yaitu pada periode bulan April. Karena aplikasi-aplikasi itu yang banyak digunakan di lembaga-lembaga pendidikan karena mudah dioperasikan.”¹⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, *E-Learning Management System* yang digunakan dalam pembelajaran online di Kresna English Language Institute masih berupa aplikasi-aplikasi dari vendor yaitu Whatsapp dan Google classroom, di mana aplikasi tersebut dapat terintegrasi dengan berbagai platform untuk bertatap muka secara virtual seperti google meet, zoom, dan skype.¹⁴⁸

Dengan penerapan *E-Learning Management System* di Kresna, pengguna dapat melakukan fungsi aplikasi sesuai dengan kebutuhan pembelajaran.

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Arvi selaku tutor pada pembelajaran online di Kresna English Language Institute:

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁴⁸ Hasil observasi dokumentasi aktivitas pembelajaran online di Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XXVI)

“Dengan E-LMS tersebut saya dapat menyusun materi dan tugas-tugas berdasarkan pertemuan, selain itu juga dapat menaruh link zoom di Goolge classroom yang dgunakan setiap pertemuan tatap muka, membuat daftar absensi, disitu juga dapat membuat ruang diskusi dan tanya jawab dengan text.”¹⁴⁹

Dari pernyataan di atas dapat terlihat bahwa tutor Kresna English Language Institute dapat mengoperasikan berbagai fitur yang ada pada *E-Learning Management System* yang digunakan di Kresna. Selain itu dalam pengoperasian E-LMS ,peserta didik juga memiliki hak akses yang tak jauh berbeda dengan tutor.

Sesuai dengan pernyataan Widya selaku peserta didik di Kresna English Language Institute:

“Pertama kami dapat email dari Kresna yang dapat terhubung ke Google classroom sesuai dengan program kelas yang saya pilih. Setelah itu baru bisa menggunakannya. Fitur-fitur yang ada pada google classroom atau E-LMS nya cukup lengkap, seperti fitur yang membedakan satu ruang kelas dengan ruang kelas lainnya, kalender, fitur mailing list untuk diskusi dan membuka materi tiap pertemuan, daftar absensi, disana juga bisa ditaruh link google meeting yang digunakan setiap hari atau tiap pertemuan. Tapi ada yang kurang itu gabisa record. Waktu itu ada teman saya yang telat masuk kelas, ketika minta record kelas yang tadi nggak bisa karena memang Kresna tidak memfasilitasi itu. Tapi tutornya bilang ke teman saya, jika tidak bisa mengikuti pertemuan kelas bisa berpesan kepada tutor untuk di record-kan. Biar bisa diputar ulang dan tidak ketinggalan materi.”¹⁵⁰

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

Selain itu, Diaz selaku peserta didik program online di Mahesa juga mengatakan bahwa:

“Fiturnya banyak sih kayak kita biasa menggunakan Whatsapp group. Bisa untuk diskusi, share materi, ngumpulin tugas, sumber informasi, terus notifikasi bisa kita nyalain biar tidak ketinggalan informasi tugas-tugas, bisa terhubung dengan link zoom.”¹⁵¹

Fitur-fitur yang ada pada *E-Learning Management System* sudah lengkap di Kresna sudah cukup lengkap dan dapat mengcover kegiatan belajar mengajar. Namun *E-Learning Management System* yang digunakan oleh Kresna masih perlu dikembangkan agar dapat menjadi media pembelajaran yang lengkap dan efisien.

Selain kelengkapan fitur, kecepatan akses dari *E-Learning Management System* yang digunakan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan karena menjadi faktor yang dapat memperlancar kegiatan pembelajaran.

Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Kecepatan akses dari Google classroom cepet ya, Whatsapp group malah lebih cepet lagi. Makanya jadi aplikasi pembelajaran favorite didunia pendidikan.”¹⁵²

Diperkuat dengan pernyataan Widya selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

¹⁵² Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

“Kecepatan akses E-LMS ini tergantung jaringan. Tapi cepet sih, maksudnya tidak perlu jaringan yang sangat kuat kayak zoom atau aplikasi lainnya.”¹⁵³

E-Learning Management System di Kresna memiliki kecepatan akses yang tinggi karena tidak memerlukan jaringan yang sangat kuat, namun tidak menutup kemungkinan jika terjadi kendala-kendala eksternal dari jaringan.

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Kalau E-LMS nya selama ini belum pernah error atau gagal akses, kecuali kendala eksternal yaitu apabila jaringan down. Hal ini bisa di atasi ya dengan memasang jaringan wifi yang kuat, atau mungkin menggunakan kuota internet yang sesuai dengan daerah masing-masing.”

Sesuai dengan pernyataan Mr. Yasin selaku Manajer program online di Kresna English language Institute:

“Palingan kendala internet, mungkin ditempat temen-temen juga ada yang pemadaman atau jaringan down.”¹⁵⁴

Diperkuat dengan pernyataan Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Kalau tutornya jaringannya lancar aja, palingan malah teman-teman dirumah yang kendala jaringan. Waktu itu ada yang on cam langsung nge-lag, suaranya jadi putus-putus kalau on cam. Terus disaranin buat ganti provider yang lebih baik jaringannya. Kalau saya aman-aman aja gaada kendala dari aplikasi maupun jaringan.”¹⁵⁵

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language mengalami kendala pada jaringan, namun tidak terjadi pada semua pengguna. Dari kendala tersebut, lembaga melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan aktivitas pembelajaran yang telah dilakukan untuk mendapatkan solusi yang dan langkah untuk perbaikan.

Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Dalam pembelajaran pastinya tidak terlepas dari hambatan dan kendala, namun memang sebelum pelaksanaan program ini lembaga briefing semua staf yang terlibat terutama tutor. Untuk bekal mengajar pada sistem pembelajaran online kita kasih tau bagaimana cara mengoperasikan E-LMS, bagaimana memasukkan nilai, jika ada kendala apa yang harus dilakukan. Dalam pelaksanaannya juga kita amati. Setiap ada perubahan pasti kita sampaikan kepada tutor, nanti ada meeting. Meeting rutin atau meeting urgent. Biar nanti bisa segera ditemukan solusi untuk mengatasi kendalanya.”¹⁵⁶

Dari pernyataan di atas, bahwa untuk menghadapi kendala pada proses pembelajaran Kresna melakukan pembinaan terhadap staf dan tutor mengenai penerapan *E-Learning Management System* yang digunakan. Selain itu lembaga juga mengadakan rapat secara rutin dan rapat urgent, guna untuk mencari alternative dari kendala yang dialami baik oleh internal

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

lembaga maupun peserta didik yang diharapkan dapat memperlancar kegiatan pembelajaran Bahasa Inggris.

3) Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute ditinjau dari segi Materi

Keberhasilan lembaga dalam menyelenggarakan kursus Bahasa Inggris secara online pada masa pandemi Covid-19 adalah dengan kemampuan guru dalam berinovasi menyusun dan meramu materi, metode pembelajaran, dan penerapan *E-Learning Management System* yang sesuai dengan materi dan metode. Seperti yang dilakukan oleh Kresna English Language Institute dalam mendukung layanan kursus secara online, manajemen lembaga dan tim menyusun silabus sebagai pedoman untuk mengupayakan kesesuaian materi pembelajaran yang dibutuhkan pelanggan.

Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Semua program online ada silabusnya, yang berisi rencana pembelajaran untuk memberikan gambaran garis besar pembelajaran pada setiap periode.”¹⁵⁷

Diperkuat dengan pernyataan Mr. yasin selaku manajer program online di Kresna English Language Institute:

“Ada pedoman pelaksanaan pembelajaran yang bisa direvisi ketika evaluasi setelah periode selesai biasanya. Kami juga menyusun E-book atau modul ya sebagai

¹⁵⁷ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

sumber rujukan utama para tutor dalam penyampaian materi. Untuk penyusunannya dilakukan oleh pihak manajemen dan perwakilan pengajar, karena yang tau lapangan kan pengajar. kemudian kita rungdingkan baru kita florkan ke yang lain. Dan kita ada batasan usia peserta didik minimal SD dan bisa membaca, karena yang di English for kids susah jelasinnya kalau belum bisa baca.”¹⁵⁸

Sebagai pedoman pelaksanaan pembelajaran, pihak manajemen dan tutor menyusun silabus dan modul yang biasa disebut dengan E-book. Untuk memastikan kebenaran yang disampaikan oleh informan, peneliti melakukan studi dokumentasi mengenai keberadaan sumber materi bahan ajar yang utama di Kresna English Language Institute yaitu mengacu pada E-book yang disusun oleh lembaga.¹⁵⁹ Selain itu terdapat sumber belajar lainnya yang dapat diakses melalui *E-Learning Management System* dapat mengeksplor materi yang lebih banyak.

Seperti yang dikatakan oleh Diaz selaku peserta didik di

Kresna English Language Institute:

“Banyak sumber materi lain selain E-book, misal materi di E-book secara umum nanti disaranin untuk membaca dan melihat contoh kalimatnya di buku. Itu dikasih tau langsung pas kelas di zoom, dikasih tau judul bukunya dan di

¹⁵⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁵⁹ Hasil dokumentasi modul pembelajaran online di kresna English Language Institute (Terdapat pada lampiran XXX)

halaman berapa. Kalau gak gitu tutor ngirim buku yang ada file pdf-nya ke grup WA.”¹⁶⁰

Diperkuat oleh pernyataan Widya selaku peserta didik di

Kresna English Language Institute

“Selain E-book biasanya tutor share link video cara pengucapan buat speaking dari youtube pribadinya tutor, di share di Google classroom kelas kita. Terus ada recom buku atau kamus, bentuk bukunya kadang ada yang file ada yang dikirim link karena kalau cari bukunya asli susah kan. Oiya pernah juga dikirimin konten dari instagramnya Kresna, dikirim link sih karena videonya udah ketumpuk dengan konten-konten baru.”¹⁶¹

Beragam sumber belajar bisa didapat oleh peserta didik melalui *E-Learning Management System* yang digunakan. Baik dari modul maupun dari platform sumber belajar lainnya yang dapat terintegrasi dengan *E-Learning Management System*. Seperti buku online, buku pdf, kamus, dan konten yang ada pada instagram dan youtube. Dengan tersedianya sumber belajar yang beragam pada *E-Learning Management System* di Kresna dapat menambah wawasan pembelajaran yang lebih detail dan materi dapat dengan mudah diaplikasikan pada pembelajaran sesuai kebutuhan.

4) Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute ditinjau dari segi kemampuan guru

¹⁶⁰ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

¹⁶¹ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

Problematika wabah Covid-19 pada penyelenggaraan kursus di lembaga dibarengi dengan maraknya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang menuntut guru untuk memiliki penguasaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif dan menyenangkan.

Kebijakan pelaksanaan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute merupakan hal yang baru karena sebelumnya belum pernah menyelenggarakan layanan secara online.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Sebelumnya Kresna memang belum pernah menyelenggarakan program layanan kursus secara online. Sehingga perlu penyesuaian mengenai teknis dan butuh persiapan-persiapan.”¹⁶²

Dengan dilaksanakannya kebijakan baru mengenai layanan kursus Bahasa Inggris secara online, manajemen Kresna English Language Institute memberikan pembinaan kepada tutor mengenai penerapan *E-Learning Management System* yang digunakan pada pembelajaran.

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Yasin selaku Manajer program online di Kresna English Language Institute:

¹⁶² Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

“Sebelum pelaksanaan program ini lembaga briefing semua staf yang terlibat terutama tutor. Untuk bekal mengajar pada sistem manajemen pembelajaran online kita kasih tau bagaimana cara mengoperasikan E-LMS, bagaimana memasukkan nilai, jika ada kendala hal apa yang harus dilakukan.”¹⁶³

Sesuai dengan pernyataan Mr. Nafi’ selaku manajer utama di Kresna English language Institute:

“Awal-awal dulu kita adakan pelatihan mengenai pengoperasian macam-macam E-LMS nya, waktu itu masih menggunakan WA group, G Class, dan skype. Kemudian setiap ada masukan-masukan kita sampaikan kepada tutor, nanti kita adakan meeting yang salah satunya adalah pengembangan kemampuan tutor dalam hal pengaplikasian media belajar atau E-LMS pada pembelajaran yang terus banyak perkembangan ya saat ini. Yang dulunya masih monoton dalam mengajar sekarang pelan-pelan kita tingkatkan.”¹⁶⁴

Dalam upaya mempersiapkan pengajar yang berkompeten dalam mengaplikasikan pembelajaran menggunakan *E-Learning Management System*, Kresna melakukan pembinaan dan melakukan pengembangan keterampilan terhadap para pengajar sesuai dengan perkembangan pendidikan.

Untuk memastikan pelaksanaan pembelajaran di Kresna English Language Institute berjalan dengan sesuai, manajer melakukan pengawasan terhadap kesiapan pengajar dalam

¹⁶³ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁶⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi’ (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

melakukan aktivitas pembelajaran dengan penerapan *E-Learning Management System*.

Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English language Institute mengatakan bahwa:

“Ketentuannya tutor harus berada di Kresna. Takutnya kalau tidak berada di area Kresna kita tidak bisa control, terutama masalah jaringan. Kemudian mengenai penguasaan materi yang dibutuhkan kita persiapkan tutor yang berkompeten yang sesuai dengan program, tentunya yang terampil juga dalam hal menggunakan E-LMS.”¹⁶⁵

Untuk mempermudah pihak manajemen dalam mengontrol kesiapan pengajar dalam melakukan aktivitas pembelajaran kepada peserta didik, terdapat peraturan yang mengharuskan tutor harus berada di area Kresna. Selain itu untuk memaksimalkan performa tutor dalam memberikan layanan kursus kepada peserta didik, kedisiplinan juga menjadi hal yang terus digiatkan di Kresna English language Institute.

Seperti pernyataan dari Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Selama ini tidak ada keterlambatan sih, sesuai jadwal.”¹⁶⁶

Diperkuat dengan pernyataan Widya selaku peserta didik program online di Mahesa Institute:

¹⁶⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁶⁶ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

“Tutor selalu tepat waktu. Tapi dulu pernah ada 1 kali yang gak sesuai jadwal, karena di kresna pemadaman. Tapi diganti waktu dihari sabtu atau minggu gitu pokoknya weekend. Tutornya dari mulai sampai selesai on time.”¹⁶⁷

Dari hasil wawancara tersebut, selama proses pembelajaran tutor disiplin ketika memulai dan mengakhiri kegiatan pembelajaran. Namun terdapat pengalaman yang membuat kegiatan pembelajaran dijadwalkan ulang karena kendala pemadaman listrik di Kresna English Language Institute.

Kemampuan pengajar dalam mengimplementasikan *E-Learning Management System* juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pembelajaran online, sehingga dapat meningkatkan semangat belajar peserta didik dalam menerima pengetahuan dan pengalaman belajar yang bermakna.

Seperti yang disampaikan oleh Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Sebagai pengajar harus punya persiapan, yaitu menguasai materi, aplikasi yang digunakan, dan metode pembelajaran. Harus mampu mengoperasikan jenis media belajar online atau E-LMS minimal salah satu atau dua jenis. Dari modul bisa kita buat konten yang bagus terus disampaikan menggunakan metode yang sesuai, bebas yang penting tersampaikan dengan baik tidak keluar jalur. Membuat *weekly test* yang biasa dibidang Quiz mingguan, kalau di *grammar* quiznya menyesuaikan materi bisa jadi 2 kali pertemuan 1 kali quiz kalau sub materinya selesai. Terus harus selalu cek pesan dari peserta karena kan bisa jadi ada pertanyaan di yang harus dijawab cepet. Bikin link kelas di

¹⁶⁷ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

taruh di Google class. Tidak perlu buat link tiap hari, satu kali klik bisa masuk ke forum sesuai jadwal kelas. Ujiannya juga gaperlu pusing koreksi tulisan-tulisan yang gajelas, karena kalau pakai E-ujian kan pakai sistem, cuman harus telaten ya kalau pakai E-LMS dan aplikasi-aplikasi lainnya.”

“Oiya yang agak susah seneng lagi itu ngajar yang *English For Kids*, ngajarnya harus pakai metode yang kreatif. Menggunakan alat peraga atau konten dari youtube kita tampilkan, jadi praktik langsung biar siswanya aktif dan tertarik biar tidak mendengar dan melihat saja. Terus pesertanya suruh nulis atau gambar duu abis itu kita minta untuk jelasin, misal keluarga ini siapa saja.”¹⁶⁸

Diperkuat dengan pernyataan Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Tutor sudah menguasai penggunaan E-LMS-nya. Seperti halnya memulai kelas di E-LMS kemudian memberikan beberapa materi sesuai dengan pembahasan hari ini misalnya. Terus memberikan tugas-tugas dan ngasih link ujian. Untuk penjelasan materinya juga menarik, selain share screen modul untuk dijelasin tiap bagian biasanya dicoret warna-warna seperti penjelasan di papan tulis biasa. Jadi mudah dimengerti, kalau ada pertanyaan bisa segera ditanyakan atau bisa dijelaskan kembali.”¹⁶⁹

Begitu juga dipaparkan oleh Widya selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Jelasin yang ada di E-book di share screen di google meet sambil dikasi contoh-contoh kalimat dari buku, terus dikasih contoh *conversation* dari youtube tutor. Dan menurut saya effort tutor di pembelajaran online itu lebih

¹⁶⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

¹⁶⁹ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

tinggi. Karena biar kelasnya hidup perlu kreatifitas dari tutor.”¹⁷⁰

Dari hasil wawancara dan pengamatan langsung oleh peneliti pada proses pelaksanaan pembelajaran melalui E-LMS, tutor sudah dapat menggunakan fitur-fitur yang ada pada *E-Learning Management System* untuk diaplikasikan pada pembelajaran. Selain penguasaan materi, keterampilan menerapkan *E-Learning Management System*, tutor juga memiliki kemampuan dalam menghidupkan kelas dengan metode pembelajaran yang kreatif.¹⁷¹ Namun dalam penerapan *E-Learning Management System* di Kresna tidak terlepas dari kendala-kendala pada proses pembelajarannya.

Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Kendalanya interaksi dengan tutor aja, kalau saat Tanya jawab dikelas kan waktunya terbatas. Tapi bisa chat secara realtime sebenarnya tapi suka gaenak kalau gak waktu forum dikelas.”¹⁷²

Diperkuat oleh pernyataan Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Kendalanya itu kita biasanya kurang awas ya terhadap ketersampaian materi ke peserta, walaupun pesertanya lebih

¹⁷⁰ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

¹⁷¹ Hasil Observasi aktivitas pembelajaran online melalui *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022

¹⁷² Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

sedikit daripada kelas offline kita tidak bisa tau langsung dan tidak bisa detail mengamati peserta.”¹⁷³

Kendala pembelajaran menggunakan *E-Learning Management System* di Kresna yaitu peserta didik belum menggunakan fitur komunikasi dengan maksimal untuk bertanya kepada tutor mengenai materi yang belum dipahami. Sedangkan tutor sulit untuk mendapatkan informasi kendala-kendala yang dialami oleh peserta didik karena tidak dapat mengamati secara langsung.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, manajemen lembaga melakukan rapat evaluasi. Seperti pernyataan Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English Language Institute:

“Jika terdapat masukan informasi mengenai kendala-kendala tutor, siswa, maupun staf yang lain biasanya kalau masalahnya simple kita langsung evaluasi pribadi. Tapi secara berkala kita adakan dua minggu hingga satu bulan sekali untuk sharing bareng. Untuk tindak lanjutnya jika bisa kita kerjakan langsung ya langsung, kalau menyangkut pihak lain ya kita pilah dulu mana yang diutamakan mana yang bisa dipending.”¹⁷⁴

Kegiatan evaluasi di Kresna English Language Institute dilaksanakan sesuai dengan kondisi. Jika terdapat kendala yang sederhana maka akan segera evaluasi dan ditindaklanjuti, sedangkan masalah yang berkaitan dengan pihak lain dapat

¹⁷³ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

¹⁷⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

dirundingkan kembali untuk dicari solusi dan tindak lanjut. Namun lembaga tetap mengadakan rapat evaluasi secara berkala setiap dua minggu sekali hingga satu bulan sekali. Dari hasil evaluasi tersebut juga dapat diketahui kemampuan pengajar dalam memberikan layanan kursus dilembaga.

Mr. Nafi' selaku manajer utama di Kresna English Language Institute:

“Sejauh ini kemampuan pengajar masih fine, dalam batas aman. Secara kualitas kita melakukan *controlling* karena dicetak dalam wadah yang sama, jadi pengajar kita tidak jauh beda. Namun masih perlu ditingkatkan untuk terus mengiringi perkembangan pendidikan Bahasa Inggris tentunya.”¹⁷⁵

Dari pernyataan di atas bahwa kemampuan tutor dalam penerapan *E-Learning Management System* pada pembelajaran online di Kresna English language dalam batas aman, meskipun masih terdapat kendala-kendala pada prosesnya dan masih perlu dilakukan peningkatan kompetensinya.

5) Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute ditinjau dari segi kemampuan peserta didik

Penerapan program online di lembaga harus disertai dengan kemampuan peserta didik dalam menggunakan *E-Learning Management System* sebagai media yang digunakan dalam pembelajaran. Karena apabila peserta didik sebagai pengguna

¹⁷⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi' (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

E-Learning Management System tidak dapat mengoperasiannya, maka akan menjadi hambatan bagi kelancaran proses pembelajaran yang berlangsung.

Dengan demikian, Kresna English Language Institute memberikan arahan terhadap siswa dalam hal pengoperasian fitur-fitur *E-Learning Management System* yang digunakan pada aktivitas pembelajaran.

Sesuai dengan pernyataan Mr Yasin selaku manajer program online di Kresna English Language Institute:

“Kalau untuk peserta didik kita tidak melakukan pelatihan diawal seperti tutor. Karena saya juga mengajar, kami lihat dulu kira-kira peserta pada kelas yang akan kita mulai itu kira-kira seperti apa, kalau di usia-usia pelajar ya kita memastikannya dengan bertanya apakah semuanya dapat mengoperasikan Google classroom misalnya, kalau WA group pasti bisa semua. Biasanya yang sering saya sampaikan diawal adalah teknis masuk Google classroomnya aja, yaitu melalui tautan yang ada di email masing-masing. Tapi sepanjang proses pembelajaran berlangsung, saya selalu memberikan langkah-langkah kepada peserta misalnya di fitur E-LMS saya jelaskan teknis ujian pertama klik tautan, kedua kerjakan ujian dengan waktu sekian menit, hingga langkah terakhir. Jadi waspada kalau ada yang tidak bisa langkah-langkahnya terus gak berani tanya. Begitu juga jika ada pertanyaan yang muncul ketika di luar kelas saya minta mereka menulis di E-LMS dan saya kasih tau caranya, biasanya nanti saya jawab ketika di forum kelas.”¹⁷⁶

Dalam pelaksanaan pembelajaran program online di Kresna English Language Institute tidak melakukan pelatihan khusus dalam hal penerapan *E-Learning Management System* kepada

¹⁷⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

peserta didik, sebelum melaksanakan pembelajaran tutor hanya memberikan arahan mengenai langkah-langkah akses E-LMS dan penggunaan fitur-fitur E-LMS sesuai dengan aktivitas yang dilakukan seperti penugasan, ujian, dan komunikasi dengan sesama pengguna E-LMS di satu forum yang sama.

Begitu juga dengan kemampuan peserta didik Kresna English Language Institute, dalam penerapan *E-Learning Management System* peserta didik sudah dapat mengoperasikan fitur-fitur pada *E-Learning Management System* sesuai dengan kebutuhan aktivitas pembelajaran.

Seperti pernyataan dari Widya selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Saya sudah pernah menggunakan google classroom untuk pembelajaran online di lembaga lain sebelum di Kresna, jadi sedikit banyak sudah tau pengoperasiannya. Tapi di Kresna pembelajaran online nya aktif baik di forum kelas virtual maupun di google classroom. Ada berbagai aktivitas yang mengharuskan siswa untuk menggunakan E-LMS itu, kayak mau mulai kelas harus buka g. class dulu karena linknya ada disitu. Terus download E-book juga di g. class, seperti mengumpulkan tugas juga melalui g.class. Jika ada pertanyaan saya juga biasanya mengajukan di forum diskusi tiap pertemuan, biasanya langsung dijawab biasanya dijawab pak jamnya google meet. Untuk bisa mengerjakan soal ujian juga kita bisa akses di g.class. pembelajaran online terbilang mudah ya kalau belajarnya serius dan istikhomah pasti cepet bisa apalagi speaking kalau aktif di pembelajaran ya pasti bisa cepet menguasai.”¹⁷⁷

¹⁷⁷ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute juga mengatakan bahwa:

“Waktu itu E-LMS nya pakai Wa group, jadi mudah banget penggunaannya. Untuk awal-awal dikasih link untuk bergabung ke kelasnya. Terus disana juga di share E-book semacam modul terus didownload. Ketika join kelas tatap muka itu sangat mudah tinggal klik link zoom nya yang di WAG. Biasanya tutor juga share materi pembelajaran dari buku online, link youtube bisa langsung kli. Terus untuk ngumpulin tugas juga disana, karena peserta didiknya sedikit jadi sungkan kan kalau ngumpulin tugasnya terlambat. Ujiannya menggunakan aplikasi E-ujian. Komunikasinya juga bisa di group atau pc (personal chat) kalau gapaham materi bisa tanya ke temen sekelas.”¹⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara peserta didik sudah mampu mengoperasikan berbagai fitur yang ada pada *E-Learning Management System*. Peneliti juga melakukan pengamatan langsung pada proses pembelajaran melalui *E-Learning Management System* di Kresna, peserta memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan E-LMS. Seperti dalam hal akses ke *E-Learning Management System* yaitu google classroom maupun Whatsapp group sudah dapat dilakukan dengan mudah. Selain itu juga bisa dengan mudah akses ke *platform* sumber belajar yang lain melalui *E-Learning Management System*. Proses komunikasi juga dapat dilakukan oleh peserta didik melalui fitur yang ada pada *E-Learning*

¹⁷⁸ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

Management System seperti diskusi dan chat pribadi.¹⁷⁹ Namun terdapat kendala yang dialami oleh peserta didik dalam hal komunikasi dengan tutor.

