

**IMPLEMENTASI *BLENDED LEARNING* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN PRESTASI AKADEMIK SISWA
DI SMA KHADIJAH SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh:

**Nirma Amila
D93218097**



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

Pembimbing I

**Dr. Samsul Maarif, M.Pd
NIP. 196404071998031993**

Pembimbing II

**Muhammad Nuril Huda, M.Pd
NIP. 198006272008011006**

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NIRMA AMILA

NIM : D93218097

Judul : IMPLEMENTASI *BLENDED LEARNING* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN
PRESTASI AKADEMIK SISWA DI SMA KHADIJAH SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil
penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 19 Oktober 2022

Pembuat Pernyataan,


NIRMA AMILA
NIM. D93218097

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA : NIRMA AMILA

NIM : D93218097

JUDUL : IMPLEMENTASI *BLENDED LEARNING* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN
DAN PRESTASI AKADEMIK SISWA MENUJU ERA *NEW
NORMAL* PANDEMI COVID-19 DI SMA KHADIJAH
SURABAYA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

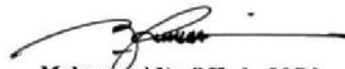
Surabaya,

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Muhsamad Nuril Huda, M.Pd
NIP. 198006272008011006

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI
Skripsi oleh Nirma Amila ini telah dipertahankan
di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Surabaya, 26 Oktober 2022


Mengesahkan,

Dekan,



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

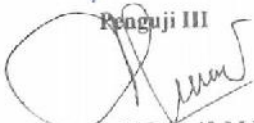
Penguji I


Dr. Lilik Huriyati, M.Pd.I
NIP.198002107011012005

Penguji II


Dr. Sahudin, Pd.I., M.Pd.
NIP.197704122009121001

Penguji III


Dr. Samsul Maarif, M.Pd.I
NIP.196404071998031003

Penguji IV


Muhammad Nuril Huda, M.Pd
NIP.198006272008011006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8415300
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 : NIRMA AMILA
NIM : D93218097
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam
E-mail address : amilanima98@gmail.com

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

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

IMPLEMENTASI *BLENDED LEARNING* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN DAN PRESTASI AKADEMIK SISWA DI SMA KHADIJAH SURABAYA

berserta 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, 1 November 2022

Penulis

(NIRMA AMILA)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Nirma Amila (D93218097), 2022, Implementasi *Blended Learning* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya.

Dosen Pembimbing I, Dr. Samsul Ma'arif, M.Pd., Dosen Pembimbing II, Muhammad Nuril Huda, M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari inovasi dalam dunia pendidikan yang terus dilakukan dengan adaptasi menyesuaikan perkembangan zaman sebagai upaya untuk memberikan layanan terbaik dan pembelajaran yang lebih efektif bagi peserta didik. Pada *era new normal* pandemi covid-19 SMA Khadijah mulai aktif menerapkan *blended learning*, dengan memadukan pembelajaran tatap muka di kelas dan memanfaatkan teknologi dalam penyampaian materi, tugas dan penilaian. Dalam menunjang kegiatan pembelajaran SMA Khadijah telah memiliki *Learning Management System (LMS)* internal yang disebut *e-learning*. Hal ini juga dilakukan SMA Khadijah sebagai upaya mempersiapkan diri dalam menghadapi era digitalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai 1) implementasi *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya, 2) kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya, 3) prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya, 4) implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya. Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek penelitian ini adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah bagian kurikulum, guru dan siswa SMA Khadijah Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) implementasi *blended learning* di SMA Khadijah bertujuan untuk mempermudah kegiatan pembelajaran. 2) Layanan pembelajaran yang diberikan di SMA Khadijah disesuaikan dengan target pasar SMA Khadijah yang siswanya berasal dari kalangan menengah keatas, maka disini sekolah memberikan fasilitas terbaik, memberikan pembinaan OSN, Pembinaan sertifikasi *Cambridge*, pembinaan ICAS, pembinaan UTBK, pembinaan SBMPTN, dan program lain 3) Upaya yang dilakukan SMA Khadijah dalam meningkatkan prestasi akademik yaitu sesuai dengan tujuan SMA Khadijah yaitu menjadi sekolah bertaraf internasional dan menjadi rujukan sekolah Islam. Program yang selalu dikuti antara lain ada sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (*International Competition and Assessment for School*) dan program lain. Sekolah selalu memberikan bimbingan sebelum menghadapi program tersebut. 4) Implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya memberikan banyak manfaat.

Kata kunci: Implementasi *blended learning*, Layanan pembelajaran, Prestasi akademik.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| BAB I | |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 13 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian | 14 |
| E. Definisi Konseptual | 16 |
| F. Keaslian Penelitian..... | 21 |
| G. Sistematika Pembahasan..... | 25 |
| BAB II | |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 27 |
| A. <i>Blended Learning</i> | 27 |
| 1. Pengertian dan Prinsip <i>Blended Learning</i> | 27 |
| 2. Karakteristik <i>Blended Learning</i> | 30 |
| 3. Tahapan <i>Blended Learning</i> | 34 |
| B. Kualitas Layanan Pembelajaran..... | 35 |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan..... | 35 |
| 2. Pengertian Layanan Pembelajaran | 41 |
| 3. Dimensi Kualitas Layanan | 43 |
| C. Prestasi Akademik Siswa | 46 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 1. | Pengertian Prestasi Akademik Siswa..... | 46 |
| 2. | Macam-Macam Prestasi Akademik | 47 |
| 3. | Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Prestasi Akademik Siswa..... | 48 |
| D. | Implementasi <i>Blended Learning</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa | 50 |
| BAB III | | |
| | METODE PENELITIAN..... | 54 |
| A. | Jenis Penelitian..... | 54 |
| B. | Kehadiran Peneliti..... | 56 |
| C. | Lokasi Penelitian..... | 56 |
| D. | Sumber Data dan Informan Penelitian | 57 |
| E. | Tekhnik Pengumpulan Data..... | 58 |
| F. | Tekhnik Analisis Data..... | 63 |
| G. | Keabsahan Data | 66 |
| BAB IV | | |
| | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 69 |
| A. | Deskripsi Lokasi Penelitian | 69 |
| B. | Temuan Penelitian | 85 |
| C. | Analisis Temuan Penelitian | 140 |
| BAB V | | |
| | PENUTUP | 165 |
| A. | SIMPULAN | 165 |
| B. | SARAN..... | 168 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 170 |
| | LAMPIRAN 1..... | 176 |
| | LAMPIRAN 2..... | 199 |
| | LAMPIRAN 3..... | 209 |
| | LAMPIRAN 4..... | 224 |
| | LAMPIRAN 5..... | 225 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Pembelajaran..... | 45 |
| Tabel 3.1 Informan Penelitian..... | 58 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi instrument penelitian..... | 58 |
| Tabel 3.3 Indikator Kebutuhan Data..... | 61 |
| Tabel 3.4 Indikator Kebutuhan Wawancara..... | 62 |
| Tabel 3.5 Indikator Kebutuhan Data Dokumentasi..... | 62 |
| Tabel 3.6 Pedoman Observasi..... | 65 |
| Tabel 3.7 Pedoman Wawancara..... | 68 |
| Tabel 3.8 Pedoman Dokumentasi..... | 71 |
| Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian..... | 88 |
| Tabel 4.2 Triangulasi Implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya..... | 107 |
| Tabel 4.3 Triangulasi Kualitas Layanan di SMA Khadijah Surabaya..... | 122 |
| Table 4.4 Triangulasi Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya | 132 |
| Tabel 4. 5 Triangulasi Implementasi <i>Blended Learning</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya..... | 143 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan telah banyak dilakukan inovasi yang diadaptasi dengan menyesuaikan tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat. Banyaknya ide, proses dan hasil dari usaha pengembangan yang dijalankan dalam dunia pendidikan sebenarnya tidak terlepas dari keberhasilan beberapa pihak termasuk penggunaan teknologi di dalamnya. Penggunaan teknologi dalam pendidikan menjadi upaya dalam melaksanakan pemikiran serta tindakan yang dijalankan dalam rangka mewujudkan proses pengembangan dalam dunia pendidikan. Melihat tujuan dari setiap lembaga pendidikan adalah untuk memberikan pendidikan terbaik bagi peserta didiknya dengan terus memperbaiki mutu sekolah, maka perencanaan pendidikan lebih fokus dalam membentuk struktur organisasi yang mendukung perubahan pada pendidikan, khususnya dalam meningkatkan hasil belajar siswa dan juga meningkatkan kapasitas sekolah dalam mengelola perubahan.¹

Dalam meningkatkan mutu pendidikan diperlukan inovasi dan kegiatan yang dinamis. Oleh karena itu lembaga pendidikan harus selalu berupaya untuk mengadakan perbaikan dan meningkatkan mutu atau kualitas layanan pendidikan sesuai dengan tuntutan zaman dan kebutuhan pelanggan

¹ F. Díez et al., "Impact of Quality Management Systems in the Performance of Educational Centers: Educational Policies and Management Processes," *Heliyon* 6, no. 4 (2020).

yang selalu berubah seiring perkembangan zaman.² Saat ini salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yaitu melalui pemanfaatan teknologi dengan menerapkan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan kegiatan di lembaga pendidikan.

Pelayanan pada lembaga pendidikan dapat lebih cepat dan tepat sasaran jika memanfaatkan teknologi.³ Penggunaan teknologi ini dapat memberi perubahan terhadap struktur organisasi, proses kerja, dan dapat meningkatkan produktivitas pegawai. Kemudahan akses dalam penyelenggaraan pendidikan juga bagian dari upaya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Kebijakan pendidikan akan menjadi kurang efektif jika tidak memperhatikan aspek kemudahan bagi setiap warga negara dalam menempuh pendidikan.

Adanya teknologi dan sistem informasi membantu agar sekolah lebih mudah untuk menyebarkan informasi dan melaksanakan pelayanan dengan lebih baik.⁴ Pemanfaatan teknologi di sekolah dapat memudahkan akses informasi sekolah, meningkatkan efisiensi pelaksanaan kegiatan, dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Sistem informasi dapat dikembangkan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan sekolah yang

² Eni Sudjiani, Subarto, and Gatot Kusjono, "Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah," *Jurnal Ilmiah Feasible* Volume 1, no. 2 (2019): 123–137.

³ Widia Murni Wijaya and Decky Risdiansyah, "Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Pada Kegiatan Akademik Di Sekolah The Impact of the Implementation of Education Management Information Systems on Academic Activities in Schools," *Jurnal Penelitian Pendidikan* 20, no. 1 (2020): 129–135.

⁴ ANOLD S. NKATA and MUSSA A. DIDA, "Centralized Education Management Information System for Tracking Student's Academic Progress in Tanzanian Secondary Schools," *International Journal of Modern Education and Computer Science* 11, no. 10 (2019): 25–32.

menghendaki pengelolaan kegiatan pembelajaran yang berbasis komputer sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran.

Proses pembelajaran yang dijalankan di berbagai lembaga pendidikan banyak yang masih menggunakan metode pembelajaran konvensional yaitu dengan menggunakan metode pembelajaran yang mengutamakan sistem tatap muka secara langsung antara peserta didik dan guru, padahal dalam bisnis maupun dunia kerja sudah mulai berhadapan dengan aktivitas-aktivitas yang berbasis teknologi dan dapat lebih memudahkan dalam membantu berbagai pekerjaan.⁵ Hal serupa juga dapat diterapkan dalam pembelajaran dan proses mentransfer ilmu karena telah banyak media atau teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah para guru dan peserta didik dalam menyelami pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan.

Namun, masuknya covid-19 di Indonesia pada awal tahun 2020 dan ditetapkan sebagai pandemi global, memaksa seluruh kegiatan harus dilakukan dari rumah (jarak jauh). Tidak hanya berdampak bagi lingkungan ekonomi dan masyarakat saja, pandemi juga membawa pengaruh pada banyak bidang kehidupan. Di Indonesia atau bahkan di dunia, bidang pendidikan menjadi salah satu bidang yang paling terdampak. Pada awal pandemi pemerintah melakukan segala upaya untuk mengantisipasi penularan virus Corona yang menyebar sangat cepat dengan mengubah sistem pelaksanaan pendidikan. Kegiatan pembelajaran harus dilaksanakan secara daring (dalam jaringan). Seiring dengan membaiknya pandemi covid-19

⁵ Walib Abdullah, "Model Blended Learning Dalam Meningkatkan," *Ejournal.Kopertais4* 7, no. 1 (2018): 855–866, ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/fikrotuna/article/download/3169/2359/.

pemerintah melalui Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek) menjelaskan tentang pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) Terbatas pada satuan pendidikan dengan mengikuti Ketentuan dan Keputusan Bersama Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi, Menteri kesehatan, Menteri Agama, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 06/KB/2021, Nomor HK 01. 08/MENKES/6678/2021, Nomor 443-5847 Tahun 2021, Nomor 1347 Tahun 2021 tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19.⁶

Setelah kurang lebih berjalan dua tahun menghadapi pandemi covid-19, pemerintah mulai menerapkan era *new normal* dengan melihat dan mempertimbangkan penurunan kurva penyebaran angka Covid-19. Beradaptasi dengan adanya Covid-19 dalam kehidupan kita bukanlah suatu hal yang mudah, tetapi juga bukan sesuatu hal yang mustahil untuk dilakukan.⁷ *New normal* atau normal baru merupakan dimulainya pelaksanaan kegiatan normal seperti biasa dengan adanya sedikit perubahan perilaku yaitu dengan tetap mengutamakan protokol kesehatan untuk mengurangi penularan Covid-19. Prinsip dari *new normal* sendiri adalah penyesuaian dengan pola hidup yang baru melalui penerapan protokol kesehatan dalam setiap kegiatan. Dan adanya pandemi covid-19 yang memaksa seluruh kegiatan dilakukan

⁶ “Kemendikbudristek Kembali Dorong Pelaksanaan PTM Terbatas Ikuti Ketentuan SKB Empat Menteri Terakhir Disunting,” *Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*, last modified 2022, <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2022/03/kemendikbudristek-kembali-dorong-pelaksanaan-ptm-terbatas-ikuti-ketentuan-skb-empat-menteri> .

⁷ J. Julia Dita Yessi Amalia, “Transisi Pendidikan Era New Normal: Analisis Penerapan Blended Learning Di Sekolah Dasar,” *Jurnal basicedu* 6, no. 2 (2022): 1618–1628.

secara jarak jauh atau daring, berbagai inovasi dikembangkan sebagai penunjang dalam kegiatan di bidang pendidikan.⁸

Blended Learning dirasa sebagai metode pembelajaran terbaik untuk diterapkan saat ini karena metode ini dapat mengatasi kelemahan-kelemahan pada pembelajaran *online* yaitu dengan menggabungkan antara pembelajaran secara tatap muka dan pembelajaran *online*. Ceylan & Elitok Kesici menyebutkan bahwa *Blended Learning* dapat menjadi salah satu solusi atau jawaban bagi lembaga pendidikan di seluruh dunia atas berbagai macam kebutuhan karena tidak hanya mencakup pada penggunaan teknologi saja namun juga memberikan pengalaman yang otentik bagi peserta didik.

Blended learning menurut Annisa yaitu metode pembelajaran yang menggabungkan antara pembelajaran langsung secara bertatap muka dan belajar secara *online* (dengan memanfaatkan fasilitas atau media internet).⁹

Blended Learning menekankan pada komunikasi antara guru dengan peserta didik yang melakukan pembelajaran dalam satu ruangan dengan melalui penggabungan antara metode pembelajaran tatap muka dan *online*. *Blended Learning* dapat menjadi solusi dari kelemahan-kelemahan yang ada pada pembelajaran *online* karena memadukan pembelajaran tatap muka dan *online*.

Metode *Blended Learning* ini dapat diterapkan oleh lembaga pendidikan sebagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan terutama pada kualitas layanan pembelajaran, karena dengan

⁸ Dita Loryana et al., "Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah Di Masa Pandemi Covid-19" (2022).

⁹ Nunung Nurhadi, "Blended Learning Dan Aplikasinya Di Era New Normal Pandemi Covid-19," *Agriekstensia* 19, no. 2 (2020): 121–128.

blended learning guru dapat melakukan interaksi dengan siswa walaupun dengan waktu dan tempat yang tidak sama, ditambah dapat juga dilengkapi dengan pembelajaran tatap muka secara langsung yang dapat melengkapi jika pada pelaksanaan pembelajaran secara *online* mungkin masih terdapat beberapa masalah dalam penyampaian materi pembelajaran.¹⁰ Maka dalam hal ini metode *Blended Learning* dapat diterapkan sebagai upaya dalam memberikan kualitas layanan pembelajaran yang lebih baik bagi para siswa.

Setiap sekolah pasti memiliki tujuan untuk dapat memberikan kualitas layanan terbaik bagi peserta didiknya. Pengertian mutu atau kualitas layanan sendiri menurut Edward Sallis yaitu sebuah metodologi yang dapat membantu lembaga dalam membuat rencana untuk perubahan dan mengatur agenda untuk menghadapi setiap tekanan-tekanan dari luar yang berlebihan. Dalam upaya meraih mutu, maka sudah menjadi keharusan untuk melaksanakan segala sesuatu dengan lebih baik, dan suatu lembaga pendidikan harus menempatkan pelanggan secara proporsional dan tepat agar nantinya mutu yang baik dapat dicapai.¹¹ Kualitas atau mutu layanan pendidikan juga dapat diartikan sebagai derajat keunggulan ekstrakurikuler dan akademik para peserta didik yang telah dinyatakan lulus untuk jenjang pendidikan atau telah menyelesaikan program belajar tertentu.

Penjelasan mengenai pelayanan pendidikan di Indonesia lebih lengkap di atur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik

¹⁰ Kiki Wihartin, "Analisis Manfaat Penggunaan Model Pembelajaran Blended Learning Dalam Proses Pembelajaran," in *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan*, 2019, 1001.

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, ed. Ahmad Ali Riyadi and Fahrurrozi (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015).

Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan disebutkan bahwa standar pelayanan minimal pendidikan yang disingkat SPM Pendidikan adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak didapatkan oleh siswa.¹²

Adapun arti dari layanan pembelajaran menurut Prayitno yaitu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan para peserta didik untuk dapat lebih mengembangkan diri yang berkaitan pada kebiasaan dan sikap belajar peserta didik yang baik, materi belajar menyesuaikan pada tingkat kecepatan dan kesulitan belajar yang dialami, serta bermacam aspek kegiatan belajar dan tujuan lainnya.¹³ Layanan pembelajaran memiliki tujuan untuk mengembangkan kebiasaan dan sikap belajar peserta didik serta meningkatkan hasil belajar mereka semaksimal mungkin.

Berdasarkan data UNESCO kualitas pendidikan di Indonesia masih memprihatinkan, yaitu berada di urutan ke 10 dari 14 negara berkembang di dunia pendidikan. Oleh karena itu kualitas layanan pendidikan di Indonesia harus menjadi aspek yang diperhatikan untuk terus diperbaiki agar dapat menghasilkan lulusan dan generasi yang berkompeten dalam bidangnya. Keberhasilan program kegiatan yang diadakan juga harus dirasakan oleh seluruh siswa di sekolah. Keberhasilan siswa perlu untuk dibuktikan, baik dalam hal melanjutkan studi ke jenjang lebih tinggi dan diharapkan mampu mendapat peluang pekerjaan yang baik. Melihat keberhasilan lulusan tersebut

¹² Kemendikbud, "Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan" (2018): 1–43.

¹³ Ibid.

akan menjadi tolak ukur yang dipandang masyarakat sebagai pelanggan jasa pendidikan dalam melihat kualitas dari lembaga pendidikan sehingga mempercayakan pendidikan anak-anak di sekolah tersebut. Kepercayaan ini akan meningkatkan citra sekolah menjadi semakin baik dimata masyarakat yang melihat kualitas layanan pendidikan yang diberikan.¹⁴ Partisipasi dan dukungan dari masyarakat selaku konsumen pendidikan sangat dibutuhkan oleh sekolah dalam mewujudkan sekolah yang bermutu.

Menurut Mayer mutu sekolah dapat berpengaruh pada pengetahuan peserta didik melalui pelatihan maupun bakat yang diberikan guru, berlangsung di ruang kelas, atmosfer dan seluruh budaya sekolah.¹⁵ Meningkatkan pelayanan pendidikan harus dimulai dengan komitmen yang tinggi dari segenap civitas akademik sebuah lembaga pendidikan ditambah dukungan masyarakat sebagai konsumen pendidikan. Komitmen ini yang harus dimiliki sekolah sebagai syarat utama dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu agar dapat meningkatkan prestasi siswanya.¹⁶

Efektif atau tidaknya pembelajaran biasanya dilihat dari tingkat pencapaian siswa. Menurut Reigeluth ada empat komponen yang dapat digunakan untuk melihat keefektifan pembelajaran, yaitu kecepatan kerja, tingkat alih belajar, kecermatan penguasaan perilaku yang dipelajari (tingkat kesalahan unjuk kerja), dan tingkat retensi dari yang dipelajari.¹⁷ Daya tarik

¹⁴ Sudjiani, Subarto, and Kusjono, "Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah."

¹⁵ David Wijaya, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Media Pengetahuan, 2017),77.

¹⁶ Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Meningkatkan Mutu Dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014) , 135-136.

¹⁷ Hamzah B. Uno, *Model Pembelajaran: Menciptakan Proses Belajar Mengajar Yang Kreatif*

proses pembelajaran biasanya dapat diukur dengan melihat kecenderungan siswa dalam belajar.

Menurut Sardiman prestasi dapat diartikan sebagai kemampuan nyata sebagai hasil interaksi dari bermacam faktor yang berpengaruh, baik itu faktor internal atau eksternal individu dalam proses belajar. Prestasi dapat dicapai dengan ketekunan yang dilakukan oleh seorang pelajar yang mengejar prestasi pada kemampuan dan bidangnya masing-masing. Prestasi bisa dikatakan sebagai sebuah hasil yang telah diicipai oleh seseorang sebagai bukti dari hasil usaha yang dilakukan. Menurut Hasibuan prestasi akademik adalah hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan selanjutnya dilakukan evaluasi kepada siswa oleh guru.¹⁸ Prestasi belajar atau prestasi akademik yaitu proses belajar yang dijalani pelajar dan mendapatkan hasil perubahan seperti dalam bidang pengetahuan, daya analisis, penerapan, pemahaman dan evaluasi.

Dalam mencapai prestasi akademik dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, faktor internal antara lain yaitu konsep diri, intelegensi, efikasi diri dan lainnya sedangkan faktor eksternal yaitu lingkungan akademik, keluarga (orangtua) dan status sosial. Adapun faktor lain yang

Dan Efektif (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 156.

¹⁸ Devi Ratih Retnowati, Ach. Fatchan, and Komang Astina, "Prestasi Akademik Dan Motivasi Berprestasi Mahasiswa S1 Pendidikan Geografi Universitas Negeri Malang," *Jurnal Pendidikan* 1, no. 3 (2016): 521–525.

berpengaruh dalam prestasi akademik adalah kompetensi guru, pemanfaatan media belajar oleh guru dan pengelolaan kelas.¹⁹

Sebagai upaya mempersiapkan diri dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 SMA Khadijah Surabaya sejak tahun 2017 mulai mengembangkan sistem informasi dalam menunjang layanan pembelajaran yaitu dengan menerapkan *Learning Management System* (LMS). Sehingga saat masa pandemi covid-19 berlalu selama kurang lebih dua tahun dan memaksa seluruh kegiatan untuk dilaksanakan jarak jauh atau *online* termasuk kegiatan pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, maka SMA Khadijah sudah memiliki bekal karena sebelumnya telah memanfaatkan sistem informasi dalam proses pembelajaran.²⁰ Selanjutnya hal ini juga menjadi kemudahan bagi SMA Khadijah telah menerapkan metode *Blended Learning* yaitu proses pembelajaran yang menggabungkan antara metode pembelajaran tradisional secara tatap muka di kelas secara langsung dan pembelajaran *online* yang memanfaatkan media atau teknologi, dan hal ini sudah biasa dilakukan di SMA Khadijah sebelumnya dengan memanfaatkan LMS yang dimiliki.

Metode *Blended Learning* di SMA Khadijah dilakukan dengan melaksanakan proses pembelajaran secara tatap muka di kelas antara guru dengan peserta didik kemudian tugas dan materi pembelajaran masih dapat direview dan diakses oleh siswa setelah pulang sekolah di LMS milik SMA

¹⁹ Devi Marganing Tyas, "Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar," *Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta* (2020).

²⁰ Wawancara dengan Siti Khayunah, Wakil Kepala Hubungan Masyarakat SMA Khadijah Surabaya, pada tanggal 14 April 2021

Khadijah. Dengan menerapkan LMS dalam menunjang proses pembelajaran *online* dapat memberrikan kemudahan interaksi antara guru dengan peserta didik dalam proses belajar mengajar, serta membantu memudahkan dalam mengawasi perkembangan belajar secara individu yang dapat diakses tanpa terbatas tempat dan waktu.²¹ Sehingga hal ini dapat menjadikan kualitas belajar mengajar menjadi lebih efektif dan efisien.

Untuk menunjang pembelajaran secara *online* SMA Khadijah dalam mengelola pembelajaran memanfaatkan LMS. Sehingga ketika sekolah dipaksa untuk memanfaatkan teknologi dalam mengelola pembelajaran *online*, SMA Khadijah sudah terbiasa menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran sebelumnya, hanya menyesuaikan keadaan saja yaitu ketika biasanya LMS yang dimiliki hanya dimanfaatkan sebagai penunjang kegiatan di kelas saat pertemuan tatap muka, namun saat pandemi LMS digunakan sebagai media yang dapat menghubungkan guru dengan siswa untuk berinteraksi dalam proses pembelajaran jarak jauh, dan pada saat penerapan *blended learning* LMS akan digunakan dalam pemberian tugas ataupun materi pembelajaran dan juga penilaian bagi siswa.²²

Jenis LMS yang diterapkan di SMA Khadijah adalah *E-learning Moodle*. Ada beberapa kelebihan yang dimiliki oleh *E-learning Moodle* dibandingkan jenis lain sehingga SMA Khadijah memilih untuk menerapkannya. Salah satu alasan untuk memilih menerapkan *E-Learning*

²¹ Fajar Indra Kurniawan, "Implementasi Learning Manajement System Dalam Mengelola Unit Kegiatan Belajar Mandiri (UKBM) Pada Kurikulum Sistem Kredit Semester (SKS) Di SMA Negeri Mojoagung," *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah* 2, no. 2 (2018): 84.

²² Wawancara dengan Siti Khayunah, Wakil Kepala Hubungan Masyarakat SMA Khadijah Surabaya, pada tanggal 14 April 2021

Moodle untuk menunjang proses pembelajaran karena *E-Learning Moodle* ini merupakan jenis LMS yang cukup sederhana, termasuk LMS yang paling banyak digunakan di dunia dan juga banyak pihak yang mengembangkan sehingga selalu ada update versi terbaru yang dikembangkan.

Sebagai upaya memberikan layanan pendidikan yang baik, SMA Khadijah berusaha untuk menjadi lembaga pendidikan bertaraf internasional dan telah mengimplementasikan *International Standard Organization (ISO 9001:2015)* dengan tetap berasaskan Islam Aswaja dalam membentuk sumber daya manusia yang santun, unggul, dan kompetitif. Untuk mewujudkan kebijakan tersebut, maka SMA Khadijah Surabaya berkomitmen untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dengan memberikan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang proses pembelajaran, mewujudkan budaya peduli lingkungan, meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan, serta selalu berusaha senantiasa menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SMA Khadijah juga memiliki misi untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar yang inovatif, kontekstual efektif dan efisien, dengan Memanfaatkan *multy resources* bernuansa Islami. Sebagai sekolah islam yang berada dalam naungan Nahdlatul Ulama (NU) SMA.Khadijah banyak menerapkan kegiatan pembiasaan untuk siswa maupun guru. Selain untuk mendukung dan mendasari peningkatan prestasi akademik siswa, hal ini dimaksudkan untuk memperkuat karakter dan membentengi siswa dari paham-paham radikal yang berasal dari luar. SMA Khadijah juga merupakan

sekolah NU yang menjadi pusat sertifikasi Cambridge atau CIEC (Cambridge International Examinations Center) yaitu sebuah program pendidikan yang diselenggarakan oleh University of Cambridge. Ujian yang diadakan pada program ini yaitu ujian tertulis yang meliputi mata pelajaran kimia, biologi, fisika, bahasa Inggris, matematika, dan ekonomi. Selanjutnya University of Cambridge akan memberikan sertifikat resmi kepada siswa yang berhasil lulus dan bisa digunakan untuk mendaftar ke perguruan tinggi di seluruh dunia.²³

Dari uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa Di SMA Khadijah Surabaya”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian fokus pada Implementasi *Blended Learning*, Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa yang diuraikan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Blended Learning* di SMA Khadijah Surabaya?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?
3. Bagaimana meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?

²³ Hasil wawancara dengan Siti Khayunah, Wakil Kepala Hubungan Masyarakat SMA Khadijah Surabaya, pada tanggal 14 April 2021

4. Bagaimana implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi *Blended Learning* di SMA Khadijah Surabaya.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya.
3. Menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Ilmiah
 - a. Hasil penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam, Jurusan Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya wawasan keilmuan dalam bidang pendidikan, khususnya tentang *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan keilmuan tentang Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa.

b. Bagi Pengelola Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pengelola lembaga pendidikan yang ingin ataupun masih kesulitan untuk mengimplementasikan *Blended Learning*. Dalam

Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa.

c. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih atau masukan dalam mengimplementasikan *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penjelasan secara singkat mengenai konsep dan penegasan istilah, sehingga dapat membantu memudahkan dalam memahami dan membatasi pembahasan pada penelitian ini agar sesuai dengan fokus penelitian yang ada. Penelitian ini berjudul “Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya” dengan definisi konseptual sebagai berikut:

1. *Blended Learning*

Istilah *Blended Learning* pada awalnya dikenal sebagai konsep metode pembelajaran hiprida yang merupakan perpaduan antara pembelajaran tatap muka secara langsung dan jarak jauh, yang pada akhir-akhir ini dikenal sebagai *Blended Learning*. *Blended* artinya kombinasi atau campuran sedangkan *learning* artinya pembelajaran. Selanjutnya pendapat serupa juga dinyatakan oleh Graham yang menyatakan bahwa *Blended Learning* merupakan kombinasi atau

perpaduan dari dua model pembelajaran yang berbeda yaitu menggabungkan pembelajaran tradisional yang sering dilakukan yaitu secara tatap muka (*face to face*) dan melalui pembelajaran *online* yang mengedepankan pada pemanfaatan teknologi dalam penyampaian materinya.²⁴

2. Kualitas Layanan Pembelajaran

Menurut W. Edward Deming kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Edward Sallis kualitas atau mutu yaitu sebuah metodologi yang dapat membantu lembaga dalam membuat rencana perubahan dan mengatur jadwal untuk menghadapi tekanan-tekanan berlebihan dari luar. Dalam meraih mutu atau kualitas melibatkan keharusan untuk melaksanakan segala hal dengan baik, dan sebuah lembaga harus menempatkan pelanggan secara proporsional dan tepat agar mutu yang baik dapat dicapai.²⁵

Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai perilaku produsen dalam upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri.

Menurut Tjiptono Kualitas Pelayanan adalah usaha memenuhi produk atau jasa yang diiringi dengan keinginan pelanggan serta kesesuaian dalam cara menyampaikannya agar bisa sesuai dengan

²⁴ Walib Abdullah, "Model Blended Learning Dalam Meningkatkan Efektifitas pembelajaran," *Ejournal.Kopertais4* 7, no. 1 (2018): 855–866, ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/fikrotuna/article/download/3169/2359/

²⁵ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*.

harapan dan kepuasan pelanggan.²⁶

Arti belajar menurut M. Surya adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk mencapai suatu perubahan secara keseluruhan pada tingkah laku yang baru, sebagai hasil dari pengalaman tersebut dalam interaksi dengan lingkungannya.²⁷ Maka dari itu setiap individu di lembaga pendidikan sebaiknya memahami makna dari bimbingan dan dapat secara tepat menempatkan diri dalam pelaksanaannya. Dipertegas oleh Made Alit Mariana yang menyatakan bahwa pembelajaran dapat menggambarkan upaya guru untuk membuat para siswanya belajar. Pembelajaran yang dimaksudkan tidak akan berarti apabila tidak menghasilkan para siswa yang mau belajar. Selanjutnya pembelajaran yang mengedepankan hasil dan memberikan peluang tinggi bagi guru dan peserta didik untuk inovatif, aktif, serta memberi sarana dan prasarana yang diperlukan dengan baik. Dalam artian guru memberikan rangsangan tersebut agar aspek kognitif, afektif dan psikomotorik yang dimiliki peserta didik bisa dikembangkan semua.

Adapun menurut Prayitno arti dari layanan pembelajaran adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan para peserta didik untuk dapat mengembangkan diri berkaitan dengan kebiasaan dan sikap belajar yang baik, materi belajar yang sesuai dengan kesulitan dan kecepatan belajarnya, serta berbagai aspek kegiatan dan tujuan belajar

²⁶ Fandy Tjiptono and Gregorius. Chandra, "Service, Quality & Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan. Kajian Teoritis," *Edisi 4* (2011): 506.

