

Manajemen Layanan Pembelajaran Daring Dengan Jenjang Akreditasi Berbeda di SMPN Kota Bandung dan Implikasinya Terhadap Prestasi Belajar Siswa

Enjang Yusup Ali^{1*}, Rahmat Fadhli²

¹Universitas Pendidikan Indonesia, ²Universitas Muhammadiyah Bandung, Indonesia

*email: enjang@upi.edu

ABSTRACT

The purpose of this study is to look at the MLPD in schools with different levels of accreditation and its implications for student achievement. This research is a quantitative research conducted in 3 different schools according to the level of accreditation. The MLPD measured is the MLPD including tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The researcher chose SMPN 2 Bandung, while the quality of the school was moderate, the writer chose SMPN 53 Bandung. The schools with low quality are SMPN 57 Bandung. Data retrieval is done by giving a questionnaire for the 5 aspects of MLPD studied and learning achievement. The statistical test used the product moment correlation test to see the relationship between MLPD and learning achievement. Based on data processing and analysis of MLPD aspects consisting of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy in high, medium and low schools, the category is very high. The results of the analysis test obtained a significance value of 0.000. Thus, it can be concluded that MLPD has a positive effect on student achievement in the strong category.

Keywords: *sekolah online learning service management, school accreditation, learning achievement*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk melihat MLPD pada sekolah dengan jenjang akreditasi yang berbeda dan implikasinya terhadap prestasi belajar siswa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di 3 sekolah berbeda sesuai dengan jenjang akreditasinya. MLPD yang diukur adalah MLPD diantaranya adalah tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Peneliti memilih SMPN 2 Bandung, sementara mutu sekolah sedang, penulis memilih SMPN 53 Bandung. Adapun sekolah dengan mutu rendah yaitu di SMPN 57 Bandung. Pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan angket untuk 5 aspek MLPD yang diteliti dan prestasi belajar. Uji statistik menggunakan uji korelasi product moment untuk melihat hubungan MLPD dengan prestasi belajar. Berdasarkan pengolahan dan analisis data aspek MLPD yang terdiri dari tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy pada sekolah tinggi, sedang dan rendah berkategori sangat tinggi. Hasil uji analisis diperoleh nilai signifikansi 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa MLPD berpengaruh positif terhadap prestasi belajar siswa dengan kategori kuat.

Kata Kunci: manajemen layanan pembelajaran daring, akreditasi sekolah, prestasi belajar

Submitted Oct 31, 2021 | Revised Dec 20, 2021 | Accepted Dec 31, 2021

Pendahuluan

Perkembangan dunia pendidikan terus mengalami kemajuan yang sangat signifikan dengan hadirnya teknologi informasi. Akibatnya, model dan metode belajar juga mengalami pergeseran. Salah satu model pembelajaran yang telah menjamur di era industri 4.0 ini adalah model pembelajaran Dalam Jaringan (Daring). Dewasa ini, model pembelajaran kontemporer ini terbukti telah menciptakan euforia yang luar biasa bagi dunia pendidikan. Sebab, ia dapat mempersingkat waktu pembelajaran, menghemat biaya pendidikan, biaya transportasi, memotong jarak, menjangkau wilayah geografis yang lebih luas, sekaligus melatih pembelajar agar dapat mandiri dalam mendapatkan ilmu pengetahuan.

Menurut Foulger, dkk (2017) pembelajaran daring awalnya hanya merupakan model alternatif dari pembelajaran konvensional. Hal itu dilakukan karena pembelajaran konvensional dianggap banyak memiliki kekurangan dan kelemahan. Namun dalam perjalanannya, model pembelajaran ini ternyata mampu menyebabkan banyak perubahan dalam satuan pendidikan karena faktanya ia muncul sebagai

paradigma baru yang modern dalam dunia pendidikan (Yacob, dkk 2012), sehingga konsep pembelajaran konvensional secara perlahan dapat tergantikan (Serradel, dan López, 2013).

