

PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN *BLENDED LEARNING* PADA KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI TINGKAT PAUD (RA PERSIS 282 AL HIDAYAH KOTA BANDUNG)

Tepi Mulyaniapi

STAI PERSIS Bandung
tepi.mulyaniapi@staipersis.ac.id

Abstract

The influence of the Blended Learning learning model on the quality of academic services at RA Persis 282 Al Hidayah Bandung City

The sample of this study was 56 people from a population of 129 people. With the results of the correlation of 0.634, it means that the relationship between the variables of Blended Learning and Academic Services is strong and unidirectional. The correlation of two variables is significant because the significance number is $0.000 < 0.10$. If the significance number (sig) < 0.01 the relationship between the two variables is significant.

The effect of the Blended Learning model on academic services is 40.2%. The remaining 59.8% is influenced by other factors, in other words the variability of academic services which can be explained by using the Blended Learning model variable is 40.2% and the 59.8% influence is caused by other variables outside this model.

Keywords: Blended Learning, Service, Bandung, Quality of service.

Abstrak

Pengaruh model pembelajaran Blended Learning terhadap kualitas layanan akademik di RA Persis 282 Al Hidayah Kota Bandung. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 56 orang dari populasi 129 orang.

Dengan hasil Korelasi sebesar 0,634 mempunyai maksud hubungan antara variabel Model pembelajaran Blended Learning dan Layanan Akademik kuat dan searah. Korelasi dua variabel bersifat signifikan karena angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,10$. Jika angka signifikansi (sig) $< 0,01$ hubungan kedua variabel signifikan.

Pengaruh model pembelajaran Blended Learning terhadap layanan akademik sebesar 40,2 %. Adapun sisanya sebesar 59,8 % dipengaruhi oleh faktor lain, dengan kata lain variabilitas layanan akademik yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel model pembelajaran Blended Learning sebesar 40,2 % dan pengaruh 59,8 % di sebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model ini.

Kata Kunci : harus mencerminkan isi naskah, 3-5 kata.

I. PENDAHULUAN

Layanan akademik memiliki andil yang sangat besar terhadap layanan pendidikan. Karena layanan akademik berkaitan langsung dengan siswa, maka lembaga pendidikan perlu berupaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan siswa ketika memberikan layanan akademik, yang pada akhirnya mencapai kesadaran siswa. (H. Tawas, L. Mananeke, F.F.R. Tuerah, 2015; J. Atkinson, 2017). Layanan akademik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara kenyataan dengan apa yang diharapkan pelanggan dari pelayanan yang mereka terima. Kualitas layanan akademik adalah nilai yang mereka berikan bahwa layanan akademik yang mereka berikan memenuhi harapan mereka. Klien, dalam hal ini orang tua, akan mengatakan bahwa layanan akademik berkualitas tinggi jika memenuhi spesifikasi. Dalam penelitian ini, kualitas layanan akademik merupakan penilaian seberapa baik layanan akademik yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. (D.R. Aulianto, A. Alamsyah, Y. Rahmiyati, 2012). Layanan akademik merupakan produk utama (*core product*) Lembaga Pendidikan. Layanan akademik yang sesuai dengan ekspektasi orang tua siswa sebagai sumber pembentukan citra lembaga (*corporate brand image*). Kualitas layanan pendidikan yang dipersepsikan secara positif membentuk citra positif institusi, karena citra institusi merupakan jaminan kualitas (Balmer dan Gray, 2003).

Dalam melakukan pelayanan pendidikan terhadap pelanggannya, sekolah memberikannya dalam bentuk model pembelajaran yang di sampaikan kepada siswanya. Berbagai persoalan tersebut muncul seiring dengan adanya perubahan model pembelajaran pendidikan dari yang bersifat hanya mengandalkan tatap muka sekarang dengan berkembangnya teknologi dan dunia digital, maka pembelajaran pun dilakukan dengan menggunakan sarana online, sehingga dalam sistem layanan pendidikan harus mampu berkembang dalam berbagai situasi namun tetap memiliki banyak pertimbangan.