²⁷ Suyono, "Keterlaksanaan Layanan Pembelajaran Dalam Bimbingan Belajar Oleh Guru Kelas Berdasarkan Tanggapan Siswa Di Sekolah Dasar," *Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial, Sains, dan Humaniora* 3, no. 1 (2017): 177–180.

lainnya.²⁸ Layanan pembelajaran memiliki tujuan untuk mengembangkan kebiasaan dan sikap belajar siswa serta meningkatkan hasil belajar mereka semaksimal mungkin. Dalam hal ini yang dimaksudkan belajar tidak semata-mata hanya berkaitan dengan materi pembelajaran saja, tetapi juga berkaitan dengan pengembangan keseluruhan pribadi setiap siswa secara utuh.

Jadi kualitas layanan pembelajaran adalah usaha untuk dapat mengembangkan sikap belajar dan meningkatkan hasil belajar siswa semaksimal mungkin dalam cara menyampaikannya agar dapat sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

3. Prestasi Akademik Siswa

Dalam KBBI Siswa adalah murid atau pelajar (terutama pada tingkat sekolah dasar dan menengah). Ali menyatakan bahwa siswa adalah mereka yang diserahkan oleh orang tua secara khusus untuk mengikuti pembelajaran yang diadakan di sekolah dengan tujuan untuk menjadi manusia yang berpengetahuan, berpengalaman, berketrampilan, berakhlak, berkepribadian, dan mandiri.

Sardiman menyatakan bahwa prestasi adalah kemampuan nyata sebagai hasil interaksi antara bermacam faktor yang memiliki pengaruh dalam proses belajar, baik itu faktor internal (dari dalam) atau (faktor eksternal) dari luar individu.²⁹ Prestasi dapat dicapai dengan ketekunan dari seorang pelajar yang mengejar prestasi sesuai dengan bidang dan

²⁸ Ibid.

²⁹ Tyas, "Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar."

kemampuannya masing-masing. Prestasi dapat diartikan juga sebagai sebuah hasil yang sudah dicapai seseorang sebagai bukti hasil dari usaha yang telah dilakukan. Prestasi akademik atau prestasi belajar yaitu proses belajar yang dijalani pelajar dan membawa perubahan dalam bidang pengetahuan, daya analisis, penerapan, pemahaman dan evaluasi.

Menurut Hasibuan prestasi akademik adalah hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan kemudian dilakukan evaluasi kepada siswa oleh guru.³⁰ Topor dkk. menyebutkan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur prestasi akademik siswa, yaitu skala penilaian guru terhadap kinerja akademik, nilai prestasi standar tes dan nilai raport. Dalam mencapai prestasi akademik siswa dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, faktor internal antara lain yaitu konsep diri, efikasi diri, intelegensi dan lainnya sedang faktor eksternal yaitu lingkungan akademik, keluarga (orangtua) dan status sosial. Adapun faktor lain yang berpengaruh dalam prestasi akademik yaitu kompetensi guru, pemanfaatan media belajar oleh guru, dan pengelolaan kelas.

Jadi prestasi akademik siswa adalah kemampuan nyata sebagai hasil interaksi antara bermacam faktor yang memiliki pengaruh dalam proses belajar, baik itu faktor internal (dari dalam) atau (faktor eksternal) dari luar individu. hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan kemudian dilakukan

³⁰ *Ibid*, 3.

evaluasi kepada siswa oleh guru

F. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian adalah penguraian dari beberapa penelitian sebelumnya dengan tema bahasan yang sama, sehingga diperoleh persamaan dan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang diharapkan dapat menjadi pelengkap dari sudut pandang dan inovasi yang berbeda. Sehingga penelitian ini dapat dinyatakan sebagai penelitian yang murni dilakukan oleh peneliti dan bukan sebuah duplikasi dari penelitian sebelumnya. Maka beberapa penelitian terdahulu dapat dijabarkan secara singkat sebagai berikut:

1. Penelitian yang berjudul Implementasi Pembelajaran *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa MAN 2 Kota Jambi Di Era New Normal Pandemi Covid-19 oleh Nanda Rayani (2021) seorang mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.³¹

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian tindakan kelas sedangkan metode penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Nanda Rayani berfokus pada pembelajaran *Blended Learning* dan hasil belajar siswa sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi *Blended Learning*, meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa. Teori yang digunakan oleh Nanda Rayani adalah teori *Blended*

³¹ Nanda Rayani, "Implementasi Pembelajaran Blended Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa MAN 2 Kota Jambi Di Era New Normal Pandemi Covid-19" (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021).

Learning dari Torraro, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori Graham. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Nanda Rayani ini yaitu berlokasi di MAN 2 Kota Jambi sedangkan pada penelitian ini berlokasi di SMA Khadijah Surabaya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nanda Rayani ini menunjukkan bahwa dari penggunaan model *Blended Learning* dapat meningkatkan aktivitas dan hasil belajar siswa (Ranah Afektif, Kognitif dan Psikomotorik) siswa di kelas X MIA 1 Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Jambi.

2. Penelitian yang berjudul Implementasi Metode Pembelajaran Blended Learning Berbasis Aplikasi E-Learning Madrasah Di MAN 1 Bandar Lampung oleh Nur Aisyah (2021) seorang mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.³² Metode penelitian yang digunakan sama dengan metode penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aisyah berfokus pada Metode Pembelajaran Blended Learning Berbasis Aplikasi E-Learning, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi *Blended Learning*, meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa. Teori yang digunakan oleh Nur Aisyah adalah teori *Blended Learning* dari Moebis dan Weibelzahl, sedangkan penelitian ini menggunakan teori *Blended Learning* dari Graham. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Nur Aisyah yaitu berlokasi di MAN 1 Bandar Lampung, sedangkan pada penelitian ini berlokasi di SMA Khadijah Surabaya. Hasil penelitian

³² Nur Aisyah, "Implementasi Metode Pembelajaran Blended Learning Berbasis Aplikasi E-Learning Madrasah Di Man 1 Bandar Lampung" (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2021).

yang dilakukan oleh Nur Aisyah ini menunjukkan bahwa Implementasi Metode Blended Learning Berbasis Aplikasi E-Learning Madrasah Di MAN 1 Bandar Lampung sudah dilaksanakan dengan baik dan menyesuaikan dengan kondisi pandemi covid-19. Adapun faktor pendukung internal dalam proses Implementasi Metode Blended Learning Berbasis Aplikasi E-Learning Madrasah yaitu antara lain motivasi, intelegensi, sikap, bakat dan sarana prasarana yang menunjang proses belajar peserta didik secara daring dari rumah. Sedangkan faktor eksternal merupakan dukungan dari luar yaitu dapat berupa dari teman, guru, keluarga, dan lingkungan sosial sekitar tempat tinggal peserta didik. Untuk faktor penghambat internal meliputi motivasi, kecerdasan, minat, sampai bakat dari setiap individu. Sedangkan untuk faktor eksternal terdapat tiga faktor, yang pertama adalah faktor dari keluarga yaitu ekonomi keluarga, kurangnya perhatian dari orang tua, perlengkapan belajar daring, jaringan internet. Faktor kedua adalah guru dan cara mendidik dan faktor yang ketiga adalah lingkungan sosial sekitar tempat tinggal siswa. Solusi untuk menghadapi faktor penghambat ini dapat dilakukan oleh pihak madrasah, guru dan juga siswa. Solusi dari pihak madrasah yaitu dengan mengadakan pelatihan bagi para guru tentang bagaimana cara mengoprasikan teknologi dalam proses pembelajaran, dan memberikan bantuan kuota gratis untuk guru dan peserta didik. Solusi dari Guru yaitu dengan membagi peserta didik kedalam beberapa kelompok kecil untuk belajar bersama atau yang

biasa disebut sebagai tutor sebaya. Sedangkan solusi yang dilakukan oleh peserta didik sendiri ketika terjadi *error* pada *e-learning* madrasah maka siswa langsung menanyakan kepada operator *e-learning* di madrasah, belajar dan bertanya dengan teman sejawat yang lebih paham, browsing dari internet, mengikuti les bimbingan belajar, mempelajari ulang dan meminta penjelasan ulang saat jam pelajaran telah selesai, menanyakan kembali kepada guru yang bersangkutan secara langsung.

3. Penelitian yang berjudul Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di MAN 3 Jombang oleh Intan Bela Maulida (2021) seorang mahasiswi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.³³ Penelitian oleh Intan Bela Maulida menggunakan metode yang sama dengan metode penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Bela Maulida berfokus pada implementasi manajemen mutu terpadu dan meningkatkan prestasi akademik siswa, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi *Blended Learning*, meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa. Teori yang digunakan yaitu teori prestasi akademik dari Mas'ud Hasan Abdul Dahar, Purwodarminto dan Oemar Hamalik. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori prestasi akademik dari Hasibuan. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Intan Bela Maulida yaitu di MAN 3 Jombang, sedangkan pada penelitian ini berlokasi di SMA Khadijah Surabaya. Hasil penelitian yang dilakukan

³³ Intan Bela Maulida, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di MAN 3 Jombang" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021).

oleh Intan Bela Maulida ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di MAN 3 Jombang sudah dilaksanakan sesuai dengan indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pemberian pelayanan dan pelaksanaan program untuk kepentingan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Banyak respon positif dari wali murid dan para murid juga turut aktif berpartisipasi dalam meraih prestasi akademik di MAN 3 Jombang.

Dari beberapa penelitian terdahulu, perbedaan ketiga penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah objek penelitian yang berbeda. Selain itu belum ada penelitian yang mengenai ketiga variabel yang sama yaitu peningkatan layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa melalui implementasi *blended learning*.

Berdasarkan uraian di atas, menunjukkan bahwa beberapa penelitian terdahulu tidak memiliki fokus atau konsentrasi yang sama terhadap *blended learning*. Maka, adanya penelitian mengenai implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pelengkap dari penelitian sebelumnya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberi gambaran tentang penelitian ini serta membantu mempermudah pembaca dalam memahami skripsi dengan judul

“Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa Di SMA Khadijah Surabaya”. Maka peneliti menyusun pembahasan dalam masing-masing BAB sebagai berikut:

BAB I merupakan BAB Pendahuluan yang berisi latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan Kajian Pustaka yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari beberapa sub-bab yaitu, *pertama Blended Learning*, yang meliputi: Pengertian dan prinsip *Blended Learning*, Karakteristik *Blended Learning*, Tahapan *Blended Learning*. *Kedua* Kualitas Layanan Pembelajaran, yang meliputi: Pengertian Kualitas Layanan, Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan, Pengertian Layanan Pembelajaran, Dimensi Kualitas Layanan. *Ketiga* Prestasi Akademik Siswa, yang meliputi: Pengertian Prestasi Akademik Siswa, Macam-macam Prestasi Akademik Siswa, Faktor-faktor yang Memengaruhi Prestasi Akademik Siswa.

BAB III merupakan BAB Metode Penelitian yang memaparkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pembahasan dalam BAB ini meliputi jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, tes keabsahan data, dan pedoman penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Blended Learning*

1. Pengertian dan Prinsip *Blended Learning*

Blended artinya kombinasi atau campuran dan *learning* berarti pembelajaran. Menurut Annisa *blended learning* yaitu sistem pembelajaran yang mengkombinasikan antara metode pembelajaran secara bertatap muka (*face to face*) dan pembelajaran *online* (memanfaatkan media internet).³⁴ *Blended Learning* menekankan pada interaksi yang terjalin antara guru dengan peserta didik yang melakukan pembelajaran dalam satu ruangan dengan melalui penggabungan antara metode pembelajaran tatap muka dan *online*.

Pendapat serupa dinyatakan oleh Graham yang menyebutkan bahwa *Blended Learning* adalah perpaduan atau kombinasi dari dua model pembelajaran berbeda yaitu mengkombinasikan pembelajaran tradisional yang sering dilakukan yaitu secara *face to face* (tatap muka) dan melalui pembelajaran *online* yang lebih mengutamakan pada pemanfaatan teknologi dalam penyampaian materinya.³⁵ John Merrow juga menyatakan bahwa *Blended Learning* merupakan pembelajaran

³⁴ Nurhadi, "Blended Learning Dan Aplikasinya Di Era New Normal Pandemi Covid-19."

³⁵ Abdullah, "Model Blended Learning Dalam Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran"

campuran atau perpaduan dari pembelajaran kelas tradisional dengan pembelajaran modern yang berbasis teknologi. Sejalan dengan hal itu, Moebs & Weibelzahl menyatakan bahwa *Blended Learning* merupakan pendekatan yang menyatukan pembelajaran secara tatap muka dengan kegiatan pembelajaran yang memanfaatkan media komputer dalam ruang lingkup pembelajaran.³⁶

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat dikatakan bahwa *Blended Learning* merupakan suatu strategi pembelajaran dengan cara menggabungkan pembelajaran tradisional secara tatap muka dan pembelajaran *online* yang berbasis teknologi yang bertujuan untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Blended Learning mulai diterapkan secara luas di Indonesia pada awal pandemi covid-19. Pemerintah melakukan segala upaya untuk mengantisipasi penularan virus yang menyebar sangat cepat dengan mengubah sistem pelaksanaan pendidikan. Kegiatan pembelajaran harus dilaksanakan secara daring (dalam jaringan). Seiring dengan membaiknya pandemi covid-19 pemerintah melalui Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek) menjelaskan tentang pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) Terbatas pada satuan pendidikan dengan mengikuti Ketentuan dan Keputusan Bersama Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi, Menteri kesehatan, Menteri Agama, Menteri Dalam

³⁶ Lia Amalia Harahap, "Konsep Pembelajaran Blended Learning Di Sekolah Dasar: Upaya Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di Desa Terpencil," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 3, no. 3 (2019): 940–944.

Negeri Republik Indonesia Nomor 06/KB/2021, Nomor HK 01.08/MENKES/6678/2021, Nomor 443-5847 Tahun 2021, Nomor 1347 Tahun 2021 tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19.³⁷

Sebagai sebuah inovasi dalam proses pembelajaran *Blended Learning* memiliki beberapa prinsip yang dapat menjadi daya tarik dalam upaya menciptakan kegiatan pembelajaran yang lebih baik. Prinsip *Blended Learning* ada pada komunikasi yang terjalin antara peserta didik dengan guru melalui gabungan antara pembelajaran *online* dan *offline*.

Menurut berbagai penelitian dibandingkan pembelajaran tradisional metode *Blended Learning* dianggap lebih efektif dalam mengoptimalkan pembelajaran. Tingkat efektifitas tersebut didukung dengan kelebihan yang dimiliki yaitu, sebagai berikut³⁸:

- a. Penyampaian materi belajar bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan koneksi internet.
- b. Peserta didik lebih leluasa dalam memahami bahan ajar atau materi secara mandiri dengan membaca kembali materi yang disampaikan secara *online*.
- c. Kegiatan diskusi bisa dilaksanakan secara *offline* atau *online* dan dilakukan diluar jam pelajaran, kegiatan diskusi dapat dilakukan oleh

³⁷ “Kemendikbudristek Kembali Dorong Pelaksanaan PTM Terbatas Ikuti Ketentuan SKB Empat Menteri Terakhir Disunting,” *Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*, last modified 2022, <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2022/03/kemendikbudristek-kembali-dorong-pelaksanaan-ptm-terbatas-ikuti-ketentuan-skb-empat-menteri> .

³⁸ Said Ahmad Zulfi Fathullah, “Penggunaan Model Pembelajaran Blended Learning Pada Era Revolusi Industri 4.0,” *Jurnal Socius* 9, no. 1 (2020): 61.

- peserta didik dengan guru ataupun antar peserta didik.
- d. Guru bisa mengelola dan mengawasi proses belajar yang dilakukan peserta didik diluar jam pelajaran.
 - e. Guru bisa mengarahkan peserta didik untuk mempelajari bahan belajar sebelum dimulainya pembelajaran tatap muka dengan mempersiapkan terlebih dahulu tugas-tugas pendukung.
 - f. Target penyampaian bahan belajar bisa dicapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
 - g. Pembelajaran bisa menjadi lebih fleksibel dan tidak kaku.

2. Karakteristik *Blended Learning*

Lembaga pendidikan dapat memanfaatkan teknologi dalam proses belajar mengajar dengan menggunakannya sebagai media, metode dan sumber belajar untuk memberikan kemudahan dan pemerataan akses pembelajaran sehingga dapat memunculkan strategi dan konsep baru dalam pendidikan.³⁹ Pemanfaatan teknologi dalam dunia pendidikan telah merubah cara belajar dari proses pembelajaran tradisional atau pembelajaran konvensional yang mengutamakan metode tatap muka kemudian menjadi metode pembelajaran yang berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi. Saat ini sudah banyak media belajar berbasis digital yang dikembangkan dan dapat memudahkan peserta didik untuk belajar secara mandiri sehingga menjadikan pembelajaran *online* maupun pembelajaran *offline* yang mudah bagi peserta didik.

³⁹ Pepen Supendi, "Manajemen Sistem Informasi Pendidikan Islam Dalam Tinjauan Alquran Pepen Supendi" II, no. 01 (2017): 80–91.

Konsep pembelajaran *online* sendiri adalah proses pembelajaran yang memanfaatkan internet, dimana para siswa berada di tempat atau ruang dan mungkin waktu yang berbeda dengan guru.⁴⁰ Pembelajaran *online* lebih mengutamakan pada kemampuan siswa dalam menerima dan mengolah informasi yang diberikan. Simonon, dkk., menyatakan bahwa kunci sukses pada pembelajaran *online* tidak hanya tentang teknologi apa yang digunakan, tetapi bagaimana penggunaan dan apa informasi yang disampaikan melalui teknologi tersebut.

Namun Noer menyatakan bahwa pembelajaran *online* memiliki beberapa kendala komunikasi langsung antara guru dengan peserta didik, karena guru perlu adanya feedback dari peserta didik begitu pula sebaliknya.⁴¹ Pembelajaran *online* dirasa masih kurang memuaskan meskipun materi belajar sudah tersedia sehingga peserta didik bisa belajar dari mana saja, hal ini dikarenakan peserta didik juga perlu adanya interaksi secara langsung dengan guru. Sekalipun saat ini pembelajaran *online* juga sudah dilengkapi dengan ruang diskusi dan berbagai pengembangan *video conference* untuk siswa dengan siswa, atau siswa dengan guru yang masih perlu berinteraksi langsung satu sama lain.

Blended Learning dapat menjadi sebuah solusi dari kelemahan-kelemahan yang masih ada pada pembelajaran *online* karena

⁴⁰ Yuni Fitriani, "Analisa Pemanfaatan Learning Management System (LMS) Sebagai Media Pembelajaran *Online* Selama Pandemi Covid-19," *Journal of Information System, Informatics and Computing* 4, no. 2 (2020): 1.

⁴¹ Abdullah, "Model Blended Learning Dalam Meningkatkan."

menggabungkan dengan pembelajaran tatap muka dan *online*. Pembelajaran *online* tersusun dari beberapa media yang telah dilengkapi dengan berbagai alat pengontrol yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna (*user*) sehingga dapat mengakses materi belajar darimana saja, sedangkan pada media offline tidak perlu alat pengontrol dan tidak perlu terkoneksi dengan jaringan internet misalnya materi tutorial dalam bentuk CD atau media yang sudah dibuat melalui aplikasi yang dapat dimanfaatkan oleh peserta didik tanpa perlu tersambung pada jaringan internet.

Mayes dan Marison menyatakan bahwa banyak guru yang tertarik pada pelaksanaan pembelajaran *online*, kemudian ditambahkan Bates dan Sangra yang menyatakan bahwa pembelajaran *online* masih tetap membutuhkan pembelajaran secara langsung guna memberikan ruang komunikasi antara guru dengan peserta didik.⁴² Pembelajaran yang memanfaatkan perkembangan teknologi kemudian digabungkan dengan pembelajaran tatap muka dapat menghasilkan suatu pembelajaran yang lebih efektif dan efisien. Guru dengan siswa dapat berinteraksi walaupun pada waktu dan tempat yang berbeda, ditambah juga dapat dilengkapi dengan pembelajaran tatap muka untuk dapat menjawab kemungkinan terjadinya beberapa masalah dalam penyampaian materi belajar secara *online*.

⁴² Nurhadi, "Blended Learning Dan Aplikasinya Di Era New Normal Pandemi Covid-19."

Carman menyatakan bahwa terdapat lima kunci dalam pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan *Blended Learning*⁴³:

- a. *Live Event*, pembelajaran langsung atau tatap muka secara sinkronous dalam waktu dan tempat yang sama ataupun waktu sama tapi tempat berbeda.
- b. *Self-Paced Learning*, yaitu mengkombinasikan dengan pembelajaran mandiri (*self-paced learning*) yang memungkinkan peserta didik belajar kapan saja, dimana saja secara *online*.
- c. *Collaboration*, mengkombinasikan kolaborasi, baik kolaborasi pendidikpeserta didik maupun kolaborasi antar peserta didik.
- d. *Assessment*, pendidik harus mampu meramu kombinasi jenis assessmen *online* dan *offline* baik yang bersifat tes maupun non-tes (proyek kelas).
- e. *Performance Support Materials*, pastikan bahan belajar disiapkan dalam bentuk digital, dapat diakses oleh peserta didik baik secara *offline* maupun *online*.

Blended Learning mendukung berbagai manfaat dari *e-learning* termasuk dalam mengurangi biaya, efisiensi waktu dan menciptakan kenyamanan tempat bagi peserta didik serta pemahaman masing-masing individu dan motivasinya. Dalam *Blended Learning* tersebut, dengan umpan balik yang diberikan oleh guru maka peserta didik mempunyai kebebasan yang cukup untuk belajar dari waktu ke

⁴³ I Ketut Widiara, "Blended Learning Sebagai Alternatif Pembelajaran Di Era Digital," *Purwadita* 2, no. 2 (2018): 50–56.

waktu.⁴⁴

Didalam *Blended Learning* terdapat pembelajaran secara *online* dan tatap muka secara lebih rinci memiliki beberapa unsur yaitu tatap muka dikelas, pemanfaatan aplikasi (web), belajar mandiri, kerjasama, tutorial, dan evaluasi. Fasilitator atau guru disini berperan sebagai mediator yang mengelola beberapa unsur tersebut dan memberi arahan pada peserta didik bagaimana cara mengoperasikan aplikasi yang digunakan. Fasilitator juga memberikan penjelasan tentang materi sama seperti saat pembelajaran tatap muka tetapi hanya menggunakan media untuk tambahan tugas atau materi yang terstruktur pada peserta didik.

3. Tahapan *Blended Learning*

Seperti yang dikatakan oleh Grant Ramsay dasar dalam model *Blended Learning* yaitu mengacu pada pembelajaran berbasis Teknologi, Informasi, dan Komunikasi yaitu⁴⁵:

- a. Tahapan *seeking of information*, tahapan ini yaitu proses mencari informasi dari banyak referensi yang terdapat pada media tertulis baik fisik ataupun elektronik, adapun acuan untuk memilih informasi yang baik dan kritis yaitu dilihat dari *content of validity/reliability*, *content of relevation*, and *academic clarity*. Guru berperan aktif sebagai pusat dari peserta didik yang mampu memberikan masukan dan nasehat untuk membatasi peserta didik dari informasi yang

⁴⁴ Agus Purnomo, Nurul Ratnawati, and Nevy Farista Aristin, "Pengembangan Pembelajaran Blended Learning Pada Generasi Z," *Jurnal Teori dan Praksis Pembelajaran IPS* 1, no. 1 (2016): 70–76.

⁴⁵ Fathullah, "Penggunaan Model Pembelajaran Blended Learning Pada Era Revolusi Industri 4.0."

dipelajari.

- b. Tahapan *acquisition of information*, lebih menekankan pada peserta didik baik secara individu atau kelompok berusaha untuk memahami, menemukan, serta membandingkan dengan ide atau gagasan dalam pikiran mereka, kemudian menginterpretasikan informasi atau pengetahuan dari beberapa referensi yang berbeda, sehingga mereka mampu untuk mengkomunikasikan atau menyampaikan menggunakan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi tentang gagasan atau ide yang didapat.
- c. Tahap terakhir yaitu *synthesizing of knowledge*, dengan merekonstruksi pengetahuan yang didapat melalui proses asimilasi dan akomodasi dari hasil analisis, diskusi, dan perumusan kesimpulan.

B. Kualitas Layanan Pembelajaran

1. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan

Menurut Philip B. Crosby kualitas adalah *conformance to requirement* yaitu sesuai dengan apa yang menjadi syarat atau standar yang tidak terdapat kecacatan, bentuk kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan yang ada. W. Edward Deming juga menyatakan bahwa kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁴⁶ Sedangkan menurut Edward Sallis kualitas atau mutu yaitu sebuah metodologi yang dapat membantu lembaga dalam merencanakan

⁴⁶ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 326-327.

perubahan dan mengatur agenda untuk menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.⁴⁷ Dalam upaya meningkatkan mutu maka melibatkan keharusan untuk melaksanakan dengan baik dalam segala hal, dan sebuah lembaga harus menempatkan pelanggan secara proporsional dan tepat agar mutu yang baik dapat dicapai.

Dari beberapa pandangan mengenai pengertian kualitas di atas, dapat dilihat beberapa kesamaan, yakni:

- a. Kualitas meliputi upaya memenuhi dan melebihi harapan dari pelanggan.
- b. Kualitas meliputi jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan keadaan yang selalu dapat berubah (sesuatu yang dianggap memiliki kualitas tinggi saat ini belum tentu dianggap memiliki kualitas yang baik di waktu yang berbeda)
- d. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, produk, proses, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Definisi pelayanan menurut Kotler yaitu sebagai perilaku produsen dalam upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri.⁴⁸ Produk yang ditawarkan tidak memiliki wujud dan tidak menyebabkan adanya kepemilikan apapun. Pada umumnya sebuah pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi dan menyebabkan

⁴⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*.

⁴⁸ Minarti, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*.

terjadinya pengulangan transaksi yang lebih sering. Menurut Tjiptono Kualitas Pelayanan adalah usaha memenuhi produk atau jasa yang diiringi dengan keinginan pelanggan serta kesesuaian dalam cara penyampaianya agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.⁴⁹

Dalam sebuah layanan (*service*) terdapat dua aspek, yaitu pihak yang memberikan layanan dan pihak yang diberikan layanan. Pada dunia pendidikan, maka substansi layanannya yaitu bidang pendidikan. Adanya hubungan timbal balik pada dua posisi tersebut akan memengaruhi hasil pendidikan. Dapat dikatakan bahwa apabila penyelenggaraan layanan dilaksanakan secara berkualitas, maka hasil yang diharapkan akan berkualitas pula. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari pendidikan dasar hingga perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas layanan pendidikan yang akan diberikan kepada peserta didik atau pelanggan pendidikan. Kegiatan dalam dunia pendidikan perlu dipusatkan pada dihasilkannya sejumlah lulusan sebagai hasil akhir pendidikan, maka untuk mencapai hal tersebut harus diarahkan untuk fokus terhadap kualitas layanan dalam proses pelaksanaan belajar mengajar. Disamping itu, dilihat dari aspek persaingan antar lembaga, maka kualitas layanan pembelajaran juga perlu diperhatikan untuk menarik minat siswa baru, karena kualitas layanan akan berpengaruh terhadap pandangan masyarakat atau siswa selaku pelanggan terhadap lembaga.

⁴⁹ Tjiptono and Chandra, "Service, Quality & Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan. Kajian Teoritis."

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan disebutkan bahwa standar pelayanan minimal pendidikan yang disingkat SPM Pendidikan adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak didapatkan oleh siswa.⁵⁰

Sebagai upaya dalam menjaga kualitas layanan jasa pendidikan yang bersifat *people-based service* yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pendidikan, yaitu⁵¹:

- a. Melakukan investasi melalui proses rekrutmen, seleksi, pemotivasian, pelatihan dan pengembangan tenaga pendidik dan kependidikan. Dengan begitu maka sekolah akan memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional, kompeten dan mampu memberikan pelayanan yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa dengan mempromosikan program-program yang dimiliki sekolah, meningkatkan profesionalisme dan kualifikasi tenaga pendidik dan kependidikan, meningkatkan jumlah tenaga pendidik dan kepakaran melalui penelitian di bidang pendidikan. Untuk menetapkan standar layanan pada program yang sedang dikembangkan di sekolah antara lain dengan kegiatan menyusun Standar Operational Prosedur (SOP)

⁵⁰ Kemendikbud, "Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan."

⁵¹ Yahya Sudarya, "Service Quality Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoritis," *Jurnal Pendidikan Dasar*, no. 8 (2017): 2.

sebagai salah satu kegiatan pada program penjaminan mutu. Setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam menyelenggarakan pendidikan memiliki SOP yang terdapat indikator mutu pada masing-masing kegiatan, sehingga satuan pendidikan mempunyai ciri mutu dengan standar yang jelas.

c. Melakukan *service customization*, memperbaiki interaksi dan relasi antara lembaga pendidikan kepada masyarakat dan dunia kerja sehingga proses penyelenggaraan pendidikan dan produk dari dunia pendidikan sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi aspek utama dalam dunia pendidikan sehingga lembaga pendidikan dapat menghasilkan lulusan yang bisa diterima di masyarakat dan dunia kerja. *Service customization* berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Lulusan lembaga pendidikan yang siap pakai merupakan tujuan lembaga pendidikan, maka pendidikan harus berorientasi pada kebutuhan, tuntutan perkembangan zaman dan pesatnya perkembangan teknologi.

d. Melakukan *treasur study*, monitoring kepuasan konsumen, baik dilakukan secara tidak langsung maupun dengan melakukan penelitian dan survey ke lapangan. Cara ini akan lebih efektif untuk melihat umpan balik dari konsumen sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan maupun pengembangan pada program yang dilaksanakan di lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan harus melaksanakan upaya monitoring kepuasan dan

kebutuhan pelanggan untuk dapat melihat sejauh mana hasil atau lulusan lembaga pendidikan bisa berguna saat terjun dalam dalam kehidupan sehari-hari ataupun dunia kerja.

Adapun jenis layanan pendidikan secara garis besar ada enam layanan pendidikan menurut Marzuki Mahmud, yaitu⁵²:

a. Layanan informasi

Layanan informasi dapat diberikan secara lisan ataupun tertulis. Informasi lisan bisa didapatkan secara tatap muka dari kontak langsung, sedangkan informasi tertulis bisa di dapatkan dari berbagai buku pedoman, seperti situs web, papan pengumuman, pamflet, spanduk, brosur.

b. Layanan sarana prasarana

Layanan sarana prasarana yaitu layanan dalam bentuk menyediakan fasilitas fisik dan/atau sarana prasarana yang dibutuhkan, seperti: laboratorium, perpustakaan, gedung sekolah, lapangan dan sebagainya.

c. Layanan administrasi

Layanan administrasi meliputi pelayanan pembuatan surat, pembayaran SPP, dan sebagainya.

d. Layanan bimbingan

Layanan bimbingan ini diawali mulai dari program orientasi sekolah, bimbingan dalam menghadapi masalah, khususnya kendala

⁵² Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).

dalam belajar dan mengatasi berbagai masalah pribadi, bimbingan praktik keilmuan, dan bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM).

e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilaksanakan dengan mengadakan kegiatan ekstrakurikuler bagi peserta didik.

f. Layanan kesejahteraan

Layanan kesejahteraan yang dapat diberikan kepada peserta didik antara lain dengan memberi beasiswa bagi peserta didik yang berprestasi khususnya bagi kalangan yang kurang mampu serta dengan pemberian keringanan SPP.

2. Pengertian Layanan Pembelajaran

Menurut M. Surya belajar adalah sebuah proses yang dilakukan oleh individu untuk mendapatkan suatu perubahan tingkah laku secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu itu sendiri dalam hubungan interaksi dengan lingkungan.⁵³ Maka dari itu setiap individu di lembaga pendidikan sebaiknya memahami makna dari bimbingan dan mampu secara tepat menempatkan diri dalam pelaksanaannya. Made Alit Mariana menegaskan bahwa pembelajaran merupakan gambaran dari upaya guru dalam membimbing para peserta didiknya untuk belajar. Pembelajaran yang dimaksudkan tidak akan

⁵³ Suyono, "Keterlaksanaan Layanan Pembelajaran Dalam Bimbingan Belajar Oleh Guru Kelas Berdasarkan Tanggapan Siswa Di Sekolah Dasar."

berarti apabila tidak menghasilkan para siswa yang mau belajar. Selanjutnya pembelajaran yang mengedepankan hasil akan memberikan peluang tinggi bagi guru dan peserta didik untuk inovatif, aktif, serta memberi sarana dan prasarana yang diperlukan dengan baik. Dalam artian guru memberikan rangsangan tersebut agar aspek afektif, kognitif dan psikomotorik siswa bisa dikembangkan semua.

Adapun menurut Prayitno layanan pembelajaran adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan bagi peserta didik untuk dapat mengembangkan diri berkaitan dengan kebiasaan dan sikap belajar yang baik, bahan belajar yang sesuai dengan tingkat kesulitan dan kecepatan belajar setiap peserta didik. Sedangkan menurut Sujatmiko dan Lili Nurlaili layanan pembelajaran adalah kombinasi dari aktivitas belajar mengajar.⁵⁴ Dengan artian kegiatan belajar yaitu kegiatan aktif peserta didik dalam membangun suatu makna atau pemahaman terhadap suatu peristiwa atau suatu objek, sedangkan kegiatan mengajar yaitu upaya mewujudkan suasana yang memotivasi, inisiatif, dan tanggung jawab pada peserta didik untuk dapat selalu memanfaatkan seluruh potensi yang ada pada diri siswa dalam membangun setiap gagasan atau ide melalui kegiatan belajar sepanjang hayat.