Di abad 21 ini, dimana tren masyarakat yang lebih menginginkan hal-hal yang bersifat praktis dan efisien, maka pembelajaran daring merupakan solusi yang tepat. Sebab, ia hadir untuk memangkas jarak dan waktu. Selain itu, keunggulan lain dari pembelajaran tipe ini adalah dapat menampung partisipan dengan jumlah yang besar dengan variasi metode pembelajaran sebagaimana yang diungkapkan oleh Creed & Zutshi, (2013) ” ... *the main advantages of on-line learning is a large number of participants can be applied, with a variety of learning methods.*”

Pembelajaran daring merupakan solusi bagi orang-orang menyukai jenis pembelajaran yang *private* karena membuat *learnernya* menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada orang lain. Dengan begitu maka *learner* hanya akan fokus pada layar atau gawai mereka sendiri. Dengan demikian maka pembelajaran menjadi lebih terfokus. Terkait dengan hal ini Panigrahi dan Sharma (2018) mengatakan bahwa “...*to students, numerous advantages can be gained from online learning such as, they can get their skill training, as well as level of competitiveness. Moreover, through online learning, students can adjust their learning method based on their own pace since there are thousands of online materials given.*” yang berarti bahwa melalui pembelajaran daring siswa dapat mengasah keterampilan mereka pada level terbaik, siswa juga dapat menyesuaikan cara belajar mereka sesuai dengan kecepatan dan daya tangkap mereka karena materi online banyak yang tersedia.

MLPD yang baik tentu akan mempengaruhi prestasi siswa. Pintrich (2000) menjelaskan bahwa makna prestasi adalah apapun yang sudah dihasilkan, hasil dari suatu karya hasil yang membuat gembira yang melaksanakan aktivitas tertentu dengan cara kerja yang ulet. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Phye (1996) yang menjelaskan bahwa prestasi ialah wawasan terhadap kemajuan yang diraih serta memberikan sumbangan pengaruh baik pada pekerjaan yang akan datang, sementara itu berdasarkan uraian penjelasan yang dikemukakan oleh Arikunto (2002) menjelaskan bahwa prestasi ialah hasil dari suatu kinerja

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kira, dkk (2005) yang berpendapat bahwa untuk menjalankan pembelajaran daring yang efektif terdapat tiga faktor utama yang harus dipenuhi oleh satuan pendidikan diantaranya adalah fasilitas yang memadai (berupa konektivitas internet dan komputer yang baik), kesiapan dari instruktur dalam mengelola pembelajaran dan persepsi dari *learner* atau peserta didik. Pembelajaran daring harus dikelola secara sistematis dan terukur dalam rangka mencegah kesemrawutan dan miskonsepsi antara guru dan peserta didik (Fayyumi dan Elia, 2015). Manajemen pembelajaran daring menjadi penting untuk diperhatikan karena merupakan bagian yang mempengaruhi cukup besar terhadap kesuksesan pembelajaran daring tersebut, sehingga berimplikasi terhadap prestasi belajar siswa.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di 3 sekolah berbeda sesuai dengan jenjang akreditasinya. MLPD yang diukur adalah MLPD diantaranya adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Peneliti memilih SMPN 2 Bandung, sementara mutu sekolah sedang, penulis memilih SMPN 53 Bandung. Adapun sekolah dengan mutu rendah yaitu di SMPN 57 Bandung. Pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan angket untuk 5 aspek MLPD yang diteliti dan prestasi belajar. Uji statistik menggunakan uji korelasi *product moment* untuk melihat hubungan MLPD dengan prestasi belajar.

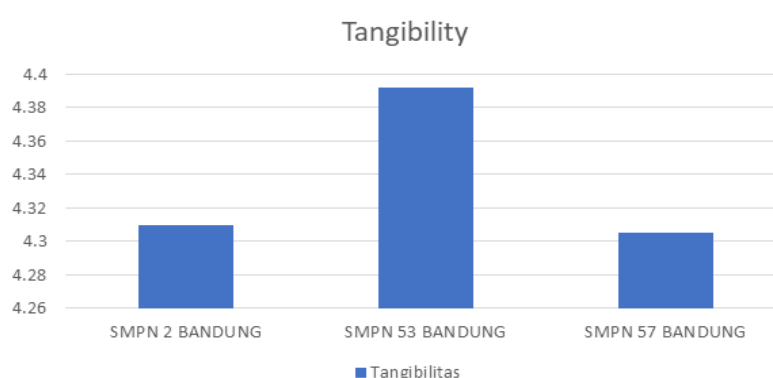
Hasil dan Pembahasan

Pembahasan ini lebih dititik beratkan terhadap 5 hal yang menjadi indikator Manajemen Pembelajaran Daring (MLPD), yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pada variabel ini, MLPD diklasifikasikan berdasarkan masing-masing dimensi. Adapun dimensi dari