Seperti yang dikatakan oleh Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Kalau dari E-LMS nya sih jaringan aja, tapi ada kendala interaksi sama tutor. Kalau saat tanya jawab dikelas kan waktunya terbatas, jadi mau tanya dan dijelasin lagi tuh biasanya gak lengkap karena waktunya keburu habis.”¹⁸⁰

Dari segi pengoperasian *E-Learning Management System* sebagian besar peserta didik sudah maenguasai. Namun masih terdapat kendala dalam hal interaksi dengan tutor yang terbatas karena waktu pembelajaran online menggunakan E-LMS sudah ditentukan, sehingga peserta didik tidak mendapat penjelasan yang detail dari tutor. Namun dengan adanya fitur yang ada pada *E-Learning Management System* dapat menjadi alternatif solusi dari kendala interaksi yang dialami oleh peserta didik.

Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English Language Institute:

“Dengan kelengkapan fitur yang ada di google class ataupun Whatsapp group, setiap kali ada pertanyaan dari siswa yang belum terjawab dan waktunya habis saya sarankan untuk menulis ulang di forum diskusi kelas. Jadi disitu nanti bisa saya jawab di luar jam pembelajaran. Saya

¹⁷⁹ Hasil observasi aktivitas pembelajaran online melalui *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022

¹⁸⁰ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

kira E-LMS ini sudah bisa memenuhi kebutuhan pembelajaran ya.”¹⁸¹

Kendala yang dialami oleh peserta didik dapat di atasi dengan pemanfaatan fitur yang ada pada *E-Learning Management System* Kresna. Selain itu kemampuan peserta didik dalam merespon dan menerima materi pembelajaran juga menjadi hal pokok dalam pemberian layanan pembelajaran di Kresna Institute.

Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh Mr. Yasin selaku manajer program di Kresna English Language Institute:

“Karakter peserta didik kan berbeda-beda ada yang aktif sekali di pembelajaran ada juga yang kurang aktif. Jadi di Kresna ada beberapa ketentuan atau standard yang harus dicapai pesera didik dalam pembelajaran online agar bisa dipastian kalau peserta didik dapat menerima pembelajaran dengan baik. Terdapat syarat dan ketentuan juga mengenai kehadiran maksimal 2 kali jika 3 kali tidak masuk tanpa izin tidak diperbolehkan mengikuti ujian, dan nilai ujian minimal 60. Jika belum lulus karena bisa melakukan remedial sebanyak 2 kali.”¹⁸²

Diperkuat oleh pernyataan Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Untuk penilaian di sertifikat ada skor dari exam dan nilai keseharian, apakah peserta aktif atau tidak ketika dalam pembelajaran online. Sejauh ini pencapaian peserta aman masih di atas standar, bahkan ada yang nilainya tinggi melebihi kelas offline dulu. Karena link ujian hanya bisa diakses satu kali jadi harus bener-bener belajar yang serius.

¹⁸¹ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

¹⁸² Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

Kemudian hasil nilainya akan kami bagikan ke Google classroom.”¹⁸³

Berdasarkan pernyataan di atas dan didukung dengan studi dokumentasi oleh peneliti, terdapat syarat dan ketentuan capaian belajar siswa untuk dapat dinyatakan lulus program pembelajaran online di Kresna English Language Institute, yaitu maksimal ketidakhadiran tanpa izin sebanyak 3 kali. Dan batas minimal nilai ujian adalah dengan skor 60, dengan kesempatan melakukan remedial sebanyak 2 kali. Proses penilaian siswa didapat dari hasil skor ujian dan nilai keaktifan pada proses pembelajaran. Berdasarkan pernyataan di atas, sejauh ini capaian belajar peserta didik di Kresna English Language Institute pada batas aman di atas standar capaian belajar yang ditentukan oleh lembaga.¹⁸⁴

Berdasarkan hasil pengamatan, dokumentasi, dan wawancara di atas bahwa dengan mempertimbangkan kemampuan lembaga dan kompetensi yang dimiliki, lembaga berusaha secara maksimal dalam mempersiapkan segala sesuatunya mulai dari kebijakan, fasilitas sarana, infrastruktur, dan personil yang bertugas memberikan layanan pembelajaran online, agar aktivitas pembelajaran online dapat berjalan dengan efektif. Sehingga siswa dapat mencapai tujuan pembelajaran sesuai dengan target

¹⁸³ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

¹⁸⁴ Hasil dokumentasi syarat dan ketentuan program online di Kresna English Language Institute pada hari Sabtu 9 April 2022 (Terdapat pada lampiran XXI)

kompetensi yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan dasar dalam mempelajari Bahasa Inggris.

Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute telah berjalan cukup baik. Mulai dari aspek fungsionalitas, kelengkapan fitur, kehandalan kinerja aplikasi, dan kemudahan pengoperasian sehingga dapat mengcover kebutuhan pada aktivitas pembelajaran di lembaga mulai dari pemetaan peserta didik sesuai dengan program yang dipilih, dapat digunakan untuk berkomunikasi, dapat membuat forum tatap muka, mengunggah dan mengunduh materi pembelajaran, terintegrasi dengan sumber belajar yang luas, penilaian hasil belajar, monitoring, dan evaluasi dari proses pembelajaran hingga menuai kepuasan dari pengguna.

Tabel 4. 8 Triangulasi Penerapan *E-Learning Management System* Di Kresna English Language Institute

Rumusan Masalah	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana penerapan <i>E-Learning Management System</i> di Kresna English Language ?	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan penerapan <i>E-Learning Management System</i> di lembaga • Penerapan <i>E-Learning Management System</i> di Kresna English Language • Kelengkapan 	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana dan prasarana pendukung pembelajar an online di Kresna English Language • Aktivitas pembelajar an online di <i>E-Learning Manageme nt System</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto aktivitas pembelajaran online melalui <i>E-Learning Management System</i> di Kresna • Dokumen modul pembelajaran online • Dokumen

	fitur <i>E-Learning Management System</i> • Kemampuan pengguna dalam mengaplikasikan <i>E-Learning Management System</i> pada pembelajaran online		syarat dan ketentuan program online Kresna English Language Institute
--	--	--	---

b. Pelaksanaan Layanan Kursus Bahasa Inggris pada Masa Pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute

Penyelenggaraan layanan kursus Bahasa Inggris di Kresna merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan sebagai penerima jasa layanan pendidikan Bahasa Inggris khususnya pada masa Pandemi Covid-19. Pelaksanaan layanan ini memiliki peran yang penting bagi Kresna untuk mempertahankan eksistensi lembaga pada masa pandemi Covid-19.

Mr. Nafi' selaku manajer utama di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Awal tahun 2020 kita masih menyelenggarakan pembelajaran seperti biasa offline. Di bulan maret gencar-gencarnya covid, pemdes menghimbau kegiatan pembelajaran di Kampung Inggris Pare seluruhnya diberhentikan dulu karena waspada dan khawatir dengan banyaknya aktivitas pembelajaran yang berkumpul-kumpul akan menambah penyebaran Virus Covid. Akhirnya kami beserta staf dan tutor mengadakan rapat untuk membuat program online. Untuk persiapannya sekitar satu bulan, nah pada bulan April kita sudah jalan, pelayanannya semua online, kegiatan pembelajaran online. Dengan layanan ini

tujuannya biar masyarakat yang butuh dan pengen belajar Bahasa Inggris tetap bisa dilayani meski dengan sistem yang berbeda.”¹⁸⁵

Adanya kebijakan penyelenggaraan pandemi pada bulan Maret mengharuskan Kresna English language Institute mengikuti kebijakan yang berlaku dengan membuat sistem layanan kursus Bahasa Inggris secara online pada bulan April 2020. Tujuan dari penyelenggaraan layanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pembelajaran Bahasa Inggris disituasi pandemi Covid-19.

Tidak hanya itu, untuk mempersiapkan pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19, lembaga mempersiapkan seluruh kebutuhan yang berkaitan dengan pemberian layanan mulai dari sistem layanan hingga personil yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English language Institute menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan ada beberapa ya, selain layanan belajar mengajar juga perlu layanan pendaftaran, layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan pengaduan, sampai layanan pemberian sertifikat. Semuanya ada personilnya masing-masing yang kompeten dibidangnya. Ada admin online yang siap melayani pendaftaran calon peserta.”¹⁸⁶

¹⁸⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi’ (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

¹⁸⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

Diperkuat dengan pernyataan Mrs. Frida selaku staf administrasi di Kresna English language Institute:

“Di Kresna ada beberapa staf yang mengurus bagian-bagian pelayanan kursus di Kresna, nah saya dulu sebagai *officer* pada program *offline*, kalau sekarang sebagai admin khusus program online. Layanan kursus online di Kresna sangat kompleks mulai dari penyediaan info program online di website, instagram dan sosial media yang lain sebagai media yang menyampaikan informasi dari lembaga kepada masyarakat. Sehingga dari situ nanti calon pendaftar bisa terhubung dengan kami. Kemudian juga layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan pengaduan, hingga layanan pemberian sertifikat.”¹⁸⁷

Untuk mendukung penyelenggaraan program online di lembaga, Kresna English Language Institute memberikan pelayanan mulai dari layanan pendaftaran, layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan pengaduan, hingga layanan pemberian sertifikat. Selain itu untuk dapat memudahkan calon pelanggan dalam mencari informasi layanan dapat diakses melalui website dan akun sosial media Kresna English Language Institute.

Pelayanan yang dilakukan lembaga dalam menanggapi kebutuhan pelanggan jasa pendidikan Bahasa Inggris, Kresna memberikan pelayanan dengan segera.

Peneliti juga melakukan pengamatan dan dokumentasi untuk memastikan kebenaran dari yang disampaikan oleh informan. Peneliti menemukan bahwa Kresna pada masa Pandemi Covid-19 lebih aktif memanfaatkan media sosial dan website untuk

¹⁸⁷ Hasil wawancara dengan Mrs. Frida (selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.09-15.18 WIB

mempropagandakan program online kepada masyarakat seperti membagikan informasi dan konten-konten pada akun instagram, facebook, youtube, whatsapp, dan website.¹⁸⁸

Mrs. Frida selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Teknis layanannya pendaftaran yang pertama harus daftar akun dulu, dengan mengisi data diri secara mandiri, kalau sudah bisa konfirmasi ke admin. Admin bantu untuk daftar ke program atau kelas online yang diinginkan. Untuk pelayanannya maksimal jam 9 malam sebenarnya, tapi tidak hanya di jam kerja kalau misal admin masih online masih pegang hp ya dibales sesegera mungkin. Misal ada periode baru atau pas lagi ada promo ya bisa sampai jam 2 malam masih dilayani.”¹⁸⁹

Seperti pernyataan dari Widya selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Saya daftarnya online lewat nomor yang ada di instagram, adminnya *fast respond*, ramah, dan baik. Karena belum pernah belajar di Kresna, jadi banyak dikasih penjelasan dan arahan.”¹⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, Staf admin Kresna English Language Institute memberikan layanan kepada pelanggan dengan tanggap dan ramah. Mampu memberikan informasi mengenai program kursus online dan memberikan arahan dengan jelas sehingga

¹⁸⁸ Hasil observasi dan dokumentasi akun sosial media dan website Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XXIX)

¹⁸⁹ Hasil wawancara dengan Mrs. Frida (selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.09-15.18 WIB

¹⁹⁰ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

pelanggan tidak mengalami kebingungan dalam memilih program sesuai yang diinginkan.¹⁹¹

Selain layanan pendaftaran, layanan belajar mengajar yang diberikan juga dilakukan dengan optimal. Tutor sebagai pemberi layanan kepada peserta mengupayakan pemenuhan kebutuhan pembelajaran dengan mempersiapkan fasilitas, menciptakan suasana belajar yang hidup, hingga memberikan layanan pembelajaran yang memenuhi standar capaian belajar di Kresna.

Mr. Yasin selaku manajer program di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Kita ready semua program, lengkap ada *grammar, speaking, academic writing, job interview, TOEFL, English Syntax, dan English For Kids*. Semua kebutuhan pembelajaran sudah kita sediakan mulai dari fasilitas untuk staf dan tutor, kemudian jadwal, modul, dan media pembelajaran E-LMS nya.”¹⁹²

Juga disampaikan oleh Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Dulu E-LMS nya kita pakai skype, ternyata respond peserta didik lebih senang pakai google meet. Hingga saat ini Kresna menyediakan media pembelajaran yang cocok dengan kebutuhan peserta didik. Sehingga belajarnya bisa enjoy. Juga yang dipersiapkan dalam mengajar yaitu menyiapkan konten dan metode pembelajaran yang sesuai untuk dapat mencapai standar pembelajaran. Sedangkan untuk mendapat respond yang aktif dari peserta didik, mereka harus dibiasakan yaitu dengan model pembelajaran

¹⁹¹ Hasil dokumentasi aktivitas pemberian layanan kepada pelanggan program pembelajaran online di Kresna English Language Institute pada 23 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XXVII)

¹⁹² Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

yang bervariasi yang bisa mengajak mereka juga berpartisipasi aktif dikelas.”¹⁹³

Selain menyediakan program pembelajaran yang lengkap, untuk mendukung layanan kursus di Kresna menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Sedangkan untuk menciptakan kelas yang aktif, tutor dapat membiasakan peserta didik untuk ikut berpartisipasi aktif dalam pembelajaran dengan menerapkan metode belajar yang bervariasi agar peserta nyaman dan lancar guna menghasilkan lulusan yang berkompeten dengan capaian belajar di atas standar pembelajaran. Seperti yang diamati oleh peneliti pada proses pembelajaran online di Kresna, tutor mampu memanager dan menghidupkan suasana kelas sesuai dengan materi dan karakter peserta didik pada program online dengan menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi.¹⁹⁴

Selain fasilitasi layanan dengan sarana dan prasarana, Kresna juga mengupayakan performa setiap personil staf untuk memberikan layanan yang terbaik.