Membahas tentang kualitas pembelajaran artinya berkaitan dengan persoalan bagaimana melaksanakan kegiatan pembelajaran

⁵⁴ Ibid.

dengan baik dan mewujudkan hasil yang baik pula.⁵⁵ Untuk dapat melaksanakan pembelajaran dengan baik dan menciptakan luaran yang baik pula, maka perbaikan pendidikan perlu diarahkan pada pengelolaan proses belajar mengajar. Dalam hal ini strategi pembelajaran yang dikembangkan di sekolah memiliki peran penting untuk menciptakan lulusan yang mampu berdaya saing sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Suparman strategi pembelajaran merupakan keseluruhan proses belajar mengajar yang melibatkan bermacam aspek sebagai bagian dari langkah yang digunakan untuk menciptakan hasil belajar yang baik. Menurut Kozna strategi pembelajaran dapat dikatakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan untuk memberi bantuan atau fasilitas kepada peserta didik untuk mewujudkan tujuan dari pembelajaran yang ingin dicapai.⁵⁶

3. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas atau mutu merupakan paduan sifat sebuah produk atau biasa disebut juga sebagai atribut. Sebuah produk bisa dikatakan berkualitas jika telah memenuhi indikator mutu yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator atau atribut tersebut lalu dijadikan sebagai sebuah objek atau sasaran tolak ukur yang bisa menunjukkan seberapa tinggi kualitas dari sebuah produk. Terdapat beberapa perbedaan indikator kualitas barang dan jasa. Indikator kualitas barang bisa diukur secara

⁵⁵ Uno, *Model Pembelajaran: Menciptakan Proses Belajar Mengajar Yang Kreatif Dan Efektif*.

⁵⁶ Ibid.

matematis dan bersifat kuantitatif, sedangkan pada produk jasa meskipun diukur secara matematis tetapi biasanya pengukuran jasa tidak dilakukan dengan kuantitatif. Hal ini dikarenakan indikator produk jasa yang menjadi tolak ukur utama lebih condong kepada sesuatu yang sifatnya perilaku atau hubungan antara pihak yang menyelenggarakan jasa dengan pihak yang menerima jasa.⁵⁷

Menurut Kencana Syafiie dan Welasari sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi beberapa ketentuan berikut⁵⁸:

- a. *Reliability* (keandalan)
- b. *Responsiveness* (tanggapan baik)
- c. *Competence* (kecakapan yang berwenang)
- d. *Acces* (jalan untuk memulai)
- e. *Courtesy* (sopan santun)
- f. *Communication* (hubungan baik)
- g. *Security* (kepercayaan)
- h. *Credibility* (jaminan)
- i. *Understanding* (pengertian)
- j. *Appearance* (penampilan yang baik)

Dalam pembahasan kualitas atau mutu pembelajaran akan maka menyangkut pada tiga dimensi strategi yaitu strategi penyampaian

⁵⁷ Tyas, "Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar."

⁵⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depo: Raja Grafindo Persada, 2016).

pembelajaran, strategi pengorganisasian, dan strategi pengelolaan pembelajaran. Strategi tersebut merupakan hal pokok yang menjadi dimensi dalam peningkatan kualitas layanan pembelajaran. Adapun indikator dari tiga dimensi tersebut adalah sebagai berikut⁵⁹:

Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Pembelajaran

| Dimensi Perbaikan Kualitas Pembelajaran | Indikator Perbaikan Kualitas Pembelajaran |
|---|---|
| Strategi Pengorganisasian Pembelajaran | Menyusun bahan ajar yang akan dibagikan dalam satu semester |
| | Menyusun bahan ajar yang akan dibagikan setiap pertemuan |
| | Memberikan pokok-pokok materi yang akan diajarkan kepada peserta didik |
| | Membuatkan rangkuman atas materi –materi yang diajarkan setiap kali pertemuan |
| | Menetapkan materi yang akan dibahas bersama |
| | Memberikan tugas kepada siswa terhadap materi tertentu yang akan dibahas secara mandiri |
| | Membuat format penilaian pada setiap penguasaan materi |
| Strategi Penyampaian Pembelajaran | Menggunakan berbagai metode dalam menyampaikan pembelajaran |
| | Menggunakan berbagai media dalam pembelajaran |
| | Menggunakan berbagai teknik dalam pembelajaran |
| Strategi Pengelolaan Pembelajaran | Memberikan motivasi atau menarik perhatian |
| | Menjelaskan tujuan pembelajaran kepada peserta didik |
| | Mengingatkan kompetensi prasyarat |
| | Memberikan stimulus |
| | Memberikan petunjuk belajar |
| | Menimbulkan penampilan siswa |
| | Memberikan umpan balik |
| | Menilai penampilan |
| Menyimpulkan | |

⁵⁹ Uno, *Model Pembelajaran: Menciptakan Proses Belajar Mengajar Yang Kreatif Dan Efektif*.

C. Prestasi Akademik Siswa

1. Pengertian Prestasi Akademik Siswa

Sardiman menyatakan bahwa prestasi adalah kemampuan nyata sebagai hasil interaksi antara bermacam faktor yang berpengaruh, baik itu faktor eksternal (dari luar) atau internal (dari dalam) individu dalam proses belajar. Menurut Hasibuan prestasi akademik adalah hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan kemudian dilakukan evaluasi kepada siswa oleh guru.⁶⁰

Efektif atau tidaknya pembelajaran biasanya dilihat dari tingkat pencapaian siswa. Menurut Reigeluth ada empat komponen yang dapat digunakan untuk melihat keefektifan pembelajaran, yaitu kecepatan kerja, tingkat alih belajar, kecermatan penguasaan perilaku yang dipelajari (tingkat kesalahan unjuk kerja), dan tingkat retensi dari yang dipelajari.⁶¹ Daya tarik pembelajaran pada umumnya dapat diukur dari melihat kecenderungan siswa dalam belajar. Topor dkk. menyebutkan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur prestasi akademik siswa, yaitu skala penilaian guru terhadap kinerja akademik, nilai prestasi standar tes dan nilai raport.

Prestasi dapat diraih dengan keuletan dari seorang pelajar yang mengejar prestasi sesuai dengan kemampuan dan bidang masing-masing.

⁶⁰ Tyas, "Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar."

⁶¹ Uno, *Model Pembelajaran: Menciptakan Proses Belajar Mengajar Yang Kreatif Dan Efektif*.

Prestasi akademik atau prestasi belajar yaitu proses belajar yang dijalani pelajar dan menghasilkan perubahan dalam bidang pengetahuan, pemahaman, penerapan, daya analisis dan evaluasi. Prestasi akademik bisa dikatakan sebagai ukuran besarnya penguasaan dari pembelajaran yang telah ditempuh oleh peserta didik.

2. Macam-Macam Prestasi Akademik

Menurut Crow prestasi akademik dapat di kategorikan sebagai berikut⁶²:

a. Kemampuan bahasa

Bahasa merupakan alat untuk membentuk dan membangun hubungan untuk memperluas pengetahuan. Semakin seseorang menuntut pada penalaran lebih tinggi, maka akan sangat bergantung pada penggunaan bahasa.

b. Kemampuan matematika

Kemampuan berhitung memiliki fungsi untuk menekankan pemikiran dalam menghadapi situasi yang membutuhkan pengalaman yang berkaitan dengan perhitungan angka.

c. Kemampuan ilmu pengetahuan atau sains

Sains atau ilmu pengetahuan merupakan hal yang penting untuk dimiliki setiap orang, karena hidup di dalam dunia ini sangat

⁶² Djiwandono, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2002).

dipenuhi dengan produk-produk ilmiah. Melalui literasi sains maka pengetahuan siswa tentang dunia akan bertambah.

3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Prestasi Akademik Siswa

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi prestasi akademik siswa, yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yang memengaruhi proses dan hasil belajar siswa, yaitu⁶³:

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu:

1) Faktor Fisiologi

Faktor fisiologi ini berkaitan dengan fisik, untuk dapat menjalani proses pembelajaran dengan baik, maka seseorang perlu memperhatikan dan memelihara kesehatan tubuh. Anak yang sedang dalam keadaan sehat dan segar tentunya akan berbeda belajarnya dengan anak yang sedang dalam keadaan tidak sehat. Keadaan fisik yang lemah bisa menjadi penghambat dalam menjalankan proses belajar.

2) Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor non-fisik yang dapat memengaruhi intensitas belajar seorang anak yang diantaranya meliputi kecerdasan, minat, motivasi, mental dan sikap.

⁶³ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).

b. Faktor Eksternal

Selain faktor yang berasal dari dalam diri, terdapat faktor yang berasal dari luar diri yang dapat memengaruhi pencapaian prestasi akademik, antara lain:

1) Faktor Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga dapat menjadi faktor yang memengaruhi pencapaian prestasi akademik siswa. Faktor ini dapat berupa sosial ekonomi keluarga, perhatian orangtua, dan suasana didalam keluarga.

2) Faktor Lingkungan Sekolah

Sekolah merupakan tempat siswa dalam menjalankan proses pembelajaran, maka tentu lingkungan sekolah juga menjadi faktor yang memengaruhi pencapaian prestasi akademik siswa. Adapun faktor yang dapat memengaruhi antara lain kelengkapan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas di kelas, kompetensi pendidik dan tenaga pendidik, program pendidikan, kurikulum dan metode pembelajaran.

3) Faktor Lingkungan Masyarakat

Pandangan masyarakat mengenai pentingnya sebuah pendidikan dapat berpengaruh pada kesungguhan guru dan peserta didik dalam pembelajaran. Masyarakat yang berpandangan rendah terhadap pendidikan mungkin tidak akan mengirim anaknya untuk menuntut ilmu ke sekolah dan guru

cenderung dipandang rendah. Partisipasi dari seluruh masyarakat juga akan memengaruhi prestasi siswa, apabila masyarakat turut aktif berpartisipasi dan mendukung kegiatan pendidikan, maka akan dapat menciptakan pendidik dan siswa yang lebih berkualitas.

D. Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa

Hal yang menjadi perhatian utama dalam pembangunan pendidikan salah satunya adalah bagaimana pendidikan bisa menciptakan sumber daya manusia yang dapat menyelesaikan masalah dan memiliki daya saing.⁶⁴ Adapun alternatif pertama dalam meningkatkan daya saing dari sumber daya manusia yang ada adalah strategi meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri. Hasil dari kualitas pendidikan yang baik adalah sumber daya manusia yang baik, maka perbaikan sistem pendidikan secara keseluruhan akan menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki daya saing. Salah satu cara meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan meningkatkan manajemen pembelajaran dan kurikulum.

Melihat perkembangan teknologi yang semakin pesat beberapa waktu terakhir, memungkinkan adanya peluang baru dalam perspektif pembelajaran, termasuk hubungan antara guru dan siswa.⁶⁵ *Blended Learning* merupakan

⁶⁴ Intan Firda Alifyanti, Finda Hadiatin Afifah, and Nurmutmainna Ramadoan, "Pemanfaatan Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Materi Fluida Dinamis Untuk Peningkatan Minat Dan Prestasi Belajar Fisika Siswa Sekolah Menengah," *Prosiding SNFA (Seminar Nasional Fisika dan Aplikasinya)* 3, no. 1 (2019): 155.

⁶⁵ Nasir Sulisworo D. and Maryani, "Identification of Teacher's Problems in Indonesia on Facing

suatu strategi pembelajaran yang memiliki tujuan untuk bisa mencapai tujuan pembelajaran dengan cara mengkombinasikan pembelajaran tradisional tatap muka secara langsung dan pembelajaran berbasis teknologi dengan penyampaian informasi yang dilaksanakan secara daring (*online*).

Pandemi covid-19 menjadi awal pemanfaatan teknologi besar-besaran di seluruh bidang, termasuk pada bidang pendidikan. Seiring berjalannya waktu, dengan mempertimbangkan angka penyebaran covid-19 pemerintah mulai menerapkan *New normal* sebagai langkah untuk kembali memulai kegiatan secara normal kembali dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. *New Normal* atau normal baru adalah pelaksanaan kegiatan secara normal dengan sedikit melakukan perubahan perilaku dengan tetap mengutamakan protokol kesehatan demi mencegah penyebaran Covid-19. Termasuk dalam dunia pendidikan yang mulai dapat melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara tatap muka. Di masa transisi *new normal* ini metode *blended learning* menjadi metode yang dianggap paling tepat untuk diterapkan karena menggabungkan antara pembelajaran tatap muka dan pembelajaran *online*.⁶⁶

Blended Learning dapat menjadi sebuah solusi pembelajaran yang sesuai gaya belajar dan kebutuhan siswa. *Blended Learning* yaitu pembelajaran yang menggabungkan antara pembelajaran yang dilakukan tatap muka secara langsung dengan pembelajaran *online*.⁶⁷ Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dalam lingkup pembelajaran dapat

Global Community,” *International Journal of Research Studies in Education* 6, no. 2 (2018): 15.

⁶⁶ Nurhadi, “Blended Learning Dan Aplikasinya Di Era New Normal Pandemi Covid-19.”

⁶⁷ Abdullah, “Model Blended Learning Dalam Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran”

memudahkan dalam menyampaikan materi belajar dan mengelola kegiatan belajar mengajar.⁶⁸

Layanan pembelajaran adalah suatu layanan yang diberikan lembaga pendidikan kepada siswa agar siswa mampu berkembang dalam hal kecerdasan, sikap ataupun kebiasaan baik. Layanan pembelajaran bertujuan untuk mengembangkan kebiasaan dan sikap belajar peserta didik dan seoptimal mungkin meningkatkan hasil belajar siswa. Maka dengan terlaksananya layanan pembelajaran yang baik memungkinkan siswa mampu secara optimal mengembangkan diri berkaitan dengan sikap, kemampuan berfikir, kebiasaan belajar yang baik, hingga memahami kemampuan diri dalam belajar.

Prestasi siswa dapat dikatakan sebagai besarnya penguasaan dari pembelajaran yang telah ditempuh oleh siswa. Ada beberapa faktor yang dapat memberi pengaruh pada proses belajar dan prestasi siswa yaitu faktor internal dan faktor eksternal.⁶⁹ Faktor internal meliputi unsur fisiologis seperti kondisi fisik dan kondisi panca indra, dan unsur psikologis meliputi kecerdasan, bakat, minat, motivasi dan kemampuan kognitif. Sedangkan faktor eksternal yaitu ada unsur lingkungan yang meliputi lingkungan alami dan sosial budaya, dan unsur instrumental meliputi kurikulum, sarana dan prasarana, kurikulum, dan guru.

⁶⁸ Kurniawan, "Implementasi Learning Manajement System Dalam Mengelola Unit Kegiatan Belajar Mandiri (UKBM) Pada Kurikulum Sistem Kredit Semester (SKS) Di SMA Negeri Mojoagung."

⁶⁹ Abin Syamsudin Makmun, *Psikologi Kependidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012).

Blended Learning dapat menjadi sebuah solusi dari kelemahan-kelemahan dari pembelajaran *online* karena merupakan penggabungan dari pembelajaran tatap muka dan pembelajaran *online*. Pembelajaran dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan menggabungkan pembelajaran tatap muka akan dapat menghasilkan suatu pembelajaran yang lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam dunia pendidikan mulai mengubah cara belajar mulai dari pembelajaran tradisional yang mengutamakan pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang berbasis digital. Maka dengan menerapkan metode *Blended Learning* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran akan mewujudkan proses belajar mengajar menjadi lebih efektif dan efisien sehingga akan membantu dalam upaya peningkatan prestasi akademik siswa.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan metode yang dapat dijadikan sebagai acuan tata cara yang akan dilakukan untuk memperoleh data yang valid sesuai yang dibutuhkan hingga dapat menyusunnya menjadi suatu karya tulis ilmiah yang bisa dipertanggungjawabkan. Metode penelitian ini ibaratkan sebuah senjata bagi peneliti, apabila senjata tidak disusun dengan baik, maka tentu akan memengaruhi hasil penelitian. Maka dari itu sangat penting memilih metode yang sesuai dan tepat pada setiap penelitian yang dilakukan.

Metode penelitian dapat dipahami sebagai sebuah ilmu pengetahuan yang membahas mengenai cara yang harus dijalankan oleh peneliti dalam proses penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dilakukan dengan cermat, logis, pemikiran yang kritis, penuh kehati-hatian dan tersusun secara sistematis.⁷⁰ Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjudul “Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya”. Penelitian menggunakan metode penelitian

⁷⁰ Imam Bawani, *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam* (Sidoarjo: Khazanah Ilmu Sidoarjo, 2016).

kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peristiwa, fenomena, kepercayaan, aktivitas sosial, persepsi, sikap dan pemikiran manusia secara individu atau kelompok. Data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dalam penelitian kualitatif peneliti terlibat dalam suatu fenomena yang diteliti sehingga diharapkan peneliti selalu bisa memusatkan perhatian pada kenyataan atau kejadian dalam konteks yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin menjelajahi fenomena yang bersifat deskriptif dan tidak dapat di kuantifikasikan seperti karakteristik suatu objek, budaya, pengertian suatu konsep yang beragam, formula suatu resep, langkah kerja dan lain sebagainya.⁷¹

Creswell (2008) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan untuk memahami dan mengeksplorasi suatu gejala sentral.⁷² Untuk mengerti gejala sentral tersebut maka peneliti melakukan wawancara kepada partisipan dengan pertanyaan yang agak luas dan umum. Informasi yang didapatkan lalu dikumpulkan dan biasanya berupa teks atau kata, kemudian data tersebut dianalisis. Hasil analisis itu dapat berupa deskripsi atau penggambaran atau dapat pula dalam bentuk tema. Dari data tersebut kemudian peneliti membuat interpretasi untuk menangkap arti yang dimaksud. Peneliti kemudian membuat perenungan pribadi dan menjabarkan dengan penelitian ilmuwan lain yang telah dibuat sebelumnya. Hasil akhir

⁷¹ M. Djunaidi Ghony and Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017).

⁷² J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif; Jenis, Karakteristik & Keunggulan* (Jakarta: Grasindo, 2010).

dari penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis. Metode kualitatif menempatkan partisipan benar-benar sebagai subjek dan bukan objek. Metode penelitian ini memberikan ruang yang besar bagi partisipan. Partisipan akan lebih leluasa menjawab pertanyaan dari peneliti karena tidak hanya menjawab pertanyaan yang sudah disiapkan dan memilih jawaban yang sudah tersedia.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti merupakan seseorang yang melakukan penelitian secara langsung tentang obyek penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi, wawancara, hingga pengumpulan dokumen dengan mengunjungi lokasi penelitian secara langsung dari awal hingga memperoleh data yang dibutuhkan. Maka kehadiran peneliti sangat penting guna mendapatkan data yang sesuai dengan kondisi nyata di lokasi dan bertindak sebagai perancang, pelaksana, pengumpul data, penafsir, penganalisis data hingga pelapor hasil penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu Implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya, maka lokasi pada penelitian ini yaitu di SMA Khadijah Surabaya yang beralamat di Jalan Achmad Yani No. 2-4, Wonokromo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Peneliti menjadikan SMA Khadijah sebagai tempat penelitian karena SMA

Khadijah merupakan Sekolah Rujukan Nasional, memiliki akreditasi A, dan aktif menerapkan *Blended Learning*. Maka peneliti dapat menggali dan mengumpulkan data-data yang diperlukan.

D. Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah sumber dari mana data dalam penelitian ini diperoleh. Data dikumpulkan apabila tujuan dan arah penelitian sudah jelas dan informan sudah bersedia untuk membagikan informasi yang peneliti butuhkan. Adapun data dan sumber data dalam penelitian adalah, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan secara langsung. Informan ini yaitu orang yang menjadi sumber data atau orang yang memberi informasi terkait penelitian dan dianggap paling mengetahui tentang data yang diperlukan. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari informan atau sumber data primer yaitu kepala sekolah, Waka Kesiswaan, Waka Kurikulum, beberapa guru, dan beberapa siswa.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti yang menjadi penunjang dari data primer. Data sekunder tidak diperoleh peneliti secara langsung dari informan. Dalam penelitian ini yang

menjadi data sekunder yaitu dokumentasi penelitian berupa data profil sekolah, data tenaga pendidik dan kependidikan, data tentang *Blended Learning*, data tentang layanan pembelajaran, dan data prestasi akademik siswa.

Table 3.1 Informan Penelitian

| No. | Informan Penelitian |
|-----|--------------------------------------|
| 1. | Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya |
| 2. | Waka Kurikulum SMA Khadijah Surabaya |
| 3. | Guru SMA Khadijah |
| 4. | Siswa SMA Khadijah |

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian, karena peneliti akan melakukan berbagai cara untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data, bahan, informasi, dan keterangan yang dibutuhkan dan dapat dipercaya.⁷³

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

| No. | Fokus Penelitian | Deskripsi Pertanyaan | Jenis Data yang Dipergunakan | Sumber Data | Teknik Pengumpulan Data |
|-----|--|--|--|--|------------------------------------|
| 1. | Bagaimana implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? | a. Rumusan tentang visi dan misi sekolah. b. bagaimana bentuk | a. Dokumen visi dan misi. b. implementasi <i>Blended Learning</i> | a. Dokumen Renstra sekolah b. Hasil wawancara dengan informan | Wawancara, observasi, dokumentasi. |

⁷³ Ghony and Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

| No. | Fokus Penelitian | Deskripsi Pertanyaan | Jenis Data yang Dipergunakan | Sumber Data | Teknik Pengumpulan Data |
|-----|---|---|---|--|-----------------------------------|
| | | implementasi <i>Blended Learning</i> ? | | | |
| 2. | Bagaimana Peningkatan Kualitas Layanan Pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya? | a. Gambaran umum tentang kualitas layanan pembelajaran. b. implementasi layanan pembelajaran | a. Bentuk kualitas layanan pembelajaran b. Bentuk implementasi layanan pembelajaran | a. Dokumen layanan pembelajaran b. Hasil wawancara dengan informan | Wawancara, observasi, dokumentasi |
| 3. | Bagaimana Peningkatan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya? | a. Gambaran umum tentang peningkatan prestasi akademik siswa b. Implementasi peningkatan prestasi akademik siswa | a. Bentuk peningkatan prestasi akademik siswa b. Bentuk implementasi peningkatan prestasi akademik siswa | a. Dokumen layanan pembelajaran b. Hasil wawancara dengan informan | Wawancara observasi, dokumentasi |
| 4. | Bagaimana Implementasi <i>Blended Learning</i> dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan | a. Strategi implementasi <i>Blended Learning</i> dalam meningkatkan kualitas layanan | a. Kegiatan implementasi <i>Blended Learning</i> b. Program penerapan <i>Blended Learning</i> dalam | a. Dokumen implementasi <i>Blended Learning</i> yang dapat meningkatkan kualitas | Wawancara observasi, dokumentasi |

| No. | Fokus Penelitian | Deskripsi Pertanyaan | Jenis Data yang Dipergunakan | Sumber Data | Teknik Pengumpulan Data |
|-----|--------------------------|---|---|--|-------------------------|
| | prestasi akademik siswa? | pembelajaran b. Strategi implementasi <i>Blended Learning</i> dalam meningkatkan prestasi akademik siswa | meningkatkan kualitas layanan pembelajaran c. Program penerapan <i>Blended Learning</i> dalam meningkatkan prestasi akademik siswa. d. Reward bagi siswa berprestasi e. Reward bagi guru teladan | layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa b. Hasil wawancara dengan informan | |

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

Pada penelitian kualitatif ini, berdasarkan fokus penelitian peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mewajibkan seorang peneliti untuk turun langsung ke lapangan untuk mengamati secara langsung hal-hal yang berhubungan dengan peristiwa, tempat, ruang, kegiatan, pelaku, waktu, tujuan, benda dan perasaan. Observasi

adalah cara mengumpulkan data dengan mengamati kegiatan yang sedang berlangsung.⁷⁴ Maka dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan dengan turun secara langsung ke lapangan untuk mendapat data tentang implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa.

Table 3.3 Indikator Kebutuhan Data

| No. | Kebutuhan Data |
|-----|--------------------------------------|
| 1. | Implementasi <i>Blended Learning</i> |
| 2. | Kualitas Layanan Pembelajaran |
| 3. | Prestasi Akademik Siswa |

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data dan informasi. Penggunaan metode wawancara ini berdasarkan pada dua alasan. Pertama, peneliti tidak hanya dapat menanyakan tentang apa yang diketahui tetapi juga dapat menggali apa yang jauh tersembunyi dalam subyek penelitian. Kedua, pertanyaan yang diajukan bisa mencakup lintas waktu, berkaitan dengan masa kini, masa lampau ataupun masa yang akan datang. Pada tahap wawancara ini dapat mengatur wawancara dengan orang-orang yang dianggap dapat menambah informasi dan wawasan peneliti tentang fenomena yang dikaji.⁷⁵ Berdasarkan hal itu, maka pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara pada beberapa narasumber diantaranya: Kepala Sekolah, operator aplikasi, beberapa guru, dan beberapa siswa untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi *Blended Learning* dalam

⁷⁴ Adhi Kusumastuti and Ahmat Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019).

⁷⁵ Ghony and Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa.

Table 3.4 Indikator Kebutuhan Wawancara

| No. | Informan Penelitian | Kebutuhan Data |
|-----|---------------------|---|
| 1. | Kepala Sekolah | 1. Implementasi <i>Blended Learning</i> 2. Kualitas Layanan Pembelajaran 3. Prestasi Akademik Siswa |
| 2. | Waka Kurikulum | 1. Implementasi <i>Blended Learning</i> 2. Kualitas Layanan Pembelajaran 3. Prestasi Akademik Siswa |
| 3. | Guru | 1. Implementasi <i>Blended Learning</i> |
| 4. | Siswa | 1. Implementasi <i>Blended Learning</i> |
| 5. | Kepala Tim IT | 1. Implementasi <i>Blended Learning</i> |

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik untuk pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai data yang berbentuk berkas. Dokumentasi akan lebih banyak berperan dalam menunjang sebagai data utama. Hal ini dikarenakan dokumen lebih dapat memberikan penguatan atau dasar terhadap serangkaian informasi yang didapatkan dari lapangan.⁷⁶ Dalam hal ini dokumentasi yang penting untuk dikumpulkan sebagai bukti-bukti yang valid antara lain berupa gambar, tulisan atau dokumen lain. Maka dalam penelitian ini, peneliti berusaha menyajikan dokumen yang berisi informasi tentang:

Table 3.5 Indikator Kebutuhan Data Dokumentasi

| No. | Kebutuhan Data |
|-----|--|
| 1. | Surat Keputusan Implementasi <i>Blended Learning</i> |
| 2. | Dokumentasi <i>Blended Learning</i> |
| 3. | Dokumen akreditasi |
| 4. | Sertifikat ISO |

⁷⁶ Ibid.

| No. | Kebutuhan Data |
|-----|---|
| 5. | Data tentang layanan pembelajaran |
| 6. | Dokumen KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal) |
| 7. | Dokumen rekap nilai rata-rata rapor siswa |
| 8. | Data tentang prestasi akademik siswa |
| 9. | Profil Sekolah |

F. Teknik Analisis Data

Setelah metode pengumpulan data tersebut dilaksanakan, maka selanjutnya peneliti melanjutkan dengan analisis data. Menurut Sugiyono, analisis data kualitatif merupakan proses penyusunan data secara sistematis yang didapatkan dari hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan dan menjabarkan data berdasar kepentingan yang kemudian dibuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman. Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses penelitian, dalam pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang diperoleh dari hasil terjun ke lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian masih berlangsung. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data mengenai implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan kualitas layanan

pembelajaran dan prestasi akademik siswa kemudian data tersebut dirangkum dan dipilah mana data yang perlu direduksi sehingga memudahkan peneliti dalam menyajikan data dan menarik kesimpulan.

2. Penyajian data

Penyajian data ini berupa uraian singkat, atau bentuk naratif yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh biasanya disajikan dalam bentuk tabel, bagan, Pie chart, grafik dan lain sebagainya. Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh sehingga dapat menggambarkan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan. Sehingga mempermudah penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini berupa uraian atau teks berbentuk naratif yang disesuaikan dengan fokus penelitian. Peneliti menyajikan data mengenai implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa yang disajikan dalam bentuk deskriptif.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah data disajikan, maka dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Dalam tahap analisis data, kesimpulan pada tahap pertama masih bersifat belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci seiring bertambahnya data sehingga kesimpulan menjadi suatu kumpulan informasi yang utuh. Dalam hal ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan terkait implementasi *Blended Learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi

akademik siswa yang diperoleh dari lapangan setelah data direduksi dan disajikan dalam bentuk teks deskriptif.

Peneliti melakukan beberapa langkah dalam melakukan analisis data penelitian, diantaranya yaitu pengembangan sistem pengkodean. Pengkodean dibuat berdasarkan latar penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, fokus penelitian dan waktu kegiatan. Adapun bentuk pengkodean yaitu seperti tabel berikut:

Tabel 3.6 Pengkodean Data Penelitian

| No. | Aspek Pengkodean | Kode |
|-----|--|------------------|
| 1. | Latar Penelitian | |
| | a. Sekolah | S |
| | b. Sambungan Telepon/ <i>Whatsapp</i> | TW |
| 2. | Teknik Pengumpulan Data | |
| | a. Observasi | O |
| | b. Wawancara | W |
| | c. Dokumentasi | D |
| 3. | Sumber Data | |
| | a. Kepala Sekolah | KS |
| | b. Wakil Kepala Kurikulum | WAKU |
| | c. 3 Guru | GP I, II, III |
| | d. 3 Siswa | SI I, II, III |
| | e. Kepala Tim IT | KI |
| 4. | Fokus Penelitian | |
| | a. Implementasi <i>Blended Learning</i> | IBL |
| | b. Kualitas Layanan Pembelajaran | LP |
| | c. Prestasi Akademik Siswa | PA |
| | d. Implementasi <i>Blended Learning</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa | IBLPA |
| 5. | Waktu Penelitian | /08-07-2022 |

Pengkodean ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data hasil penelitian. Misalnya peneliti melakukan wawancara kepada Informan II pada tanggal 10 Juli 2022 di sekolah tentang fokus penelitian Implementasi *Blended Learning*, maka pengkodean yang sesuai dengan pedoman diatas adalah (S.W.WAKU.IBL/10-07-2021).

G. Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, untuk mendapatkan pengakuan terhadap hasil penelitian ini terlihat dari keabsahan data yang dikumpulkan. Data dapat dikatakan valid jika tidak terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan dengan kejadian pada objek penelitian.⁷⁷

Berpegang pada pendapat Lincoln & Guba terdapat beberapa metode dalam mencapai *trustworthiness* (kebenaran) atau pengujian keabsahan data, yaitu⁷⁸:

1. Kredibilitas

Metode ini dilakukan menguji kepercayaan terhadap hasil temuan yang bisa dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan analisis kasus.

2. *Transferability* atau keteralihan

Metode ini berkaitan dengan pertanyaan, hingga hasil temuan bisa digunakan dalam situasi berbeda, dengan harus memberikan uraian yang jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

⁷⁷ Salim and Syahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012).

⁷⁸ Ibid.

3. *Dependability* atau kebergantungan

Metode ini dilakukan dengan melakukan audit pada seluruh proses penelitian, termasuk pada kegiatan peneliti mulai dari menentukan fokus penelitian, turun lapangan, menentukan informan atau sumber data, sampai pada penarikan kesimpulan.

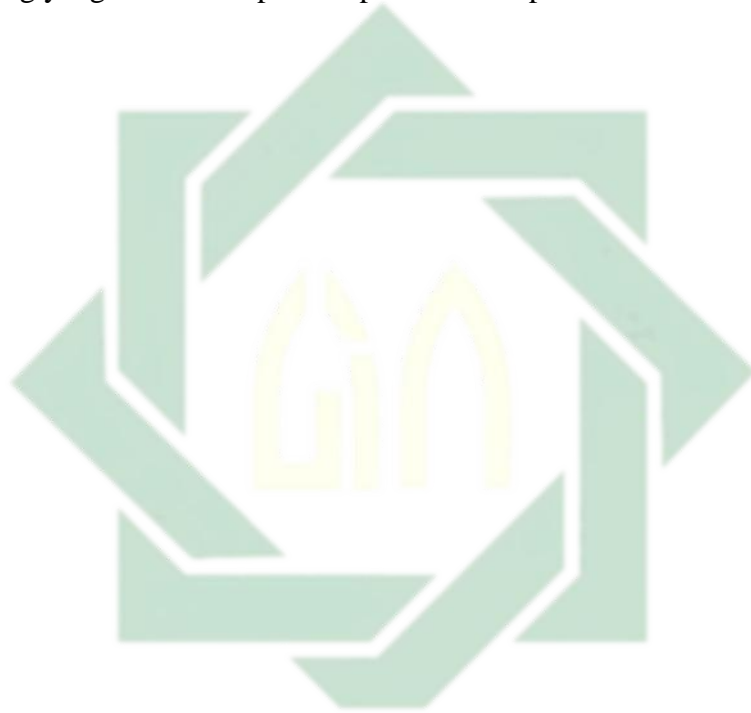
4. *Confirmability*

Metode ini bisa dilakukan bersama metode *dependability* dengan menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses penelitian yang dilakukan. Apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan proses yang ada, maka bisa dikatakan telah memenuhi standar *confirmability*

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kredibilitas dengan teknik triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan waktu, yaitu:

1. Triangulasi sumber, dengan cara melihat kesesuaian kembali data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber yang dideskripsikan sehingga memunculkan kesimpulan selanjutnya.
2. Triangulasi teknik, dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Jika mengambil data dengan wawancara maka dicek kembali dengan observasi untuk memastikan kebenaran data.
3. Triangulasi waktu, karena waktu dapat memengaruhi kredibilitas data, maka pelaksanaan penelitian harus menyesuaikan waktu yang dikira paling memungkinkan untuk mengumpulkan informasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik karena dirasa paling sesuai untuk diterapkan dibanding dengan yang lain, yaitu dengan cara kembali memastikan kebenaran data yang diperoleh melalui beberapa sumber yang dirasa berkompeten dalam bidang yang diteliti sampai didapatkan kesimpulan dari data tersebut.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan ini peneliti menyajikan tentang gambaran umum obyek penelitian. Peneliti memilih SMA Khadijah sebagai obyek penelitian pada penelitian ini, maka yang akan disajikan dalam bab ini yaitu tentang profil SMA Khadijah Surabaya yang didalamnya meliputi sejarah berdirinya sekolah, lokasi sekolah, lambang sekolah, visi dan misi sekolah, tujuan sekolah, struktur organisasi dan administrasi lembaga, keadaan guru dan siswa, sarana dan prasarana, tujuan pendidikan dan kurikulum pendidikan SMA Khadijah Surabaya. Dalam bab ini akan disajikan pula pemaparan hasil penelitian secara deskriptif sesuai dengan fokus penelitian yang ada.