Jay Caulfield (2011) mendefinisikan *Blended Learning* menjadi salah satu cara yang mengurangi `kegiatan tatap muka` yang digantikan oleh waktu yang dihabiskan pada luar ruang kelas tradisional. Sedangkan berdasarkan Garrison & Vaughan (2008) *Blended Learning* merupakan gabungan antara pengalaman pembelajaran online dan tatap muka.

Prinsip dasarnya *Blended Learning* merupakan bahwa komunikasi verbal tatap muka & komunikasi "tertulis" online terintegrasi secara optimal sebagai akibatnya kekuatan masing-masing disatukan kepada pengalaman belajar yang unik dengan menggunakan konteks dan tujuan pendidikan. Bonk & Graham (2006) Mendefinisikan *Blended Learning* menjadi kombinasi pembelajaran tatap muka dengan pembelajaran yang dimediasi komputer. Definisi lebih mudah dan relatif operasional. Dalam desain pembelajaran ini kelas-kelas pembelajaran tatap muka tradisional dikombinasikan menggunakan pembelajaran online berbasis web dan atau pembelajaran yang menggunakan komputer atau gawai cerdas lainnya. Pembelajaran di kelas diatur sedemikian

rupa sehingga dapat menerima kelebihan berdasarkan masing-masing model pembelajaran.

Blended Learning ini acap kali juga dianggap menggunakan Hybrid Learning yang dalam prinsipnya memanfaatkan kekuatan pembelajaran tatap muka dan pembelajaran online sekaligus menutupi kelemahan-kelemahan pada masing-masing pembelajaran. Pembelajaran tatap muka memiliki kelebihan yang tidak bisa digantikan menggunakan pembelajaran jarak jauh, begitu juga sebaliknya

Terjadinya wabah Covid-19 selama dua tahun ini memberikan banyak pengaruh terhadap berbagai aktivitas kehidupan masyarakat. Baik aktivitas sosial, perekonomian, kesehatan, dan lain sebagainya. Bahkan Pendidikan tidak luput terkena dampaknya. Di dunia pendidikan, kegiatan pendidikan yang biasanya dilakukan secara tatap muka, sekarang harus dilakukan secara daring (*online*).

Namun, epidemi ini diharapkan dapat mempercepat implementasi praktik pendidikan di era 4.0, karena pembelajaran online tidak lagi menjadi penghalang dengan bantuan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih. Seperti yang diungkapkan oleh Prof. Dr. Gerhard Fortwengel guru besar University of Applied Science and Arts, Hannover, Germany and Senior Experten Services (SES) Germany, menyatakan bahwa endemi corona ini justru sebagai katalis hebat yang memacu pendidikan global. Seperti mendorong lebih banyak pemanfaatan teknologi pada kegiatan pembelajaran jarak jauh. Tentunya perubahan gaya belajar ini memunculkan banyak sekali macam usaha dan tantangan baru yang wajib dihadapi. Salah satunya pemilihan metode pembelajaran yang pas. *Blended Learning* mungkin merupakan metode yang layak untuk dicoba di awal implementasi pembelajaran online. *Blended Learning* adalah metode pembelajaran yang dilakukan dengan memadukan sistem pendidikan tradisional dan berbasis digital. Dalam banyak kasus, setara dengan sistem pembelajaran online yang lengkap, tetapi tidak semua kegiatan pendidikan dan pembelajaran dilakukan secara online dengan cara *Blended Learning*. Model Pembelajaran *Blended Learning* merupakan pengembangan lebih lanjut dari sistem e-learning dan menggunakan metode ini untuk belajar dua arah.

Menurut Bonk dan Graham (2006) dalam Rusman dkk (2012: 244) menyatakan bahwa "*blended learning is the combination of instruction from two historically separate models of teaching and learning: Traditional learning systems and distributed learning systems. emphasizes the central role of computer-based technologies in Blended Learning*".

Blended Learning adalah penggabungan dua model pembelajaran yang terpisah, pembelajaran tradisional dengan pembelajaran yang berbasis teknologi komputer yaitu merujuk pada teknologi komputer saat ini, yakni teknologi internet.

Pembelajaran dengan menerapkan *Blended Learning* untuk saat Pembelajaran jarak jauh dirasa efektif, jika dibandingkan dengan pembelajaran menggunakan metode konvensional. Karena *Blended*

Learning lebih menekankan kepada penggabungan metode konvensional (*face-to-face*) dengan metode daring, maka dari itu kesiapan menggunakan keduanya adalah kunci utama keberhasilan dan kelancaran jalannya pembelajaran online.