Sesuai dengan pernyataan dari Mr Nafi’ selaku manajer utama di Kresna English Language Institute:

“Sejauh ini kemampuan pengajar masih fine, dalam batas aman. Secara kualitas kita melakukan controlling karena dicetak dalam wadah yang sama, jadi pengajar kita tidak jauh beda. Namun masih perlu ditingkatkan untuk terus

¹⁹³ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

¹⁹⁴ Hasil Dokumentasi aktivitas pembelajaran online di Kresna English Language Institute pada 23 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XXVI)

mengiringi perkembangan pembelajaran Bahasa Inggris tentunya.”¹⁹⁵

Dari pernyataan di atas bahwa kemampuan tutor dalam penerapan *E-Learning Management System* pada pembelajaran online di Kresna English Language dalam batas aman, selalu dilakukan controlling dan terus ditingkatkan agar performa tutor dapat terus berkembang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selain tutor, staf yang terlibat dalam pemberian layanan kursus Bahasa Inggris di Kresna juga memberikan layanan konsultasi untuk membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

Sesuai dengan pernyataan Widya selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Dulu pas udah mulai kelasnya saya pernah konsultasi kak, jawabnya juga fast respon. Tapi ada juga teman saya chat admin pas weekend agak lama respondnya mungkin pas nggak jam kerja tapi tetep dibales.”¹⁹⁶

Mrs. Frida selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Kami juga menerima masukan dan keluhan dari peserta didik biasanya. Ketika pembelajaran sudah berlangsung, beberapa ada yang minta ganti jadwal karena harus menyesuaikan waktunya dengan jam kerja. Jadi untuk

¹⁹⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi’ (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

¹⁹⁶ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

masalah yang seperti ini saya sarankan untuk pindah ke program privat, sehingga bisa request jam segini jam segini agar tetap bisa belajar dilain waktu dia kerja. Terus ada juga yang bermasalah dengan salah satu tutor, beliau ngajarnya kecepetan. Sehingga nanti bisa saya sampaikan ke beliau.”¹⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan peneliti juga melakukan pengamatan pada aktivitas pemberian layanan kepada pelanggan, staf admin membantu memberikan layanan kepada pelanggan dengan menerima masukan dan keluhan-keluhan dari peserta didik yang mengalami kendala selama melaksanakan kursus di Kresna.¹⁹⁸ Selain itu juga terdapat form yang disediakan oleh lembaga untuk mewedahi kritik dan saran peserta didik terhadap layanan kursus di Kresna English Language Institute.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Yasin selaku Manajer program online di Kresna English Language Institute:

“Setiap E-LMS baik Google classroom maupun Whatsapp group ada admin dan koordinator. Ketika ada kendala, saran, kritik bisa langsung disampaikan ke admin atau koordinator. Setiap akhir periode juga akan di share link form untuk kritik dan saran dari peserta didik. adminnya terdiri dari *customer service* dan koordinatornya adalah tutor. Disetiap kelas saya juga masuk jadi bisa disampaikan langsung ke saya.”¹⁹⁹

¹⁹⁷ Hasil wawancara dengan Mrs. Frida (selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.09-15.18 WIB

¹⁹⁸ Hasil observasi pada aktivitas pemberian layanan kepada pelanggan program pembelajaran Bahasa Inggris secara online di Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022

¹⁹⁹ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

Berdasarkan pernyataan di atas dan dokumentasi yang diambil oleh peneliti pada forum kelas di E-LMS, bahwa Kresna English Language Institute telah menyediakan form untuk dapat menjangkit kritik dan saran dari pelanggan jasa pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19. Peserta didik dapat menyampaikan masukan juga melalui admin, tutor, maupun pada manajer program untuk mendapatkan solusi atas kendala yang dialami.²⁰⁰ Selain itu Kresna juga memberikan layanan pemberian sertifikat kepada peserta didik yang telah memenuhi syarat dan ketentuan lulus dengan capaian belajar sesuai standar.

Sesuai dengan pernyataan Widya selaku peserta didik program online di Kresna English language Institute:

“Setelah selesai program, sertifikat dikirimkan di email yang dulu buat daftar. Cepet banget, dua hari setelah program selesai sudah dikirim.”²⁰¹

Diaz selaku peserta didik program online di Kresna English language Institute juga menyatakan bahwa:

“Dari dulu saya di Kresna terus, dari program offline sama online sama saja tergantung keseriusan kita. Saya suka layanannya di Kresna lebih mudah kalau yang online,

²⁰⁰ Hasil dokumentasi formulir kritik dan saran terhadap layanan pembelajaran online di Kresna English Language Institute pada hari Rabu 23 Maret 2022 (Terdapat pada lampiran XXVIII)

²⁰¹ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

daftar online sampai dapat sertifikat juga dikirimkan secara online melalui email.”²⁰²

Pelayanan sertifikat tersebut diberikan kepada peserta didik sangat cepat, dengan dikirimkan pada email masing-masing peserta didik. dengan pelayanan yang cepat, akurat, komunikatif, yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan akan dapat memberikan kepercayaan untuk menggunakan jasa layanan kursus Bahasa Inggris di Kresna English Language Institute kembali.

Dari pemaparan data temuan di atas, layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan Reliabilitas lembaga dalam menyediakan program yang lengkap seperti *grammar, speaking, academic writing, job interview, TOEFL, English Syntax, dan English For Kids*. Responsivitas Kresna dalam menyediakan layanan kepada pelanggan cukup baik karena dapat dilakukan dengan tanggap dan segera. Selain itu Kresna juga menyediakan segala sesuatunya terkait dengan layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 dengan menyediakan fasilitas sarana prasarana, *E-Learning Management System*, hingga berbagai macam layanan mulai dari pendaftaran, layanan pendaftaran, konsultasi, layanan database, layanan pengaduan, hingga layanan pemberian sertifikat.

²⁰² Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

Kresna juga menyiapkan dan memastikan penguasaan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang dibutuhkan agar dapat melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan sasaran. Untuk memastikan kualitas layanannya, Kresna melakukan pengukuran dengan cara membandingkan kesan konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Sejauh ini Kresna dapat meraih kepercayaan dari pelanggan dengan mendapat respon yang positif dengan capaian belajar yang memenuhi standar pembelajaran yang telah ditetapkan.

Tabel 4. 9 Triangulasi Pelaksanaan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kresna English Language Institute

Rumusan Masalah	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute ?	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan oleh Kresna English Language Institute kepada masyarakat pengguna jasa kursus Bahasa Inggris secara online • Respon pelanggan jasa kursus Bahasa Inggris secara online di Mahesa 	<ul style="list-style-type: none"> • Proses layanan kepada pelanggan • Social media dan website Kresna English Language Institute 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto aktivitas pemberian layanan kepada pelanggan • Social media dan website Kresna English Language Institute • Dokumen formulir kritik dan saran terhadap layanan kursus online di Kresna Social media

			dan website Kresna English Language Institute
--	--	--	---

c. Penerapan *E-Learning Management System* dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute

Penerapan *E-Learning Management System* di lembaga memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan layanan kursus Bahasa Inggris di Kresna English Language Institute. Dengan adanya penerapan *E-Learning Management System* dapat memudahkan pihak manajemen untuk terus meningkatkan layanan kursus di lembaga yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada masa pandemi covid-19.

Mr. Nafi' Selaku manajer utama di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Tentu penerapan E-LMS selama ini memberikan banyak pengalaman baru bagi kami, seperti tutor dan peserta didik yang harus mampu mengoperasikan E-LMS, kemudian pelaksanaan teknis pembelajaran yang harus terus dikembangkan, dan dari proses pembelajaran yang tidak terlepas dari kendala-kendala membuat kita harus tanggap untuk mencari solusi. Penerapan sistem manajemen pembelajaran ini juga memudahkan kita untuk mengawasi segala aktifitas pembelajaran yang berlangsung. Dari situ akan tercipta regulasi-regulasi yang mungkin belum ada dari sebelumnya yaitu pembelajaran yang aman yang memperhatikan kondisi lingkungan pada masa pandemi Covid-19. Kalau sudah berpengalaman kan kita

bisa terus meningkatkan layanan dengan masukan-masukan yang ada.”²⁰³

Penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute memberikan banyak pengalaman untuk terus melakukan peningkatan layanan. Dengan berbagai masukan dan kemudahan dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan proses pembelajaran akan menciptakan regulasi baru yang akan sangat berguna bagi peningkatan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan menyesuaikan kondisi pada masa pandemi Covid-19. Yaitu dengan memperhatikan kesehatan setiap individu dan menerapkan protokol kesehatan staf di lingkungan lembaga.

Untuk memperlancar layanan kursus dilembaga Kresna English Language Institute menggunakan *E-Learning Management System* yang memiliki fungsionalitas dan fitur yang lengkap untuk dapat meningkatkan dan mendukung program pembelajaran online yang menawarkan manajemen pembelajaran dengan jumlah populasi yang secara geografis lebih besar, baik regional, nasional, maupun internasional.

Mr Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Saya sudah nyaman menggunakannya, saya rasa juga sudah mewadahi semua kebutuhan pembelajaran online.

²⁰³ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi’ (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

Mulai dari manajemen kelas berdasarkan program, komunikasi, penyampaian materi, penguasaan sampai dengan penilaian. Fitur-fiturnya nya sudah mengcover pembelajaran, sudah cukup baik.”²⁰⁴

Dimasa pandemi Covid-19, lembaga harus mampu menyediakan sumber belajar yang relatif mudah untuk diakses, fleksibel dalam hal ruang dan waktu, namun tetap memenuhi standar capaian pembelajaran yang ditetapkan oleh lembaga.

Sesuai dengan pernyataan Mr. Nafi’ selaku manajer utama di Kresna English Language Institute:

“E-LMS yang kita gunakan masih menggunakan aplikasi-aplikasi yang umum yang marak digunakan didunia pendidikan tapi secara kualitasnya juga bagus. Karena kita ingin menjangkau peserta didik se-Indonesia dan juga mancanegara, jadi dimanapun mereka berada ya pembelajaran harus tersampaikan.”²⁰⁵

Diperkuat dengan pernyataan Mr. Arvi selaku tutor di Kresna English Language Institute:

“Pesertanya ada yang dari daerah sini ada juga yang jauh, tapi kebanyakan sedang bekerja atau kuliah seperti di Malang, Tangerang mbak. Jadi dengan LMS ini kita belajar seakan-akan dekat semua. Dan LMS juga bisa diakses kapan saja, jadi selama mereka luang kerja atau kuliah, sekolah, bisa belajar diwaktu lain selain di jam kelas yang terjadwal. Pokoknya serba mudah dengan aplikasi ini tergantung kefokusannya dan keseriusannya dari masing-masing. LMS nya bekerja dengan baik jarang sekali ada masalah.”²⁰⁶

²⁰⁴ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

²⁰⁵ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi’ (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

²⁰⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan juga pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, penerapan *E-Learning Management System* yang digunakan di Kresna dapat diakses kapan saja, jarang mengalami masalah, dan menjangkau peserta didik dari berbagai kota sehingga pembelajaran dapat tersampaikan dengan baik. Pemilihan *E-Learning Management Sytem* yang memiliki performa yang tinggi akan memberikan kemudahan dan menciptakan kepuasan pada penggunaannya.²⁰⁷

Seperti yang dikatakan oleh Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English language Institute:

“Awalnya kita pakai skype, respon peserta didik lebih banyak yang suka menggunakan google meet ya kita menyesuaikan ketika sudah nyaman dengan satu aplikasi terus ganti aplikasi yang lain ya pasti harus menyesuaikan lagi tapi pasti bisa kalau dengan persiapan yang baik. Sejauh ini tidak banyak jenis aplikasi yang digunakan jadi kesempatan untuk mengenali karakteristik LMS nya juga detail dan puas ya dengan kemampuan dan kapasitas aplikasinya. Dari segi E-LMS rencananya kita mandiri desain sendiri. Pengennya online dan offline beda manajemen. Sistem pendaftaran sendiri, admin, web, sosmed sendiri. Meskipun nanti sudah diperbolehkan untuk melaksanakan program offline kita nggak takut membernya akan lari ke online semua jadi kita sama-sama fokus mengembangkan keduanya.”²⁰⁸

Widya selaku peserta didik program online di Kresna English language Institute menyatakan bahwa:

²⁰⁷ Hasil observasi peningkatan layanan pembelajaran Bahasa Inggris di Kresna English Language Institute pada bulan Maret hingga Mei 2022

²⁰⁸ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

“Saya puas. Materi kompleks, tutornya terbuka dan ramah gak ngerasa digurui tapi serasa diajak belajar.”²⁰⁹

Diaz selaku peserta didik online di Kresna English language Institute juga menyatakan bahwa:

“Dari aplikasi atau E-LMS dan pelayanannya puas, tapi harus lebih banyak belajar mandiri karena waktu pembelajaran terbatas. Online kan 1 jam setengah kalau offline 2 jam. Tapi kalau online materinya kan bisa dipelajari ulang.”²¹⁰

Dengan penerapan *E-Learning Management System* di Kresna dapat membuka batas lingkungan pada proses pembelajaran. Waktu dan tempat yang terbatas oleh kebijakan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 dapat dilonggarkan dengan penggunaan *E-Learning Management System*. Dengan penerapan *E-Learning Management System* yang tepat pada proses layanan kursus di Kresna dapat menuai kepuasan dari pengguna.