MLPD diantaranya adalah tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Masing-masing dari dimensi tersebut kemudian diukur menggunakan kategori rata-rata rumus WMS. Selanjutnya, setelah mengetahui hasil dari pengukuran setiap dimensi, maka peneliti membandingkan nilai rata-rata tiap sekolah yang menjadi objek penelitian.

Dimensi Tangibility

Dimensi tangibility dalam penelitian ini adalah mencakup tentang layanan pembelajaran yang diberikan guru kepada siswa dari masing-masing sekolah berupa hal-hal yang terukur atau yang tampak. Beberapa item yang termasuk dalam dimensi tangibility diantaranya adalah pemberian tugas, pemberian referensi belajar, pemberian konten ajar, absensi dan pemberian evaluasi belajar ke siswa. Berdasarkan hasil olahan data kuantitatif, maka didapatkanlah hasil sebagai berikut:



Gambar 1 MLPD berdasarkan dimensi tangibility

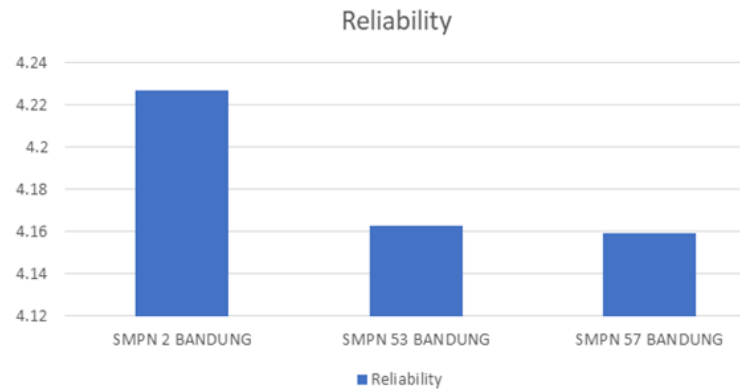
Dari grafik yang ditunjukkan dapat dilihat bahwa dimensi tangibility pada tiga sekolah berada pada kategori sangat tinggi dimana untuk skor rata-rata WMS sangat tinggi berada pada kisaran 4,21-5,00. Dari tiga sekolah yang diukur, dimensi tangibility tertinggi terletak pada SMP Negeri 53 Bandung dengan nilai 4,39. Sementara itu, untuk dimensi tangibility pada dua sekolah lain yaitu SMP Negeri 2 Bandung dan SMP Negeri 57 Bandung hanya memiliki perbedaan sebesar 0,01 dimana SMPN 2 Bandung memiliki nilai 4,31 sementara SMPN 57 memiliki angka 4,30. Dengan kata lain bahwa aspek tangibility terendah dari tiga SMPN yang diukur berada pada SMPN 57. Untuk lebih detailnya mengenai skor WMS tangibility pada tiga sekolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Dimensi Tangibility

Variabel	Dimensi	Rata-rata SMP N 2 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 53 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 57 Bandung	Kategori
Manajemen Layanan Pembelajaran Daring	Tangibility	4.312865	Sangat tinggi	4.392593	Sangat Tinggi	4.305556	Sangat Tinggi

Dimensi Reliability

Dimensi reliability dalam penelitian ini mencakup dimensi keandalan atau keunggulan dari layanan pembelajaran daring yang diberikan guru kepada siswa dari masing-masing sekolah. Adapun yang mencakup aspek reliability diantaranya adalah pengetahuan dan penguasaan materi ajar, manajemen waktu, kemandirian mengoperasikan perangkat pembelajaran daring, pemberian feedback kepada siswa. Berdasarkan hasil olahan data kuantitatif, maka didapatkanlah hasil sebagai berikut:



Gambar 2 MLPD Berdasarkan Dimensi Reliability

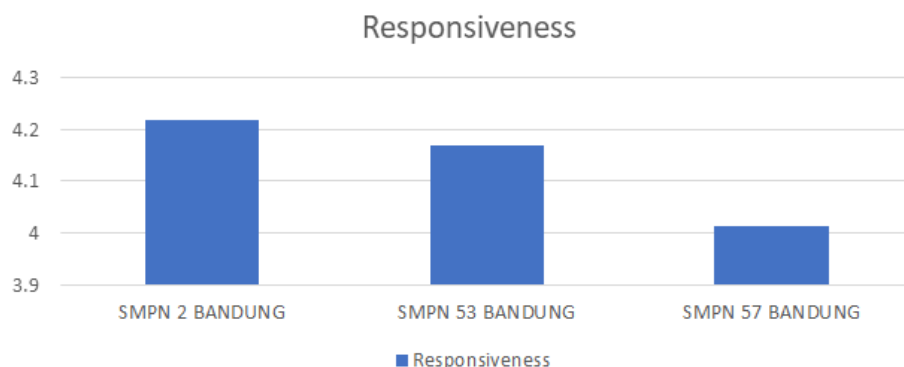
Dari 2 diatas dapat dilihat bahwa dimensi reliability MLPD pada tiga sekolah berada level yang berbeda. SMPN 2 Bandung berada pada level sangat tinggi dengan nilai WMS 4,227. Adapun untuk SMPN 53 dan SMPN 57 hanya berada pada level tinggi dimana skor rata-rata WMS adalah 3,41-4,20. Untuk guru-guru di SMPN 53, skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,163 sementara untuk guru-guru di SMPN 57 skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,159. Artinya bahwa, dalam aspek reliability, SMPN 57 memiliki skor terendah. Untuk lebih detailnya mengenai skor WMS tangibility pada tiga sekolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Skor Rata-Rata Dimensi Reliability Masing-Masing SMP

Variabel	Dimensi	Rata-rata SMP N 2 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 53 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 57 Bandung	Kategori
Manajemen Layanan Pembelajaran Daring	Reliability	4.227273	Sangat Tinggi	4.163636	Tinggi	4.159091	Tinggi

Dimensi Responsiveness

Dimensi responsiveness dalam penelitian ini mencakup dimensi kemampuan daya tanggap guru untuk masing-masing sekolah dalam memberikan layanan pembelajaran daring kepada siswa. Dimensi responsiveness diantaranya mencakup mengenali kelemahan, bakat, dan minat siswa, kemampuan melakukan pendekatan persuasif ke siswa, kemampuan merespon keluhan-keluhan siswa dalam pembelajaran daring, dan kemampuan mencari jalan keluar terhadap masalah siswa. Berdasarkan hasil olahan data kuantitatif pada dimensi responsiveness, maka hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:



Gambar 2 MLPD Berdasarkan Dimensi Responsiveness

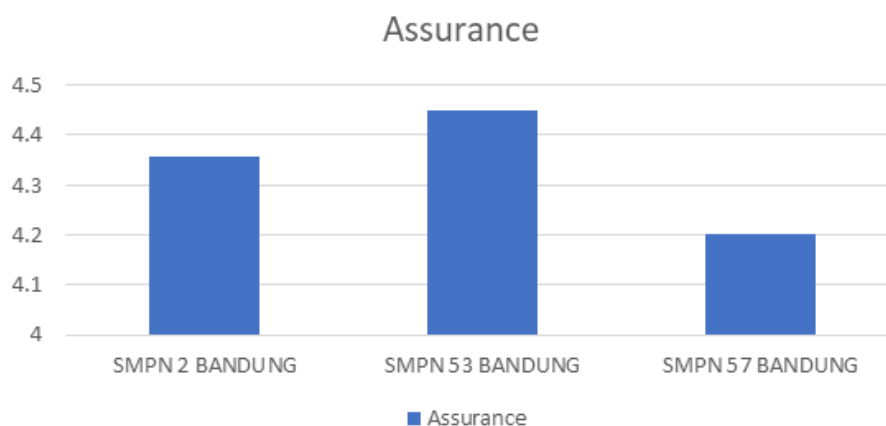
Berdasarkan gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa dimensi responsiveness pada masing-masing sekolah mengalami perbedaan. Guru-guru SMPN 2 Bandung memiliki dimensi responsiveness sangat tinggi dengan skor rata-rata WMS adalah 4,217. Adapun dua sekolah lain, yaitu SMPN 53 dan 57 memiliki skor rata-rata WMS atau berada pada level tinggi yaitu SMPN 53 dengan skor 4,169 dan SMPN 57 dengan skor 4,013. Dengan kata lain aspek terendah pada dimensi responsiveness adalah SMPN 57. Secara lebih detail terkait skor WMS pada dimensi responsiveness pada tiga sekolah tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Skor Rata-Rata Dimensi Responsiveness Masing-Masing SMP