Dari pemaparan diatas jelas menempatkan model pembelajaran *Blended Learning* sebagai kunci utama pengembangan pendidikan yang berdampak pada kualitas layanan akademik, termasuk di tingkat PAUD, dimana Pendidikan anak usia dini mengalami tantangan yang cukup besar dalam penerapan metode pembelajaran di masa pandemi ini, oleh karena itu ada beberapa sekolah yang mencoba melakukan pembelajaran jarak jauh dengan menerapkan konsep *Blended Learning*.

Tentu hal ni berpengaruh juga terhadap bagaimana sekolah tersebut memberikan layanan akademik terhadap siswanya khususnya di masa pandemi ini. Untuk tu, penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh model pembelajaran *Blended Learning* pada tingkat PAUD terhadap kualitas layanan akademik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Layanan akademik adalah layanan yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan di lembaga pendidikan. Berdasarkan pengertian tersebut, layanan akademik dapat diartikan sebagai upaya lembaga pendidikan untuk secara nyaman memenuhi kebutuhan konsumen pendidikan dalam hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. (Kiran, 2010). Pelayanan Akademik adalah kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang tua siswa sebagai pelanggan institusi pendidikan dalam hal pemanfaatan fasilitas seperti perpustakaan, jasa konsultasi, bank, jasa administrasi, proses pendidikan dan pembelajaran, dan jasa tempat olahraga. Dikatakan sebagai rangkaian kegiatan sistematis yang memposisikan mereka sebagai suatu sistem. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi layanan akademik, diantaranya kepemimpinan, teknologi, sistem manajemen yang diterapkan, budaya yang dibangun, sarana dan prasarana yang dimiliki dan kinerja seluruh komponen organisasi (Parasuraman et al., 1985; Kotler, 1991; Aulianto, Alamsyah, & Rahmiyati, 2012; Hati, 2013; Balwant et al., 2018; Hossain & Ahmed, 2014). Identifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas layanan akademik tersebut dapat terlihat pada gambar berikut ini:



Dalam penelitian ini dilakukan kajian terhadap kualitas layanan akademik dan faktor yang mempengaruhinya. *Blended Learning* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik karena hal ini merupakan salah satu pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan akademik terhadap para konsumennya. Beberapa hal yang menjadi alasan dipilih faktor- faktor yang melatarbelakangi penelitian ini antara lain ditemukannya permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik yang belum menunjukkan kinerja yang maksimal
2. Layanan akademik dalam masa pandemi seperti saat ini belum mampu memenuhi ekspektasi konsumen Pendidikan (siswa/orang tua siswa) sehingga dapat memberikan citra negatif bagi sekolah
3. Keengganan Lembaga untuk menggunakan melakukan proses *Blended Learning* sebagai salah satu faktor yang dapat membantu terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien

Kegagalan dalam menerapkan *Blended Learning* yang sesuai dengan karakteristik Lembaga akhirnya berdampak pada mutu sekolah.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian. Ketepatan yang ditentukan metode ini ditujukan untuk penelitian yang ditujukan untuk memecahkan masalah yang ada. (Surakhman, 1982:139).

Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan teknik analisis korelasi, salah satu penelitian yang dikembangkan untuk memperoleh informasi tentang hubungan antar variabel yang berbeda dalam populasi.

Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini secara sistematis dapat mengungkap fenomena yang diteliti guna menetapkan kebenaran masalah yang diteliti. Demikian pula penelitian ini bertujuan untuk dapat menjelaskan secara rinci realitas dan fakta dari masalah yang

diteliti dengan mencari fakta dari variabel yang diteliti, sehingga hubungan antar variabel dapat dianalisis dengan analisis kuantitatif melalui uji statistik yang relevan dengan data yang diperoleh.

Penelitian ini termasuk penelitian survey, yang menurut Kerlinger (2000:660) adalah:

Penelitian survey mengkaji populasi yang besar maupun yang kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi tu untuk menemukan sidensi, distribusi dan interelasi relative dari variable-variabel sosiologi dan psikologi.