Kemampuan tiap SDM menjadi faktor penting dalam kesuksesan penyelenggaraan layanan kursus pada masa Pandemi Covid-19 di lembaga. Penerapan *E-Learning Management System* dalam rangka meningkatkan layanan kursus di Kresna memberikan dampak terhadap kapabilitas sumber daya manusia yang terlibat. Yaitu pihak internal lembaga dan eksternal lembaga yaitu pelanggan.

²⁰⁹ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

²¹⁰ Hasil wawancara dengan Diaz (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) di ruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.27-16.03 WIB

Mr. Nafi' selaku manajer utama di Kresna English

Language Institute menyatakan bahwa:

“Sistem layanan kursus online menggunakan E-LMS ini membantu saya untuk terus memastikan layanan berjalan dengan baik, juga untuk melakukan pengembangan terhadap aplikasi LMS maupun SDM yang lain agar menjadi lembaga yang lebih peka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.”²¹¹

Juga diungkapkan oleh Mr. yasin selaku manajer program online di Kresna English Language Institute:

“Pembelajaran online ini saya jadi banyak belajar untuk mengkoordinir dan mengontrol rangkaian pelaksanaan pembelajaran, jadi bisa saling *sharing* mengenai masalah maupun solusi-solusi untuk terus meningkatkan layanan di Kresna.”²¹²

Begitupun dengan Mrs. Frida selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute, beliau juga mengungkapkan:

“Karena jadi Cs kompleks ya mengurus pendaftaran, harus menjelaskan dan melayani pengaduan, jadi saya harus dapat melayani dengan segera, lebih telaten, dan teliti. Apalagi semakin kesini semakin banyak yang daftar. Awalnya biasa aja, cukup memenuhi kuota kelas. Sekarang semakin meningkat apalagi program *grammar* 1 dan 2 sampai dua kelas. Satu kelas diisi maksimal 10, kalau offline 20.”²¹³

Dari pernyataan di atas, peneliti melihat dan mengamati bahwa penerapan *E-Learning Management System* pada layanan kursus online di Kresna melahirkan *job description* masing-masing

²¹¹ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi' (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

²¹² Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

²¹³ Hasil wawancara dengan Mrs. Frida (selaku staf administrasi di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 15.09-15.18 WIB

personil lembaga dan setiap personil dapat mengembangkan kapabilitasnya dalam upaya meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga.²¹⁴

Sesuai dengan pernyataan Widya selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute:

“Kalau ikut pembelajaran online bisa improve lebih, waktu untuk conversation dengan tutor lebih banyak. Dan menurut saya effort tutor di pembelajaran online itu lebih tinggi. Karena biar kelasnya hidup perlu kreatifitas dari tutor. Sehingga bisa menguasai materi dengan mudah, puas materinya lengkap. Baik untuk mengisi waktu luang saya, nambah pengalaman belajar.”²¹⁵

Dalam pembelajaran online peserta didik merasakan bahwa tutor pembelajaran online memiliki performa yang meningkat dibandingkan dengan pembelajaran offline. Sehingga peserta didik dapat meningkatkan belajarnya dengan kesempatan percakapan yang lebih banyak dengan tutor.

Selain kepuasan pengguna, peningkatan layanan kursus online melalui penerapan *E-Learning Management System* di Kresna juga mengutamakan peningkatan capaian belajar peserta didik.

Mr. Nafi' selaku manajer utama di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

²¹⁴ Hasil observasi dampak peningkatan layanan layanan pembelajaran online di Kresna English Language Institute pada bulan Maret hingga Mei 2022

²¹⁵ Hasil wawancara dengan Widya (selaku peserta didik program online di Kresna English Language Institute) melalui telfon whatsapp pada hari Minggu, 22 Mei 2022 pukul 11.16-11.37 WIB

“Cara mengukur keefektifan pembelajaran online kan sudah ada standarnya. Terus dari respon member, pengajar, kepuasan mengenai fasilitasnya seperti apa secara keseluruhan. Dan efektif atau tidak dari nilai hasil belajar peserta didik dapat kita lihat dari capaian hasil belajar. Dan sekarang aman masih di atas standar semua. Tapi biasanya ada juga yang tidak melanjutkan pembelajaran sampai tes.”²¹⁶

Sesuai dengan pernyataan Mr. Arvi selaku tutor di Kresna

English Language Institute menyatakan bahwa:

“Untuk penilaian di sertifikat ada skor dari exam dan nilai keseharian, apakah peserta aktif atau tidak ketika dalam pembelajaran online. Sejauh ini pencapaian peserta aman masih di atas standar, bahkan ada yang nilainya tinggi melebihi kelas offline dulu. Karena link ujian hanya bisa diakses satu kali jadi harus benar-benar belajar yang serius. Kemudian hasil nilainya akan kami bagikan ke Google classroom.”²¹⁷

Dalam hal ini, keefektifan penerapan *E-Learning Management System* pada layanan kursus Bahasa Inggris di Kresna English Language Institute dapat diukur dari kepuasan pengguna, yaitu peserta didik, pengajar, dan nilai hasil belajar peserta didik. Sejauh ini capaian belajar peserta didik masih aman di atas standar.

Dari paparan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas, penerapan *E-Learning Management System* di Kresna English Language Institute telah berhasil dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di lembaga. Terbukti dengan adanya dampak positif yang

²¹⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi' (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

²¹⁷ Hasil wawancara dengan Mr. Arvi (selaku tutor di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43-15.07 WIB

dirasakan oleh pihak internal lembaga maupun pihak eksternal yang terlibat.

Dari aspek lingkungan, penerapan *E-Learning Management System* sangat membantu pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Kresna dengan memperhatikan keselamatan setiap individu dari paparan Virus Corona dengan menerapkan protokol kesehatan dilingkungan lembaga. Kresna juga mendapatkan banyak kemudahan dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan karena aktivitas pembelajaran dapat terorganisasi dalam satu sistem manajemen pembelajaran yang kompleks dan memiliki kinerja yang handal dan efektif. Hasil pengawasan akan ditindaklanjuti oleh pihak lembaga untuk dijadikan sebagai bahan untuk terus melakukan peningkatan layanan kursus baik dengan mengeluarkan regulasi maupun peningkatan pengelolaan sumber daya yang dimiliki.

Aspek teknologi, penerapan E-LMS di lembaga dapat meningkatkan kemampuan lembaga dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran dan teknologi dalam menyediakan layanan kursus yang disesuaikan dengan kondisi dan perkembangan ilmu pengetahuan Bahasa Inggris. Sedangkan dari segi Sumber Daya Manusia, penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran di Kresna dapat memberikan kemudahan pada setiap

pengguna dan memberikan peluang kepada setiap peserta didik untuk mengalami perkembangan belajar yang terbukti dengan pencapaian belajar yang telah memenuhi standar pembelajaran di lembaga yakni dapat memahami *English Grammar* mulai tingkat dasar (pengenalan jenis kata) sampai tingkat lanjut (pemahaman *Tense, Clause, Gerund, To infinitive* dan *participle*). Mampu untuk menerjemahkan, menulis, menulis dan siap mengikuti tes TOEFL dengan score yang memadai minimal 450. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. Dan untuk dapat dinyatakan lulus dari program yang dipilih, peserta didik harus mampu menempuh *final exam* lembaga dengan skor minimal 60.²¹⁸

Tabel 4. 10 Triangulasi Penerapan *E-Learning Management System* dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute

Rumusan Masalah	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Bagaimana penerapan <i>E-Learning Management System</i> dalam meningkatkan layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 di Kresna English Language Institute ?	<ul style="list-style-type: none"> Aspek-aspek yang diukur dalam peningkatan layanan kursus di Kresna English Language Institute Kegiatan dan capaian kinerja lembaga 	<ul style="list-style-type: none"> Dampak peningkatan layanan kursus di lembaga terhadap aspek lingkungan, sumber daya manusia dan teknologi. 	

²¹⁸ Hasil dokumentasi standar pembelajaran program online di Kresna Institute, diakses dari <https://kresna-kampunginggris.com/2018/07/18/inilah-alasan-mengapa-memilih-belajar-di-kresna/> pada hari Kamis 20 Juni 2022 pukul 22.011

	dalam meningkatkan layanan melalui penerapan <i>E-Learning Management System</i>		
--	--	--	--

C. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil temuan di atas, pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil analisis penelitian tentang Penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa Pandemi Covid-19 di di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.

1. Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.

Electronic Learning Management System menurut Court dan Tucker, ialah *software* yang dipergunakan untuk *me-manage* pembelajaran, membagikan konten, dan menyimpan data aktivitas pembelajaran daring untuk mengkonfirmasi kehadiran peserta didik dalam forum pembelajaran, memastikan pengumpulan tugas, serta mengetahui hasil pencapaian siswa.

E-Learning Management System yang menjadi bagian dari teknologi pembelajaran bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan belajar dan untuk memecahkan masalah dalam belajar. Sistem manajemen pembelajaran elektronik ini menjadi alternatif pendorong kemajuan pendidikan di lembaga dengan menawarkan berbagai keunggulan

pada kemudahan mendapat informasi, dapat menyajikan desain pembelajaran yang menarik, interaktif, dan juga efektif.²¹⁹

Menurut Wahono, fitur yang ada pada *E-Learning Management System* (E-LMS) meliputi: a) Fitur manajemen pembelajaran, materi pembelajaran, memuat jadwal pelajaran dan kategorinya, silabus mata pelajaran, daftar bacaan atau referensi. b) Fitur komunikasi yang memuat forum diskusi atau *Mailing List*, *instant messenger* untuk komunikasi secara realtime, papan informasi, profil dan kontak instruktur, file dan *directory sharing*. c) Fitur penugasan dan ujian meliputi ujian berbasis online, tugas individu, lembar penilaian.²²⁰

Sehubungan dengan teori dari penjelasan di atas bahwa hasil temuan penelitian di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dalam pembuatan kebijakan layanan kursus menggunakan *E-Learning Management System* melibatkan pihak manajemen dan staf. Dengan mengadakan musyawarah yang membahas mengenai persiapan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pembelajaran online. Mulai dari analisis kebutuhan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19, rencana pembelajaran, fasilitas sarana prasarana, materi pembelajaran, dan memastikan kemampuan personil yang akan berkontribusi dalam penyelenggaraan layanan pembelajaran Bahasa Inggris di lembaga. Untuk mendukung kelancaran penerapan *E-Learning Management System* pada

²¹⁹ Lita Sari. M, *Model Pembelajaran DIVA Learning Management System*.

²²⁰ Pardede, "Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh."

pembelajaran, lembaga melakukan sosialisasi dan pelatihan mengenai pengoperasian jenis-jenis E-LMS yang akan digunakan dalam pembelajaran kepada tutor sebagai pemberi layanan pembelajaran dan peserta didik sebagai penerima layanan.

Kebijakan pembelajaran online di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dilatarbelakangi oleh adanya kebijakan sistem pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 yang diberlakukan oleh pemerintah yakni dengan sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) yang dalam Peraturan No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 15 adalah pelaksanaan pembelajaran di mana peserta didiknya terpisah dari tutor dan sistem pembelajaran dibantu dengan memanfaatkan sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi, dan media lainnya.²²¹

Sebagaimana yang diungkapkan oleh pernyataan Mr. Anas selaku manajer program pembelajaran di Mahesa Institute terkait *E-Learning Management System* sebagai teknologi pembelajaran yang digunakan di Mahesa Institute pada masa Pandemi Covid-19:

“Mahesa belum punya *E-Learning Management System* sendiri, masih menggunakan E-LMS berupa aplikasi-aplikasi yang ada di playstore. Sejauh ini masih menggunakan google classroom, Whatsapp group, dan telegram. Pada intinya E-LMS di Mahesa menggunakan aplikasi yang lengkap yang bisa mengcover kegiatan pembelajaran, bisa untuk komunikasi, membuat dan membagikan materi, bisa dilakukan monitoring dan evaluasi layaknya kelas konvensional.”²²²

²²¹ Dokumentasi Dari Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

²²² Hasil wawancara dengan Mr. Anas (selaku Manajer program dan *teacher* di Mahesa Institute) diruang aula Mahesa Institute pada hari Rabu, 30 Maret 2022 pukul 13.02-20.51 WIB

Juga diungkapkan oleh Mr. Yasin selaku Manajer program online di Kresna English Language Institute:

“E-LMS yang digunakan ada Whatsapp group dan google class. Kresna mulai menggunakan *E-Learning Management System* itu sejak awal dimulai kelas yaitu pada periode bulan April. Karena aplikasi-aplikasi itu yang banyak digunakan di lembaga-lembaga pendidikan karena mudah dioperasikan.”²²³

Infrastruktur yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan pembelajaran online di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute yakni terdiri dari prasarana pembelajaran seperti komputer, wifi, headset, lighting, microphone dan *E-Learning Management System*. Dalam pemilihan jenis *E-Learning Management System* tersebut juga memperhatikan fungsi, kelengkapan fitur, dan kemudahan dalam pengoperasian. Karena media pembelajaran yang handal dapat menjadi faktor penting terhadap keberhasilan layanan kursus dilembaga.