Variabel	Dimensi	Rata-rata SMP N 2 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 53 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 57 Bandung	Kategori
Manajemen Layanan Pembelajaran Daring	Responsive ness	4.217703	Sangat Tinggi	4.169697	Tinggi	4.013636	Tinggi

Dimensi Assurance

Dimensi assurance dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan yang dimiliki oleh guru pada masing-masing sekolah dalam memberikan jaminan layanan pembelajaran daring yang aman kepada siswa. Adapun indikator dari dimensi assurance diantaranya adalah kemampuan guru memberikan dan menyortir informasi yang valid kepada siswa, kemampuan memberikan rasa aman dalam mengikuti pembelajaran daring, kemampuan memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengutarakan pendapatnya secara jujur dan terbuka, dan kemampuan menjamin kerahasiaan siswa. Setelah dilakukan olah data kuantitatif pada dimensi assurance, maka hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:



Gambar 4 MLPD Berdasarkan Dimensi Assurance

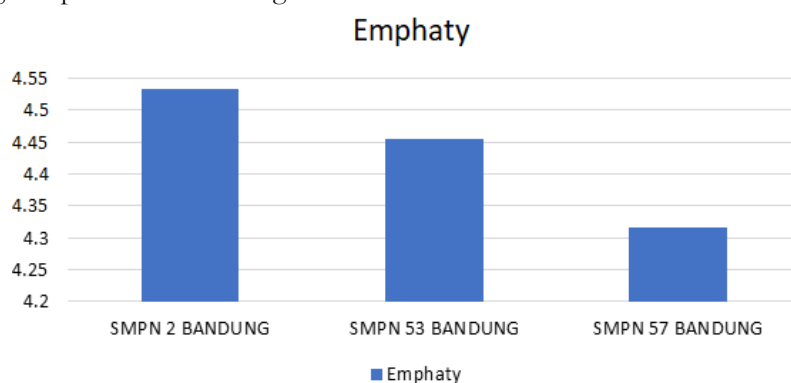
Dari gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa dimensi assurance pada dua sekolah, yaitu SMPN 2 Bandung dan SMPN 53 Bandung berada pada skor sangat tinggi. Skor assurance pada SMPN 2 Bandung adalah 4,355. Sementara skor assurance untuk SMPN 53 adalah 4.450, atau dengan kata lain bahwa dimensi assurance merupakan tertinggi pada SMPN 53 Bandung. Adapun skor assurance pada guru-guru di SMPN 57 Bandung adalah tinggi dengan nilai 4,20. Artinya SMPN 57 merupakan sekolah dengan skor terendah pada dimensi assurance. Untuk lebih detailnya terkait dimensi assurance pada tiga sekolah tersebut dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Skor Rata-Rata Dimensi Assurance Masing-Masing SMP

Variabel	Dimensi	Rata-rata SMP N 2 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 53 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 57 Bandung	Kategori
Manajemen Layanan Pembelajaran Daring	Assurance	4.355263	Sangat Tinggi	4.45	Sangat Tinggi	4.2	Tinggi

Dimensi Empathy

Dimensi empathy dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan guru dalam memberikan perhatian penuh sekaligus menunjukkan rasa kepedulian tinggi terhadap siswa dalam pembelajaran daring. Adapun indikator dari empathy diantaranya adalah pemberian perhatian yang penuh, kepedulian antusias, dan apresiasi. Berdasarkan hasil olahan data kuantitatif pada dimensi empathy, maka hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:



Gambar 5 MLPD Berdasarkan Dimensi Empathy

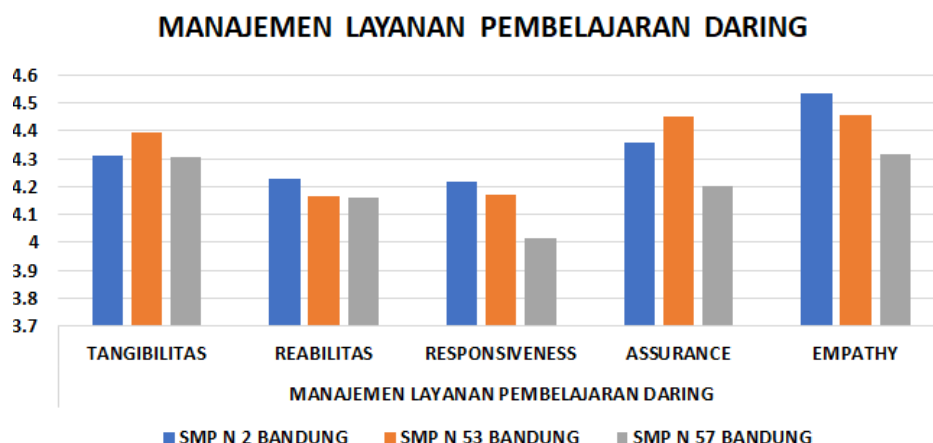
Dari gambar 5 diatas dapat diketahui bahwa dimensi empathy sangat menonjol pada tiga sekolah yang diteliti dimana masing-masing sekolah menunjukkan skor WMS sangat tinggi. Untuk SMPN 2 Bandung skor empathy yang ditunjukkan sebesar 4,532. Skor ini merupakan skor tertinggi dari dua sekolah yang lain. Sementara itu untuk SMPN 53 Bandung, skor empathy guru-guru menunjukkan nilai 4,455. Adapun untuk SMPN 57 Bandung, skor empathy guru adalah 4,316. Dengan kata lain bahwa, untuk dimensi empathy, SMPN 57 Bandung menunjukkan skor lebih rendah dibanding dua sekolah lain. Untuk lebih detailnya terkait dimensi empathy pada tiga sekolah tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Skor Rata-Rata Dimensi Empathy Masing-Masing SMP

Variabel	Dimensi	Rata-rata SMP N 2 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 53 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 57 Bandung	Kategori
Manajemen Layanan Pembelajaran Daring	Empathy	4.532164	Sangat Tinggi	4.455556	Sangat Tinggi	4.316667	Sangat Tinggi

Rata-Rata Dimensi Manajemen Layanan Pembelajaran Daring

Setelah melakukan perbandingan secara parsial dari setiap dimensi untuk masing-masing sekolah, maka ditemukanlah skor rata-rata untuk tiap sekolah seperti pada grafik dibawah ini:



Gambar 6 Rata-Rata Dimensi MLPD

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa masing-masing sekolah memiliki keunggulan dan kelemahan tersendiri dalam implementasi manajemen layanan pembelajaran daring berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Untuk SMP N 2 Bandung dimensi reliability, responsiveness dan empathy adalah aspek yang paling unggul dan menonjol. Sementara itu, untuk SMPN 53 Bandung, dimensi yang paling unggul adalah tangibility dan assurance. Adapun SMPN 57, meski tidak unggul pada salah satu dimensi, tetapi pada dimensi tangibility dan empathy berada pada rata-rata kategori sangat tinggi.

Selain itu, gambar diatas juga menjelaskan tentang peringkat untuk masing-masing sekolah yang diukur. Secara keseluruhan SMPN 2 Bandung memiliki skor rata-rata tertinggi dibandingkan dua sekolah lain yaitu berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai 4,329. Adapun untuk SMPN 53, berada pada peringkat dua dengan skor rata-rata kategori sangat tinggi dengan nilai 4,326. Sementara itu, untuk SMPN 57, skor rata-rata berada pada kategori tinggi dengan nilai 4,198. Secara lebih rinci dapat dilihat pada uraian tabel dibawah ini:

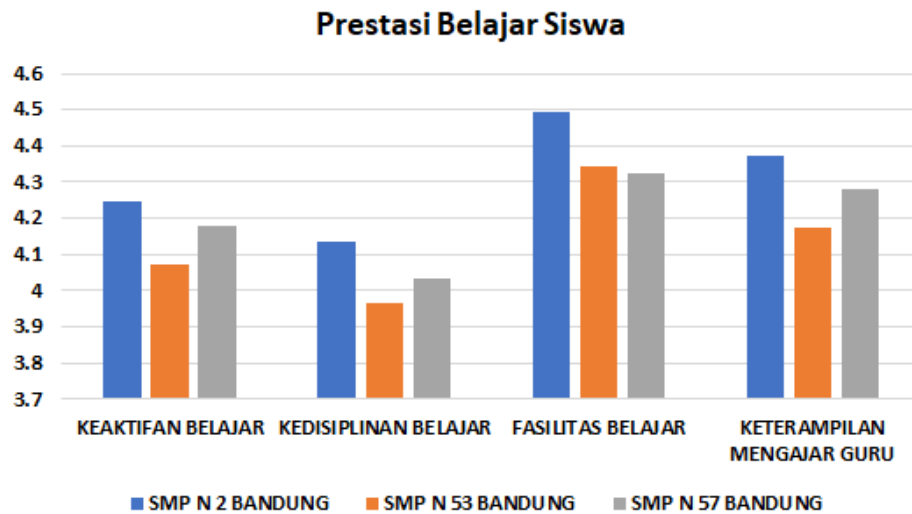
Tabel 6 Skor Rata-Rata Seluruh Dimensi MLPD pada Masing-Masing SMP

Variabel	Dimensi	Rata-rata SMP N 2 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 53 Bandung	Kategori	Rata-rata SMP N 57 Bandung	Kategori
Manajemen Layanan Pembelajaran Daring	Tangibility	4.312865	Sangat tinggi	4.392593	Sangat Tinggi	4.305556	Sangat Tinggi
	Reliability	4.227273	Sangat Tinggi	4.163636	Tinggi	4.159091	Tinggi
	Responsiveness	4.217703	Sangat Tinggi	4.169697	Tinggi	4.013636	Tinggi
	Assurance	4.355263	Sangat Tinggi	4.45	Sangat Tinggi	4.2	Tinggi
	Empathy	4.532164	Sangat Tinggi	4.455556	Sangat Tinggi	4.316667	Sangat Tinggi
Rata-rata		4.329054	Sangat Tinggi	4.326296	Sangat Tinggi	4.19899	Tinggi

Evans (2001) berpendapat bahwa manajemen merupakan serangkaian proses yang mencakup aktivitas pengendalian, evaluasi, pengawasan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan perencanaan dalam upaya untuk melaksanakan pemberdayaan keseluruhan sumberdaya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun yang dimaksud dengan sumber daya organisasi, Evans (2001) mengatakan,

diantaranya adalah teknologi (*technology*), material (*land, natural resources or raw materials*), modal (*financial capital*), serta manusia (*human resource capital*).

Kemudian dilanjutkan dengan uji statistika deskriptif prestasi belajar yang terdiri dari keaktifan, kedisiplinan, fasilitas serta keterampilan mengajar guru. Hasilnya adalah sebagai berikut:



Gambar 7 Skor Rata-Rata Keterampilan Mengajar Guru pada Masing-Masing SMP

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa SMPN 2 Bandung memiliki keunggulan pada seluruh dimensi prestasi belajar siswa yang diukur. Selanjutnya, untuk SMPN 53 Bandung, dimensi fasilitas belajar masih lebih baik dibandingkan SMPN 57 Bandung. Akan tetapi pada dimensi kedisiplinan belajar siswa dan keterampilan mengajar guru, SMPN 57 Bandung lebih unggul dibanding SMPN 53 Bandung. Pada gambar diatas dapat juga diketahui peringkat prestasi belajar siswa untuk tiap-tiap sekolah. Peringkat pertama untuk dimensi prestasi belajar siswa adalah SMPN 2 Bandung dengan rata-rata kategori sangat tinggi yaitu 4,310. Sementara itu untuk SMPN 53, skor rata-rata kategori berada pada level tinggi yaitu 4,139. Skor ini merupakan skor rata-rata terendah dibandingkan dua sekolah lain. Adapun skor rata-rata pada SMPN 57 yaitu berada pada kategori tinggi dengan nilai 4,204.