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

a. Profil Sekolah Menengah Atas Khadijah Surabaya

- 1) NSS / NPSN : 304056011037 / 20532141
- 2) Nama Sekolah : SMA Khadijah
- 3) Status Sekolah : Swasta
- 4) Alamat Sekolah
 - a) Jalan : Ahmad Yani No. 2 - 4
 - b) Kelurahan/Desa : Wonokromo
 - c) Kecamatan : Wonokromo
 - d) Kabupaten/Kota : Surabaya

- e) Provinsi : Jawa Timur
- f) Kode Pos : 60243
- 5) No. Telephon : 031-8284261
- 6) Fax : 031-8293154
- 7) E-mail : sma_khadijah@yahoo.co.id
- 8) Website : www.smakhadijah.com
- 9) Akreditasi : Terakreditasi A
- 10) Daya Listrik : 132.000 Watt
- 11) Luas Lahan : 7.566 m²
- 12) Kepala Sekolah
 - a) Nama : M. Ghofar, S.Ag, M.Pd.I
 - b) Nomor SK : 05/777/C/YTPS NU-KH/VI/2017
 - c) Tanggal : 18 Juni 2017
 - d) TMT : 1 Juli 2017
- 13) Yayasan
 - a) Nama Yayasan : Yayasan Taman Pendidikan dan Sosial NU Khadijah
 - b) Ketua Umum : Dra. Hj. Khofifah Indar Parawansa, M.Si
 - c) Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 2 – 4 Surabaya
- 14) Struktur Organisasi

Bagan yang menunjukkan struktur organisasi SMA Kadijah Surabaya terdapat pada lampiran skripsi.

15) Jumlah Siswa

Bagan yang menunjukkan Jumlah siswa per tahun pelajaran 2021/2022 di SMA Khadijah Surabaya terdapat pada lampiran skripsi.

16) Jumlah Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Bagan yang menunjukkan Jumlah tenaga pendidik dan kependidikan di SMA Khadijah Surabaya terdapat pada lampiran skripsi.

17) Sarana dan Prasarana

Bagan yang menunjukkan sarana dan prasarana di SMA Khadijah Surabaya terdapat pada lampiran skripsi.

b. Sejarah Sekolah Menengah Atas Khadijah Surabaya

1) Sejarah Yayasan Khadijah Surabaya

Yayasan Khadijah pertama kali didirikan bernama “Madrasah Muallimat NU”. Yayasan ini didirikan oleh KH. Abdul Wahab Turcham, KH. Ridwan Abdullah, KH. Abdul Fatah Yasin, dan KH. Abdul Aziz Diyar pada tanggal 02 Dzulhijjah 1373 atau tepatnya tanggal 01 Agustus 1954. Pusat kegiatan Madrasah Muallimat NU ini sejak didirikan tahun 1954 – 1960 berada di Jalan Kawatan IV No. 17 Surabaya. Pada tahun 1960 pusat kegiatan dipindahkan ke Jalan Wonokromo No. 82

Surabaya, yang sekarang menjadi Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 2 – 4 Surabaya.

Pada tahun 1961 “Madrasah Muallimat NU” berubah nama menjadi “Taman Pendidikan Putri Nahdlatul Ulama (TPP-NU)” dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan dan penyesuaian dengan perkembangan pendidikan, yang semula khusus di bidang pendidikan guru kemudian diperluas menjadi Taman Kanak-kanak sampai dengan Sekolah Pendidikan Guru (SPG) dan Sekolah Menengah Tingkat Atas (SLTA).

Pada tahun 1972 Taman Pendidikan Putri Nahdlatul Ulama (TPP-NU) berubah menjadi “Taman Pendidikan Putri Khadijah”, disingkat TPP Khadijah, dengan Akte Notaris Gusti Johan No. 03 tanggal 01 Februari 1972, kemudian dibatalkan dan diperbaharui dengan Akte Notaris Gusti Johan No. 62-A tanggal 11 Juni 1975. Selanjutnya disempurnakan dengan Akte Notaris Suyati Subadi, SH No. 1 tanggal 1 Maret 1984, kemudian disempurnakan lagi dengan Akte Notaris Suyati Subadi, SH No. 117 tanggal 30 Maret 1992.

Pada tahun 1987 yayasan yang semula hanya mengelola bidang pendidikan kemudian memperluas jangkauan pengelolaannya di bidang sosial yaitu mendirikan panti asuhan guna membina dan menyantuni anak-anak yatim yang sampai kini berkembang antara lain:

- a) Panti Asuhan Khadijah I.
- b) Panti Asuhan Zainuddin.
- c) Panti Asuhan Khadijah II.
- d) Panti Asuhan Ruqoiyah.
- e) Panti Asuhan Khadijah (Candi Lempung Surabaya).

Pada tahun 1996 TPP Khadijah berubah nama menjadi “Yayasan Taman Pendidikan dan Sosial Khadijah” atau disingkat “Yayasan Khadijah”. Perubahan ini dikukuhkan dengan Akte Notaris Suyati Subadi, SH No. 75 tanggal 18 Januari 1996.

Musyawahar yayasan pada tanggal 17 – 18 November 2000 di Hotel Equator Surabaya menghasilkan perubahan anggaran dasar yang merubah nama yayasan menjadi “Yayasan Taman Pendidikan Dan Sosial Nahdlatul Ulama Khadijah” disingkat “Yayasan Khadijah” sampai dengan sekarang.

2) Sejarah SMA Khadijah Surabaya

SMA Khadijah Surabaya adalah salah satu Sekolah Menengah Atas di bawah naungan Yayasan Taman Pendidikan dan Sosial Nahdlatul Ulama Khadijah Surabaya (YTPS NU Khadijah) disingkat Yayasan Khadijah Surabaya. Sebelumnya SMA Khadijah merupakan Sekolah Pendidikan Guru (SPG) dan seiring perkembangan zaman berubah menjadi Sekolah Menengah Atas (SMA).

Pada tahun 2007 tepatnya pada tanggal 15 Juni 2007, SMA Khadijah Surabaya resmi ditetapkan sebagai Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (R-SMA BI) sesuai dengan SK Direktur Pembinaan Sekolah Menengah Atas, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, nomor 564.a/C4/MN/2007, Tahun Anggaran 2007.

Sebagai wujud dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah, maka SMA Khadijah Surabaya menjalin kerjasama dengan :

- a. *British Council* di bidang Pembelajaran Bahasa Inggris (*starting and finishing lesson*), kegiatan jejaring sekolah tentang Perubahan Iklim (*climate change*), kegiatan Kewirausahaan Sosial (merancang dan mengkaji usaha sosial di sekolah).
- b. *The American Indonesian Exchange Foundation* (AMINEF) di bidang pembelajaran Bahasa Inggris khususnya native speaker dari negara Amerika.
- c. Sekolah Internasional yang ada di Indonesia dan negara lain (Malaysia, China, Australia, Turki & Yordania) dalam rangka pertukaran informasi, hasil karya dan project siswa dan guru.
- d. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan dalam rangka meningkatkan mutu SDM pendidik dan tenaga kependidikan.

- e. Lembaga Pendidikan Tinggi di Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidik sehingga berpengaruh signifikan khususnya terhadap perkembangan kualitas pembelajaran di SMA Khadijah.
- f. Lembaga Pendidikan Ilmu Al Qur'an (PIQ) Singosari yang diasuh oleh KH. Basori Alwi dalam rangka sertifikasi kompetensi tartil Al Qur'an di SMA Khadijah.
- g. University of Cambridge dalam rangka sertifikasi internasional kompetensi siswa pada mata pelajaran Bahasa Inggris, Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, Ekonomi dan TIK serta sertifikasi kompetensi guru dalam proses pembelajaran.
- h. UniSadhuGuna Australia dalam rangka Sertifikasi Internasional ICAS pada mata pelajaran Bahasa Inggris, Matematika dan TIK.
- i. Klinik Pendidikan MIPA dalam rangka Kompetisi Matematika Nalaria Realistik se-Indonesia.
- j. Lembaga sertifikasi manajemen URS dalam rangka sertifikasi ISO 9001 : 2008 tentang manajemen sekolah.
- k. Konsulat Jenderal Amerika, Australia, Jepang & Singapura dalam rangka penguatan dalam kegiatan pembekalan/diklat siswa dan guru.

Pada tahun 2008 SMA Khadijah Surabaya resmi menerima sertifikat ISO 9001:2008 dengan nomor 35793 sebagai wujud untuk meningkatkan kualitas manajemen dalam mengelola sekolah untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam visi dan misi SMA Khadijah Surabaya. Dan sampai dengan sekarang SMA Khadijah masih mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dan telah lulus akreditasi sekolah oleh Badan Akreditasi Nasional dengan kategori nilai A (amat baik).

c. Visi dan Misi SMA Khadijah Surabaya

1) Visi Sekolah

SMA mempunyai visi yang menjadi arah dan pandangan kedepan tentang apa yang akan diwujudkan melalui pelayanan bidang pendidikan, setidaknya dalam kurun waktu lima tahun kedepan. Visi SMA adalah: Terwujudnya Institusi Pendidikan Bertaraf Internasional Dengan Nuansa Islam Aswaja Yang Membentuk Sumber Daya Manusia Santun, Unggul, Dan Kompetitif. Visi ini merupakan implementasi dari Visi Yayasan Khadijah Surabaya, yaitu: Pusat Pendidikan Islam Internasional Yang Mencetak Sumber Daya Manusia Unggul dan Kompetitif.

2) Misi Sekolah

Dalam rangka untuk mewujudkan visi, SMA perlu menetapkan misi yang harus diemban. Dengan kata lain, misi merupakan jabaran yang lebih operasional. Dengan

mempertimbangkan potensi dan kondisi internal, serta tantangan internal maupun eksternal, ditetapkanlah misi SMA sebagai berikut :

- a) Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan Aswaja yang diaplikasikan dalam kehidupan nyata.
- b) Menumbuhkan semangat kebangsaan, kesantunan dan keunggulan kepada warga sekolah.
- c) Menumbuhkan kebiasaan membaca, menulis dan menghasilkan karya.
- d) Menumbuhkan pribadi yang mandiri dan bertanggung jawab.
- e) Melaksanakan proses pembelajaran yang efektif, efisien, inovatif dan kontekstual dengan memanfaatkan multy resources yang bernuansa Islami.
- f) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pembelajaran dan pengelolaan sekolah.
- g) Meningkatkan potensi dan kreatifitas warga sekolah yang unggul dan kompetitif baik di tingkat regional, nasional maupun internasional.
- h) Menyediakan sarana/prasana pendidikan yang berstandar Internasional.
- i) Menerapkan manajemen partisipatif secara profesional yang akuntabel dan mendorong partisipasi publik dalam pengelolaan pendidikan.

d. Tujuan SMA Khadijah Surabaya

1) Tujuan Pendidikan Nasional

Untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

2) Tujuan Pendidikan Menengah Atas

Untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.

3) Tujuan Sekolah

Menjadi sekolah bertaraf internasional bernuansa Islami dan menjadi rujukan sekolah Islam Nasional maupun internasional yang aluminya mengamalkan aswaja, santun, unggul dan kompetitif.

- a) Tercapainya implementasi SKL dan sistem penilaian berbasis kompetensi (KSPBK) & life skill.
- b) Tercapainya implementasi kurikulum yang diadaptasikan dengan kurikulum internasional (Cambridge) untuk Mapel MIPA, IPS dan Bahasa Inggris.
- c) Tercapainya peningkatan penggunaan model-model pembelajaran diluar KBM.

- d) Tercapainya peningkatan kemampuan komunikasi berbahasa asing.
- e) Tercapainya peningkatan keterampilan menggunakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pembelajaran dan pengelolaan sekolah.
- f) Tercapainya peningkatan keterampilan menggunakan peralatan laboratorium.
- g) Tercapainya peningkatan kemampuan guru menyusun silabus dan alat penilaian.
- h) Tercapainya peningkatan perolehan rata-rata ujian akhir nasional.
- i) Tercapainya peningkatan kedisiplinan dan ketertiban siswa dalam mewujudkan program kesiapsiagaan.
- j) Tercapainya peningkatan rata-rata nilai rapor kelas X, XI, dan XII.
- k) Tercapainya peningkatan kuantitas dan kualitas fasilitas / sarana di lingkungan sekolah berstandar internasional.
- l) Tercapainya peningkatan jumlah lulusan yang diterima di perguruan tinggi negeri melalui jalur SNMPTN dan SBMPTN.
- m) Tercapainya peningkatan jumlah lulusan yang diterima di perguruan tinggi luar negeri.

- n) Tercapainya internalisasi budaya tatakrama kepada warga sekolah dan tercapainya internalisasi budaya berwawasan kebangsaan dan tata krama yang bernuansa Islami.
- o) Tercapainya peningkatan kerjasama dengan orang tua, masyarakat sekitar dan institusi lain.
- p) Tercapainya pengembangan kualitas siswa dalam bidang penelitian ilmiah remaja, olimpiade mapel, seni, olahraga, sosial dan beragama.
- q) Tercapainya peningkatan kegiatan 7 K (Keamanan, Kebersihan, Ketertiban, Kedisiplinan, Kekeluargaan, Kerindangan dan Kesehatan).
- r) Terwujudnya lulusan yang ber-IMTAQ, menguasai IPTEK, mampu bersaing di era global serta terwujudnya pengembangan kreativitas siswa dalam bidang PIR, keilmuan, seni, sosial, olahraga dan keagamaan.
- s) Terlaksananya pembelajaran yang : Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan dan Bermakna, kontekstual dan memanfaatkan multi resources yang bernuansa Islami.
- t) Terwujudnya budaya belajar, membaca dan menulis.
- u) Tercapainya pelaksanaan Life Skill dan Pengembangan ICT.

- v) Terwujudnya manajemen sekolah yang partisipatif, transparan dan akuntabel serta mengarah pada manajemen mutu yang telah distandarkan dalam ISO 9001:2015.
- w) Terwujudnya budaya jujur, ikhlas, sapa, senyum dan santun.
- x) Terciptanya budaya disiplin , demokratis dan beretos kerja tinggi.
- y) Terwujudnya peningkatan keseimbangan IQ, EQ, SQ dan Sosial Question.
- z) Terwujudnya kesejahteraan lahir batin bagi warga sekolah.
- aa) Terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan kepada masyarakat.
- bb) Terwujudnya kerja sama yang saling menguntungkan dengan instansi lain.
- ö) Tercapainya Layanan Kesehatan Sekolah yang memadai.

2. Deskripsi Informan

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Juni hingga bulan Juli 2022. Pada awal penelitian, peneliti melakukan observasi awal untuk menentukan lokasi yang sesuai dengan topik penelitian. Peneliti memutuskan untuk menjadikan SMA Khadijah sebagai lokasi penelitian. Kemudian peneliti membuat surat izin untuk melaksanakan penelitian dan mengajukannya kepada sekolah. Ketika lokasi penelitian telah dianggap sesuai dan telah mendapatkan

persetujuan dari sekolah, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian pada bulan Juli 2022.

Pada penelitian ini, peneliti memiliki lima informan atau narasumber yang berkaitan dengan implementasi blended learning dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa. Berikut deskripsi singkat dari lima narasumber tersebut:

a. Informan I

Informan pertama pada penelitian ini yaitu M. Ghofar S.Ag., M.Pd.I., atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (KS). Beliau adalah Kepala SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang kepala sekolah dan melalui *Whatsapp*.

b. Informan II

Informan kedua yaitu Khoirul Muaddib, S.Ag., M.M., atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (WAKU). Beliau adalah Wakil Kepala Kurikulum SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang guru dan melalui *Whatsapp*.

c. Informan III

Informan ketiga yaitu Rina Indrawati, S.Kom., atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (GP I) Beliau merupakan guru yang mengajar di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang guru dan melalui *Whatsapp*.

d. Informan IV

Informan keempat yaitu Abdul Haq, S.Ag, atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (GP II). Beliau merupakan guru yang mengajar di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang guru dan melalui *Whatsapp*.

e. Informan V

Informan kelima yaitu Muhammad Suef, M.Si, atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (GP III). Beliau merupakan guru yang mengajar di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang guru dan melalui *Whatsapp*.

f. Informan VI

Informan keenam yaitu Aqilah Salma Mufida, atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (SI I). Beliau merupakan siswa yang masih belajar di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di sekolah dan melalui *Whatsapp*.

g. Informan VII

Informan ketujuh yaitu Nayyara Dwi Hafidha, atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (SI II). Beliau merupakan siswa yang masih belajar di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di sekolah dan melalui *Whatsapp*.

h. Informan VIII

Informan kedelapan yaitu Firdausi Akmaliyah, atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (SI III). Beliau merupakan siswa

yang masih belajar di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di sekolah dan melalui *Whatsapp*.

i. Informan IX

Informan kedelapan yaitu Bahron Niam, S.T, atau dalam penelitian ini diganti dengan kode (KI). Beliau merupakan Kepala Tim IT di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung di sekolah

Dari uraian tersebut, peneliti menjabarkan pelaksanaan penelitian pada table berikut:

Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian

| No. | Tanggal | Kegiatan |
|-----|--------------|---|
| 1. | 17 Juni 2022 | Menyerahkan surat izin penelitian ke SMA Khadijah Surabaya |
| 2. | 20 Juni 2022 | Komunikasi dengan Siti Hayunah, M.Pd selaku Wakil Kepala bagian Hubungan Masyarakat di SMA Khadijah Surabaya. |
| 3. | 21 Juni 2022 | Melakukan Observasi Awal |
| 4. | 22 Juni 2022 | Wawancara dengan Khoirul Muaddib, S.Ag., M.M. selaku Wakil Kepala Kurikulum di SMA Khadijah Surabaya. Wawancara dengan Aqilah Salma Mufida, Nayyara Dwi Hafidha, Firdausi Akmaliah selaku siswa yang masih belajar di SMA Khadijah Surabaya. |
| 5. | 23 Juni 2022 | Wawancara dengan M. Ghofar S.Ag., M.Pd.I. selaku Kepala Sekolah dan Bahron Niam, S.T di SMA Khadijah Surabaya |
| 6. | 24 Juni 2022 | Wawancara dengan Rina Indrawati, S.Kom, Abdul Chaq, S.Ag, dan Muhammad Suef, M.Si selaku guru yang mengajar di SMA Khadijah |

| No. | Tanggal | Kegiatan |
|-----|--------------|----------------------------------|
| | | Surabaya. |
| 7. | 19 Juli 2022 | Mangambil dokumentasi penelitian |

B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian merupakan jawaban dari pertanyaan yang menjadi fokus penelitian tentang Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa Di SMA Khadijah Surabaya yang dipaparkan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi di SMA Khadijah Surabaya.

1. Implementasi *Blended Learning* di SMA Khadijah Surabaya

Blended Learning menurut Graham yaitu perpaduan dari dua metode pembelajaran yang berbeda yaitu dengan mengkombinasikan pembelajaran tradisional yang masih mengedepankan pembelajaran secara tatap muka di kelas, dengan pembelajaran *online* yang lebih menekankan pemanfaatan teknologi dalam penyampaian materi.⁷⁹ Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dalam lingkup pembelajaran dapat memudahkan dalam menyampaikan materi belajar dan mengelola kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan secara *online*. *Blended Learning* dapat menjadi sebuah solusi dari kelemahan-kelemahan pembelajaran *online* karena *blended learning* merupakan suatu strategi pembelajaran yang memiliki tujuan untuk bisa mencapai tujuan pembelajaran dengan cara

⁷⁹ W Abdullah - Fikrotuna and undefined 2018, "Model Blended Learning Dalam Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran," *ejournal.kopertais4.or.id* (n.d.), accessed May 19, 2022, <http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/fikrotuna/article/view/3169>.

mengkombinasikan pembelajaran tradisional tatap muka secara langsung dan pembelajaran berbasis teknologi dengan penyampaian informasi yang dilaksanakan secara daring (*online*).

Dalam *blended learning* ini guru dan siswa dapat melakukan interaksi walaupun pada waktu dan tempat yang berbeda melalui pembelajaran *online*, ditambah juga dapat dilengkapi dengan pembelajaran tatap muka yang kemungkinan terjadi beberapa masalah dalam penyampaian materi belajar secara *online*. Oleh karena itu pengimplementasian *blended learning* yang baik pada sekolah dapat menjadikan proses pembelajaran menjadi lebih efektif dan efisien.⁸⁰ Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dijelaskan oleh KS, Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya sebagai berikut:

“*Blended Learning* sendiri adalah metode pembelajaran campuran, yaitu menggabungkan antara pembelajaran langsung di kelas dengan pembelajaran *online*. Sebelum pandemi SMA khadijah sudah menjalankan metode ini secara tidak langsung. Hal ini didukung dengan kami yang sudah menggunakan *Learning Management System* (LMS) atau *e-learning* untuk menunjang pembelajaran *online* sejak tahun 2017, hanya saja belum seluruh guru memanfaatkannya dalam pembelajaran, baru setelah pandemi kemarin kami maksimalkan. Awal pandemi itu setelah adanya himbauan pelaksanaan pembelajaran di *era new normal* diadakan rapat terbatas yang dilakukan oleh atasan, kemudian kami siapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, menyusun jadwal pembelajaran, lalu kami infokan kepada wali siswa tentang pembelajaran *blended learning* melalui grup *whatsapp*”⁸¹
(S.W.KS.IBL/23-06-2022)

⁸⁰ Kurniawan, “Implementasi Learning Manajement System Dalam Mengelola Unit Kegiatan Belajar Mandiri (UKBM) Pada Kurikulum Sistem Kredit Semester (SKS) Di SMA Negeri Mojoagung.”

⁸¹ KS, “Hasil wawancara,” Ruang Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

Hal tersebut selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh WAKU (Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum), GP I – GP III (Guru) sebagai berikut:

“*Blended learning* itu adalah perpaduan dari metode pembelajaran *online* dengan pembelajaran tatap muka, jika biasanya pembelajaran tatap muka ini terbatas hanya saat di kelas dan pada jam sekolah saja, kemudian digabungkan dengan pembelajaran *online* dengan memanfaatkan media yang kami punya itu *e-learning* (LMS) yang dapat di buka atau diakses siswa ketika mereka sudah pulang kerumah.”⁸² (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

“*Blended learning* yaitu pencampuran dua metode pembelajaran yang berbeda, yaitu menggabungkan metode pembelajaran secara langsung dikelas dengan metode pembelajaran *online* melalui bantuan media atau teknologi. Menurut saya ini metode yang cukup efektif karena ”⁸³ (S.W.GP I.IBL/29-06-2022)

“*Blended learning* itu dilakukan dengan menggabungkan dua metode pembelajaran yang berbeda, yaitu biasanya memadukan antara metode pembelajaran dikelas dengan pembelajaran *online*. Jadi siswa tidak hanya bisa belajar di kelas saja tapi juga masih bisa mengakses materi pembelajaran dan tugas yang diberikan melalui *e-learning* kalau di SMA Khadijah.”⁸⁴ (S.W.GP II.IBL/29-06-2022)

“Sepengetahuan saya *Blended learning* ini yaitu metode pembelajaran yang menggabungkan metode pembelajaran secara tatap muka di kelas dengan metode pembelajaran *online* yang memanfaatkan media atau teknologi. Metode ini sangat efektif sekali, sebab siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena di bimbing langsung oleh guru ketika di kelas, sedangkan ketika di rumah siswa dapat mereview kembali materi-materi yang sudah di bagikan di *e-learning*, jadi dapat membantu siswa untuk belajar darimana saja dan kapan saja tidak terbatas waktu dan tempat.”⁸⁵ (S.W.GP III.IBL/18-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa pengertian *blended learning* menurut informan

⁸² WAKU, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

⁸³ GP I, “Hasil wawancara,” Ruang guru SMA Khadijah Surabaya, 24 Juni 2022.

⁸⁴ GP II, “Hasil wawancara,” Ruang guru SMA Khadijah Surabaya, 24 Juni 2022.

⁸⁵ GP III, “Hasil wawancara,” Ruang guru SMA Khadijah Surabaya, 24 Juni 2022.

adalah perpaduan metode pembelajaran tatap muka dengan metode pembelajaran *online*. Metode pembelajaran tatap muka dilakukan di kelas yaitu guru dan siswa dapat berinteraksi secara langsung, kemudian dipadukan dengan metode pembelajaran *online* yang lebih memanfaatkan teknologi dalam penyampaian materi pembelajaran sehingga tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Adapun penerapan metode *blended learning* di SMA Khadijah seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Sebenarnya sebelum pandemi SMA khadijah secara tidak langsung sudah menjalankan metode ini sebelum pandemi. Hal ini didukung dengan kami sudah menggunakan *e-learning* berbasis web untuk menunjang pembelajaran *online* sejak tahun 2017, hanya saja belum seluruh guru memanfaatkannya dalam pembelajaran, baru setelah pandemi kemarin kami maksimalkan. Guru biasanya memberikan sumber belajar di *e-learning* atau LMS dan penilaian juga secara *online*, namun sebelum pandemi proses pembelajaran hanya berupa penyampaian informasi materi, diskusi, eksperimen/praktikum. Untuk yang sekarang *e-learning* yang sudah dilengkapi dengan jurnal guru dan kehadiran guru dan siswa, pengisian konten materi dan pengumpulan tugas, termasuk penilaian juga.”⁸⁶ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

Hal selaras mengenai penerapan *blended learning* di SMA Khadijah juga disampaikan oleh WAKU sebagai berikut:

"Pelaksanaan *blended learning* pada *era new normal* kami memanfaatkan media *zoom*, bagi siswa yang masuk kelas langsung bertatap muka dengan guru dan di kelas kami sambungkan ke *zoom* jadi siswa yang belajar dari rumah tetap dapat mengikuti pelajaran secara *online*, materi dan tugas di bagikan di *e-learning*, di kelas guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat menyiapkan untuk membaca materi yang akan dibahas, disini siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber lain agar di dalam kelas banyak terdapat informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di

⁸⁶ KS, "Hasil wawancara," Ruang Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi. Setelah pulang sekolah siswa bisa mengakses kembali materi dan tugas yang sudah dibagikan di *e-learning*.⁸⁷ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa pelaksanaan metode *blended learning* di SMA Khadijah ini sudah berjalan dengan baik. Sebelum pandemi SMA khadijah secara tidak langsung sudah menjalankan metode ini. Hal ini didukung dengan penggunaan *Learning Management System (LMS)* atau *e-larning* untuk menunjang pembelajaran *online* sejak tahun 2017, namun belum semua guru menggunakan. Ketika pandemi covid-19 pemanfaatan *e-learning* mulai dikembangkan dan akan terus dimaksimalkan penggunaannya.

Setelah adanya himbuan pelaksanaan pembelajaran di *era new normal* pandemi covid-d19 diadakan rapat terbatas yang dilakukan oleh atasan membahas tentang pelaksanaan pembelajaran terbatas ini, kemudian kami siapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, menyusun jadwal pembelajaran, lalu kami infokan kepada wali siswa tentang pembelajaran *blended learning* melalui grup *whatsapp*. Pelaksanaan *blended learning* di kelas dilakukan dengan cara guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat menyiapkan untuk membaca materi yang akan dibahas, siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber lain agar terdapat berbagai referensi atau informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi, pada *era*

⁸⁷ WAKU, "Hasil wawancara," Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

new normal kegiatan belajar di kelas dihubungkan dengan *zoom* sehingga siswa yang belajar dari rumah tetap dapat mengikuti proses pembelajaran secara *online*. Setelah pulang sekolah siswa dapat mengakses kembali materi dan tugas yang sudah dibagikan di *e-learning*.

Hal selaras juga disampaikan oleh KI sebagai berikut:

“blended learning ini merupakan gabungan antara pembelajaran secara langsung di kelas dengan pembelajaran *online*, saat di kelas siswa belajar didampingi oleh guru dengan menjelaskan, sedangkan setelah pulang sekolah siswa bisa belajar secara mandiri dengan mengakses *e-learning* itu dimanapun dan kapanpun selama ada jaringan internet dan tidak dibatasi waktu oleh guru. Tapi kemungkinan saat membaca materi di *e-learning* siswa merasa kurang paham, maka siswa dapat bertanya dengan guru atau bisa tanya ke teman yang lebih paham dulu. Untuk guru biasanya membagikan materi pembelajaran dan tugas harian secara langsung secara mandiri di *e-learning* sedangkan saat ujian itu guru menyerahkan soal-soal ujian dan kami tim IT yang membantu untuk membuatkan di *e-learning*.⁸⁸ (S.W.KI.IBL/23-06-2022)

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa dalam *blended learning* terdapat pembelajaran yang dilakukan secara tatap muka di kelas dan pembelajaran *online* yang memanfaatkan teknologi. Saat di kelas siswa belajar dengan didampingi oleh guru, sedangkan ketika diluar sekolah siswa dapat mengakses materi pelajaran yang ada di *e-learning* secara mandiri. Ketika siswa kurang paham, maka siswa dapat langsung bertanya dengan guru atau berdiskusi dengan teman. Untuk guru biasanya membagikan materi pembelajaran dan tugas harian secara langsung di *e-learning*, sedangkan saat ujian guru hanya menyerahkan soal ujian kemudian tim IT yang akan membantu untuk membuat di *e-learning*.

⁸⁸ KI, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

Adapun beberapa tujuan penerapan *blended learning* seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Tujuan diterapkannya *blended learning* pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, materi yang diberikan bisa direview kembali oleh siswa setelah pulang sekolah. Berkaitan dengan hal ini, SMA Khadijah telah memiliki LMS internal yaitu *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran *online*. Dengan memanfaatkan *e-learning* juga mempermudah guru dalam mengelola pembelajaran dan penilaian secara *online*. Selain itu beberapa tujuan penggunaan *e-learning*, yaitu yang pertama menyesuaikan perkembangan zaman dimana Indonesia dan dunia telah memasuki era industri 4.0 bahkan mulai berkembang ke 5.0, yang kedua untuk lebih mempermudah proses pembelajaran, dan yang ketiga untuk memberikan dan membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru dan juga tenaga administrasi.”⁸⁹ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

Hal selaras mengenai tujuan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah tersebut juga disampaikan oleh WAKU sebagai berikut:

“Penerapan metode *blended learning* bertujuan untuk membantu kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif, baik bagi guru maupun siswa dalam kegiatan belajar mengajar. Berkaitan dengan penerapan *blended learning* tersebut, SMA Khadijah sudah memiliki LMS internal yaitu *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran *online*.”⁹⁰ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa tujuan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, materi yang diberikan bisa direview kembali oleh siswa setelah pulang sekolah, selain itu pemanfaatan *e-learning* juga termasuk untuk menyesuaikan

⁸⁹ KS, “Hasil wawancara,” Ruang Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

⁹⁰ WAKU, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

perkembangan zaman yang telah memasuki era industri 4.0 bahkan mulai berkembang ke 5.0, untuk lebih mempermudah proses pembelajaran menjadi lebih efektif, dan untuk membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru serta tenaga administrasi.

Berdasarkan observasi peneliti di SMA Khadijah memang menerapkan metode *blended learning*, yaitu dengan melakukan pembelajaran secara tatap muka di kelas dan juga menggunakan LMS berupa *e-learning* berbasis web sebagai penunjang pembelajaran *online* untuk membagikan materi, tugas, dan juga penilaian.⁹¹

Dalam menerapkan *blended learning* terdapat faktor pendukung dalam pelaksanaannya seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Faktor pendukungnya yaitu kami sudah memiliki sarana prasarana yang memadai dan tim ahli atau operator yang menangani *e-learning* di sekolah juga sudah berkompeten, serta kemampuan IT guru dan siswa yang juga mendukung.”⁹² (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

Hal selaras mengenai faktor pendukung dalam implementasi *blended learning* juga disampaikan oleh WAKU sebagai berikut:

“Faktor pendukung dalam menerapkan *blended learning* ini antara lain yaitu canggihnya teknologi saat ini, kemampuan IT sebagian besar siswa yang sudah mumpuni, sebagian besar guru juga paham IT, dan semangat sekolah untuk selalu memberi pelayanan terbaik bagi siswa.”⁹³ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa beberapa faktor pendukung dalam penerapan *blended learning* ini yaitu di SMA Khadijah Surabaya sudah memiliki sarana dan prasarana yang

⁹¹ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

⁹² KS, “Hasil wawancara.”