Penerapan *E-Learning Management System* sudah berjalan sesuai dengan visi, misi, dan sudah mencapai standar capaian lembaga. Dalam penerapannya Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute masih menggunakan *E-Learning Management System* berupa aplikasi-aplikasi dari vendor, dan tidak menutup kemungkinan akan dilakukan pengembangan terhadap *E-Learning Management System* yang akan disesuaikan dengan kebutuhan lembaga. Dari pengamatan peneliti dilapangan tidak terlalu bermasalah dalam proses

²²³ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

pelaksanaannya, pengguna dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Dari kedua lembaga, menerapkan *E-Learning Management System* yang sama yaitu Whatsapp group dan google classroom, namun dengan aplikasi pendukung yang berbeda dan metode pembelajaran yang berbeda-beda disesuaikan dengan materi dan karakter peserta didik. Dalam proses pembelajarannya di Mahesa Institute sudah menerapkan *E-Learning Management System* berupa aplikasi google classroom dan Whatsapp group yang terintegrasi dengan aplikasi Zoom, wimax dan Google meeting untuk live tatap muka dan google form untuk melakukan ujian.

Sedangkan di Kresna English Language Institute menggunakan *E-Learning Management System* berupa aplikasi Whatsapp group dan google classroom dengan didukung aplikasi untuk pertemuan tatap muka secara virtual yakni Skype, zoom, dan google meeting. Selain itu untuk mendukung kegiatan ujian Kresna menggunakan aplikasi E-Ujian.

Keunggulan dari Google classroom dan Whatsapp group ini dapat diakses dengan mudah dan juga gratis untuk pengguna. Memberikan fitur-fitur yang lengkap seperti fitur manajemen kelas, manajemen pembelajaran, fitur komunikasi, dan fitur untuk merekam aktivitas pembelajaran yang memudahkan untuk melakukan penilaian.

Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute sudah diterapkan dan proses pelaksanaannya sudah berjalan sesuai dengan perencanaan, meskipun masih terdapat kendala. Untuk mengatasi kendala-kendala dalam proses pelaksanaan pembelajaran, pihak manajemen Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute selalu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap seluruh aspek yang berkaitan untuk dapat ditindak lanjuti.

Dalam mendukung pelaksanaan layanan Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 dengan penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute juga menyusun pedoman pelaksanaan pembelajaran yang digunakan sebagai acuan guru dalam melaksanakan proses pembelajaran kepada peserta didik. Dan mempersiapkan fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang kegiatan pembelajaran.

Selain itu di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute juga menyusun modul sebagai acuan *teacher* dalam menyampaikan materi pembelajaran. Maka dari itu kedua lembaga tersebut juga memperhatikan dalam penyusunannya yang disesuaikan dengan perkembangan pengetahuan Bahasa Inggris. Modul pembelajaran di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute disusun dalam bentuk *soft file* sehingga dapat didistribusikan

kepada peserta didik dengan mudah melalui *E-Learning Management System*.

Selanjutnya dalam komponen penerapan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran di lembaga juga memperhatikan kemampuan sumber daya manusia sebagai pengguna, yakni guru dan peserta didik sebagai penerima layanan kursus Bahasa Inggris. Sementara itu berdasarkan hasil dan pemaparan oleh manajer program dan guru di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute, guru telah mampu mengoperasikan fitur-fitur *E-Learning Management System* dan mengaplikasikannya kedalam pembelajaran sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat menciptakan suasana pembelajaran yang ymenarik, interaktif, dan juga efektif.

Begitupun dengan kemampuan peserta didik, berdasarkan hasil pemaparan oleh guru dan peserta didik di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute peserta didik telah mampu mengoperasikan *E-Learning Management System* dalam pembelajaran. Seperti dalam hal meng-akses *E-Learning Management System*, mengunduh materi dan mengunggah tugas, interaksi dengan pengguna lain, diskusi, dan juga mengakses platform lain untuk pertemuan tatap muka seperti zoom, google meeting, dan skype melalui *E-Learning Management System*.

Peneliti juga melakukan pengamatan untuk memastikan kebenaran yang disampaikan oleh informan. Pengamatan ini peneliti lakukan

dengan mengikuti pembelajaran online baik melalui *E-Learning Management System* maupun pertemuan tatap muka. Dari sana peneliti mengetahui bahwa kemampuan guru dan peserta didik dalam menerapkan fitur-fitur *E-Learning Management System* pada pembelajaran sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute sudah berjalan dengan baik, mulai dari perencanaan, persiapan infrastruktur hingga eksekusi dilapangan. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan belajar Bahasa Inggris di lembaga.

Setelah peneliti melakukan observasi dan menganalisis hasil data dari lapangan, teori yang diungkapkan oleh Court dan Tucker senada dengan fakta yang ada dilapangan.

2. Pelaksanaan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.

Lethinen mendefinisikan layanan sebagai suatu kegiatan yang berbentuk interaksi dengan orang lain atau melalui peralatan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Layanan merupakan hal yang utama dalam sebuah lembaga kursus dan pelatihan sebagai penyelenggara jasa dibidang pendidik. Layanan dapat dikatakan

memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan seseorang.²²⁴

Pelayanan merupakan hal yang penting bagi Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute sehingga sangat diperhatikan betul oleh direktur, manajer, tutor, dan staf karena merupakan aktivitas secara nyata yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan pendidikan Bahasa Inggris khususnya pada masa pandemi Covid-19. Untuk melakukan penyesuaian aktivitas pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 yang dilakukan dengan sistem pembelajaran dari rumah (PJJ), Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute melaksanakan rangkaian pelayanan dengan sistem online sebagai alternatif dalam penyelenggaraan kursus Bahasa Inggris di lembaga.

Sebagaimana dipaparkan oleh staf administrasi di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute bahwa teknis pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di lembaga dilakukan secara online yang memperhatikan kondisi kesehatan setiap individu agar terhindar dari resiko penyebaran Virus Corona. Dengan berbagai jenis layanan seperti layanan pendaftaran, layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan pembelajaran, layanan pengaduan dan layanan pemberian sertifikat. Kemudian yang membedakan pelaksanaan layanan pembelajaran pada

²²⁴ Ecancer, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Medan), , Medan: Universitas HKBP Nommensen."

masa pandemi dengan layanan sebelumnya adalah dengan menerapkan sistem layanan secara online melalui pemanfaatan *E-marketing* seperti sosial media dan website sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi jasa layanan kepada pelanggan. Sedangkan media yang digunakan untuk layanan pembelajaran menggunakan *E-Learning Management System* berbasis online.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Mrs. Erika selaku staf administrasi di Mahesa Institute mengenai aktivitas layanan pembelajaran Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di lembaga:

“Pada program pembelajaran online di Mahesa saya sebagai *customer service* (CS) melakukan kegiatan administrasi dan memberikan informasi terkait teknis dan alur pembelajaran. Mulai dari pendaftaran secara online, memetakan data peserta didik sesuai dengan program, kemudian peserta didik melaksanakan proses pembelajaran. Disamping itu CS juga memberikan layanan konsultasi, keluhan dan solusi baik diawal maupun ditengah proses pembelajaran. Ketika peserta didik telah menyelesaikan programnya sesuai syarat lulus maka CS memberikan layanan pemberian sertifikat kepada masing-masing peserta.”²²⁵

Juga diungkapkan oleh Mr. Yasin selaku manajer program online di Kresna English language Institute menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan ada beberapa ya, selain layanan belajar mengajar juga perlu layanan pendaftaran, layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan pengaduan, sampai layanan pemberian sertifikat. Semuanya

²²⁵ Hasil wawancara dengan Mrs. Erika (selaku staf administrasi di Mahesa Institute) di ruang aula Mahesa Institute pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.32-10. 49 WIB

ada personilnya masing-masing yang kompeten dibidangnya. Ada admin online yang siap melayani pendaftaran calon peserta.”²²⁶

Pelaksanaan layanan di lembaga perlu untuk terus ditingkatkan. Menurut Kasmir, unsur yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan layanan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 sebagai berikut :

- 1) Responsivitas (daya tanggap), yaitu kesiapan dan kesediaan lembaga beserta manajemennya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera. Seperti menanggapi adanya perubahan sistem pembelajaran dari konvensional menjadi daring.
- 2) Reliabilitas, yakni kemampuan lembaga dalam menyediakan jasa layanan yang tepat sesuai yang diinginkan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Kompetensi, yakni penguasaan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang dibutuhkan agar dapat melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan sasaran.
- 4) Komunikatif, yang dalam penyampaian informasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu juga harus mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan.
- 5) Akses, di mana layanan yang disediakan mudah dijangkau oleh pelanggan. Baik dari segi lokasi pelayanan maupun kemudahan untuk dihubungi.
- 6) Bukti fisik, berupa perlengkapan sarana prasarana secara fisik seperti *office*, kelengkapan komunikasi, kerapian dan kenyamanan ruangan.
- 7) Kredibilitas, artinya pelayanan yang

²²⁶ Hasil wawancara dengan Mr. Yasin (selaku Manajer program online dan tutor di Kresna English language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 13.59-14.34 WIB

ditawarkan harus dapat dipercaya. Dapat dipastikan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan bahkan menciptakan kepuasan kepada pelanggan.²²⁷

Sehubungan dengan hal tersebut upaya pihak manajemen, tutor, dan staf di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dalam memberikan layanan pembelajaran pada masa pandemi dengan menyediakan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan khususnya pada masa pandemi Covid-19. Yaitu dengan menyediakan layanan program pembelajaran yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris untuk keperluan studi lanjut dan menjangkau kebutuhan di dunia kerja.

Pada pelaksanaan layanan pembelajaran Bahasa Inggris di Mahesa Institute, terfokus pada pemberian layanan program TOEFL dan *speaking*. Sedangkan di Kresna English Language Institute menyediakan program yang lengkap seperti *grammar*, *speaking*, *academic writing*, *job interview*, TOEFL, *English Syntax*, dan *English For Kids*. Di mana hal tersebut disesuaikan dengan kapabilitas lembaga dan sumber dayanya dalam memberikan performa yang optimal untuk mencapai standar capaian hasil belajar dan visi lembaga.

Berdasarkan paparan di atas dan hasil temuan dilapangan, Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute memiliki

²²⁷ Islami, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Dentists Jakarta Selatan)."

responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelanggan. Terbukti dengan adanya kebijakan yang diambil dengan segera, dalam menanggapi peraturan pemerintah yang mengatur sistem pembelajaran pada masa pandemi Covid-19 harus dilaksanakan dengan sistem pembelajaran jarak jauh menggunakan media. Dalam waktu yang cukup singkat, kedua lembaga memiliki kesiapan dan kesediaan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, praktis, dan fleksibel kepada pelanggan dengan sistem dan konsep yang relevan dengan kondisi dan situasi Pandemi Covid-19.

Dalam memastikan layanan kursus Bahasa Inggris dilaksanakan dengan baik, di kedua lembaga tersebut pihak manajemen melakukan pengawasan terhadap seluruh aktivitas yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan pelanggan. Baik dari kompetensi sumber daya manusia (SDM) nya apakah sudah mampu menjalankan tugasnya masing-masing, bagaimana layanan yang diberikan oleh staf administrasi apakah sudah dilakukan dengan cepat, komunikatif, dan menguasai media-media yang digunakan. Apakah guru sudah menjalankan tugasnya dengan maksimal.

Kemudian pada pelaksanaan layanan, kemampuan staf dalam memberikan layanan kepada pelanggan harus dilakukan dengan keterampilan komunikasi yang baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Dalam hal ini, staf admin di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute telah

melakukannya dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta didik dan pengamatan oleh peneliti, staf admin sangat responsive dan komunikatif dalam menanggapi kebutuhan maupun memberikan informasi kepada pelanggan. Sedangkan pada proses pembelajaran, tutor juga cukup komunikatif dalam menciptakan keefektifan pembelajaran dikelas.

Begitupun dari segi akses menuju layanan kursus di lembaga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute melaksanakan pengelolaan terhadap sosial media sebagai sarana untuk menyalurkan informasi lembaga kepada masyarakat khususnya pengguna jasa layanan kursus Bahasa Inggris. Yaitu melalui sosial media dan web yang umumnya banyak dijangkau oleh masyarakat yaitu Instagram, facebook, whatsapp, dan Sistem Informasi Manajemen berbasis web. Melalui media tersebut mempermudah pelanggan untuk terhubung dengan staf layanan lembaga agar mendapatkan penjelasan yang lebih detail mengenai kebutuhan layanan yang diinginkan.