Studi penelitian biasanya dilakukan untuk memperoleh generalisasi dari pengamatan rinci. Sejalan dengan Effendi (1995:3) Studi penelitian dikatakan merupakan penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Berdasarkan derajat pemuaiannya, penelitian ini tergolong penelitian asosiatif. Studi asosiatif adalah studi yang mengkaji pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. (Sugiyono, 2007:11).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Gambaran Umum Variabel Blended Learning

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan instrumen berupa angket tertutup yang terdiri dari 15 item pernyataan pilihan responden dengan menggunakan skala likert, yang skornya merupakan rentang antara 1 sampai 4 dengan skor ideal 4. Untuk melihat gambaran umum variabel *Blended Learning* bisa kita lihat tabel di bawah ini:

Distribusi Frekuensi *Blended Learning* (X₁)

No Kelas	Interval	Frekuensi			
		Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)	
1	27-32	1	1.79	1	1.8
2	33-38	6	10.71	7	12.5
3	39-44	23	41.07	30	53.6
4	45-50	16	28.57	46	82.1
5	51-56	8	14.29	54	96.4
6	57-62	2	3.57	56	100.0
		56	100.00		

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 16 responden atau (28,57%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 30 responden atau (53,57%) menjawab di bawah rata-rata dan sebanyak 10 responden atau (17,86%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel *Blended Learning* (X) sebesar 44.6 atau 74,4 % dari skor idealnya 60. Kualifikasinya ini pada kategori **tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa variabel *Blended Learning* berada pada kategori tinggi. Hal ini sesuai dengan *Blended Learning* memiliki peranan yang sangat besar dalam menentukan

indikatornya yakni 1) *Live Event*; 2) *Self Faced Learning*; 3) *Assesment*; dan 4) *Performance Support Materials*.

Selanjutnya kecenderungan umum tersebut di atas, dijelaskan lagi lebih spesifik berdasarkan dimensinya.

a. Dimensi *Live Event*

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Live Event*, selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Live_event					
	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	4	2	3.6	3.6	3.6
	5	2	3.6	3.6	7.1
	6	6	10.7	10.7	17.9
	7	11	19.6	19.6	37.5
	8	10	17.9	17.9	55.4
	9	19	33.9	33.9	89.3
	10	4	7.1	7.1	96.4
	12	2	3.6	3.6	100.0
	Tota l	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 10 responden atau (17,9%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 21 responden atau (37,5%) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 25 responden atau (44,6%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel *Blended Learning* (X), dimensi *Live Event* sebesar 8 atau 66,36 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Live Event* di RA Persis 282 Al Hidayah berada pada kategori tinggi.

b. Dimensi *Self Faced Learning*

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Self faced learning* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Self_face					
	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	4	1	1.8	1.8	1.8
	9	4	7.1	7.1	8.9
	10	8	14.3	14.3	23.2
	11	10	17.9	17.9	41.1
	12	17	30.4	30.4	71.4

13	8	14.3	14.3	85.7
14	3	5.4	5.4	91.1
15	2	3.6	3.6	94.6
16	3	5.4	5.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 17 responden atau (30,4%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 23 responden atau (41%) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 16 responden atau (28,6%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel *Blended Learning* (X), dimensi *Self Faced Learning* sebesar 11,75 atau 73,4 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Self Faced Learning* di RA Persis 283 Al Hidayah berada pada kategori tinggi.

c. Dimensi Collaboration

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Collaboration* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1.8	1.8	1.8
d	4	5.4	5.4	7.1
	5	10.7	10.7	17.9
	6	50.0	50.0	67.9
	7	25.0	25.0	92.9
	8	7.1	7.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 6 responden atau (10,7%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 4 responden atau (7%) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 46 responden atau (82%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel *Blended Learning* (X), dimensi *Collaboration* sebesar 6,1 atau 76,3 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **Sangat tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Collaboration* di RA Persis 283 Al Hidayah berada pada kategori tinggi.

a) d. Dimensi Assesment

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Assesment* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Tabel 3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1.8	1.8	1.8
	4	7.1	7.1	8.9
	5	28.6	28.6	37.5
	6	42.9	42.9	80.4
	7	14.3	14.3	94.6
	8	5.4	5.4	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 16 responden atau (28,6%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 5 responden atau (8%) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 35 responden atau (62,5%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel *Blended Learning* (X), dimensi *Assesment* sebesar 5,76 atau 72 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Collaboration* di RA Persis 283 Al Hidayah berada pada kategori tinggi.