⁹³ WAKU, “Hasil wawancara.”

diperlukan dalam proses pembelajaran sudah memadai, ditambah lagi dengan adanya tim ahli IT yang menangani *e-learning* sebagai penunjang pelaksanaan pembelajaran *online*, sebagian besar siswa dan guru sudah menguasai penggunaan teknologi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sarana dan prasarana di SMA Khadijah sudah memadai, sudah ada tim ahli IT yang juga merancang sendiri LMS internal atau *e-learning* berbasis web ini dalam menunjang pembelajaran *online* di SMA Khadijah sejak beberapa tahun sebelum pandemi yaitu pada tahun 2017. Tim ahli IT ini merupakan guru pengajar mata pelajaran Informatika di SMA Khadijah dengan latar belakang pendidikan yaitu sarjana Teknik Informatika.⁹⁴ Peneliti melihat dan mengamati penggunaan *e-learning* berbasis web ini secara langsung oleh guru mata pelajaran. Peneliti juga mendapatkan dokumentasi berupa *screenshot* tampilan *e-learning* berbasis web yang digunakan di SMA Khadijah.⁹⁵

Dalam penerapan *blended learning* pada proses pembelajaran, terdapat kendala yang dihadapi dan juga solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Kendala tersebut disampaikan oleh KS (Kepala SMA Khadijah Surabaya) sebagai berikut:

“Adapun penghambat penerapan *blended learning* yaitu saat listrik padam, maka pembelajaran kembali dilakukan dengan metode ceramah dan memberikan tugas ke siswa untuk membuka *e-learning* di malam hari. Selain itu ada beberapa guru, khususnya yang sudah sepuh mendekati usia pensiun dan kurang menguasai penggunaan

⁹⁴ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

⁹⁵ “Hasil dokumentasi berupa *screenshot* tampilan *e-learning* berbasis web yang digunakan pada 24 Juni 2022”

komputer (IT), jadi kita perlu mengadakan pelatihan-pelatihan khusus untuk guru-guru tersebut.”⁹⁶ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

Kemudian KS mengungkapkan bagaimana cara sekolah menghadapi hambatan-hambatan tersebut, sebagai berikut:

“Cara sekolah menghadapi hambatan dalam menerapkan *blended learning* ini sebenarnya hanya terkait listrik dan kemampuan IT. Terkait listrik sekarang tidak ada masalah, untuk kemampuan IT siswa dan guru juga tidak ada masalah. Karena untuk mewujudkan visi dan misi sekolah terkait kelengkapan sarana dan prasarana dalam menghadapi era digitalisasi dalam proses pembelajaran dan manajemen sekolah sudah diterapkan mulai tahun 2017. Untuk beberapa guru yang kurang menguasai IT, kami adakan pelatihan-pelatihan khusus setiap semester, dan kita adakan evaluasi terhadap guru-guru yang kurang kreatif dalam memanfaatkan media *e-learning*.”⁹⁷ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

Hal tersebut selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh WAKU (Wakil Kepala bagian Kurikulum) dan GP II (Guru SMA Khadijah Surabaya) mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *blended learning* sebagai berikut:

“Untuk penghambatnya antara lain adalah ketika Jaringan internet yang kurang stabil, ada beberapa siswa yang kurang familiar dengan LMS (terutama siswa baru), ada beberapa guru yang masih butuh pendampingan untuk memberikan materi dengan media yang variatif melalui LMS/ *e-learning*, dan beberapa siswa ada yang kurang terlibat aktif saat kegiatan belajar mengajar.”⁹⁸ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

“Kalau penghambatnya ada sedikit, bagi anak-anak yang belum terbiasa menggunakan teknologi dan ada saja yang menginginkan untuk pembelajaran tradisional di kelas saja, tapi itu hanya sebagian kecil saja *sih*, seperti anak-anak yang masih kelas X, mungkin mereka merasa kesulitan atau ada saja mungkin yang memang malas untuk membuka *e-learning*. Padahal kita bapak/ibu

⁹⁶ KS, “Hasil wawancara.”

⁹⁷ Ibid.

⁹⁸ WAKU, “Hasil wawancara.”

guru ini sudah berupaya seynaman mungkin untuk menggunakan *e-learning* ini untuk komunikasi, memberikan tugas dan sebagainya, tapi namanya setiap anak itu kan berbeda dan ada saja yang seperti itu.”⁹⁹ (S.W.GP II.IBL/24-06-2022)

Kemudian WAKU dan GP II mengungkapkan bagaimana mengatasi masalah tersebut sebagai berikut:

“Cara menghadapi hambatan tersebut untuk siswa yang kurang familiar dengan *e-learning* (terutama siswa baru) maka kami berikan perhatian khusus di awal tahun ajaran baru tentang penggunaan *e-learning*. Sedangkan untuk guru yang sudah senior yang masih beradaptasi dengan kebijakan ini, kami lakukan pelatihan secara berkala”¹⁰⁰ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

“Untuk menghadapi ini kami selalu berikan *support* dengan memberikan perhatian khusus bagi siswa yang memang belum terbiasa menghadapi digitalisasi seperti di sekolah ini. Kemudian kami juga selalu memberikan motivasi-motivasi agar siswa ini untuk terus belajar dan mencoba menerima perubahan-perubahan yang ada agar tidak ketinggalan jaman. Untuk siswa yang malas ini pasti kami tegur, tapi mereka juga pasti akan tetap mengumpulkan karena jika tidak mengumpulkan agar berdampak pada nilai mereka juga”¹⁰¹ (S.W.GP II.IBL/24-06-2022)

Kendala lain disampaikan oleh SI I, SI II, SI III (Siswa SMA Khadijah Surabaya) yang menyatakan kendala dalam penerapan *blended learning*, sebagai berikut:

“Kendala yang dihadapi, untuk saya sendiri adalah dalam penyesuaian waktu, karena *kan* kegiatan pembelajaran tatap muka disekolah sudah full, jadi ketika pulang sekolah rasanya sudah lelah dan malas untuk membuka materi dan tugas lagi yang di berikan di *e-learning*, padahal materi yang diberikan di *e-learning* biasanya lebih jelas dan lebih rinci dari yang dijelaskan di kelas, tapi karena itu tadi kan kami sudah belajar full tatap muka di kelas, jadi pulang itu sudah lelah rasanya mau buka *e-learning* lagi, dan merasa penjelasan guru di kelas tadi sudah cukup jadi tidak perlu lagi buka materi yang di *e-*

⁹⁹ GP II, “Hasil wawancara.”

¹⁰⁰ WAKU, “Hasil wawancara.”

¹⁰¹ GP II, “Hasil wawancara.”

learning. Padahal saya sadar juga, kalau materi yang di *e-learning* ini juga penting dan bisa membantu kami untuk lebih memahami materi yang disampaikan bapak/ibu guru disekolah tadi.”¹⁰² (S.W.SI I. IBL/22-06-2022)

“Untuk kendalanya itu kadang kami ketika di rumah itu suka lupa untuk cek *e-learning*, karena *kan* kegiatan pembelajaran di sekolah itu sudah full sudah lumayan menguras waktu dan tenaga hingga kadang di rumah itu sudah lelah dan lupa untuk buka *e-learning* untuk melihat materi dan tugas yang ada di *e-learning* lagi. Kemudian terkadang itu ada sering terjadi kesalah pahaman antara siswa dan guru karena *kana da* perubahan jadwal yang sebelumnya waktu pandemi itu pelajarannya semua di *e-learning*, tapi sekarang karena sudah ada pertemuan tatap muka dan materi juga masih di bagikan di *e-learning*, terkadang judul pertemuan di *e-learning* dengan materi yang dibagikan itu tidak sesuai, jadi kami kadang bingung.”¹⁰³ (S.W.SI II. IBL/22-06-2022)

“Untuk kendalanya waktu awal-awal pandemi itu masih sering error dari web nya itu *down*, jadi ketika ada *deadline* kami kesulitan untuk mengerjakan tugas. Tapi itu dulu *aja sih* waktu awal pandemi, kalau kata gurunya karena banyak yang akses karena *kan* waktu pandemi itu kami *full* menggunakan *e-learning* semua, untuk sekarang sudah tidak pernah *down* lagi karena pasti sudah di update dan *system* nya sudah diperbaiki terus. Untuk sekarang ini mungkin kendalanya dari internal kami sendiri *yaa kak*, kami kadang sudah merasa lelah belajar *full* di sekolah jadi waktu sudah pulang di rumah itu kami rasanya malas untuk membuka *e-learning* untuk melihat dan cek apakah ada tugas baru.”¹⁰⁴ (S.W.SI III. IBL/22-06-2022)

Kemudian SI I, II dan III mengungkapkan cara menghadapi kendala tersebut, sebagai berikut:

“Untuk menghadapi kendala tersebut, sebenarnya tergantung anaknya *ya kak*, karena *kan* ada yang memang rajin sekali jadi walaupun udah capek di sekolah tapi tetap buka dan belajar materi yang diberikan di *e-learning* lagi di rumah. Tapi kalau saya sendiri, saya harus lebih bisa mengatur waktu saya dengan baik dengan membuat *planning*, catatan *to-do list*, dan menemukan motivasi-motivasi agar walaupun tadi di sekolah sudah belajar tapi di rumah juga harus buka dan baca materi yang dikirim di *e-learning* lagi,

¹⁰² SI I, “Hasil Wawancara,” Ruang Studio SMA Khadijah, 22 Juni 2022

¹⁰³ SI II, “Hasil Wawancara,” Ruang Studio SMA Khadijah, 22 Juni 2022

¹⁰⁴ SI III, “Hasil Wawancara,” Ruang Studio SMA Khadijah, 22 Juni 2022

karena materi yang dibagikan tersebut bisa sangat membantu saya untuk dapat lebih memahami materi yang sedang dipelajari.”¹⁰⁵ (S.W.SI I. IBL/22-06-2022)

“Untuk kendala yang kadang kita lupa untuk membuka dan melihat kembali materi dan tugas di *e-learning*, cara menghadapinya jadi ya harus sering-sering lagi untuk buka *e-learning*, dan harus rajin menanyakan terkait materi yang dibagikan di *e-learning* agar tidak terjadi kesalah pahaman antara siswa dan guru, jadi misalnya ketika guru memberi info terkait apakah di *e-learning* ini ada materi atau tugas terbaru atau tidak, kita harus benar-benar memperhatikan jadi kita tidak ketinggalan jika ada yang baru.”¹⁰⁶ (S.W.SI II. IBL/22-06-2022)

“Untuk dulu yang waktu web-nya masih sering *error* kami langsung menghubungi bapak/ibu yang bersangkutan untuk konfirmasi bagaimana kelanjutan pengerjaan tugas nya, misalnya bisa dikumpulkan lewat *whats app* saja atau tunggu nanti ketika sudah tidak *error* lagi. Kalau untuk yang personal tadi yang malas, itu *sih* pintar-pintar kami menyiasati dan mengatur waktu saja agar tetap bisa rajin-rajin membuka dan mengecek *e-learning* agar tidak tertinggal jika ada materi dan tugas yang baru.”¹⁰⁷ (S.W.SI III. IBL/22-06-2022)

Namun GP I dan GP III (Guru yang mengajar di SMA Khadijah Surabaya) mengungkapkan pernyataan yang berbeda yaitu bahwa tidak ada hambatan dalam penerapan *blended learning* ini, sebagai berikut:

“Tidak ada kendala, mungkin karena *basic* nya saya orang IT, jadi ketika ada sesuatu yang baru langsung saya belajar dan langsung bisa menerapkan *Alhamdulillah* tidak ada kendala bagi saya. Dan untuk siswa tidak ada juga yang sampai tidak mengumpulkan tugas karena kan kita juga ada tatap muka, jadi mungkin mereka juga takut untuk tidak mengumpulkan karena ketika dia tidak mengumpulkan tugas di *e-learning* nanti akan langsung ditegur saat pertemuan tatap muka. Jadi aman saja.”¹⁰⁸ (S.W.GP I.IBL/24-06-2022)

“Untuk kendalanya saya belum ada menemukan ya, karena *Alhamdulillah* saya suka sekali dan sangat memudahkan kami baik guru maupun peserta didik untuk melakukan proses pembelajaran,

¹⁰⁵ SI I, “Hasil Wawancara.”

¹⁰⁶ SI II, “Hasil Wawancara.”

¹⁰⁷ SI III, “Hasil Wawancara.”

¹⁰⁸ GP I, “Hasil wawancara.”

ditambah sarana prasarannya juga sudah mendukung, seperti yang tadi saya katakan proses pembelajaran jadi tidak terbatas hanya di sekolah saja tapi juga siswa masih bisa mereview kembali materi yang diberikan dan juga mengakses tugas yang diberikan melalui *e-learning*. Dan saya juga sudah terbiasa dengan metode pembelajaran seperti ini, jadi menurut saya aman saja tidak ada kendalanya.”¹⁰⁹ (S.W.GP III.IBL/18-06-2022)

Berdasarkan dari wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa terdapat perbedaan kendala yang dihadapi oleh informan dalam implementasi *blended learning* ini. Terdapat beberapa kendala serupa yang disampaikan oleh KS, WAKU dan GP II antara lain, jaringan internet yang terkadang kurang mendukung, terdapat beberapa guru senior yang kurang menguasai IT, siswa baru yang masih belum terbiasa dengan pembelajaran *online* menggunakan *e-learning*, dan menurut KS pada awal penerapan *blended learning* masih terdapat kendala terkait listrik yang akan sedikit mengganggu kegiatan belajar mengajar, sehingga harus kembali menggunakan metode ceramah dan memberikan tugas untuk membuka *e-learning* dirumah karena tidak bisa membuka *e-learning*.

Kendala lain dihadapi oleh SI I, SI II, SI III selaku siswa yang menyatakan bahwa kendala yang dihadapi lebih berasal dari diri sendiri yaitu sering lupa untuk membuka *e-learning* ketika di rumah, karena sudah lelah setelah belajar penuh di sekolah, terkadang terjadi kesalahpahaman antara guru dan siswa mengenai tugas yang dibagikan di *e-learning*, SI III juga menyebutkan bahwa di awal masa pandemi *e-*

¹⁰⁹ GP III, “Hasil wawancara.”

learning yang digunakan sering *down*, tetapi hal tersebut hanya terjadi di awal-awal pandemi saja ketika seluruh pembelajaran dilakukan daring seluruhnya.

Sedangkan GP I dan GP III menyatakan tidak ada kendala. GP I menyatakan tidak terdapat kendala yang dihadapi karena beliau memang memiliki *basic* kemampuan dibidang IT jadi ketika ada sesuatu yang baru beliau akan mempelajari dengan mudah dan mampu langsung menerapkan, kemudian untuk pemberian tugas beliau sudah memiliki target waktu untuk setiap tugas yang diberikan, jadi tidak ada masalah. Sedangkan GP III menyatakan belum ada kendala yang dihadapi karena merasa sudah terbiasa dan menyukai metode pembelajaran *blended learning* ini, beliau juga mengungkapkan bahwa metode ini sangat memudahkan dalam kegiatan belajar mengajar karena proses pembelajaran jadi tidak terbatas hanya di sekolah saja tapi juga siswa masih bisa mereview kembali materi yang diberikan dan juga mengakses tugas yang diberikan melalui *e-learning*.

Adapun solusi untuk menghadapi beberapa kendala tersebut yaitu untuk masalah listrik dan jaringan internet sekolah sudah memperbaiki dan menyediakan kelengkapan sarana prasarana dalam menghadapi era digitalisasi. Untuk beberapa guru yang kurang menguasai IT, sekolah selalu memberikan pelatihan khusus secara berkala di setiap semester dan juga diadakan evaluasi terhadap guru-guru yang masih kurang kreatif dalam memanfaatkan *e-learning*. Untuk mengatasi siswa yang masih belum

terbiasa dengan penggunaan teknologi di sekolah, maka diberikan perhatian khusus di awal tahun ajaran baru tentang penggunaan *e-learning* dan selalu diberikan motivasi untuk terus belajar dan harus berkembang mengikuti perkembangan yang ada agar tidak tertinggal. Untuk kendala yang dihadapi oleh SI I, II dan III solusinya yaitu dengan harus memperbaiki pola mengatur waktu, mencari motivasi agar tidak malas untuk belajar serta bertanya kepada guru ataupun teman agar tidak tertinggal jika ada materi atau tugas baru yang dibagikan di *e-learning*.

Adapun kelebihan dan kekurangan yang dirasakan dari penerapan *blended learning* seperti yang disampaikan oleh WAKU sebagai berikut:

“Kelebihannya banyak sekali, seperti memudahkan kami para guru dalam mengelola pembelajaran, memudahkan siswa dalam mengakses materi pembelajaran maupun tugas yang diberikan dengan tidak terbatas oleh tempat dan waktu, melatih siswa untuk belajar secara mandiri, pengetahuan dapat mereka dapatkan dengan media yang variatif, sehingga siswa dapat memaksimalkan proses belajar. Sedangkan kekurangannya yaitu terkadang ada kendala jaringan. Ada beberapa siswa yang kurang familiar dengan penggunaan *e-learning* (terutama siswa baru) sehingga butuh perhatian khusus di awal tahun ajaran. Beberapa guru kami yang sudah senior juga masih beradaptasi dengan kebijakan ini namun sudah kami lakukan pelatihan secara berkala.”¹¹⁰(S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

Hal serupa mengenai kelebihan dan kekurangan mengenai penerapan *blended learning* ini juga disampaikan oleh GP I, II, dan III sebagai berikut:

“Kelebihannya banyak ya, siswa dan guru bisa lebih leluasa untuk mendapat bahan pembelajaran, semua kebutuhan untuk pembelajaran *online* bisa langsung dibantu oleh tim IT dan ketika guru membagikan materi di *e-learning* siswa yang tidak masuk kelas tetap

¹¹⁰ WAKU, “Hasil wawancara.”

dapat melihat dan belajar dari rumah , tapi tidak dapat mendengarkan penjelasan guru di kelas secara langsung dan terkadang *kan* siswa belum bisa untuk menangkap penuh materi tersebut hanya dengan membaca sendiri, kecuali jika yang dibagikan tadi itu adalah video penjelasan maka masih bisa, tapi jika yang di *share* hanya materi singkat garis besarnya saja seperti yang saya lakukan maka akan susah dan tetap harus bertanya kepada guru atau teman yang lebih mengerti, mungkin itu kekurangannya.”¹¹¹ (S.W.GP I.IBL/18-06-2022)

“Kelebihannya banyak, siswa belajar dan mengerjakan tugas ini tidak terikat waktu, hanya saja biasanya bapak/ibu guru memberi durasi waktu mengerjakannya, jadi anak-anak bisa mengakses kapanpun tapi ketika sudah mengerjakan mereka diberi batasan waktu, misalnya bapak ibu memberi durasi 30 menit, maka anak-anak hanya bisa mengerjakan tugas tersebut selama 30 menit atau bisa juga tugas itu nantinya baru bisa di akses jam tertentu. Kekurangannya, karena dalam *blended learning* ini kan perpaduan antara pembelajaran tradisional dengan pembelajaran modern, jadi ini kelemahannya ketika anak-anak tidak bijak dalam menggunakan teknologi mereka bisa saja terpengaruh dan membuka hal-hal selain pelajaran.”¹¹² (S.W.GP II.IBL/18-06-2022)

“Kelebihannya metode *blended learning* yaitu saat tatap muka siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena di bimbing langsung oleh guru, sedangkan ketika sudah pulang (di rumah) siswa dapat mereview kembali materi-materi yang sudah di ajarkan namun kekurangannya tidak ada, sebab saya pribadi sangat menyukai dengan metode *blended learning* ini.”¹¹³ (S.W.GP III.IBL/18-06-2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa kelebihan dari diterapkannya *blended learning* ini yaitu guru lebih mudah dalam mengelola pembelajaran, siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena di bimbing langsung oleh guru ketika dikelas, sedangkan ketika sudah pulang sekolah siswa dapat mereview kembali materi yang sudah di ajarkan, melatih siswa untuk belajar secara mandiri, pengetahuan dapat siswa dapatkan dengan media yang variatif. Sedangkan kekurangannya

¹¹¹ GP I, “Hasil wawancara.”

¹¹² GP II, “Hasil wawancara.”

¹¹³ GP II, “Hasil wawancara.”

yaitu siswa yang kurang familiar dengan penggunaan *e-learning* (terutama siswa baru) dalam menunjang pembelajaran. Beberapa guru senior masih sulit untuk menyesuaikan dengan penggunaan teknologi dalam pembelajaran. Dalam *blended learning* ini memadukan antar pembelajaran tatap muka dan *online* yang erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi, jadi ini termasuk kelemahan yaitu ketika anak-anak tidak bijak dalam menggunakan teknologi dan bisa saja terpengaruh untuk membuka hal-hal selain pelajaran yang diajarkan di sekolah.

Dalam implementasi *blended learning* selalu dilakukan evaluasi seperti yang disampaikan oleh kepala sekolah sebagai berikut:

“Proses evaluasi dilakukan setiap semester, diadakan rapat pimpinan, ada evaluasinya bagian apa, kemudian nanti setiap guru mendapatkan raport dan berkaitan dengan *blended learning* ada penilaian mengenai pemanfaatan LMS/*e-learning* juga, maka nanti yang dinilai yaitu keaktifan dan kreativitas guru dalam mengisi konten, jurnal dan memanfaatkan fitur lain dalam *e-learning*, nanti ada tiga guru yang memiliki peringkat teratas yang akan mendapatkan reward dan ada tiga guru peringkat terbawah juga akan mendapatkan sesuatu.”¹¹⁴ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa proses evaluasi dalam implementasi *blended learning* ini dilakukan setiap semester, dengan diadakan rapat para pimpinan dan dicari apa yang perlu diperbaiki. Kemudian setiap guru akan mendapatkan raport, dan berkaitan dengan *blended learning* ada penilaian mengenai pemanfaatan *e-learning* berbasis web yang digunakan untuk menunjang pembelajaran *online*, dengan menilai keaktifan dan kreativitas guru dalam mengisi konten,

¹¹⁴ KS, “Hasil Wawancara.”

jurnal dan memanfaatkan fitur lain yang ada dalam *e-learning*, dan akan ada 3 guru dengan peringkat terbaik dan 3 guru dengan peringkat terendah.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti dapat mendeskripsikan bahwa implementasi *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya sudah berjalan dengan baik. Terdapat faktor pendukung serta sedikit faktor penghambat dalam menerapkan *blended learning* ini. Salah satu yang menjadi faktor pendukung yaitu sebelum pandemi SMA khadijah secara tidak langsung sudah menjalankan metode ini. Pemanfaatan *e-learning* berbasis web telah digunakan sejak tahun 2017 untuk menunjang pembelajaran *online*.. Ketika pandemi covid-19 pemanfaatan *e-learning* mulai dimaksimalkan penggunaannya. Pelaksanaan *blended learning* di kelas dilakukan dengan cara guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat menyiapkan untuk membaca materi yang akan dibahas, siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber lain agar terdapat berbagai referensi atau informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi. Setelah pulang sekolah siswa dapat mengakses kembali materi dan tugas yang sudah dibagikan di *e-learning*. Dalam pelaksanaan *blended learning* terdapat beberapa kendala yang dihadapi, namun juga ada solusi untuk menghadapinya. Terdapat juga kelebihan dan kekurangan dalam penerapan *blended learning* ini tapi lebih banyak kelebihan yang dirasakan.

Tabel 4. 2 Triangulasi Implementasi *Blended Learning* di SMA Khadijah Surabaya

| Pertanyaan | Bagaimana Implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? | |
|------------|--|--|
| Wawancara | Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya | a. Menjelaskan pengertian <i>Blended Learning</i> ? b. Menjelaskan pelaksanaan <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? |
| | Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum SMA Khadijah Surabaya | c. Menjelaskan tujuan penerapan <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? d. Menjelaskan kelebihan dan kekurangan dari <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah? e. Menjelaskan faktor pendukung dalam implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? f. Menjelaskan faktor penghambat dalam implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? g. Menjelaskan solusi atau cara sekolah untuk menghadapi hambatan dalam implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? h. Menjelaskan dampak positif dan negatif yang dirasakan mengenai diterapkannya metode <i>Blended Learning</i> dalam Pembelajaran di SMA Khadijah? i. Menjelaskan dengan penerapan <i>Blended Learning</i> pembelajaran menjadi lebih efektif? j. Menjelaskan proses evaluasi dari implementasi <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? |
| | Guru SMA Khadijah Surabaya | a. Menjelaskan pengertian <i>Blended Learning</i> ? b. Menjelaskan tanggapan bapak/ibu guru dengan diterapkannya <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? c. Menjelaskan kelebihan dan kekurangan yang dirasakan dengan di terapkannya <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya? d. Menjelaskan kendala yang dihadapi |

| | | |
|-------------|-----------------------------|--|
| | | <p>dalam menerapkan <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>e. Menjelaskan cara bapak/ibu dalam menghadapi kendala tersebut?</p> <p>f. Menjelaskan dengan menerapkan <i>Blended Learning</i> pembelajaran menjadi lebih efektif ?</p> |
| | Siswa SMA Khadijah Surabaya | <p>a. Menjelaskan tanggapan anda tentang penerapan <i>Blended Learning</i> dalam proses pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>b. Menjelaskan manfaat yang dirasakan dengan diterapkannya <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>c. Menjelaskan implementasi <i>Blended Learning</i> meningkatkan minat belajar anda?</p> <p>d. Menjelaskan implementasi <i>Blended Learning</i> membantu mempermudah dalam memahami materi pembelajaran?</p> <p>e. Menjelaskan kendala yang dihadapi dalam proses pembelajaran <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>f. Menjelaskan anda menghadapi kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>Blended Learning</i> di SMA Khadijah Surabaya?</p> |
| Dokumentasi | | <p>a. Dokumen SK Guru dan TU</p> <p>b. Dokument SKB Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan, Menteri Dalam Negeri RI Tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19</p> <p>c. Dokumentasi penerapan <i>blended learning</i></p> |
| Observasi | | <p>a. Melihat dan mengamati fasilitas dan sarana prasarana SMA Khadijah Surabaya</p> <p>b. Melihat dan mengamati pemanfaatan <i>e-learning</i> berbasis web dalam menunjang pembelajaran <i>online</i></p> |

2. Kualitas Layanan Pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya

Menurut Tjiptono Kualitas Pelayanan adalah usaha memenuhi produk atau jasa yang diiringi dengan keinginan pelanggan serta

kesesuaian dalam cara penyampaianya agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.¹¹⁵ Penyelenggaraan pendidikan mulai dari pendidikan dasar hingga perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas layanan pendidikan yang akan diberikan kepada peserta didik atau pelanggan pendidikan. Layanan pembelajaran sendiri menurut Prayitno adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan bagi peserta didik untuk dapat mengembangkan diri berkaitan dengan kebiasaan dan sikap belajar yang baik, bahan belajar yang sesuai dengan tingkat kesulitan dan kecepatan belajar setiap peserta didik.¹¹⁶

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa informan, ditemukan hasil penelitian yang berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya. Sebagaimana pernyataan KS mengenai kualitas layanan pembelajaran sebagai berikut:

“Kualitas layanan pembelajaran sendiri yaitu upaya sekolah dalam memberikan fasilitas terbaik yang dibutuhkan dalam mendukung proses pembelajaran untuk mencapai tujuan belajar. Untuk layanan pembelajaran memang seharusnya setiap sekolah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran karena ini memang merupakan hal pokok dari kegiatan di sekolah *kan*, maka upaya peningkatan kualitas layanan pembelajaran harus dilakukan jika ingin menghasilkan peserta didik yang bermutu juga.”¹¹⁷
(S.W.KS.LP/23-06-2022)

¹¹⁵ Tjiptono and Chandra, “Service, Quality & Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan. Kajian Teoritis.”

¹¹⁶ Suyono, “Keterlaksanaan Layanan Pembelajaran Dalam Bimbingan Belajar Oleh Guru Kelas Berdasarkan Tanggapan Siswa Di Sekolah Dasar.”

¹¹⁷ KS, “Hasil wawancara.”

Hal serupa mengenai layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya di sampaikan oleh WAKU, sebagai berikut:

“Layanan pembelajaran sendiri memang sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan, karena ketika suatu layanan pembelajaran yang diberikan sudah baik, seluruh kebutuhan yang menunjang pembelajaran sudah memadai maka kegiatan belajar mengajar akan dapat berjalan dengan baik, sehingga siswa juga akan mudah untuk menerima pelajaran.”¹¹⁸ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat mendeskripsikan bahwa layanan pembelajaran merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dalam proses pembelajaran yang harus dilakukan oleh setiap sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dan menghasilkan peserta didik yang bermutu.

Adapun layanan pembelajaran yang diberikan SMA Khadijah seperti yang disampaikan oleh KS, sebagai berikut:

“Di SMA Khadijah sendiri disini kami melihat juga pada target pasar yaitu memang untuk siswa yang menengah keatas, maka kami upayakan untuk menyediakan fasilitas pembelajaran yang sangat baik bagi siswa yaitu; saat masuk ke SMA Khadijah kami memberikan satu gadget/tablet setiap anak dan ada *maintenance* jika terjadi kerusakan dalam satu tahun akan diganti dengan yang baru, yang didalamnya sudah ada *e-book* untuk semua pelajaran dari pelajaran wajib, peminatan dan lintas minat, sehingga tidak perlu membeli buku lagi, nanti ketika mereka naik kelas akan ada layanan pengisian *e-book* lagi. Kami juga memberikan akses link *e-book* sumber ke perpustakaan sekolah, sehingga ketika mungkin mereka perlu untuk membaca buku untuk olimpiade mereka bisa mengakses dan membaca dari link tersebut, dan tidak hanya bisa membaca buku pelajaran tapi juga bisa membaca buku non pelajaran seperti novel dan sebagainya.”¹¹⁹ (S.W.KS.LP/23-06-2022)

¹¹⁸ WAKU, “Hasil wawancara.”

¹¹⁹ KS, “Hasil wawancara.”

Hal selaras mengenai layanan pembelajaran di SMA Khadijah juga disampaikan oleh WAKU, sebagai berikut:

“Sebagai upaya memberikan layanan pembelajaran terbaik bagi seluruh peserta didik, di SMA Khadijah sendiri, saat awal masuk sekolah setelah pendaftaran itu kami memberikan *gadget/tablet* kepada para siswa yang didalamnya sudah berisi *e-book* setiap mata pelajaran dan bisa diisi kembali dengan yang baru ketika nanti naik kelas, diberikan link untuk akses ke perpustakaan. Selain itu sekolah juga memberikan pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, SBMPTN, melakukan pembinaan ketika akan menghadapi OSN, sertifikasi *Cambridge*, ICAS.”¹²⁰ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa layanan pembelajaran yang diberikan di SMA Khadijah sendiri disesuaikan dengan target pasar SMA Khadijah yang memang pada siswa kalangan menengah keatas atau dari keluarga yang mampu, maka disini sekolah memberikan fasilitas terbaik antara lain diberikan *gadget/tablet* yang sudah diisi dengan *e-book* pembelajaran yang dapat diisi kembali ketika kenaikan kelas. Sekolah juga memberikan link untuk akses *e-book* ke perpustakaan sekolah, sehingga siswa dapat dengan mudah mengakses sumber-sumber pelajaran yang dibutuhkan, tidak hanya ada buku pelajaran tetapi juga buku-buku hiburan seperti novel dan komik. Selain itu sekolah juga memberikan pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, SBMPTN, pembinaan OSN, sertifikasi *Cambridge* dan ICAS.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMA Khadijah mengenai layanan pembelajaran ditemukan bahwa para siswa

¹²⁰ WAKU, “Hasil wawancara.”

diberikan *gadget* atau *tablet* yang telah berisi *e-book* pelajaran untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah.¹²¹ Diperkuat dalam dokumen profil sekolah yang menyebutkan bahwa sebagai wujud dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah, maka SMA Khadijah Surabaya menjalin kerjasama dengan:¹²²

- a. *British Council* di bidang Pembelajaran Bahasa Inggris (*starting and finishing lesson*), kegiatan jejaring sekolah tentang Perubahan Iklim (*climate change*), kegiatan Kewirausahaan Sosial (merancang dan mengkaji usaha sosial di sekolah).
- b. *The American Indonesian Exchange Foundation* (AMINEF) di bidang pembelajaran Bahasa Inggris khususnya native speaker dari negara Amerika.
- c. Sekolah Internasional yang ada di Indonesia dan negara lain (Malaysia, China, Australia, Turki & Yordania) dalam rangka pertukaran informasi, hasil karya dan project siswa dan guru.
- d. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan dalam rangka meningkatkan mutu SDM pendidik dan tenaga kependidikan.
- e. Lembaga Pendidikan Tinggi di Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidik sehingga berpengaruh signifikan khususnya terhadap perkembangan kualitas pembelajaran di SMA Khadijah.

¹²¹ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

¹²² “Hasil dokumentasi profil sekolah, , pada 24 Juni 2022”

- f. Lembaga Pendidikan Ilmu Al Qur'an (PIQ) Singosari yang diasuh oleh KH. Basori Alwi dalam rangka sertifikasi kompetensi tartil Al Qur'an di SMA Khadijah.
- g. University of Cambridge dalam rangka sertifikasi internasional kompetensi siswa pada mata pelajaran Bahasa Inggris, Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, Ekonomi dan TIK serta sertifikasi kompetensi guru dalam proses pembelajaran.
- h. UniSadhuGuna Australia dalam rangka Sertifikasi Internasional ICAS pada mata pelajaran Bahasa Inggris, Matematika dan TIK.
- i. Klinik Pendidikan MIPA dalam rangka Kompetisi Matematika Nalaria Realistik se-Indonesia.
- j. Lembaga sertifikasi manajemen URS dalam rangka sertifikasi ISO 9001 : 2008 tentang manajemen sekolah.
- k. Konsulat Jenderal Amerika, Australia, Jepang & Singapura dalam rangka penguatan dalam kegiatan pembekalan/diklat siswa dan guru.