Pada proses pelaksanaan layanan di lembaga, bukti fisik juga menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih lembaga untuk mendapatkan layanan belajar. Bukti fisik ini meliputi sarana prasarana secara fisik seperti *office*, kerapihan ruangan pelayanan, dan kelengkapan media komunikasi. Berdasarkan hasil observasi peneliti, di kedua lembaga tersebut memiliki beberapa ruang kelas yang dapat

digunakan dalam memberikan layanan pembelajaran online, yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti modul, komputer dan laptop, headset, microphone, wifi, lighting dan kelengkapan lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang layanan kepada pelanggan.

Dengan adanya fasilitas sarana prasarana yang lengkap di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dapat menunjukkan eksistensi lembaga kepada pelanggan untuk memanfaatkannya dalam memberikan layanan yang maksimal. Untuk memastikan fasilitas tersebut digunakan dengan baik, pihak lembaga terus melakukan evaluasi dari masukan-masukan baik dari pihak internal maupun eksternal. Sehingga dapat dilakukan tindak lanjut yang sesuai demi kelancaran dan peningkatan layanan di lembaga.

Dari sisi pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga juga harus dapat dipercaya, artinya dapat dipastikan bahwa layanan yang diberikan oleh lembaga kepada pelanggan telah memenuhi kebutuhan dan mendapatkan umpan balik yang positif untuk dijadikan sebagai bahan peningkatan layanan secara berkelanjutan. Analisis peneliti dari hasil review kepuasan pelanggan di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute memperoleh hasil yang positif. Pelanggan merasa puas dengan seluruh komponen layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa masukan yang perlu untuk ditindak lanjuti. Tidak ada permasalahan yang fatal karena dapat dikomunikasikan dengan baik oleh staf kepada pelanggan.

Dari hasil data temuan dilapangan, bahwa pelayanan yang ada di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute berjalan dengan baik sesuai dengan aturan lembaga yaitu dengan sistem online dengan jenis layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk pihak administrasi memberikan layanan berupa layanan pendaftaran, layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan pengaduan, hingga layanan pemberian sertifikat. Sedangkan layanan kegiatan belajar mengajar dilakukan oleh guru.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang diungkapkan oleh Lethinen dan Kasmir memiliki kesamaan dengan fakta dilapangan. Pelaksanaan layanan di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute memperhatikan aspek-aspek yang dapat menjadi tolak ukur untuk terus survive meskipun harus dijalankan dengan sistem dan tatanan yang berbeda yang disesuaikan dengan keadaan pada masa pandemi Covid-19. Sehingga dapat menghasilkan layanan yang dapat diterima oleh pelanggan dan mendapatkan umpan balik yang positif.

3. Penerapan *E-Learning Management System* dalam Meningkatkan Layanan Kursus Bahasa Inggris Pada Masa Pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute.

Meningkatnya penyebaran Covid-19 menjadikan layanan secara menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pendidikan. Dalam rangka meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di lembaga, Mahesa dan Kresna menerapkan *E-Learning Management System*

yang mengintegrasikan aspek pendidikan, lingkungan, teknologi, dan sumber daya manusia untuk mengatasi permasalahan pelaksanaan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19.²²⁸

Menurut Agung Suprpto, terdapat aspek yang diukur dalam peningkatan layanan pembelajaran di lembaga yaitu:²²⁹ 1) Aspek lingkungan, penerapan *E-Learning Management System* akan sangat membantu manajemen lembaga dalam mengambil keputusan strategis yang akan dilakukan dan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan layanan kursus dilembaga. 2) Aspek Teknologi, pemilihan *E-Learning Management System* yang sesuai bertujuan untuk memastikan pengguna mendapatkan kinerja yang handal ketika mengakses *E-Learning Management System* melalui gawainya. Sehingga dengan performa *E-Learning Management System* yang tepat dapat menimbulkan rasa puas kepada pengguna. 3) Sumber Daya Manusia, sumber daya manusia dan kompetensinya merupakan aset penting dalam memberikan pelayanan yang unggul. Sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan kursus Bahasa Inggris terdiri dari kepala lembaga, staf administrasi, tutor, dan peserta didik sebagai penerima jasa layanan kursus Bahasa Inggris. Kemampuan tiap SDM menjadi faktor utama kesuksesan penyelenggaraan layanan pembelajaran online.

²²⁸ Nina, "Penerapan Learning Management System Belajar Bareng. Iddi SMK Negeri 1 Leuwiliang Pada Masa Pandemi Covid-19."

²²⁹ Suprpto, "Analisis Dimensi Kebutuhan Pra Implementasi E-Learning Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Kampus Di Era Revolusi Industri 4.0."

Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 melalui penerapan *E-Learning Management System* telah melakukan upaya terbaiknya melalui dari analisis kebutuhan, perencanaan, program pembelajaran online yang unggul, fasilitas dan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap, layanan-layanan dalam bentuk konsultasi, serta proses layanan pembelajaran yang efektif.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti melalui hasil wawancara, dokumentasi, dan juga pengamatan lapangan mengenai aspek yang dapat diukur dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute pada masa pandemi Covid-19, sebagai berikut:

Aspek lingkungan, penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute sangat membantu pihak manajemen dalam melakukan pengawasan, evaluasi, dan tindak lanjut. Sehingga lembaga mendapatkan banyak informasi mengenai aktivitas layanan untuk dapat terus ditingkatkan yaitu dengan menyusun perencanaan untuk melakukan pengembangan sumber daya yang dimiliki, peningkatan pengelolaan sarana prasarana, mengatasi kendala-kendala pada proses pemberian layanan kepada pelanggan, dan lain sebagainya yang dapat berimbas pada pengelolaan layanan secara berkelanjutan.

Dalam upaya meningkatkan layanan kursus pada masa pandemi Covid-19 melalui penerapan *E-Learning Management System*, Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute memperhatikan kondisi kesehatan setiap individu agar terhindar dari paparan Virus Covid-19. Yaitu dengan membuat regulasi mengenai protokol kesehatan dilingkungan kerja. Selain itu untuk menciptakan suasana pembelajaran yang lebih efektif, lembaga melakukan pengaturan komposisi kelas. Dalam hal ini Mahesa Institute melakukan pengorganisasian kelas dengan jumlah yang ditentukan yang awalnya setiap kelas online dianggap bisa menampung jumlah peserta didik yang tak terbatas, namun kembali dipertimbangkan dengan mengatur jumlah maksimal peserta didik setiap kelas demi mencapai keefektifan dalam proses pembelajaran yang sesuai dengan standar. Mahesa menetapkan untuk kelas TOEFL maksimal 6 orang dan untuk kelas speaking maksimal 10 orang. Sedangkan di Kresna English Language Institute juga demikian, masing-masing kelas maksimal 10 orang peserta didik dan 1 orang untuk kelas privat. Dengan durasi yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan pembelajaran setiap program.

Dari upaya tersebut, Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute mendapatkan dukungan dari lingkungan lembaga maupun dari pelanggan untuk terus meningkatkan layanannya, terbukti dengan antusias peserta didik dari berbagai wilayah yang

mengharapkan layanan pembelajaran di lembaga untuk dioptimalkan dan berlanjut meskipun masa darurat pandemi Covid-19 sudah dinyatakan selesai.

Aspek teknologi, pemilihan *E-Learning Management System* yang sesuai bertujuan untuk memastikan pengguna mendapatkan layanan pembelajaran dengan optimal. Lembaga berupaya untuk memastikan pengguna mendapatkan kinerja yang handal ketika mengakses *E-Learning Management System* melalui gawainya. Meskipun di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute belum memiliki *E-Learning Management System* khusus dengan desain sendiri, sehingga manajemen lembaga mengusahakan alternatif lain dengan menggunakan aplikasi-aplikasi pembelajaran yang familiar dan banyak digunakan dikalangan pelajar.

Dari upaya pemilihan tersebut, aplikasi yang telah diterapkan di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute memiliki kualitas dan fitur yang lengkap, memiliki kecepatan akses yang tinggi, kemudahan pengoperasian, praktis, cepat, dan fleksibel. Sehingga dapat memberikan manfaat kemudahan pada segala aktivitas yang berkaitan dengan pembelajaran. Sehingga dipastikan dapat mengcover pembelajaran dan mendapatkan kepuasan dari pengguna.

Pada aktivitas pembelajaran, kepala lembaga beserta pihak manajemen selalu melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa *E-Learning Management System* bekerja dengan optimal. Namun

pihak lembaga menemukan beberapa kendala yang dapat menghambat kelancaran pembelajaran. Sehingga lembaga perlu segera menindaklanjuti kendala-kendala tersebut dengan mencari solusi dan alternatif yang dapat menciptakan keefektifan pada aktivitas layanan kursus Bahasa Inggris pada masa Pandemi Covid-19.

Sebagaimana yang dikatakan oleh pernyataan yang disampaikan oleh Mr. Adi selaku kepala lembaga di Mahesa Institute:

“Diterapkannya E-LMS ini memberikan banyak informasi pada lembaga, rekam jejak aktivitas pembelajaran yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan yang bisa dilakukan kapan saja. Sehingga kami tau langkah apa yang akan dilakukan selanjutnya agar layanan kursus Bahasa Inggris yang kami berikan itu terus menjadi lebih baik.”²³⁰

Juga dinyatakan oleh Mr. Nafi’ Selaku manajer utama di Kresna English Language Institute menyatakan bahwa:

“Tentu penerapan E-LMS selama ini memberikan banyak pengalaman baru bagi kami, seperti tutor dan peserta didik yang harus mampu mengoperasikan E-LMS, kemudian pelaksanaan teknis pembelajaran yang harus terus dikembangkan, dan dari proses pembelajaran yang tidak terlepas dari kendala-kendala membuat kita harus tanggap untuk mencari solusi. Penerapan sistem manajemen pembelajaran ini juga memudahkan kita untuk mengawasi segala aktifitas pembelajaran yang berlangsung. Dari situ akan tercipta regulasi-regulasi yang mungkin belum ada dari awal. Kalau sudah berpengalaman kan kita bisa terus meningkatkan layanan dengan masukan-masukan yang ada.”²³¹

Disisi lain dalam rangka meningkatkan layanannya, Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute berencana untuk

²³⁰ Hasil wawancara dengan Mr. Adi (selaku kepala lembaga Mahesa Institute) diruang kepala lembaga pada hari Kamis, 24 Maret 2022 pukul 10.09-10.24 WIB

²³¹ Hasil wawancara dengan Mr. Nafi’ (selaku Manajer utama di Kresna English Language Institute) diruang kelas Kresna English Language Institute pada hari Jumat, 23 Maret 2022 pukul 14.43- 15.07WIB

merancang dan menerapkan design *E-Learning Management System* sendiri yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan lembaga. Berdasarkan hasil penelitian, Mahesa Institute berencana untuk membuat sendiri model *E-Learning Management System* yang sesuai dengan standar tes TOEFL ITP online. Sedangkan Kresna English Language Institute berencana membuat *E-Learning Management System* dengan desain sendiri dalam rangkaian sistem layanan khusus secara online terpisah dengan manajemen layanan kursus secara offline.

Berdasarkan aspek tersebut, dalam meningkatkan layanan pembelajaran di lembaga Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute masih mempertahankan penggunaan *E-Learning Management System* yang ditawarkan oleh vendor dengan terus meningkatkan pengelolaan dan meminimalisir kendala-kendala yang ada. Penerapan E-LMS di Mahesa dan Kresna saat ini telah memberikan performa yang handal karena dapat meningkatkan layanan kursus menjadi efektif, lebih cepat, praktis, dan fleksibel dalam hal ruang dan waktu. Sehingga sejauh ini mendapatkan loyalitas dan kepuasan dari pelanggan.

Aspek sumber daya manusia, dalam penerapan *E-Learning Management System* pada layanan kursus di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute, lembaga berupaya memberikan dorongan pada sumber daya manusia yang ada di lembaga untuk terus

meningkatkan kapabilitasnya dibidang teknologi dan pendidikan Bahasa Inggris dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja dan peningkatan kompetensi melalui berbagai program dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak eksternal. Hal ini terbukti dengan pernyataan peserta didik, ia merasakan bahwa guru pada pembelajaran online melalui penerapan *E-Learning Management System* memiliki performa yang meningkat dibandingkan dengan pembelajaran offline. Banyak peningkatan yang dirasakan oleh siswa dari kedisiplinan, ketelatenan, dan keterampilan dalam menyampaikan pembelajaran yang inovatif dan variatif. Begitupun dengan staf layanan yang begitu tanggap dan komunikatif dibandingkan dengan layanan sebelum diterapkannya sistem online.

Selain personil lembaga, peningkatan layanan kursus pada masa Pandemi Covid-19 melalui penerapan *E-Learning Management System* di kedua lembaga juga mengutamakan peningkatan capaian belajar peserta didik. Dari upaya tersebut, penerapan *E-Learning Management System* pada layanan kursus Bahasa Inggris di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dapat memberi kemudahan pada setiap pengguna dan memberikan peluang kepada setiap peserta didik untuk mengalami *growth of learning*. Dengan mendapatkan hasil belajar yang memenuhi standar capaian pembelajaran yang ditentukan oleh lembaga.