Untuk menentukan pengaruh Manajemen Layanan Pembelajaran Daring (MLPD) terhadap Prestasi Belajar Siswa (PBS) maka cara yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan *Pearson Correlation*.

Tabel 7 Uji Korelasi MLPD Terhadap Prestasi Belajar

Correlations			
		MLPD	IPBS
MLPD	Pearson Correlation	1	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	88	88
IPBS	Pearson Correlation	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	88	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan uji *Pearson Correlation* tentang Manajemen Layanan Pembelajaran Daring terhadap Prestasi Belajar Siswa, diperoleh korelasi sebesar 0,756 pada tingkat signifikansi atau sig. (2-tailed)

sebesar 0,000. Dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ yang bermakna bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang signifikan antara MLPD dengan IPBS. Hal ini menunjukkan bahwa MLPD mempunyai hubungan dengan IPBS sebesar 0.756 atau memiliki tingkat hubungan dengan klasifikasi kuat

Bergman & Klefsjö (2010) berpendapat untuk mengetahui manajemen layanan dalam dunia pendidikan, cara terbaik untuk mengukurnya adalah dengan melihat perilaku konsumen (*Consumer Behavior*). Perilaku konsumen dapat ditandai dengan kecenderungan mereka dalam melaksanakan pencarian, pembelian penggunaan ulang dan pengevaluasian terhadap jasa atau barang yang digunakan yang terbukti telah memuaskan mereka. Parasuraman, dkk (1985) berpendapat bahwa efektifitas manajemen layanan dalam pendidikan dapat diketahui dengan identifikasi awal yaitu apabila ekspektasi pelanggan lebih tinggi dibanding dengan hasil kerja yang diberikan oleh pemberi layanan, maka dapat dipastikan bahwa pengguna jasa tidak merasakan kepuasan. Mencermati hal tersebut, Parasuraman, dkk (1985) kemudian merumuskan model layanan yang efektif bagi suatu organisasi yang disebut dengan istilah SERVQUAL (*service quality*). Hasil uji korelasi memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara MLPD dengan prestasi belajar siswa. Ini menunjukkan bahwa MLPD yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap hasil belajar siswa.

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data aspek MLPD yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada sekolah tinggi, sedang dan rendah berkategori sangat tinggi. Hasil uji analisis diperoleh nilai signifikansi 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa MLPD berpengaruh positif terhadap prestasi belajar siswa dengan kategori kuat.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2012). Dasar-dasar evaluasi pendidikan edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bergman, B., & Klefsjö, B. (2010). Quality from customer needs to customer satisfaction. Studentlitteratur AB.
- Creed, A., & Zutshi, A. (2013). The E-Learning Cycle and Continuous Improvement for E-Entrepreneurs. *International Journal of E-Entrepreneurship and Innovation (IJEI)*, 3(3), 1-12.
- Fayyumi, A., & Elia, G. (2015). A systemic model for measuring the effectiveness of virtual learning programs. *International Journal of Information Technology and Management*, 14(4), 305-332.
- Foulger, T. S., Graziano, K. J., Schmidt-Crawford, D., & Slykhuis, D. A. (2017). Teacher educator technology competencies. *Journal of Technology and Teacher Education*, 25(4), 413-448.
- Kira, D., Saadé, R. G., & He, X. (2005, May). Identifying Factors Impacting Online Learning. In *WEBIST* (pp. 457-465).
- Panigrahi, R., Srivastava, P. R., & Sharma, D. (2018). Online learning: Adoption, continuance, and learning outcome—A review of literature. *International Journal of Information Management*, 43, 1-14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Phye, G. D. (1996). *Handbook of classroom assessment: Learning, achievement, and adjustment*. Academic Press.
- Pintrich, P. R. (2000). Multiple goals, multiple pathways: The role of goal orientation in learning and achievement. *Journal of educational psychology*, 92(3), 544.

- Serradel, López, E. (2013). Understanding Culture and its Implications for E-Learning. In F. García-Peñalvo (Ed.), *Multiculturalism in Technology-Based Education: Case Studies on ICT-Supported Approaches* (pp. 144159). Hershey, PA: Information Science Reference.
- Yacob, A., Abdul Kadir, A.Z., Zainudin, O., Zurairah, A. (2012). Student Awareness Towards E-learning in Education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 67, 93101.