Peneliti juga memperoleh dokumentasi berupa sertifikat ISO 9001:2008, dokumen akreditasi, dokumen KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal), foto *gadget* yang berisi *e-book* pelajaran yang diberikan kepada siswa.¹²³

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran ada faktor pendukung yang dimiliki SMA Khadijah seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

¹²³ “Hasil dokumentasi sertifikat ISO, dokumen akreditasi, dokumen KKM, foto *gadget* yang berisi *e-book* pelajaran pada 24 Juni 2022”

“Faktor pendukungnya yaitu ekonomi orangtua siswa yang rata-rata sebagian besar menengah keatas, sehingga mampu membayar uang SPP yang cukup besar untuk disalurkan pada pemenuhan sarana dan prasarana yang diperlukan siswa di sekolah”¹²⁴ (S.W.KS.LP/23-06-2022)

Kemudian WAKU juga menambahkan tentang faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya, sebagai berikut:

“Faktor pendukungnya antara lain yaitu sesuai dengan visi dan misi sekolah yaitu untuk menjadi sekolah islam bertaraf internasional jadi sarana dan prasarana yang lengkap, sudah ada juga tenaga ahli IT yang akan membantu mengoperasikan LMS internal kami, apapun yang dibutuhkan dalam menjalankan proses pembelajaran itu sudah ada semua jadi mepermudah sekali.”¹²⁵ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya antara lain faktor ekonomi keluarga siswa yang dapat dikatakan menengah keatas, kemudian sesuai dengan visi dan misi sekolah yaitu menjadi sekolah islam bertaraf internasional jadi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh siswa sudah memadai, apapun yang dibutuhkan dalam menjalankan proses pembelajaran itu sudah ada.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang peneliti temukan berupa dokumen kelengkapan sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran.¹²⁶

Diperkuat dengan hasil pengamatan peneliti bahwa SMA Khadijah telah

¹²⁴ KS, “Hasil wawancara.”

¹²⁵ WAKU, “Hasil wawancara.”

¹²⁶ Hasil Dokumentasi sertifikat akreditasi dan daftar sarana dan prasarana pada 24 Juni 2022

memiliki tim ahli IT yang membantu dalam pengoperasian *e-learning* yang mendukung kegiatan belajar mengajar yang sangat memadai.¹²⁷

Namun dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran ini masih terdapat faktor penghambat seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya yaitu mungkin jika sudah pulang sekolah dan masih harus mengakses materi dan tugas yang ada di *e-learning* ada beberapa anak yang merupakan mitra keluarga/pemberian dinas dan ada juga anak panti asuhan (karena yayasan khadijah merupakan yayasan sosial jadi memiliki panti asuhan juga) yang mungkin terkendala kuota internet, namun mereka kan semuanya tinggal di Surabaya jadi selama mereka masih bisa kesekolah kami fasilitasi wi-fi di sekolah.”¹²⁸ (S.W.KS.LP/23-06-2022)

Kemudian ditambahkan juga oleh WAKU yang menyampaikan faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas di SMA Khadijah Surabaya sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya mungkin hanya dari individunya saja karena kami sudah sebagian besar kegiatan dilakukan dan terintegrasi dengan teknologi, dari siswanya yang mungkin malas untuk berkembang atau ada juga yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi, kemudian untuk guru masih ada beberapa guru yang katakanlah berusia sepuh dan mendekati usia pensiun ini belum bisa mengikuti laju perkembangan teknologi yang terus kami ikuti tapi hanya sedikit hanya beberapa guru mungkin tiga atau empat saja, selebihnya sudah aman”¹²⁹ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Terdapat pula solusi dalam menghadapi hambatan tersebut seperti yang disampaikan oleh KS dan WAKU sebagai berikut:

“Untuk solusinya ketika mereka terkendala kuota internet ini untuk mereka *kan* semuanya tinggal di Surabaya jadi selama mereka

¹²⁷ Hasil Observasi di SMA Khadijah pada 23 Juni 2022

¹²⁸ KS, “Hasil wawancara.”

¹²⁹ WAKU, “Hasil wawancara.”

masih bisa kesekolah kami fasilitasi *wi-fi* di sekolah, jadi kami persilahkan untuk menggunakan *wi-fi* sekolah.”¹³⁰ (S.W.KS.LP/23-06-2022)

“Solusinya untuk siswa masih sulit menerima perkembangan, kami selalu berikan motivasi dan *support* untuk bidang apa yang mereka sukai, contohnya ada anak-anak yang mungkin prestasi di kelas kurang, tapi minatnya di bidang non-akademik, dari situ kami selalu *support* dengan memberikan fasilitas yang mendukung minat-bakat siswa tersebut, seperti saat ada siswa pindahan yang merupakan atlet sanggar yang sebenarnya kami belum ada fasilitasnya tapi dengan melihat itu kami upayakan untuk memfasilitasi yang terbaik, kami datangkan pelatih sanggar dari luar sekolah yang berkompeten, seperti itu. Untuk siswa yang masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi kami juga selalu mendampingi, diawal masuk sekolah itu pasti kami adakan sosialisai untuk mengenalkan teknologi-teknologi yang ada kami gunakan khususnya dalam pembelajaran, seperti *e-learning*, jika tidak dengan guru anak-anak juga bisa belajar dengan teman-temannya yang lebih mengerti. Kemudian untuk guru yang belum menguasai penggunaan IT ini, kami selalu mengadakan evaluasi dan memberikan pelatihan pelatihan bagi guru sesuai dengan tingkat kemampuannya.”¹³¹ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah antara lain yaitu ada beberapa anak yang merupakan mitra keluarga atau pemberian dinas dan ada juga anak panti asuhan yayasan khadijah yang mungkin terkendala kuota internet, selain itu karena memang SMA Khadijah sudah sebagian besar kegiatan dilakukan dan terintegrasi dengan teknologi ada saja siswa yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi, ada juga beberapa guru sepuh dan mendekati usia pensiun ini belum bisa mengikuti laju perkembangan teknologi.

¹³⁰ KS, “Hasil wawancara.”

¹³¹ WAKU, “Hasil wawancara.”

Adapun solusi yang dilakukan untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya yaitu untuk siswa yang terkendala kuota internet ini selama mereka masih bisa kesekolah sekolah memfasilitasi *wi-fi* di sekolah, jadi dipersilahkan untuk menggunakan *wi-fi* di sekolah. Untuk siswa yang masih belum bisa mengikuti perkembangan yang ada sekolah selalu memberikan motivasi dan memberikan *support* terkait bidang apa yang mereka sukai, dengan memberikan fasilitas yang mendukung minat-bakat siswa tersebut. Untuk siswa yang masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi diawal masuk sekolah itu diadakan sosialisai untuk mengenalkan teknologi-teknologi yang digunakan khususnya dalam pembelajaran, seperti *e-learning*. Kemudian untuk guru yang belum menguasai penggunaan IT sekolah selalu mengadakan evaluasi dan memberikan pelatihan pelatihan bagi guru sesuai dengan tingkat kemampuan IT nya.

Adapun dampak positif dari upaya meningkatkan layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya seperti yang disampaikan oleh KS dan WAKU sebagai berikut

“Lebih banyak dampak positifnya, dari sarana dan prasarana kami sudah lengkap sehingga memudahkan dalam proses pembelajaran, kemudian dengan pemberian *gadget/tablet* siswa jadi tidak perlu membawa buku paket yang banyak dan berat karena di *tablet* yang diberikan sudah berisi *e-book* mata pelajaran yang bisa diisi kembali dengan *e-book* baru ketika naik kelas dan diberi akses untuk ke perpustakaan juga jadi memudahkan siswa jika perlu mencari dan membaca buku-buku diperlukan. Ditambah lagi kami sudah memiliki *e-learning* dalam menunjang pembelajaran yang banyak sekali kemudahan yang dirasakan, seperti guru menjadi lebih mudah dalam mengelola pembelajaran, memberikan materi pembelajaran, tugas, ataupun ketika penilaian tengah semester dan

akhir semester. Kemudian siswa juga bisa belajar dan mengakses pembelajaran maupun tugas kapanpun dan dimanapun, selagi guru tidak memberi batasan waktu untuk mengakses tugas yang diberikan. Kami jadi lebih terbiasa untuk memanfaatkan teknologi dalam pembelajaran.”¹³² (S.W.KS.LP/23-06-2022)

“Dampak positifnya banyak sekali, seperti memudahkan kami para guru dalam mengelola pembelajaran, memudahkan siswa dalam mengakses materi pembelajaran maupun tugas yang diberikan dengan tidak terbatas oleh tempat dan waktu, sehingga siswa dapat memaksimalkan proses belajar.”¹³³ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Untuk dampak negatif dalam upaya meningkatkan layanan pembelajaran ini disampaikan oleh KS dan WAKU sebagai berikut:

“Untuk dampak negatifnya, belum kami temui.”¹³⁴ (S.W.KS.LP/23-06-2022)

“Untuk negatifnya hampir tidak ada yaa yang dirasakan karena semua yang di butuhkan dalam kegiatan pembelajaran sudah dipenuhi. Mungkin jika dilihat dari penggunaan teknologi, karena kita kan menyiapkan untuk menghadapi era digital jadi kami membiasakan menggunakan teknologi, dampaknya kita terlalu sering menatap layar smartphone, tablet, komputer, dan itu tidak bagus untuk mata kan. Kalau dilihat yang lain sepertinya tidak ada negatifnya *sih*.”¹³⁵ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa dari upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah memberikan lebih banyak dampak positif dibandingkan dampak negative. Dampak positifnya antara lain kelengkapan sarana dan prasarana mempermudah dalam kegiatan belajar mengajar, kemudian dengan pemberian *gadget* atau *tablet* siswa jadi tidak perlu membawa buku paket

¹³² KS, “Hasil wawancara.”

¹³³ WAKU, “Hasil wawancara.”

¹³⁴ KS, “Hasil wawancara.”

¹³⁵ WAKU, “Hasil wawancara.”

yang banyak dan berat karena di *tablet* yang diberikan sudah berisi *e-book* mata pelajaran yang bisa diisi kembali dengan *e-book* baru ketika naik kelas dan diberi akses untuk ke perpustakaan juga jadi memudahkan siswa jika perlu mencari dan membaca buku-buku diperlukan. Ditambah dengan adanya *e-learning* dalam menunjang pembelajaran banyak sekali memberi kemudahan, seperti guru menjadi lebih mudah dalam mengelola pembelajaran, memberikan materi pembelajaran, tugas, ataupun ketika penilaian tengah semester dan akhir semester. Kemudian siswa juga bisa belajar dan mengakses pembelajaran maupun tugas kapanpun dan dimanapun, selagi guru tidak memberi batasan waktu untuk mengakses tugas yang diberikan.

Sedangkan dampak negatif yang dirasakan dari upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah ini hampir tidak ada dampak negatifnya, karena semua yang di butuhkan dalam kegiatan pembelajaran sudah dipenuhi. Mungkin jika dilihat dari penggunaan teknologi, dalam menghadapi era digital jadi membiasakan menggunakan teknologi, dampaknya terlalu sering menatap layar *smartphone*, *tablet*, komputer, dan itu tidak bagus untuk mata, jika dilihat yang lain sepertinya tidak ada negatifnya

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran selalu dilakukan evaluasi seperti yang disampaikan oleh kepala sekolah sebagai berikut:

“Biasanya diadakan rapat pimpinan, ada evaluasinya bagian apa, kemudian nanti setiap guru mendapatkan raport dan berkaitan

dengan *blended learning* ada penilaian mengenai pemanfaatan *e-learning* juga, maka nanti yang dinilai yaitu keaktifan dan kreativitas guru dalam mengisi konten, jurnal dan memanfaatkan fitur lain dalam *e-learning*, nanti ada tiga guru yang memiliki peringkat teratas yang akan mendapatkan reward dan ada tiga guru peringkat terbawah juga akan mendapatkan sesuatu. Kemudian akan diadakan pelatihan sesuai dengan tingkat kemampuan guru, biasanya ada tiga level, ada pelatihan bagi guru yang level kemampuannya tingkat atas, ada pelatihan bagi guru yang memiliki kemampuan menengah, dan ada pelatihan bagi guru yang masih kurang.”¹³⁶ (S.W.KS.LP/23-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat mendeskripsikan bahwa proses evaluasi dilakukan dengan diadakan rapat oleh para pimpinan dan mencari apa saja yang perlu diperbaiki. Kemudian setiap guru akan mendapatkan rapot, untuk yang *blended learning* ada penilaian mengenai pemanfaatan *e-learning* berbasis web yang digunakan untuk menunjang pembelajaran *online*, dengan menilai keaktifan dan kreativitas guru dalam mengisi konten, akan ada 3 guru dengan peringkat terbaik dan 3 guru dengan peringkat terendah. Kemudian akan diadakan pelatihan sesuai dengan tingkat kemampuan guru, biasanya ada tiga level, ada pelatihan bagi guru yang level kemampuannya tingkat atas, ada pelatihan bagi guru yang memiliki kemampuan menengah, dan ada pelatihan bagi guru yang masih kurang.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah sangat baik. SMA Khadijah telah mendapat akreditasi A, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dan memiliki tim ahli IT yang membantu

¹³⁶ KS, “Hasil wawancara.”

dalam pengoperasian LMS atau *e-learning* untuk mendukung kegiatan belajar mengajar. Layanan pembelajaran yang diberikan di SMA Khadijah sendiri disesuaikan dengan target pasar SMA Khadijah yang memang pada siswa kalangan menengah keatas atau dari keluarga yang mampu, maka disini sekolah memberikan fasilitas terbaik antara lain diberikan *gadget/tablet* yang sudah diisi dengan *e-book* pembelajaran yang dapat diisi kembali ketika kenaikan kelas. Sekolah juga memberikan link untuk akses *e-book* ke perpustakaan sekolah, sehingga siswa dapat dengan mudah mengakses sumber-sumber pelajaran yang dibutuhkan, tidak hanya ada buku pelajaran tetapi juga buku-buku hiburan seperti novel dan komik. Selain itu sekolah juga memberikan pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, SBMPTN, lalu melakukan pembinaan ketika akan diadakan OSN, sertifikasi *Cambridge* dan ICAS.

Tabel 4. 3 Triangulasi Kualitas Layanan Pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya

| Pertanyaan | Bagaimana Layanan Pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya? |
|------------|---|
| Wawancara | <p>Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya</p> <p>a. Menjelaskan upaya sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>b. Menjelaskan peran kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>c. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>d. Menjelaskan solusi untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | <p>e. Menjelaskan dampak positif dan negatif yang dirasakan dari upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>f. Menjelaskan proses evaluasi program upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> |
| | <p>Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum SMA Khadijah Surabaya</p> | <p>a. Menjelaskan upaya sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>b. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>c. Menjelaskan solusi atau cara sekolah untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>d. Menjelaskan proses evaluasi program upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>e. Menjelaskan prestasi atau penghargaan yang diraih dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya?</p> |
| Dokumentasi | | <p>a. Dokumen akreditasi sekolah</p> <p>b. Sertifikat ISO</p> <p>c. Dokumen profil sekolah</p> <p>d. Dokumen sarana dan prasarana</p> <p>e. Dokumen KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal)</p> <p>f. Foto fasilitas yang diberikan dalam menunjang pembelajaran</p> |
| Observasi | | <p>a. Melihat kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam layanan pembelajaran</p> <p>b. Melihat fasilitas yang diberikan dalam menunjang layanan pembelajaran</p> |

3. Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya

Menurut Hasibuan prestasi akademik adalah hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan kemudian dilakukan evaluasi kepada siswa oleh guru.¹³⁷ Prestasi akademik atau prestasi belajar yaitu proses belajar yang dijalani pelajar dan menghasilkan perubahan dalam bidang pengetahuan, pemahaman, penerapan, daya analisis dan evaluasi.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan informan, ditemukan hasil penelitian yang berhubungan dengan peningkatan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya. Sebagaimana pernyataan KS mengenai peningkatan prestasi akademik siswa sebagai berikut:

“Prestasi akademik siswa adalah capaian belajar yang diperoleh siswa melalui proses pembelajaran yang telah dilakukan sebelumnya. Prestasi akademik ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.”¹³⁸ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

Adapun upaya SMA Khadijah dalam meningkatkan prestasi akademik siswa seperti yang disampaikan oleh KS, sebagai berikut:

“Sesuai dengan tujuan SMA Khadijah yaitu menjadi sekolah bertaraf internasional bernuansa Islami dan menjadi rujukan sekolah Islam Nasional maupun internasional serta menghasilkan generasi yang mengamalkan aswaja, santun, unggul dan kompetitif. SMA Khadijah menerapkan kurikulum *Cambridge* untuk membekali siswa dalam beberapa mata pelajaran meliputi mata pelajaran kimia, biologi, fisika, bahasa inggris, matematika, dan ekonomi. Untuk bidang bahasa inggris, siswa dibagi dalam dua kelompok, yaitu kelompok siswa yang memiliki kemampuan bahasa inggris yang baik dan kelompok siswa yang masih belum terlalu menguasai bahasa inggris. Untuk siswa yang dianggap mampu akan direkomendasikan oleh guru atau wali kelas

¹³⁷ Tyas, “Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar.”

¹³⁸ KS, “Hasil wawancara.”

untuk mengikuti ujian sertifikasi *Cambridge*, yang kemudian apabila berhasil lulus dalam ujiannya, selanjutnya *University of Cambridge* akan memberikan sertifikat resmi kepada siswa dan dapat digunakan untuk mendaftar ke perguruan tinggi di seluruh dunia. Disamping itu ketika ada lomba-lomba dari kedinasan baik akademik ataupun non-akademik, kami selalu menginfokan kepada siswa, sehingga siswa bisa mengikuti lomba-lomba tersebut.”¹³⁹ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

Hal selaras juga disampaikan oleh WAKU mengenai upaya peningkatan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya sebagai berikut:

“Dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa, ada beberapa program antara lain ada sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (International Competition and Assessment for School). Untuk *Cambridge* dan ICAS ini program internasional dalam berbagai mata pelajaran, jadi beberapa bulan sebelum mengikuti program tersebut anak-anak yang akan mengikut akan diberikan program intensif belajar, jadi bapak dan ibu guru yang bersangkutan akan diberi tugas untuk membimbing anak-anak yang akan mengikuti program tersebut, baik OSN, *Cambridge*, dan juga ICAS.”¹⁴⁰ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa upaya yang dilakukan SMA Khadijah dalam meningkatkan prestasi akademik yaitu sesuai dengan tujuan SMA Khadijah yaitu menjadi sekolah bertaraf internasional bernuansa Islami dan menjadi rujukan sekolah Islam Nasional maupun internasional serta menghasilkan generasi yang mengamalkan aswaja, santun, unggul dan kompetitif. Ada beberapa program yang selalu ikuti antara lain ada sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (International Competition and Assessment for School). Untuk bidang bahasa Inggris, siswa dibagi dalam dua kelompok, yaitu kelompok

¹³⁹ KS, “Hasil wawancara.”

¹⁴⁰ WAKU, “Hasil wawancara.”

siswa yang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik dan kelompok siswa yang masih kurang baik. Untuk siswa yang dianggap mampu akan direkomendasikan oleh guru atau wali kelas untuk mengikuti ujian sertifikasi *Cambridge*, yang kemudian apabila berhasil lulus dalam ujiannya, selanjutnya *University of Cambridge* akan memberikan sertifikat resmi kepada siswa dan dapat digunakan untuk mendaftar ke perguruan tinggi di seluruh dunia. Untuk *Cambridge* dan ICAS ini program internasional dalam berbagai mata pelajaran, jadi beberapa bulan sebelum mengikuti program siswa yang akan mengikuti akan diberikan program intensif belajar, jadi bapak dan ibu guru yang bersangkutan akan diberi tugas untuk membimbing anak-anak yang akan mengikuti program tersebut, baik OSN, *Cambridge*, dan juga ICAS.

Dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa terdapat faktor pendukung yang dimiliki SMA Khadijah Surabaya seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa karena visi dan misi kami adalah menjadi sekolah bertaraf internasional maka kami selalu mendorong siswa untuk dapat berpartisipasi dalam program-program internasional, kemudian kami *support* dengan memberikan segala kebutuhannya seperti melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan, pembimbing yang berkompeten dan suasana belajar yang nyaman.”¹⁴¹ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

Hal selaras juga disampaikan oleh WAKU tentang faktor pendukung dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah sebagai berikut:

¹⁴¹ KS, “Hasil wawancara.”

“Faktor pendukungnya sesuai dengan visi dan misi kami yaitu menjadi sekolah yang bertaraf internasional, untuk mencapai hal tersebut maka kami harus mengikuti bermacam program internasional juga.”¹⁴² (S.W.WAKU.PA/24-06-2022)

Disamping itu terdapat juga faktor penghambat dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya si kami belum menemukan yaa, mungkin ini hanya dari anak-anaknya sendiri karena ketika semua sarana dan prasarana dan kebutuhan lain sudah dipenuhi, tapi anaknya belum berkembang maka mungkin siswanya kurang motivasi. Mungkin juga karena ada siswa yang memang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi jadi mungkin perlu adaptasi lebih diawal.”¹⁴³ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

Faktor penghambat dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah ini juga ditambahkan oleh WAKU sebagai berikut:

“Untuk faktor penghambat mungkin ini kemarin saat pandemi, beberapa penyelenggara sempat tidak membuka program tersebut, jadi ini sangat menghambat kami untuk dapat melaksanakan kegiatan yang sudah kami programkan.”¹⁴⁴ (S.W.WAKU.PA/24-06-2022)

Adapun solusi untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya yang disampaikan KS sebagai berikut:

“Untuk siswa kami selalu memberikan motivasi untuk terus berkembang, jika tidak kurang berminat dengan pelajaran akademik, kami terus *support* dengan hal lain sesuai dengan kebutuhan mereka, untuk siswa yang mungkin terkejut dengan digitalisasi di sekolah ini, kami selalu memberikan perhatian khusus bagi siswa untuk mengenalkan teknologi-teknologi yang digunakan di sekolah.”¹⁴⁵ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

¹⁴² WAKU, “Hasil wawancara.”

¹⁴³ KS, “Hasil wawancara.”

¹⁴⁴ WAKU, “Hasil wawancara.”

¹⁴⁵ KS, “Hasil wawancara.”

Solusi untuk menghadapi hambatan tersebut juga disampaikan oleh

WAKU sebagai berikut:

“Karena kendalanya saat pandemi, jadi kami mengikuti peraturan saja, saat tidak dibuka program yang biasa kami ikuti jadi kami tidak bisa mengikuti. Tapi disamping itu, pada masa pandemi ini banyak juga penyelenggara program yang mengadakan lomba secara *online*, jadi darisitu kami masih tetap mengikuti lomba-lomba tersebut secara *online*, dan *Alhamdulillah* banyak juga yang mendapat juara. Tidak jarang juga anak-anak itu semakin kreatif dan berinisiatif untuk mengikuti lomba-lomba sendiri secara *online* dan mendapat juara juga, jadi ada positif dan negatifnya juga masa pandemi ini.”¹⁴⁶ (S.W.WAKU.PA/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat peneliti dapat mendeskripsikan bahwa dalam upaya meningkatkan prestasi akademik di SMA Khadijah Surabaya terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya ini yaitu sesuai dengan visi dan misi kami untuk menjadi sekolah yang bertaraf internasional, untuk mencapai hal tersebut maka sekolah harus mengikuti bermacam program internasional juga, sekolah menyiapkan siswa untuk dapat berpartisipasi dalam program-program internasional, kemudian juga memberikan *support* dengan menyediakan segala kebutuhannya seperti melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan, pembimbing yang berkompeten dan suasana belajar yang nyaman.

Untuk faktor penghambatnya yaitu ada siswa yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi jadi perlu adaptasi lebih, pandemi juga

¹⁴⁶ WAKU, “Hasil wawancara.”

menjadi penghambat karena beberapa penyelenggara sempat tidak membuka program tersebut, jadi ini sangat menghambat sekolah untuk dapat melaksanakan kegiatan yang sudah diprogramkan. Adapun solusi dari faktor penghambat tersebut yaitu sekolah selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk terus berkembang dan juga terus memberi *support* dengan hal lain sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk siswa yang mungkin terkejut dengan digitalisasi di sekolah ini, sekolah selalu memberikan perhatian khusus bagi siswa untuk mengenalkan teknologi-teknologi yang digunakan di sekolah. Untuk kendala saat pandemi, jadi sekolah mengikuti peraturan saja, tapi disamping itu banyak juga penyelenggara program yang mengadakan lomba secara *online* pada masa pandemi, jadi sekolah masih tetap mengikuti lomba-lomba tersebut secara *online*, dan berhasil mendapat juara.

Adapun dampak positif dan dampak negatif dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah seperti yang diungkapkan oleh KS dan WAKU sebagai berikut:

“Dampak positifnya tentu anak-anak terus berkembang, banyak siswa yang berprestasi dalam ranah nasional hingga internasional. Dampak negatifnya sepertinya tidak ada, karena pasti bermanfaat bagi para siswa.”¹⁴⁷ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

“Dampak positifnya tentunya anak-anak yang kami bimbing untuk menghadapi program-program nasional maupun internasional tersebut berhasil mendapatkan juara, mulai dari perunggu, perak hingga emas, dan banyak sekali yang berhasil mendapatkan medali emas di setiap program yang diikuti baik itu dalam prestasi akademik

¹⁴⁷ KS, “Hasil wawancara.”

maupun non-akademik. Dampak negatifnya sepertinya tidak ada”¹⁴⁸ (S.W.WAKU.PA/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dampak positif dari upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya yaitu para siswa terus berkembang dan banyak siswa yang berprestasi dalam ranah nasional hingga internasional. Adapun dampak negatifnya belum ditemukan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di SMA Khadijah dari upaya yang dilakukan oleh sekolah memang terlihat peningkatan hasil belajar siswa dan banyak siswa yang berprestasi baik prestasi akademik maupun non-akademik, banyak yang mendapatkan juara dalam mengikuti lomba-lomba tingkat regional, nasional hingga internasional.¹⁴⁹ Peneliti juga memperoleh dokumentasi berupa dokumen rekap data nilai rata-rata siswa dan daftar prestasi siswa SMA Khadijah.¹⁵⁰

Proses evaluasi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa seperti yang disampaikan oleh kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bagian kurikulum sebagai berikut:

“Untuk proses evaluasinya, para pimpinan dan penanggung jawab program mengadakan pertemuan untuk membahas apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Kemudian kami ini *kan* selalu mengirimkan anak-anak pilihan untuk mengikuti lomba-lomba nasional maupun internasional dari sekian siswa yang dikirim ini biasanya ada juga yang nilainya masih belum cukup, *nah* dari situ kami evaluasi dibagian mana yang masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi.”¹⁵¹ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

¹⁴⁸ WAKU, “Hasil wawancara.”

¹⁴⁹ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 23 Juni 2022”

¹⁵⁰ “Hasil dokumentasi berupa dokumen peningkatan nilai siswa dan daftar prestasi akademik siswa SMA Khadijah pada 23 Juni 2022”

¹⁵¹ KS, “Hasil wawancara.”

“Untuk proses evaluasinya, ini *kan* dari sekian siswa yang kami kirimkan untuk mengikuti program-program tersebut pasti ada juga yang nilainya masih belum cukup atau belum lulus atau berapa persen siswa yang lulus dan berapa persen yang tidak lulus, *nah* dari situ kami evaluasi dibagian mana yang masih kurang dan perlu diperbaiki lagi.”¹⁵² (S.W.WAKU.PA/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dideskripsikan bahwa evaluasi dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa dilakukan dengan cara para pimpinan dan penanggung jawab program mengadakan pertemuan untuk membahas apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Kemudian dilihat juga dari beberapa siswa yang dikirimkan untuk program-program yang diikuti ini pasti ada yang nilainya masih belum cukup atau belum lulus atau berapa persen siswa yang lulus dan berapa persen yang tidak lulus, dari situ dilihat bagian mana yang masih kurang dan perlu diperbaiki lagi.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa upaya SMA Khadijah dalam meningkatkan prestasi akademik siswa berjalan dengan baik. Peningkatan hasil belajar siswa terlihat pada dokumen data nilai rata-rata siswa dan banyak siswa yang berprestasi baik prestasi akademik maupun non-akademik, dalam tingkat regional, nasional hingga internasional seperti yang terlihat dalam dokumen daftar prestasi siswa SMA Khadijah. Upaya meningkatkan prestasi akademik siswa dilakukan sesuai dengan tujuan SMA Khadijah yaitu menjadi sekolah bertaraf internasional bernuansa Islami dan menjadi

¹⁵² WAKU, “Hasil wawancara.”

rujukan sekolah Islam Nasional maupun internasional menghasilkan generasi yang mengamalkan aswaja, santun, unggul dan kompetitif. Ada beberapa program yang selalu ikuti antara lain ada sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (International Competition and Assessment for School). Untuk bidang bahasa Inggris, siswa dibagi dalam dua kelompok, yaitu kelompok siswa dalam kategori baik dan kelompok yang kurang baik. Sekolah menyiapkan siswa untuk dapat berpartisipasi dalam program-program tersebut, juga memberikan *support* dengan menyediakan segala kebutuhannya seperti melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan, pembimbing yang berkompeten dan suasana belajar yang nyaman.

Tabel 4. 4 Triangulasi Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya

| Pertanyaan | Bagaimana Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya? |
|------------|--|
| Wawancara | <p>Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya</p> <p>a. Menjelaskan upaya sekolah dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>b. Menjelaskan peran kepala sekolah dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>c. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>d. Menjelaskan solusi untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>e. Menjelaskan dampak positif dan negatif yang dirasakan dari upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>f. Menjelaskan proses evaluasi program upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah</p> |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | Surabaya? |
| | Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum SMA Khadijah Surabaya | <p>a. Menjelaskan upaya sekolah dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>b. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>c. Menjelaskan solusi atau cara sekolah untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>d. Menjelaskan proses evaluasi program upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> <p>e. Menjelaskan prestasi atau penghargaan yang diraih dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya?</p> |
| Dokumentasi | | <p>a. Dokumen rekap nilai rata-rata rapor siswa</p> <p>b. Dokumen daftar prestasi siswa</p> |
| Observasi | | <p>a. Melihat peningkatan nilai prestasi akademik siswa</p> <p>b. Melihat dokumen daftar prestasi akademik siswa</p> |

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

4. Implementasi Blended Learning Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya

Penerapan *blended learning* di SMA Khadijah bertujuan untuk memberikan layanan terbaik bagi peserta didik, mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, dan memudahkan siswa untuk bisa mereview kembali materi setelah pulang sekolah. Berkaitan dengan penerapan *blended learning* tersebut, SMA Khadijah telah memiliki LMS internal yaitu *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran sebelum adanya pandemi yaitu sejak tahun 2017. Dengan menerapkan metode *Blended Learning* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran akan mewujudkan proses belajar mengajar menjadi lebih efektif dan efisien sehingga akan membantu dalam upaya peningkatan prestasi akademik siswa. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan KS sebagai berikut:

“Tujuan diterapkannya *blended learning* pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, materi yang diberikan bisa direview kembali oleh siswa setelah pulang sekolah. Berkaitan dengan hal ini, SMA Khadijah telah memiliki LMS internal yaitu *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran *online*. Dengan memanfaatkan *e-learning* juga mempermudah guru dalam mengelola pembelajaran dan penilaian secara *online*. Selain itu beberapa tujuan penggunaan *e-learning*, yaitu yang pertama menyesuaikan perkembangan zaman dimana Indonesia dan dunia telah memasuki era industri 4.0 bahkan mulai berkembang ke 5.0, yang kedua untuk lebih mempermudah proses pembelajaran, dan yang ketiga untuk memberikan dan membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru dan juga tenaga administrasi.”¹⁵³ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

¹⁵³ KS, “Hasil wawancara,” Ruang Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

Hal selaras mengenai tujuan penerapan *blended learning* di SMA

Khadijah tersebut juga disampaikan oleh WAKU sebagai berikut:

“Penerapan metode *blended learning* bertujuan untuk membantu kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif, baik bagi guru maupun siswa dalam kegiatan belajar mengajar. Berkaitan dengan penerapan *blended learning* tersebut, SMA Khadijah sudah memiliki LMS internal yaitu *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran *online*.”¹⁵⁴ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa tujuan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, menyesuaikan perkembangan zaman, untuk membantu kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif (baik bagi guru maupun siswa), serta untuk memberikan dan membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru dan juga tenaga administrasi. Berkaitan dengan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah telah menggunakan LMS internal yaitu *e-learning* berbasis website dalam menunjang kegiatan pembelajaran sebelum masa pandemi.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMA Khadijah memang menggunakan *e-learning* dalam menunjang kegiatan belajar mengajar. Saat ini *e-learning* yang digunakan sudah dilengkapi dengan jurnal guru, kehadiran guru dan siswa, untuk pengisian konten materi dan pengumpulan tugas, termasuk penilaian juga.¹⁵⁵

¹⁵⁴ WAKU, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

¹⁵⁵ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

Respon terkait implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya disampaikan oleh GP I, GP II, GP III, SI I, SI II, dan SI III sebagai berikut

“Tanggapan saya tentang *blended learning* ya bagus sekali, tapi untuk saya *kan* mengajar PKWU yang lebih banyak praktek, dan kalau untuk *blended learning* dalam penggunaan *e-learning* nya saja hanya sekedar memberi materi singkat saja karena untuk PKWU ini kan banyak praktek jadi untuk tugas dan prakteknya saya di kelas langsung semua. Jadi sistemnya saya di kelas mengirimkan materi singkat secara garis besarnya saja di *e-learning* dan langsung menjelaskan di depan kelas, baru kemudian saya memberikan tugas dan praktek.”¹⁵⁶ (S.TW.GP I.IBLPA/24-06-2022)

“Tanggapan bapak ini sangat baik, karena sangat memudahkan bapak ibu guru dalam memberikan penugasan dan tidak memakan waktu kami bisa memberikan instruksi langsung terkait penugasan tersebut kemudian siswa dapat langsung mendownload tugas tersebut di *e-learning*, jadi lebih cepat. Jadi proses pembelajaran tetap dijalankan, untuk materi dan penugasan juga di bagikan di *e-learning*.”¹⁵⁷ (S.TW.GP II.IBLPA/24-06-2022)

“Menurut saya metode pembelajaran *blended learning* sangat berguna. Sebab ketika tatap muka siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena di bimbing langsung oleh guru, sedangkan ketika sudah pulang (di rumah) siswa dapat mereview kembali materi-materi yang sudah di ajarkan tadi di elearning SMA Khadijah. Hal ini sangat memudahkan siswa dalam belajar.”¹⁵⁸ (S.TW.GP III.IBLPA/24-06-2022)

“Tanggapan saya mengenai *blended learning* ini sangat menyenangkan, karena seperti masuk kedalam era baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan tidak monoton juga. Walaupun pembelajaran sudah dilakukan secara tatap muka, tapi materi, tugas, konten-konten dari guru yang beragam dan sebagainya tetap disampaikan di *e-learning/LMS*, jadi kami bisa mengaksesnya setelah pulang sekolah.”¹⁵⁹ (S.TW.SI I. IBLPA/28-06-2022)

¹⁵⁶ GP I, “Hasil wawancara,” *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

¹⁵⁷ GP II, “Hasil wawancara,” *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

¹⁵⁸ GP III, “Hasil wawancara,” *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

¹⁵⁹ SI I, “Hasil Wawancara,” *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.