Dari hasil penelitian dilapangan, penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dapat mengintegrasikan aspek pendidikan, teknologi, dan sumber daya manusia untuk mengatasi permasalahan pelaksanaan pembelajaran pada masa pandemi Covid-19. Dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di kedua lembaga sudah berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang positif terhadap lingkungan lembaga, sumber daya manusia baik internal maupun eksternal, dan berdampak positif terhadap peningkatan kemampuan lembaga dalam pemanfaatan media pembelajaran yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan Bahasa Inggris.

Penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute tidak menurunkan kualitas mutu lembaga. Terbukti dengan hasil capaian belajar peserta didik yang hampir sama dengan pembelajaran konvensional dan mendapat respon positif dari pelanggan yang menunjukkan bahwa kedua lembaga mampu mempertahankan eksistensi dan kualitas layanan kursus Bahasa Inggris meskipun pada kondisi darurat pandemi Covid-19.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis terhadap data hasil penelitian tentang penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan, sebagai berikut:

1. Penerapan *E-Learning Management System* di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute dilaksanakan dengan sistematis mulai dari (a) analisis kebutuhan pelanggan dan analisis kebutuhan lembaga, (b) menyusun perencanaan layanan dan menyiapkan segala kebutuhan dari segi materi dan fasilitas sarana prasarana, (c) sosialisasi dan pelatihan, (d) menyusun materi pembelajaran, (e) hingga evaluasi dan tindak lanjut dari seluruh aspek mengenai pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris melalui *E-Learning Management System*. Penerapan *E-Learning Management System* di kedua lembaga sudah berjalan sesuai dengan fungsinya dan memenuhi kebutuhan pengguna yaitu pihak manajemen lembaga, guru, dan peserta didik dalam memenuhi kebutuhan kursus Bahasa Inggris.
2. Pelaksanaan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute

berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan lembaga yaitu dilaksanakan dengan sistem online. Terdapat tujuh jenis layanan yakni: layanan pendaftaran, layanan konsultasi, layanan pembayaran, database, layanan kegiatan belajar mengajar, layanan pengaduan, dan layanan pemberian sertifikat. Dari ketujuh layanan tersebut, lembaga terus berupaya untuk meningkatkan layanan sesuai dengan karakteristik layanan yang berkualitas yakni reliabilitas, responsivitas, kompetensi, komunikatif, kemudahan akses, bukti fisik, dan kredibilitas.

3. Penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19 di Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute mampu mengintegrasikan aspek pendidikan, lingkungan, teknologi, dan sumber daya manusia yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan Bahasa Inggris. Penerapan E-LMS di kedua lembaga dapat menjadikan layanan menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel dalam hal ruang dan waktu. Sehingga dapat menciptakan layanan kursus Bahasa Inggris yang efektif dan tidak mengurangi kualitas mutu layanan di lembaga meskipun dilakukan dengan sistem dan kondisi yang berbeda dengan sebelumnya. Terbukti dengan keberhasilan lembaga dalam meningkatkan capaian belajar peserta didik dan mendapat kepuasan dari pelanggan untuk dapat menunjukkan eksistensi lembaga kepada masyarakat.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka dengan segala kerendahan hati peneliti memeberikan saran dan masukan demi perbaikan ke arah yang lebih baik lagi nantinya dan bisa bermanfaat bagi Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute:

1. Pada pihak penyelenggara pendidikan khususnya Mahesa Institute dan Kresna English Language Institute seyogyanya dalam menyediakan layanan kursus online melalui penerapan *E-Learning Management System* sebagai media pembelajaran supaya terus dikembangkan baik dari segi sarana prasarana, kompetensi guru, dan segala sesuatunya yang berkaitan dengan aktivitas pemberian layanan kursus Bahasa Inggris yang berkelanjutan.
2. Bagi pengguna jasa layanan pembelajaran Bahasa Inggris secara online, hendaknya dapat mengambil manfaat dari inovasi teknologi pembelajaran untuk dapat dijadikan sebagai alternatif untuk terus meningkatkan semangat belajar Bahasa Inggris dengan fleksibel.
3. Bagi pihak pembaca maupun peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan unsur-unsur dari variabel judul penelitian ini yakni Penerapan *E-Learning Management System* dalam meningkatkan layanan kursus Bahasa Inggris pada masa pandemi Covid-19. Penulis berharap dengan segala kekurangan dan kelebihanannya dapat difungsikan sebagai referensi dan dapat dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ari Aldino, Dkk. “Pelatihan Spada Sebagai Optimalisasi Lms Pada Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid 19.” *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)* Vol. 2 No. (2021): 75.
- Akbar, Rufman Iman. “Pengembangan Instrumen Penilaian LMS Menggunakan Importance Performance Analysis Matrix.” *Jurnal Format* Vol. 9 No. (2020): 141.
- Alsakrisna, Davi. “Pengembangan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Internet Pada Kompetensi Dasar Menjelaskan Konsep Komunikasi Data Dalam Bus Dan Jaringan Local Area Network (Lan) Di Smk Negeri 1 Jetis Mojokerto.” *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro* Vol. 3 No. (2014): 158.
- Anava Salsa N.S, Dkk. “Dampak Dan Strategi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dimasa Pandemi Dan Era New Normal.” *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 1, No (2020): 1435–1436.
- Brilian nur, Dkk. “Analisis Keefektifan Pembelajaran Online Dimasa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar* Vol.1, No. (2020): 29.
- Budiarti, Yesi. “Pengembangan Kemampuan Kreativitas Dalam Pembelajaran Ips.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* Vol. 3 No. (2015): 62–66.
- D.K, Chusnu Syarifa. “Integrasi Bahasa Inggris Dalam Proses Pembelajaran, , Yogyakarta: FE UNY.” *Jurnal Efisiensi-kajian Ilmu administrasi* (2014): 43–44.
- Dewi Yana, Adam. “The Efect Of Using Lms Platforms As Learning Media Based Blended Learning Toward Students’ Learning Achievement.” *Journal Dimensi* Vol. 8, No (2019): 5.
- Dkk, Sustiyo Wandu. “Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di SMA Karangturi Kota Semarang.” *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* Vol 8 No. (2013): 527–528.
- Ecancer, Natalie dan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Medan), , Medan: Universitas HKBP Nommensen.” *Jurnal Ilmiah SP Stindo Profesional* Vol.7, No. (2021): 3.
- Fahmi kamal, Dkk. “Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu

- Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta).” *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Manajemen* Vol.16 No. (2020): 37.
- Firman, F., & Rahayu, S. “Pembelajaran Online Di Tengah Pandemi Covid-19. Indonesian.” *Journal of Educational Science* Vol.2 No.2 (2020): 81–89.
- Fitriani, Yuni. “Analisa Pemanfaatan Learning Management System (LMS) Sebagai Media Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19,.” *Journal of Information System, Informatics, and Computing* Vol. 4 No. (2020): 3.
- Gebhard. *Teaching English as a Foreign or Second Language: A Teacher Self-Defelopment and Metodology Guide*, n.d.
- Harry Dhika, Dkk. “Implementasi Learning Management System Dalam Media Pembelajaran Menggunakan Moodle.” In *Prosiding Seminar Nasional Riset Dan Information Science (SENARIS)*, 231. Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI, 2020.
- Hastowahadi, H., Dkk. “Pembelajaran Jarak Jauh Darurat COVID-19: Cerita Mahasiswa Internasional Di Kelas Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing (BIPA).” *Journal of International Students* Vol. 10 (2020): 180–197.
- Herayanti, Lovy. “Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Moodle Pada Mata Kuliah Fisika Dasar.” *Jurnal Pendidikan Fisika dan Teknologi* Vol.1, No. (2015): 205.
- Horton, William Horton & Katherine. *E-Learning Tools and Technologies A Consumer’s Guide for Trainers, Teachers, Educators, and Instructional Designers*. Canada: Wiley Publishing, 2003.
- Idrus., Noer Ekafitri S dan Reski. “Efektifitas Melia E-Learning Berbasis Learning Management System (LSM) Di Era Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ikraith-Humaniora* Vol. 5, No (2021): 13.
- Investasi, Biro Hukum kementerian Koordinator Bidang kemaritiman dan. “Penetapan Status Faktual Pandemi Covid-19 Di Indonesia.” Jakarta Pusat: JDIH Kemaritiman & Investasi, 2022.
- Islami, Vina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Dentists Jakarta Selatan).” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Vol.16, No (2018): 114.
- Isnawi, Does. “Pengelolaan Pembelajaran Berbasis Kualitas Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Magistra Utama Kota Semarang.” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.
- Kemendikbud. “Surat Edaran Tentang Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat Covid-19.” *Diakses Pada Tanggal 22 Desember 2021*. Last modified 2021. <https://www.kemdikbud.go.id/>.

- Kesuma, Iriany. "Pembelajaran Bahasa Inggris Di Sekolah Dasar." *Jurnal Pendidikan Bahasa dan sastra* Vol. 14, N (2015): 120.
- Lita Sari. M, Muharika D. *Model Pembelajaran DIVA Learning Management System*. Padang: CV. MUHARIKA ILMIAH, 2019.
- Luthfiyah, Muh. Fitrah dan. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak, 2017.
- Marpaung, Syarafuddin. "Penggunaan Media Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Di Sekolah Menengah Atas, Diakses Pada Tanggal 4 Februari" (2022).
- Megawati, Fika. "Kesulitan Mahasiswa Dalam Mencapai Pembelajaran Bahasa Inggris Secara Efektif." *Jurnal pedagogia* 5 No. (2016): 148.
- Muhson, Ali. "Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi, Vol. 8 No. 2." *Jurnal Pendidikan Akuntansis Indonesia* Vol.8, No. (2010): 8-9.
- Mukhid, Abdul. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: CV. JAKAD Media Publishing, 2021.
- Munawir, Dkk. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis ICT Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di MA Al Amiriyyah Tegalsari Banyuwangi Tahun Pembelajaran 2018/2019." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol.1 No.1 (2019): 72.
- Nina, Dkk. "Penerapan Learning Management System Belajar Bareng. Iddi SMK Negeri 1 Leuwiliang Pada Masa Pandemi Covid-19." *Journal Educatio* Vo. 8 No.1 (2022): 118.
- Pardede, Timbul. "Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran Pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh." *Jurnal FMIPA* Vol.1, No. (2011): 3.
- Raharja, Setya dkk. "Model Pembelajaran Berbasis Learning Management System Dengan Pengembangan Software Moodle Di Sma Negeri Kota Yogyakarta." *Jurnal Kependidikan* Vol.41, No (2011): 55.
- Riyanto, Yatim. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC, 2010.
- Roman Andrianto, Dkk. "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Pembelajaran Daring Dalam Revolusi Industri 4.0, Hasil (SAINTEKS), Diakses Pada Tanggal 4 Februari 2022,." In *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains*. Yogyakarta: Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Universitas Gadjah Mada, 2022.
- Rosmiati, Mia. "Animasi Interaktif Media Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Metode ADDIE." *Jurnal Komputer dan informatika* Vol.21, No (2019): 261.

- Sarina, Andi. "Pengelolaan Learning Management Sysytem (Lms) Sebagai Media Pembelajarananaa Di Universitas Hasanuddin." UNHAS, 2015.
- Setiawan, Albi Anggito dan Johan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Suardi, Moh. *Belajar Dan Pembelajaran*,. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suprpto, Agung. "Analisis Dimensi Kebutuhan Pra Implementasi E-Learning Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Kampus Di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Attarbiyah* 28 (2018): 89.
- Suryono, Tito. "Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Learning Management System (LMS) Berbasis Moodle Pada Mata Kuliah Teknik Propulsi Tahun Akademik 2010/2011," 2011.
- Syakir Ni'am, Dkk. "Development of Learning Management System (LMS) Applications at the Integrated Islamic Junior High School (SMP IT) Harapan Bunda Semarang." *Jurnal of Informatics and Technology* Vol. 2, No (2013): 2–3.
- Wibawa, Berto Mulia dan, and Muhammad Fadilah Aryanto. "OPTIMALISASI STRATEGI PEMASARAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BAHASA INGGRIS MENGGUNAKAN METODE EDUCATION SERVICE QUALITY." *dillah, AryantoMuhammad* Vol. 13 No (2016): 28–30.
- Wikipedia. "Pandemi Covid-19, Diakses Pada Tanggal 27 Januari 2022," 2022.
- Yamin, M. "Metode Pembelajaran Bahasa Inggris Di Tingkat Dasar,." *Jurnal Pesona Dasar* Vol.1 No.5 (2017): 86.
- Yulia, Yuyun. "Kebutuhan Mahasiswa PGSD Terhadap Mata Kuliah Bahasa Inggris." *Jurnal Pendidikan Ke-SD an* Vol. 3 No. (2017): 174.
- Yuliani, Wiwin. "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling." *Jurnal STKIP Siliwangi* Vol.2, No. (2018): 84.
- Dokumentasi Dari Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, n.d.
- "Metode Pembelajaran Bahasa Inggris Yang Mudah Dan Efektif, Diakses Pada Tanggal 4 Februari 2022," 2022.