b) e. Dimensi Performance Support Materials

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Performance Support Materials* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	3.6	3.6	3.6
	9	1.8	1.8	5.4
	10	3.6	3.6	8.9
	11	3.6	3.6	12.5
	12	42.9	42.9	55.4
	13	8.9	8.9	64.3
	14	1.8	1.8	66.1
	15	14.3	14.3	80.4
	16	19.6	19.6	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 24 responden atau (42,9%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 7 responden atau (12,5%) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 25 responden atau (44,6%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel *Blended Learning* (X), dimensi *Performance Support Materials* sebesar 13 atau 81,5 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **Sangat tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Collaboration* di RA Persis 283 Al Hidayah berada pada kategori tinggi.

Tabel 3.7
Kualifikasi Skor Tanggapan Responden mengenai *Blended Learning*

No.	Variabel / Dimensi	Skor	%	Skor Ideal	Kualifikasi /Kategori
1	<i>Blended Learning</i>	44,6	74,4	60	Tinggi
2	<i>Live Event</i>	8	66,36	12	Tinggi
3	<i>Self Faced Learning</i>	11,75	73,4	16	Tinggi
4	<i>Collaboration</i>	6,1	76,3	8	Tinggi
5	<i>Assesment</i>	5,76	72	8	Tinggi
6	<i>Performance Support Material</i>	13	81,5	16	Sangat Tinggi

2) Gambaran Umum Variabel Layanan Akademik

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan instrumen berupa angket tertutup yang terdiri dari 19 item pernyataan pilihan responden dengan menggunakan skala likert, yang skornya merupakan rentang antara 1 sampai 4 dengan skor ideal 4. Untuk melihat gambaran umum variabel Budaya Organisasi bisa kita lihat tabel di bawah ini.

Layanan Akademik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	49	1	1.8	1.8
	50	1	1.8	3.6
	51	1	1.8	5.4
	54	1	1.8	7.1
	57	19	33.9	41.1
	58	1	1.8	42.9
	59	1	1.8	44.6
	60	3	5.4	50.0
	62	1	1.8	51.8
	63	2	3.6	55.4
	66	1	1.8	57.1
	67	2	3.6	60.7
	69	2	3.6	64.3
	71	2	3.6	67.9
	72	1	1.8	69.6
	73	1	1.8	71.4
	74	2	3.6	75.0
	75	4	7.1	82.1
	76	10	17.9	100.0

Total	56	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 3 responden atau (5,4%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 25 responden atau (44%) menjawab di bawah rata-rata dan sebanyak 28 responden atau (50%) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel Layanan Akademik (X) sebesar 60,75 atau 80 % dari skor idealnya. Kualifikasinya ini pada kategori **sangat tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan Akademik berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini sesuai dengan layanan akademik memiliki peranan yang sangat besar dalam menentukan dimensinya yakni 1) *Reliability*; 2) *Responsiveness*; 3) *Assurance*; 4) *Emphaty* dan 5) *Tangibles*.

a. Dimensi Reliability

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Reliability* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	3	5.4	5.4
	12	28	50.0	55.4
	13	3	5.4	60.7
	14	1	1.8	62.5
	15	8	14.3	76.8
	16	13	23.2	100.0
Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 3 responden atau (5,4%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 31 responden atau (55,3 %) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 25 responden atau (39,3 %) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel Layanan Akademik (Y), dimensi *reliability* sebesar 13 atau 83,4 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **Sangat tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* di RA Persis 283 Al Hidayah berada pada kategori sangat tinggi.

b. Dimensi Responsiveness

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Responsiveness* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Responsiveness

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	29	51.8	51.8	51.8
	10	2	3.6	3.6	55.4
	11	7	12.5	12.5	67.9
	12	18	32.1	32.1	100.0
Total	56	100.0	100.0		