“Menurut saya penerapan *blended learning* ini cukup membantu karena kami bisa belajar secara langsung di sekolah jadi lebih paham karena mendengarkan penjelasan guru secara langsung, tapi kita juga bisa tetap selalu *update* tugas dan materi di *e-learning*.”¹⁶⁰ (S.TW.SI II. IBLPA/28-06-2022)

“Menurut saya metode *blended learning* ini sangat memudahkan kami dalam belajar, untuk medianya kan kami menggunakan *e-learning* ini jadi memudahkan kami dalam mengakses materi belajar dan tugas-tugas yang diberikan oleh guru. Setiap materi pembelajaran itu di bagikan di *e-learning* oleh bapak/ibu guru, jadi kami bisa mengakses materi tersebut kapanpun dan dimanapun, materi yang di bagikan juga mudah dipahami dan menurut saya tidak menghabiskan waktu yang banyak untuk hanya sekedar membaca materi tersebut, lalu kalau kurang paham dengan materi tersebut kami masih bisa bertanya melalui *e-learning* tersebut atau bisa ditanyakan langsung ketika pertemuan di kelas. Jadi sangat memudahkan sekali.”¹⁶¹ (S.TW.SI III. IBLPA/28-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan GP I, GP II, GP III, SI I, SI II, dan SI III mengenai respon terhadap implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya ini mendapat tanggapan yang baik dari para guru dan siswa karena banyak membawa manfaat dalam kegiatan belajar dan mengajar baik bagi guru dan juga siswa.

Adapun manfaat yang dirasakan dalam implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Metode *blended learning* sangat bermanfaat sekali dan menjadikan proses belajar menjadi lebih efektif karena siswa dapat menggali informasi lebih dari satu sumber disamping itu untuk administrasi dalam mengajar juga lebih efektif, guru mengisi jurnal,

¹⁶⁰ SI II, “Hasil Wawancara.” *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.

¹⁶¹ SI III, “Hasil Wawancara,” *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.

konten dan mengadakan penilaian darimana saja melalui *e-learning*. Jadi semuanya itu seperti tidak ada lagi yang namanya terbatas oleh jarak dan waktu”¹⁶² (S.W.KS.IBLPA/23-06-2022)

Hal selaras juga disampaikan oleh WAKU, GP I, GP II, dan GP III sebagai berikut:

“Sesuai dengan tujuan penerpannya tadi manfaat *blended learning* ini yaitu antara lain melatih siswa untuk belajar secara mandiri. Siswa dapat mengakses pembelajaran baik dari rumah maupun di sekolah. Pengetahuan dapat mereka dapatkan dengan media yang variatif. memudahkan kami para guru dalam mengelola pembelajaran, memudahkan siswa dalam mengakses materi pembelajaran maupun tugas yang diberikan dengan tidak terbatas oleh tempat dan waktu, sehingga siswa dapat memaksimalkan proses belajar.” (S.W.WAKU.IBLPA/24-06-2022)

“Iya pembelajaran jadi lebih efektif, karena *kan* itu tadi memudahkan sekali, untuk sekarang karena kita sudah masuk semua normal, jadi ketika ada siswa yang tidak bisa hadir di kelas dia bisa tetap mengakses materi pembelajaran *yaa* walaupun tidak bisa mendengar penjelasan guru secara langsung, tapi untuk dulu saat pandemi kami menggunakan *zoom* juga, jadi ketika guru menjelaskan untuk siswa yang masuk di kelas, kami juga menyambungkan ke *zoom* jadi siswa yang tidak masuk ke kelas tetap dapat mendengarkan penjelasan guru.”¹⁶³ (S.TW.GP I.IBLPA/24-06-2022)

“Iya pasti banyak manfaatnya, karena sangat memudahkan guru maupun siswa dalam pembelajaran, guru mudah mengelola pembelajaran dan siswa dapat dengan mudah mengakses materi dan tugas tidak hanya di sekolah saja tapi juga ketika sudah pulang kerumah. Siswa jadi lebih luas pengetahuannya karena mereka bisa mencari informasi secara luas dari berbagai macam sumber, dan mungkin saja pengetahuan mereka bisa lebih luas dari bapak/ibu guru dengan melihat beberapa faktor dari usia mereka yang masih menggebu-gebu rasa ingin tahunya didukung dengan media yang memadai juga.”¹⁶⁴ (S.TW.GP II.IBLPA/24-06-2022)

“Iya bermanfaat sekali, karena dalam *blended learning* ini siswa bisa lebih mudah menyesuaikan juga belajarnya, maksudnya

¹⁶² KS, “Hasil wawancara.”

¹⁶³ GP I, “Hasil wawancara.”

¹⁶⁴ GP II, “Hasil wawancara.”

ketika di sekolah mereka bisa mendengarkan penjelasan guru dan ketika pulang ke rumah tetap bisa belajar dan mengakses tugas yang diberikan melalui *e-learning*, materi belajar yang diberikan di *e-learning* oleh bapak ibu guru juga sangat kreatif dan inovatif sehingga dapat menarik minat siswa untuk belajar dan memudahkan mereka untuk memahami pelajaran juga yang akhirnya berpengaruh pada hasil belajarnya.”¹⁶⁵ (S.TW.GP II.IBLPA/24-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari KS, WAKU, GP I, GP II, dan GP III dapat peneliti deskripsikan bahwa manfaat yang dirasakan implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah antara lain guru jadi lebih mudah mengelola pembelajaran dengan media *e-learning*, pembelajaran jadi lebih efektif, siswa dapat memaksimalkan proses belajar dengan menyesuaikan waktu belajarnya, ketika di sekolah mereka bisa mendengarkan penjelasan guru dan ketika pulang ke rumah tetap bisa belajar dan mengakses tugas yang diberikan melalui *e-learning*, disamping itu mereka lebih bisa mengeksplorasi materi dari berbagai macam sumber, pengetahuan dapat mereka dapatkan dengan media yang variatif. Materi belajar yang diberikan di *e-learning* oleh guru juga sangat kreatif dan inovatif sehingga dapat menarik minat siswa untuk belajar dan memudahkan mereka untuk memahami pelajaran juga yang akhirnya berpengaruh pada hasil belajarnya.

Manfaat implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa juga

¹⁶⁵ GP III, “Hasil wawancara.”

disampaikan SI I, II, dan III selaku siswa di SMA Khadijah Surabaya sebagai berikut:

“Menurut saya metode ini dapat mempermudah saya untuk memahami pelajaran, karena saya jadi punya beberapa pandangan tentang materi yang sedang dipelajari antara yang dijelaskan oleh guru dengan materi yang dibagikan di *e-learning*. Maksudnya materi yang dibagikan di *e-learning* ini dapat memperkuat pemahaman saya tentang materi yang sudah dijelaskan oleh bapak/ibu guru di sekolah. Menurut saya *blended learning* ini bisa membantu meningkatkan minat belajar karena type belajar siswa yang berbeda-beda itu, kami jadi bisa menyesuaikan cara belajar yang menurut kami lebih mudah untuk memahami materi yang sedang dipelajari. Nah dengan seperti itu juga akan berpengaruh pada prestasi siswa karena itu tadi kami bisa menyesuaikan cara belajar, ketika kami kurang mampu memahami dengan hanya membaca materi saja, kami bisa memaksimalkan untuk pembelajaran tatap muka di sekolah, tapi untuk yang kurang senang dengan mendengarkan metode ceramah yang disampaikan oleh guru, bisa memahami materi dengan membaca dan menonton video atau konten-konten yang dibagikan oleh bapak/ibu guru di *e-learning*.”¹⁶⁶ (S.TW.SI I. IBLPA/28-06-2022)

“Menurut saya metode ini cukup membantu kami dalam memahami pelajaran, karena dalam *blended learning* ini ada penjelasan dari guru saat pertemuan tatap muka secara langsung dan cukup memahami kami, ditambah lagi dengan ketika kami sudah tidak di sekolah, maksudnya ketika di rumah kami bisa lebih mudah untuk membuka dan mempelajari kembali materi yang dibagikan di *e-learning* kapanpun dan dimanapun. Jika siswa memanfaatkan metode *blended learning* ini dengan baik, ketika di sekolah mendengarkan penjelasan yang diberikan oleh guru dengan baik, kemudian materi-materi yang diberikan di *e-learning* juga dipelajari kembali, maka tentu metode ini sangat membantu dalam meningkatkan prestasi belajar kami.”¹⁶⁷ (S.TW.SI II. IBLPA/28-06-2022)

“Iya sangat bermanfaat bagi kami, mempermudah dalam memahami materi pembelajaran karena kami bisa belajarnya *double*, belajar di kelas mendengarkan penjelasan guru, dan kalau masih kurang paham kami bisa membaca kembali materi yang dibagikan oleh guru di *e-learning* dari rumah. Ditambah juga bisa menarik minat belajar siswa juga karena *kan* itu tadi *yaa kak*, disamping kami belajar di kelas dengan guru, materi yang dibagikan oleh guru di *e-learning*

¹⁶⁶ SI I, “Hasil Wawancara.”

¹⁶⁷ SI II, “Hasil Wawancara.”

itu tidak monoton, ada *power point*, video penjelasan yang unik-unik, kuis, dan sebagainya, itu bisa membantu meningkatkan minat belajar kami *sih..*”¹⁶⁸ (S.TW.SI II. IBLPA/28-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan SI I, II, dan III selaku siswa mengenai manfaat yang dirasakan dari implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya antara lain dapat menarik minat belajar dan membantu mempermudah siswa dalam memahami belajar dengan adanya materi pelajaran yang dibagikan oleh guru berupa konten-konten kreatif seperti video edukatif, kuis, *power point*, dan sebagainya. Jika materi pelajaran yang diberikan menarik, maka juga akan memudahkan siswa dalam memahami pelajaran dan akan berpengaruh pada peningkatan hasil belajar siswa.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa implementasi *blended learning* dalam meningkatkan layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah berjalan dengan baik dan mendapat respon yang baik pula dari warga sekolah karena dirasa memberikan lebih banyak dampak positif daripada dampak negatifnya. Sesuai dengan tujuan penerapan *blended learning* yaitu menyesuaikan perkembangan zaman, untuk membantu kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif (baik bagi guru maupun siswa), serta untuk memberikan dan membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru dan juga tenaga administrasi. Berkaitan dengan

¹⁶⁸ SI III, “Hasil Wawancara.”

penerapan *blended learning* di SMA Khadijah telah menggunakan LMS internal yaitu *e-learning* berbasis website dalam menunjang kegiatan pembelajaran *online*. *E-learning* ini saat ini telah dilengkapi dengan jurnal guru, kehadiran guru dan siswa, untuk pengisian konten materi dan pengumpulan tugas, termasuk penilaian juga. Hal ini berkaitan dengan upaya pemberian layanan pembelajaran terbaik bagi warga sekolah, karena guru jadi lebih mudah dalam mengelola pembelajaran dengan media *e-learning*, pembelajaran jadi lebih efektif karena absensi guru dan siswa, konten materi, pengumpulan tugas, dan penilaian juga sudah terintegrasi dalam *e-learning*. Maka tentunya akan mempermudah siswa juga dalam memaksimalkan proses belajar dengan menyesuaikan waktu belajarnya, ketika di sekolah mereka bisa mendengarkan penjelasan guru dan ketika pulang ke rumah tetap bisa belajar dan mengakses tugas yang diberikan melalui *e-learning*, disamping itu mereka lebih bisa mengeksplorasi materi dari berbagai macam sumber, pengetahuan dapat mereka dapatkan dengan media yang variatif. Materi belajar yang diberikan di *e-learning* oleh guru juga sangat kreatif dan inovatif sehingga dapat menarik minat siswa untuk belajar dan memudahkan mereka untuk memahami pelajaran juga yang akhirnya berpengaruh pada hasil belajarnya.

Tabel 4. 5 Triangulasi Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Prestasi Akademik Siswa Di SMA Khadijah Surabaya

| | | |
|-------------|---|---|
| Pertanyaan | Bagaimana Implementasi <i>Blended Learning</i> dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya? | |
| Wawancara | Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya | a. Menjelaskan tujuan penerapan <i>Blended Learning</i> dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya |
| | Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum SMA Khadijah Surabaya | b. Menjelaskan manfaat dari penerapan <i>blended learning</i> dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya c. Menjelaskan penerapan <i>blended learning</i> dapat menciptakan pembelajaran yang lebih efektif |
| | Guru SMA Khadijah Surabaya | a. Menjelaskan tanggapan tentang penerapan <i>Blended Learning</i> dalam proses pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya b. Menjelaskan tentang implementasi <i>blended learning</i> dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa |
| | Siswa SMA Khadijah Surabaya | |
| Dokumentasi | a. Dokumentasi penerapan <i>blended learning</i> b. <i>Screenshot</i> penggunaan <i>e-learning</i> berbasis web | |
| Observasi | a. Melihat dokumentasi penerapan <i>blended learning</i> b. Melihat penggunaan <i>e-learning</i> berbasis web sebagai penunjang pembelajaran <i>online</i> dalam penerapan <i>blended learning</i> | |

C. Analisis Temuan Penelitian

Analisis temuan penelitian ini menjabarkan hasil analisis data yang telah didapatkan oleh penelitian dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan temuan penelitian di atas. Berikut hasil analisis data tentang Implementasi *Blende Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya.

1. Implementasi *Blended Learning* di SMA Khadijah Surabaya

Blended Learning dapat menjadi sebuah solusi dari kelemahan-kelemahan yang masih ada pada pembelajaran *online* karena dilengkapi dengan pembelajaran tatap muka untuk dapat menjawab kemungkinan terjadinya beberapa masalah dalam penyampaian materi belajar secara *online*. Secara teori, Graham mengungkapkan definisi dari *blended learning* yaitu:

“*Blended learning* merupakan perpaduan atau kombinasi dari dua model pembelajaran berbeda yaitu mengkombinasikan pembelajaran tradisional yang sering dilakukan yaitu secara *face to face* (tatap muka) dan melalui pembelajaran *online* yang lebih mengutamakan pada pemanfaatan teknologi dalam penyampaian materinya.”¹⁶⁹

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara dengan narasumber menunjukkan keselarasan mengenai pengertian *blended learning* dengan teori diatas yaitu seperti yang diungkapkan oleh Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum yaitu:

¹⁶⁹ Abdullah, “Model Blended Learning Dalam Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran”

“*Blended learning* itu adalah perpaduan dari metode pembelajaran *online* dengan pembelajaran tatap muka, jika biasanya pembelajaran tatap muka ini terbatas hanya saat di kelas dan pada jam sekolah saja, kemudian digabungkan dengan pembelajaran *online* dengan memanfaatkan media yang kami punya itu *e-learning* (LMS) yang dapat di buka atau diakses siswa ketika mereka sudah pulang kerumah. .”¹⁷⁰ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dideskripsikan bahwa metode *blended learning* dianggap lebih efektif karena siswa dapat memaksimalkan pembelajaran tatap muka di kelas, kemudian setelah pulang sekolah siswa dapat membuka kembali materi yang telah diajarkan melalui LMS internal SMA Khadijah yaitu *e-learning* berbasis website. Berdasarkan observasi peneliti di SMA Khadijah memang menerapkan metode *blended learning*, yaitu dengan melakukan pembelajaran secara tatap muka di kelas dan juga menggunakan *e-learning* sebagai penunjang pembelajaran *online* untuk membagikan materi, tugas, dan juga penilaian.¹⁷¹

Berdasarkan teori, hasil wawancara dan observasi tersebut, maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa teori dengan kondisi yang ada di lapangan sudah sesuai. Implementasi *blended learning* merupakan perpaduan antara pembelajaran tradisional secara tatap muka di kelas dan pembelajaran *online* yang memanfaatkan media teknologi. Metode ini lebih efektif karena siswa dapat memaksimalkan waktu belajar, mendengarkan penjelasan guru secara langsung ketika di sekolah dan

¹⁷⁰ WAKU, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

¹⁷¹ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

mereview kembali pelajaran yang telah dibagikan di *e-learning* berbasis website.

Adapun tujuan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, materi yang diberikan bisa direview kembali oleh siswa setelah pulang sekolah, ditambah lagi dengan pemanfaatan *e-learning* sebagai upaya menyesuaikan perkembangan zaman dimana Indonesia dan dunia telah memasuki era industri 4.0 bahkan mulai berkembang ke 5.0, untuk lebih mempermudah proses pembelajaran, dan untuk membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru serta tenaga administrasi.

Peneliti dapat menginterpretasikan bahwa penerapan *blended learning* merupakan upaya SMA Khadijah untuk mewujudkan proses pembelajaran yang lebih efektif pada *era new normal* pandemi covid-19, disamping itu pemanfaatan *e-learning* juga merupakan upaya untuk membekali warga sekolah terkait digitalisasi dalam pendidikan.

Carman menyatakan bahwa terdapat lima kunci dalam pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan *Blended Learning*:

“*Live Event* yaitu pembelajaran langsung atau tatap muka secara sinkronous dalam waktu dan tempat yang sama ataupun waktu sama tapi tempat berbeda. *Self-Paced Learning* yaitu mengkombinasikan dengan pembelajaran mandiri (*self-paced learning*) yang memungkinkan peserta didik belajar kapan saja, dimana saja secara *online*. *Collaboration* yaitu mengkombinasikan kolaborasi, baik kolaborasi pendidik dengan peserta didik maupun kolaborasi antar peserta didik. *Assessment* yaitu pendidik harus mampu meramu kombinasi jenis assessmen *online* dan *offline* baik yang bersifat tes maupun non-tes (proyek kelas). *Performance*

Support Materials yaitu pastikan bahan belajar disiapkan dalam bentuk digital, dapat diakses oleh peserta didik baik secara *offline* maupun *online*.”¹⁷²

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, terdapat keselarasan antara teori dengan yang disampaikan oleh KI sebagai berikut:

“Dalam *blended learning* ini yang pertama kan pembelajarannya ini merupakan gabungan antara pembelajaran secara langsung di kelas tatap muka dengan pembelajaran *online*, saat tatap muka di kelas ini siswa belajar didampingi oleh guru atau guru menjelaskan, sedangkan saat pembelajaran *online* atau setelah pulang sekolah siswa bisa belajar secara mandiri dengan mengakses *e-learning* itu dimanapun dan kapanpun selama ada jaringan internet dan tidak dibatasi waktu oleh guru. Tapi kemungkinan saat membaca materi di *e-learning* siswa merasa kurang paham, maka siswa dapat bertanya dengan guru atau bisa tanya ke teman yang lebih paham dulu. Untuk guru biasanya membagikan materi pembelajaran dan tugas harian secara langsung secara mandiri di *e-learning* sedangkan saat ujian itu guru menyerahkan soal-soal ujian dan kami tim IT yang membantu untuk membuat di *e-learning*.¹⁷³ (S.W.KI.IBL/23-06-2022)

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa dalam *blended learning* terdapat pembelajaran yang dilakukan secara tatap muka di kelas dan pembelajaran *online* yang memanfaatkan teknologi. Saat di kelas siswa belajar dengan didampingi oleh guru, sedangkan ketika diluar sekolah siswa dapat mengakses materi pelajaran yang ada di *e-learning* secara mandiri. Ketika siswa kurang paham, maka siswa dapat langsung bertanya dengan guru atau berdiskusi dengan teman. Untuk guru biasanya membagikan materi pembelajaran dan tugas harian secara langsung di *e-learning*, sedangkan saat ujian guru hanya menyerahkan soal ujian kemudian tim IT yang akan membantu untuk membuat di *e-learning*.

¹⁷² I Ketut Widiara, “Blended Learning Sebagai Alternatif Pembelajaran Di Era Digital,” *Purwadita* 2, no. 2 (2018): 50–56.

¹⁷³ KI, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

Dasar dalam *Blended Learning* yaitu mengacu pada pembelajaran berbasis Teknologi, Informasi, dan Komunikasi, menurut Grant Ramsay terdapat beberapa tahapan dalam penerapan *blended learning*, yaitu:

“Tahapan *seeking of information*, tahapan ini yaitu proses mencari informasi dari banyak referensi yang terdapat pada media tertulis baik fisik ataupun elektronik. Tahapan *acquisition of information*, peserta didik baik berusaha untuk memahami, menemukan, serta membandingkan dengan ide atau gagasan dalam pikiran mereka, kemudian menginterpretasikan informasi atau pengetahuan dari beberapa referensi yang berbeda, sehingga mampu untuk mengkomunikasikan atau menyampaikan menggunakan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi tentang gagasan atau ide yang didapat. Tahap terakhir yaitu *synthesizing of knowledge*, dengan merekonstruksi pengetahuan yang didapat melalui proses asimilasi dan akomodasi dari hasil analisis, diskusi, dan perumusan kesimpulan.”¹⁷⁴

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terdapat keselarasan antara teori dengan yang disampaikan oleh KS mengenai tahapan implementasi *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya, yaitu:

"Pelaksanaan *blended learning* pada *era new normal* kami memanfaatkan media *zoom*, bagi siswa yang masuk kelas langsung bertatap muka dengan guru dan di kelas kami sambungkan ke *zoom* jadi siswa yang belajar dari rumah tetap dapat mengikuti pelajaran secara *online*, materi dan tugas di bagikan di *e-learning*, di kelas guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat menyiapkan untuk membaca materi yang akan dibahas, disini siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber lain agar di dalam kelas banyak terdapat informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi. Setelah pulang sekolah siswa bisa mengakses kembali materi dan tugas yang sudah dibagikan di *e-learning*.”¹⁷⁵ (S.W.WAKU.IBL/22-06-2022)

¹⁷⁴ Fathullah, “Penggunaan Model Pembelajaran Blended Learning Pada Era Revolusi Industri 4.0.”

¹⁷⁵ WAKU, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa pelaksanaan *blended learning* di SMA Khadijah pada *era new normal* yaitu kegiatan belajar di kelas dihubungkan dengan *zoom* sehingga siswa yang belajar dari rumah tetap dapat mengikuti proses pembelajaran secara *online*, di kelas guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat menyiapkan untuk membaca terlebih dahulu materi yang akan dibahas, siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber lain agar terdapat berbagai referensi atau informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi, setelah pulang sekolah siswa dapat mengakses kembali materi dan tugas yang sudah dibagikan di *e-learning*.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa SMA Khadijah telah menggunakan LMS atau *e-learning* berbasis web sejak tahun 2017. Sarana dan prasarana di SMA Khadijah sudah memadai, ada tim IT yang merupakan guru pengajar mata pelajaran Informatika di SMA Khadijah dengan latar belakang pendidikan yaitu sarjana Teknik Informatika. Peneliti melihat dan mengamati penggunaan *e-learning* berbasis web ini secara langsung oleh guru mata pelajaran.¹⁷⁶ Peneliti juga mendapatkan dokumentasi berupa daftar sarana dan

¹⁷⁶“Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

prasarana, serta *screenshot* tampilan *e-learning* berbasis web yang digunakan di SMA Khadijah.¹⁷⁷

Berdasarkan teori, hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa teori dengan pelaksanaan yang ada di lapangan sudah sesuai. Pelaksanaan *blended learning* di kelas dilakukan dengan cara guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat membaca terlebih dahulu materi yang akan dibahas, siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber lain agar terdapat beberapa referensi atau informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi, setelah pulang sekolah siswa dapat mengakses kembali materi dan tugas yang sudah dibagikan di *e-learning*. SMA Khadijah telah menggunakan LMS atau *e-learning* berbasis web sejak tahun 2017. Sarana dan prasarana yang dimiliki sudah memadai, dan sudah ada tim ahli IT yang membantu mengoperasikan LMS (*Learning Management System*).

Dalam menerapkan *blended learning* di SMA Khadijah terdapat kelebihan dirasakan yaitu guru lebih mudah dalam mengelola pembelajaran, siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena di bimbing langsung oleh guru ketika dikelas, sedangkan ketika sudah pulang kerumah siswa dapat mereview kembali materi yang sudah di ajarkan,

¹⁷⁷ “Hasil dokumentasi berupa daftar sara dan prasarana, *screenshot* tampilan *e-learning* berbasis web yang digunakan pada 24 Juni 2022”

melatih siswa untuk belajar secara mandiri, pengetahuan bisa siswa dapatkan dengan media yang variatif.

Berdasarkan hasil temuan diatas peneliti dapat mendeskripsikan bahwa kelebihan dalam implementasi *blended learning* di SMA Khadijah yaitu guru lebih mudah dalam mengelola pembelajaran, siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena ketika dikelas mereka di bimbing langsung oleh guru, sedangkan ketika sudah pulang kerumah siswa dapat mereview kembali materi yang sudah di ajarkan, melatih siswa untuk belajar secara mandiri, pengetahuan bisa lebih luas karena siswa dapat memperoleh informasi dari berbagai media yang variatif. Sedangkan kekurangannya yaitu ada siswa yang kurang familiar dengan penggunaan *e-learning* dalam menunjang pembelajaran. Beberapa guru senior masih sulit untuk menyesuaikan dengan penggunaan teknologi dalam pembelajaran. Dalam *blended learning* yang erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi juga termasuk kelemahan yaitu ketika anak-anak tidak bijak dalam menggunakan teknologi dan bisa saja terpengaruh untuk membuka hal-hal selain pelajaran yang diajarkan di sekolah.

2. Kualitas Layanan Pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya

Menurut Tjiptono Kualitas Pelayanan adalah usaha memenuhi produk atau jasa yang diiringi dengan keinginan pelanggan serta kesesuaian dalam cara penyampaiannya agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Secara teori layanan pembelajaran menurut Prayitno, yaitu:

“Layanan Pembelajaran adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan bagi peserta didik untuk dapat mengembangkan diri berkaitan dengan kebiasaan dan sikap belajar yang baik, bahan belajar yang sesuai dengan tingkat kesulitan dan kecepatan belajar setiap peserta didik.”¹⁷⁸

Berdasarkan analisis hasil penelitian melalui wawancara menunjukkan keselaran antara teori mengenai layanan pembelajaran dengan yang disampaikan oleh kepala sekolah yaitu sebagai berikut:

“Kualitas layanan pembelajaran sendiri yaitu upaya sekolah dalam memberikan fasilitas terbaik yang dibutuhkan dalam mendukung proses pembelajaran untuk mencapai tujuan belajar.”¹⁷⁹
(S.W.KS.LP/23-06-2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat mendeskripsikan bahwa layanan pembelajaran yang diberikan di SMA Khadijah sendiri disesuaikan dengan target pasar SMA Khadijah yang memang pada siswa kalangan menengah keatas atau dari keluarga yang mampu, maka disini sekolah memberikan fasilitas terbaik antara lain diberikan *gadget/tablet* yang sudah diisi dengan *e-book* pembelajaran yang dapat diisi kembali ketika kenaikan kelas. Sekolah juga memberikan link untuk akses *e-book* ke perpustakaan sekolah, sehingga siswa dapat dengan mudah mengakses sumber-sumber pelajaran yang dibutuhkan, tidak hanya ada buku pelajaran tetapi juga buku-buku hiburan seperti novel dan komik. Selain itu sekolah juga memberikan pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, SBMPTN, lalu melakukan pembinaan ketika akan diadakan OSN, sertifikasi *Cambridge*, ICAS.

¹⁷⁸ Tjiptono and Chandra, “Service, Quality & Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan. Kajian Teoritis.”

¹⁷⁹ KS, “Hasil wawancara.”

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMA Khadijah mengenai layanan pembelajaran ditemukan bahwa para siswa diberikan *gadget* atau *tablet* yang telah berisi *e-book* pelajaran untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah.¹⁸⁰ Diperkuat dalam dokumen profil sekolah yang menyebutkan bahwa sebagai wujud dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah, maka SMA Khadijah Surabaya menjalin kerjasama dengan:¹⁸¹

- a. *British Council* di bidang Pembelajaran Bahasa Inggris (*starting and finishing lesson*), kegiatan jejaring sekolah tentang Perubahan Iklim (*climate change*), kegiatan Kewirausahaan Sosial (merancang dan mengkaji usaha sosial di sekolah).
- b. *The American Indonesian Exchange Foundation* (AMINEF) di bidang pembelajaran Bahasa Inggris khususnya *native speaker* dari negara Amerika.
- c. Sekolah Internasional yang ada di Indonesia dan negara lain (Malaysia, China, Australia, Turki & Yordania) dalam rangka pertukaran informasi, hasil karya dan project siswa dan guru.
- d. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan dalam rangka meningkatkan mutu SDM pendidik dan tenaga kependidikan.
- e. Lembaga Pendidikan Tinggi di Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidik sehingga berpengaruh signifikan

¹⁸⁰ "Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022"

¹⁸¹ "Hasil dokumentasi profil sekolah, , pada 24 Juni 2022"

khususnya terhadap perkembangan kualitas pembelajaran di SMA Khadijah.

- f. Lembaga Pendidikan Ilmu Al Qur'an (PIQ) Singosari yang diasuh oleh KH. Basori Alwi dalam rangka sertifikasi kompetensi tartil Al Qur'an di SMA Khadijah.
- g. University of Cambridge dalam rangka sertifikasi internasional kompetensi siswa pada mata pelajaran Bahasa Inggris, Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, Ekonomi dan TIK serta sertifikasi kompetensi guru dalam proses pembelajaran.
- h. UniSadhuGuna Australia dalam rangka Sertifikasi Internasional ICAS pada mata pelajaran Bahasa Inggris, Matematika dan TIK.
- i. Klinik Pendidikan MIPA dalam rangka Kompetisi Matematika Nalaria Realistik se-Indonesia.
- j. Lembaga sertifikasi manajemen URS dalam rangka sertifikasi ISO 9001 : 2008 tentang manajemen sekolah.
- k. Konsulat Jenderal Amerika, Australia, Jepang & Singapura dalam rangka penguatan dalam kegiatan pembekalan/diklat siswa dan guru.

Menurut Kencana Syafiie dan Welasari sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi beberapa ketentuan yang mencakup¹⁸²: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggapan baik), *Competence* (kecakapan yang berwenang), *Acces* (jalan untuk memulai), *Courtesy* (sopan santun), *Communication* (hubungan baik), *Security*

¹⁸² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depo: Raja Grafindo Persada, 2016).

(kepercayaan), *Credibility* (jaminan), *Understanding* (pengertian), *Appearance* (penampilan yang baik)

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh KS yang menyatakan bahwa:

“Di SMA Khadijah sendiri disini kami melihat juga pada target pasar yaitu memang untuk siswa yang menengah keatas, maka kami upayakan untuk menyediakan fasilitas pembelajaran yang sangat baik bagi siswa yaitu; saat masuk ke SMA Khadijah kami memberikan satu gadget/tablet setiap anak dan ada *maintenance* jika terjadi kerusakan dalam satu tahun akan diganti dengan yang baru, yang didalamnya sudah ada *e-book* untuk semua pelajaran dari pelajaran wajib, peminatan dan lintas minat, sehingga tidak perlu membeli buku lagi, nanti ketika mereka naik kelas akan ada layanan pengisian *e-book* lagi. Kami juga memberikan akses link *e-book* sumber ke perpustakaan sekolah, sehingga ketika mungkin mereka perlu untuk membaca buku untuk olimpiade mereka bisa mengakses dan membaca dari link tersebut, dan tidak hanya bisa membaca buku pelajaran tapi juga bisa membaca buku non pelajaran seperti novel dan sebagainya. Kami juga memiliki tim IT yang membantu untuk mengoperasikan *e-learning* dalam menunjang pembelajaran.”¹⁸³
(S.W.KS.LP/23-06-2022)

“Selain itu sekolah juga memberikan pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, SBMPTN, melakukan pembinaan ketika akan menghadapi OSN, sertifikasi *Cambridge*, dan ICAS.”¹⁸⁴
(S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

Berdasarkan teori, hasil wawancara dan observasi tersebut, maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa teori dengan kondisi yang ada di lapangan sudah sesuai. Kualitas layanan pembelajaran adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dalam proses pembelajaran yang harus dilakukan oleh setiap sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dan menghasilkan

¹⁸³ KS, “Hasil wawancara.”

¹⁸⁴ WAKU, “Hasil wawancara.”

peserta didik yang bermutu. Upaya yang dilakukan SMA Khadijah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yaitu siswa diberikan *gadget* atau *tablet* yang telah berisi *e-book* pelajaran untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah. Siswa diberikan pembinaan ketika akan menghadapi kegiatan atau program-program yang biasa diikuti oleh siswa, seperti pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, pembinaan SBMPTN, pembinaan bagi siswa yang akan mengikuti OSN, pembinaan bagi siswa yang akan mengikuti sertifikasi *Cambridge* dan ICAS.

Peneliti juga memperoleh dokumentasi berupa dokumen akreditasi dengan nilai A, sertifikat ISO 9001:2008, dokumen KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal), foto *gadget* yang berisi *e-book* pelajaran yang diberikan kepada siswa.¹⁸⁵

Adapun dampak positif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana mempermudah dalam kegiatan belajar mengajar, pemberian *gadget* atau *tablet* yang diberikan sudah berisi *e-book* mata pelajaran yang bisa diisi kembali dengan *e-book* baru ketika naik kelas dan diberi akses untuk ke perpustakaan juga jadi memudahkan siswa jika perlu mencari dan membaca buku yang diperlukan. Ditambah dengan adanya *e-learning* dalam menunjang pembelajaran yang banyak sekali memberi kemudahan, seperti guru menjadi lebih mudah dalam mengelola

¹⁸⁵ “Hasil dokumentasi sertifikat ISO, dokumen akreditasi, dokumen KKM, foto *gadget* yang berisi *e-book* pelajaran pada 24 Juni 2022”

pembelajaran, memberikan materi pembelajaran, tugas, ataupun ketika penilaian tengah semester dan akhir semester. Siswa juga bisa belajar dan mengakses pembelajaran maupun tugas kapanpun dan dimanapun, selagi guru tidak memberi batasan waktu untuk mengakses tugas yang diberikan. Sedangkan dampak negatifnya hampir tidak ada, karena semua yang di butuhkan dalam kegiatan pembelajaran sudah dipenuhi, hanya saja jika dilihat dari penggunaan teknologi, ketika terlalu sering menatap layar *smartphone, tablet*, komputer, dan itu tidak bagus untuk mata.

Berdasarkan analisis tersebut peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dari upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah Surabaya memberikan lebih banyak dampak positif dibandingkan dampak negative. Adapun dampak positifnya yaitu sarana dan prasarana yang lengkap dapat mempermudah dalam kegiatan belajar mengajar. Pemberian *gadget* atau *tablet* yang diberikan sudah berisi *e-book* mata pelajaran yang bisa diisi kembali ketika naik kelas dan diberi akses untuk ke perpustakaan yang memudahkan siswa jika perlu mencari dan membaca buku yang diperlukan. Adanya *e-learning* dalam menunjang pembelajaran dapat memberi banyak kemudahan, seperti guru menjadi lebih mudah dalam mengelola pembelajaran, memberikan materi pembelajaran, tugas, ataupun ketika penilaian tengah semester dan akhir semester. Siswa juga bisa belajar dan mengakses pembelajaran maupun tugas kapanpun dan dimanapun, selagi guru tidak memberi batasan waktu untuk mengakses tugas yang diberikan. Adapun dampak negatifnya

hampir tidak ada, karena sangat memudahkan dalam proses belajar mengajar, hanya saja jika dilihat dari penggunaan teknologi, ketika terlalu sering menatap layar *smartphone*, *tablet*, komputer, dan itu tidak bagus untuk kesehatan mata.

3. Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya

Efektif atau tidaknya kegiatan pembelajaran di sekolah biasanya dapat dilihat dari tingkat pencapaian siswa. Menurut Hasibuan prestasi akademik adalah:

“Prestasi akademik siswa adalah hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan kemudian dilakukan evaluasi kepada siswa oleh guru.”¹⁸⁶

Berdasarkan hasil analisis peneliti melalui wawancara dengan informan terdapat keselarasan antara teori tentang prestasi akademik siswa dengan yang disampaikan oleh kepala sekolah sebagai berikut:

“Prestasi akademik siswa yaitu merupakan capaian belajar yang diperoleh siswa melalui proses pembelajaran yang telah dilakukan sebelumnya. Capaian ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor”¹⁸⁷ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

Menurut Syaiful Bahri Djamarah terdapat faktor internal dan faktor eksternal yang memengaruhi proses dan hasil belajar siswa.

“Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu seperti faktor Fisiologi dan faktor Psikologis. Faktor fisiologi ini berkaitan dengan fisik, untuk dapat menjalani proses pembelajaran dengan baik. Faktor psikologis merupakan faktor non-fisik yang dapat memengaruhi intensitas belajar seorang anak yang diantaranya meliputi kecerdasan, minat, motivasi, mental dan sikap.

¹⁸⁶ Tyas, “Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar.”

¹⁸⁷ KS, “Hasil wawancara.”

Selain faktor yang berasal dari dalam diri, terdapat faktor yang berasal dari luar diri yang dapat memengaruhi pencapaian prestasi akademik, yaitu faktor keluarga, faktor lingkungan sekolah, faktor lingkungan masyarakat. Faktor keluarga dapat berupa sosial ekonomi keluarga, perhatian orangtua, dan suasana didalam keluarga. faktor lingkungan sekolah ini berupa kelengkapan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas di kelas, kompetensi pendidik dan tenaga pendidik, program pendidikan, kurikulum dan metode pembelajaran. Partisipasi dari seluruh masyarakat juga akan memengaruhi prestasi siswa.”¹⁸⁸

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan informan menunjukkan keselarasan antara teori tentang faktor yang dapat memengaruhi prestasi akademik siswa dengan yang disampaikan oleh kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bagian kurikulum sebagai berikut:

“Dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa, beberapa program antara lain ada bimbingan untuk sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (International Competition and Assessment for School). Untuk *Cambridge* dan ICAS ini program internasional dalam berbagai mata pelajaran, jadi beberapa bulan sebelum mengikuti program tersebut anak-anak yang akan mengikut akan diberikan program intensif belajar.”¹⁸⁹ (S.W.WAKU.LP/24-06-2022)

“Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa karena visi dan misi kami adalah menjadi sekolah bertaraf internasional maka kami selalu mendorong siswa untuk dapat berpartisipasi dalam program-program internasional, kemudian kami *support* dengan memberikan segala kebutuhannya seperti melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan, pembimbing yang berkompeten dan suasana belajar yang nyaman. Faktor penghambatnya mungkin ini hanya dari anak-anaknya sendiri karena ketika semua sarana dan prasarana dan kebutuhan lain sudah dipenuhi, tapi mereka belum berkembang maka mungkin siswanya kurang motivasi. Mungkin juga karena ada siswa yang memang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi jadi perlu adaptasi lebih diawal. Untuk hal ini kami selalu memberikan motivasi agar terus berkembang, jika kurang berminat dengan pelajaran akademik, kami terus *support* dengan hal lain sesuai

¹⁸⁸ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).

¹⁸⁹ WAKU, “Hasil wawancara.”

dengan kebutuhan mereka, untuk siswa yang mungkin terkejut dengan digitalisasi di sekolah ini, kami selalu memberikan perhatian khusus bagi siswa baru untuk mengenalkan teknologi-teknologi yang digunakan di sekolah.”¹⁹⁰ (S.W.KS.PA/23-06-2022)

“Faktor pendukungnya sesuai dengan visi dan misi kami yaitu menjadi sekolah yang bertaraf internasional, untuk mencapai hal tersebut maka kami harus mengikuti bermacam program internasional juga. Untuk faktor penghambat mungkin ini kemarin saat pandemi, beberapa penyelenggara sempat tidak membuka program tersebut, jadi ini sangat menghambat kami untuk dapat melaksanakan kegiatan yang sudah kami programkan. Karena kendalanya saat pandemi, jadi kami mengikuti peraturan saja, saat tidak dibuka program yang biasa kami ikuti jadi kami tidak bisa mengikuti. Tapi disamping itu, pada masa pandemi ini banyak juga penyelenggara program yang mengadakan lomba secara *online*, jadi darisitu kami masih tetap mengikuti lomba-lomba tersebut secara *online*, dan *Alhamdulillah* banyak juga yang mendapat juara. Tidak jarang juga anak-anak itu semakin kreatif dan berinisiatif untuk mengikuti lomba-lomba sendiri secara *online* dan mendapat juara juga, jadi ada positif dan negatifnya juga masa pandemi ini”¹⁹¹ (S.W.WAKU.PA/24-06-2022)

Berdasarkan teori, hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa teori dengan kondisi yang ada di lapangan sudah sesuai. Prestasi akademik adalah hasil belajar siswa yang didapatkan dari sebuah pembelajaran yang sudah dilalui sebelumnya dan kemudian dilakukan evaluasi kepada siswa oleh guru. Upaya yang dilakukan SMA Khadijah dalam meningkatkan prestasi akademik yaitu memberikan sarana dan prasarana yang memadai, pendidik dan tenaga pendidik yang berkompeten, dan beberapa program yang selalu diikuti antara lain ada sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (International Competition and Assessment for School). Hal ini sesuai dengan teori yang

¹⁹⁰ KS, “Hasil wawancara.”

¹⁹¹ WAKU, “Hasil wawancara.”

menyebutkan bahwa faktor lingkungan sekolah yang didalamnya termasuk kelengkapan fasilitas, kompetensi pendidik dan tenaga pendidik, program-program pendidikan yang diberikan, kurikulum, dan metode pembelajaran menjadi salah satu faktor yang memengaruhi prestasi akademik siswa.

Topor dkk. menyebutkan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur prestasi akademik siswa, yaitu skala penilaian guru terhadap kinerja akademik, nilai prestasi standar tes dan nilai raport. Untuk melihat peningkatan prestasi akademik siswa peneliti melihat pada nilai rata-rata rapor siswa yang menunjukkan adanya peningkatan selama tiga tahun terakhir.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di SMA Khadijah dari upaya yang dilakukan oleh sekolah terlihat peningkatan hasil belajar siswa dan banyak siswa yang berprestasi baik prestasi akademik maupun non-akademik, banyak yang mendapatkan juara dalam mengikuti lomba-lomba tingkat regional, nasional hingga internasional.¹⁹² Peneliti juga memperoleh dokumentasi berupa dokumen rekap nilai rata-rata rapor siswa dan daftar prestasi siswa SMA Khadijah.¹⁹³

Berdasarkan hasil analisis peneliti dapat menginterpretasikan bahwa terdapat faktor pendukung dalam meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya yaitu sesuai dengan visi dan misi kami untuk menjadi sekolah yang bertaraf internasional, maka sekolah juga harus mengikuti bermacam program internasional, maka sekolah selalu

¹⁹² “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 23 Juni 2022”

¹⁹³ “Hasil dokumentasi berupa dokumen peningkatan nilai siswa dan daftar prestasi akademik siswa SMA Khadijah pada 23 Juni 2022”

mendorong siswa untuk dapat berpartisipasi dalam program-program internasional, kemudian juga memberikan *support* dengan menyediakan segala kebutuhannya seperti melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan, pembimbing yang berkompeten dan suasana belajar yang nyaman.

Faktor penghambatnya yaitu ada siswa yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi, masa pandemi menjadi penghambat karena beberapa penyelenggara sempat tidak membuka program tersebut, jadi ini sangat menghambat sekolah untuk melaksanakan kegiatan yang sudah diprogramkan. Adapun solusi dari faktor penghambat tersebut yaitu sekolah selalu memberikan motivasi kepada siswa untuk terus berkembang dan juga terus memberi *support* dengan hal lain sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk siswa yang mungkin terkejut dengan digitalisasi di sekolah, maka diberikan perhatian khusus bagi siswa untuk mengenalkan teknologi-teknologi yang digunakan di sekolah. Untuk kendala saat pandemi, jadi sekolah hanya dapat mengikuti peraturan yang ada, tapi disamping itu sekolah masih tetap mengikuti lomba-lomba yang dilaksanakan secara *online* pada masa pandemi.

Selain itu ada pula dampak positif dari upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya yaitu para siswa terus berkembang dan banyak siswa yang berprestasi dalam ranah nasional hingga internasional. Belum ditemukan dampak negatifnya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di SMA Khadijah dari upaya yang dilakukan oleh sekolah memang terlihat peningkatan hasil belajar siswa dan banyak siswa yang berprestasi baik prestasi akademik maupun non-akademik, banyak yang mendapatkan juara dalam mengikuti lomba-lomba tingkat regional, nasional hingga internasional.¹⁹⁴ Peneliti juga memperoleh dokumentasi berupa dokumen data nilai rata-rata siswa dan daftar prestasi siswa SMA Khadijah.¹⁹⁵

Berdasarkan hasil analisis tersebut peneliti dapat menginterpretasikan bahwa belum ditemukan dampak negatif dalam upaya meningkatkan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah, sedangkan dampak positifnya yaitu para siswa menjadi lebih berprestasi dalam ranah nasional hingga internasional, baik prestasi akademik maupun non-akademik.

4. Implementasi *Blended Learning* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya

Hal yang menjadi perhatian utama dalam pembangunan pendidikan salah satunya adalah bagaimana pendidikan bisa menciptakan sumber daya manusia yang dapat menyelesaikan masalah dan memiliki daya saing.¹⁹⁶ Adapun alternatif pertama dalam meningkatkan daya saing dari sumber daya manusia yang ada adalah strategi meningkatkan kualitas

¹⁹⁴ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 23 Juni 2022”

¹⁹⁵ “Hasil dokumentasi berupa dokumen peningkatan nilai siswa dan daftar prestasi akademik siswa SMA Khadijah pada 23 Juni 2022”

¹⁹⁶ Abdullah, “Model Blended Learning Dalam Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran”

pendidikan itu sendiri. Salah satu cara meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan meningkatkan manajemen pembelajaran dan kurikulum. Pada *era new normal* pemanfaatan teknologi sangat diperlukan, khususnya dalam hal ini yang dalam dunia pendidikan. Pembelajaran dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan menggabungkan pembelajaran tatap muka akan membantu kegiatan pembelajaran saat ini. Maka dengan menerapkan metode *Blended Learning* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pembelajaran akan mewujudkan proses belajar mengajar menjadi lebih efektif sehingga ketika layanan pembelajaran yang diberikan telah memadai akan membantu dalam upaya peningkatan prestasi akademik siswa.

Penerapan *blended learning* di SMA Khadijah bertujuan untuk memberikan layanan terbaik bagi peserta didik, seperti yang disampaikan oleh KS sebagai berikut:

“Tujuan diterapkannya *blended learning* pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, materi yang diberikan bisa direview kembali oleh siswa setelah pulang sekolah. Berkaitan dengan hal ini, SMA Khadijah telah memiliki LMS internal yaitu *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran *online*. Dengan memanfaatkan *e-learning* juga mempermudah guru dalam mengelola pembelajaran dan penilaian secara *online*. Selain itu beberapa tujuan penggunaan *e-learning*, yaitu yang pertama menyesuaikan perkembangan zaman dimana Indonesia dan dunia telah memasuki era industri 4.0 bahkan mulai berkembang ke 5.0, yang kedua untuk lebih mempermudah proses pembelajaran, dan yang ketiga untuk memberikan dan membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru dan juga tenaga administrasi.”¹⁹⁷ (S.W.KS.IBL/23-06-2022)

¹⁹⁷ KS, “Hasil wawancara,” Ruang Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan bahwa tujuan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya pada *era new normal* yaitu untuk mempermudah penyampaian materi pembelajaran karena tidak terbatas ruang dan waktu, menyesuaikan perkembangan zaman, untuk membantu kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif (baik bagi guru maupun siswa), serta untuk memberikan dan membiasakan skill terkait digitalisasi baik kepada siswa, guru dan juga tenaga administrasi. Berkaitan dengan penerapan *blended learning* di SMA Khadijah telah menggunakan LMS internal yaitu *e-learning* berbasis website dalam menunjang kegiatan pembelajaran sebelum masa pandemi.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMA Khadijah memang menggunakan *e-learning* dalam menunjang kegiatan belajar mengajar yang dapat di akses menggunakan *gadget* yang telah diberikan dari sekolah untuk siswa saat pertama masuk sekolah. Saat ini *e-learning* yang digunakan sudah dilengkapi dengan jurnal guru, kehadiran guru dan siswa, untuk pengisian konten materi, pengumpulan tugas, dan termasuk penilaian juga.¹⁹⁸

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa implementasi *blended learning* di SMA Khadijah bertujuan untuk mempermudah kegiatan pembelajaran, baik bagi guru maupun siswa. Dalam kegiatan belajar mengajar SMA Khadijah sudah memberikan fasilitas yang memadai berupa sarana dan prasarana yang memadai, pendidik dan tenaga

¹⁹⁸ “Hasil Observasi di SMA Khadijah Surabaya pada 24 Juni 2022”

pendidik yang berkompeten. SMA Khadijah juga sudah memiliki *e-learning* berbasis website untuk menunjang kegiatan pembelajaran *online* yang mempermudah guru dalam mengelola pembelajaran (termasuk penilaian) dan mempermudah siswa untuk memaksimalkan belajarnya.

Implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya ini mendapat tanggapan yang sangat baik dari warga sekolah khususnya para guru dan siswa karena dirasa membawa banyak manfaat dalam kegiatan belajar dan mengajar baik bagi guru dan juga siswa. Seperti yang disampaikan KS, GP III dan SI I, sebagai berikut:

“Metode *blended learning* sangat bermanfaat sekali dan menjadikan proses belajar menjadi lebih efektif karena siswa dapat menggali informasi lebih dari satu sumber disamping itu untuk administrasi dalam mengajar juga lebih efektif, guru mengisi jurnal, konten dan mengadakan penilaian darimana saja melalui *e-learning*. Jadi semuanya itu seperti tidak ada lagi yang namanya terbatas oleh jarak dan waktu”¹⁹⁹ (S.W.KS.IBLPA/23-06-2022)

“Menurut saya metode pembelajaran *blended learning* sangat berguna. Sebab ketika tatap muka siswa dapat memaksimalkan pembelajaran karena di bimbing langsung oleh guru, sedangkan ketika sudah pulang (di rumah) siswa dapat mereview kembali materi-materi yang sudah di ajarkan tadi di *elearning* SMA Khadijah. Hal ini sangat memudahkan siswa dalam belajar.”²⁰⁰ (S.TW.GP III.IBLPA/24-06-2022)

“Tanggapan saya mengenai *blended learning* ini sangat menyenangkan, karena seperti masuk kedalam era baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan tidak monoton juga. Walaupun pembelajaran sudah dilakukan secara tatap muka, tapi materi, tugas, konten-konten dari guru yang beragam dan sebagainya tetap disampaikan di *e-learning/LMS*, jadi kami bisa mengaksesnya setelah pulang sekolah.”²⁰¹ (S.TW.SI I. IBLPA/28-06-2022)

¹⁹⁹ KS, “Hasil wawancara.”

²⁰⁰ GP III, “Hasil wawancara,” *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

²⁰¹ SI I, “Hasil Wawancara.” *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.

Manfaat implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah antara lain guru jadi lebih mudah mengelola pembelajaran dengan media *e-learning*. Pembelajaran jadi lebih efektif. Siswa dapat memaksimalkan proses belajar dengan menyesuaikan waktu belajarnya, ketika di sekolah mereka bisa mendengarkan penjelasan guru dan ketika pulang ke rumah tetap bisa belajar dan mengakses tugas yang diberikan melalui *e-learning*. Disamping itu mereka lebih bisa mengeksplorasi materi dari berbagai macam sumber, pengetahuan dapat mereka dapatkan dengan media yang variatif. Materi belajar yang diberikan di *e-learning* oleh guru juga sangat kreatif dan inovatif sehingga dapat menarik minat belajar dan membantu mempermudah siswa dalam memahami pelajaran dengan adanya materi pelajaran yang dibagikan oleh guru berupa konten-konten kreatif seperti video edukatif, kuis, *power point*, dan sebagainya. Jadi ketika materi pembelajaran mudah untuk dipahami oleh siswa maka juga akan berpengaruh baik pada hasil belajar siswa.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya mendapat tanggapan yang sangat baik dari seluruh warga sekolah karena memberikan banyak manfaat yang dirasakan. Hal ini sesuai dengan tujuan diterapkannya *blended learning* di SMA Khadijah yaitu untuk memberikan layanan

pembelajaran terbaik bagi siswa yang kemudian apabila layanan pembelajaran telah diberikan dengan baik, maka akan memberikan pengaruh baik pula bagi hasil belajar atau prestasi akademik siswa.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Setelah melakukan pengumpulan data, pengolahan dan analisis data hasil temuan penelitian dari implementasi *blended learning* dalam meningkatkan layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah Surabaya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *blended learning* di SMA Khadijah Surabaya sudah berjalan dengan baik. Tahapan implementasi *blended learning* di SMA Khadijah yaitu diadakan rapat terbatas yang oleh atasan, kemudian menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, menyusun jadwal pembelajaran, kemudian menginfokan kepada wali siswa tentang pembelajaran *blended learning* melalui grup *whatsapp*. Pelaksanaan *blended learning* di kelas dilakukan dengan cara guru membagikan materi yang akan di pelajari di *e-learning* agar siswa dapat membaca materi yang akan dibahas, siswa juga di bebaskan untuk mencari materi dari berbagai sumber agar terdapat berbagai referensi atau informasi baru sehingga dapat memperkaya pengetahuan siswa, kemudian guru menjelaskan di depan kelas, setelah itu dilakukan diskusi, pada *era new normal* kegiatan belajar di kelas dihubungkan dengan *zoom* sehingga siswa yang belajar dari rumah tetap dapat mengikuti proses

pembelajaran secara *online*. Ketika di rumah siswa dapat mengakses materi dan tugas yang dibagikan di *e-learning*.

2. Peningkatan kualitas layanan pembelajaran di SMA Khadijah sudah baik. SMA Khadijah telah mendapat akreditasi A, sertifikat ISO 9001:2008, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dan memiliki tim ahli IT yang membantu dalam pengoperasian LMS atau *e-learning* untuk mendukung kegiatan belajar mengajar. Layanan pembelajaran yang diberikan di SMA Khadijah sendiri disesuaikan dengan target pasar SMA Khadijah yang memang pada siswa kalangan keluarga yang mampu, maka sekolah memberikan *gadget/tablet* yang sudah diisi dengan *e-book* pembelajaran yang akan diisi kembali ketika kenaikan kelas, memberikan link untuk akses *e-book* ke perpustakaan sekolah, yang memudahkan siswa untuk mengakses buku pelajaran yang dibutuhkan, termasuk buku-buku hiburan seperti novel dan komik. Selain itu sekolah juga memberikan pembinaan bagi kelas XII yang akan menghadapi UTBK, SBMPTN, lalu melakukan pembinaan ketika akan diadakan OSN, sertifikasi *Cambridge*, ICAS.
3. Peningkatan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah sudah baik. Peningkatan prestasi akademik siswa dapat dilihat pada dokumen rekap data nilai rata-rata siswa dan banyak siswa yang berprestasi baik prestasi akademik maupun non-akademik, seperti yang terlihat dalam dokumen daftar prestasi siswa SMA Khadijah. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan prestasi akademik siswa yaitu sesuai dengan

tujuan SMA Khadijah, ada beberapa program yang selalu diikuti antara lain ada sertifikasi *Cambridge*, OSN, ICAS (International Competition and Assessment for School). Sekolah selalu memberikan pembinaan intensif bagi siswa yang akan menghadapi program tersebut. Kemudian selalu dilakukan evaluasi, dengan melihat siswa yang belum lulus atau berapa persen siswa yang tidak lulus, kemudian dievaluasi dibagian mana yang masih perlu diperbaiki lagi.

4. Implementasi *blended learning* berjalan dengan baik dan memberikan banyak dampak positif dalam meningkatkan layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa di SMA Khadijah. Dapat dilihat bahwa SMA Khadijah telah mendapatkan akreditasi A, sertifikat ISO 9001:2008, sarana dan prasarana yang memadai, dan memiliki tim IT yang membantu pengoperasian *e-learning* untuk menunjang pembelajaran *online* dalam *blended learning*. Hal ini berkaitan dengan upaya memberikan layanan pembelajaran terbaik bagi siswa, memudahkan guru mengelola pembelajaran, dan pembelajaran lebih efektif karena absensi guru dan siswa, konten materi, pengumpulan tugas, dan penilaian sudah terintegrasi dalam *e-learning*. Siswa juga dapat memaksimalkan belajarnya, saat di sekolah mendengarkan penjelasan guru dan ketika pulang bisa mengakses tugas di *e-learning*. Guru memberikan materi belajar atau konten yang kreatif dan inovatif sehingga dapat menarik minat siswa untuk belajar dan memudahkan dalam memahami pelajaran, memengaruhi hasil belajarnya.

Peningkatan prestasi siswa dapat dilihat pada dokumen nilai prestasi siswa selama tiga tahun terakhir dan daftar prestasi siswa.

B. SARAN

Pada akhir penulisan skripsi ini, peneliti memberikan saran sebagai bahan masukan bagi sekolah dan pihak terkait tentang Implementasi *Blended Learning* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran dan Prestasi Akademik Siswa di SMA Khadijah Surabaya, sebagai berikut:

1. Bagi sekolah, yaitu SMA Khadijah Surabaya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa melalui *blended learning*. Selain itu sarana dan prasarana termasuk LMS internal/*e-learning* berbasis web yang dimiliki agar lebih dimaksimalkan dan selalu dikelola dengan baik karena sangat bermanfaat untuk menunjang proses pembelajaran kedepannya.
2. Bagi kepala sekolah agar dapat membangun kerjasama dengan orangtua siswa untuk berpartisipasi dalam implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa.
3. Bagi guru agar dapat mengembangkan skill dan kreativitas dalam mengolah materi pembelajaran yang dibagikan kepada siswa melalui konten-konten yang ada di *e-learning*.
4. Bagi siswa agar dapat memperbaiki pola mengatur waktu dan memaksimalkan belajar dengan diterapkannya *blended learning*.

5. Bagi Peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan telaah dan kajian yang lebih komperhensif tentang implementasi *blended learning* dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan prestasi akademik siswa.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Walib. “Model Blended Learning Dalam Meningkatkan.”
Ejournal.Kopertais4 7, no. 1 (2018): 855–866.
ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/fikrotuna/article/download/3169/2359/.
- Aisyah, Nur. “Implementasi Metode Pembelajaran Blended Learning Berbasis Aplikasi E-Learning Madrasah Di Man 1 Bandar Lampung.” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2021.
- Alifiyanti, Intan Firda, Finda Hadiatin Afifah, and Nurmutmainna Ramadoan. “Pemanfaatan Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Materi Fluida Dinamis Untuk Peningkatan Minat Dan Prestasi Belajar Fisika Siswa Sekolah Menengah.” *Prosiding SNFA (Seminar Nasional Fisika dan Aplikasinya)* 3, no. 1 (2019): 155.
- Bawani, Imam. *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*. Sidoarjo: Khazanah Ilmu Sidoarjo, 2016.
- D., Nasir Sulisworo, and Maryani. “Identification of Teacher’s Problems in Indonesia on Facing Global Community.” *International Journal of Research Studies in Education* 6, no. 2 (2018): 15.
- Díez, F., A. Villa, A. L. López, and I. Iraurgi. “Impact of Quality Management Systems in the Performance of Educational Centers: Educational Policies and Management Processes.” *Heliyon* 6, no. 4 (2020).
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

- Djiwandono. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2002.
- Edward Sallis. *Total Quality Management in Education*. Edited by Ahmad Ali Riyadi and Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD, 2015.
- Fathullah, Said Ahmad Zulfi. "Penggunaan Model Pembelajaran Blended Learning Pada Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Socius* 9, no. 1 (2020): 61.
- Fitriani, Yuni. "Analisa Pemanfaatan Learning Management System (Lms) Sebagai Media Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19." *Journal of Information System, Informatics and Computing* 4, no. 2 (2020): 1.
- Ghony, M. Djunaidi, and Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Harahap, Lia Amalia. "Konsep Pembelajaran Blended Learning Di Sekolah Dasar: Upaya Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di Desa Terpencil." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 3, no. 3 (2019): 940–944.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depo: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kemendikbud. "Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan" (2018): 1–43.
- Kurniawan, Fajar Indra. "Implementasi Learning Manajement System Dalam Mengelola Unit Kegiatan Belajar Mandiri (UKBM) Pada Kurikulum Sistem Kredit Semester (SKS) Di SMA Negeri Mojoagung." *Tadris: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Tarbiyah* 2, no. 2 (2018): 84.
- Kusumastuti, Adhi, and Ahmat Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.

- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Makmun, Abin Syamsudin. *Psikologi Kependidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Maulida, Intan Bela. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di MAN 3 Jombang.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2021.
- Minarti, Sri. *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Mutohar, Prim Masrokan. *Manajemen Mutu Sekolah: Strategi Meningkatkan Mutu Dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Nurhadi, Nunung. “Blended Learning Dan Aplikasinya Di Era New Normal Pandemi Covid-19.” *Agriekstensia* 19, no. 2 (2020): 121–128.
- Purnomo, Agus, Nurul Ratnawati, and Nevy Farista Aristin. “Pengembangan Pembelajaran Blended Learning Pada Generasi Z.” *Jurnal Teori dan Praksis Pembelajaran IPS* 1, no. 1 (2016): 70–76.
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif; Jenis, Karakteristik & Keunggulan*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rayani, Nanda. “Implementasi Pembelajaran Blended Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa MAN 2 Kota Jambi Di Era New Normal Pandemi Covid-19.” Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

Jambi, 2021.

Retnowati, Devi Ratih, Ach. Fatchan, and Komang Astina. "Prestasi Akademik Dan Motivasi Berprestasi Mahasiswa S1 Pendidikan Geografi Universitas Negeri Malang." *Jurnal Pendidikan* 1, no. 3 (2016): 521–525.

S. NKATA, ANOLD, and MUSSA A. DIDA. "Centralized Education Management Information System for Tracking Student's Academic Progress in Tanzanian Secondary Schools." *International Journal of Modern Education and Computer Science* 11, no. 10 (2019): 25–32.

Salim, and Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.

Sudarya, Yahya. "Service Quality Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoritis." *Jurnal Pendidikan Dasar*, no. 8 (2017): 2.

Sudjiani, Eni, Subarto, and Gatot Kusjono. "Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah." *Jurnal Ilmiah Feasible* Volume 1, no. 2 (2019): 123–137.

Supendi, Pepen. "Manajemen Sistem Informasi Pendidikan Islam Dalam Tinjauan Alquran Pepen Supendi" II, no. 01 (2017): 80–91.

Suyono. "Keterlaksanaan Layanan Pembelajaran Dalam Bimbingan Belajar Oleh Guru Kelas Berdasarkan Tanggapan Siswa Di Sekolah Dasar." *Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial, Sains, dan Humaniora* 3, no. 1 (2017): 177–180.

Tjiptono, Fandy, and Gregorius. Chandra. "Service, Quality & Satisfaction Dalam Layanan Pendidikan. Kajian Teoritis." *Edisi 4* (2011): 506.

Tyas, Devi Marganing. "Keterlibatan Orangtua Dalam Pencapaian Prestasi

Akademik Siswa Sekolah Dasar.” *Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta* (2020).

Uno, Hamzah B. *Model Pembelajaran: Menciptakan Proses Belajar Mengajar Yang Kreatif Dan Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Widiara, I Ketut. “Blended Learning Sebagai Alternatif Pembelajaran Di Era Digital.” *Purwadita* 2, no. 2 (2018): 50–56.

Wihartin, Kiki. “Analisis Manfaat Penggunaan Model Pembelajaran Blended Learning Dalam Proses Pembelajaran.” In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan*, 1001, 2019.

Wijaya, David. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Media Pengetahuan, 2017.

Wijaya, Widia Murni, and Decky Risdiansyah. “Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Pada Kegiatan Akademik Di Sekolah The Impact of the Implementation of Education Management Information Systems on Academic Activities in Schools.” *Jurnal Penelitian Pendidikan* 20, no. 1 (2020): 129–135.

Wawancara dengan Ibu Khayunah selaku Waka Humas SMA Khadijah Surabaya KS, “Hasil wawancara,” Ruang Kepala Sekolah SMA Khadijah Surabaya, 23 Juni 2022.

WAKU, “Hasil wawancara,” Ruang Guru SMA Khadijah Surabaya, 22 Juni 2022.

GP I, “Hasil wawancara,” Ruang guru SMA Khadijah Surabaya, 24 Juni 2022.

GP II, “Hasil wawancara,” Ruang guru SMA Khadijah Surabaya, 24 Juni 2022.

GP III, “Hasil wawancara,” Ruang guru SMA Khadijah Surabaya, 24 Juni 2022.

SI I, “Hasil Wawancara,” Ruang Studio SMA Khadijah, 22 Juni 2022

SI II, "Hasil Wawancara," Ruang Studio SMA Khadijah, 22 Juni 2022

SI III, "Hasil Wawancara," Ruang Studio SMA Khadijah, 22 Juni 2022

GP I, "Hasil wawancara," *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

GP II, "Hasil wawancara," *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

GP III, "Hasil wawancara," *Whats app chat* SMA Khadijah Surabaya, 27 Juni 2022.

SII I, "Hasil Wawancara." *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.

SI II, "Hasil Wawancara." *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.

SI III, "Hasil Wawancara," *Whats app chat* SMA Khadijah, 28 Juni 2022.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A