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 2 responden atau (3,6%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 29 responden atau (51,8 %) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 25 responden atau (44,6 %) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel Layanan Akademik (Y), dimensi *Responsiveness* sebesar 10,25 atau 85,4 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **Sangat Tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Responsiveness* di RA Persis 282 Al Hidayah berada pada kategori sangat tinggi.

c. Dimensi Assurance

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Assurance* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Assurance

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	1	1.8	1.8	1.8
	9	1	1.8	1.8	3.6
	10	1	1.8	1.8	5.4
	12	27	48.2	48.2	53.6
	13	2	3.6	3.6	57.1
	14	3	5.4	5.4	62.5
	15	2	3.6	3.6	66.1
	16	19	33.9	33.9	100.0
Total	56	100.0	100.0		

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 2 responden atau (3,6%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 30 responden atau (53,5 %) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 25 responden atau (42,8 %) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel Layanan Akademik (Y), dimensi *Responsiveness* sebesar 13,4 atau 83,9 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori

Sangat Tinggi menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Assurance* di RA Persis 282 Al Hidayah berada pada kategori sangat tinggi.

d. Dimensi Emphaty

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *Emphaty* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Emphaty

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	3	5.4	5.4	5.4
	11	1	1.8	1.8	7.1
	12	21	37.5	37.5	44.6
	13	6	10.7	10.7	55.4
	14	3	5.4	5.4	60.7
	15	4	7.1	7.1	67.9
	16	18	32.1	32.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 6 responden atau (10,7%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 25 responden atau (44,6 %) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 25 responden atau (44,6 %) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel Layanan Akademik (Y), dimensi *Emphaty* sebesar 13,6 atau 85,6 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **Sangat Tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Assurance* di RA Persis 282 Al Hidayah berada pada kategori sangat tinggi.

e. Dimensi Tangibles

Di bawah ini merupakan hasil jawaban responden yang berupa data tentang dimensi *tangibles* selanjutnya tertuang dalam tabel berikut.

Tangibles

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	6	1	1.8	1.8	1.8	
	10	1	1.8	1.8	3.6	
	11	1	1.8	1.8	5.4	
	12	20	35.7	35.7	41.1	
	13	3	5.4	5.4	46.4	
	14	4	7.1	7.1	53.6	
	15	7	12.5	12.5	66.1	
	16	19	33.9	33.9	100.0	
	Total	56	100.0	100.0		

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebaran skor sebanyak 3 responden atau (5,4%) menjawab di sekitar rata-rata, sebanyak 23 responden atau (41 %) menjawab di bawah rata-rata, sebanyak 30 responden atau (53,6 %) menjawab di atas rata-rata.

Berdasarkan perhitungan diperoleh rata-rata variabel Layanan Akademik (Y), dimensi *Tangibels* sebesar 13,76 atau 86 % dari skor idealnya. Harga ini pada kategori **Sangat Tinggi** menurut klasifikasi yang telah ditetapkan, dan dapat disimpulkan bahwa dimensi *Tangibels* di RA Persis 282 Al Hidayah berada pada kategori sangat tinggi.

Kualifikasi Skor Tanggapan Responden mengenai Layanan Akademik

No.	Variabel / Dimensi	Skor	%	Skor Ideal	Kualifikasi/Kategori
1	Layanan Akademik	64,37	84,7	76	Sangat Tinggi
2	Reliability	13	83,4	16	Sangat Tinggi
3	Responsiveness	10,25	85,4	12	Sangat Tinggi
4	Assurance	13,4	83,9	16	Sangat Tinggi
5	Emphaty	13,6	85,6	16	Sangat Tinggi
6	Tangibels	13,76	86	16	Sangat Tinggi

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa kecenderungan umum dari responden pada variabel layanan akademik secara umum pada kategori sangat tinggi hal ini karena layanan akademik merupakan faktor terdepan dalam berlangsungnya proses kegiatan belajar mengajar di setiap lembaga pendidikan. Bila layanan akademik ini dapat berjalan dengan baik tentu dapat meningkatkan proses pelayanan yang optimal terhadap para pelanggan pendidikan dalam hal ini orang tua siswa, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap proses layanan akademik yang diberikan.

Layanan akademik pada prinsipnya adalah proses pemberian pelayanan yang *reliable* yang dilakukan secara cepat tanggap atau responsif. Para penyedia layanan akademik ini harus mampu memberikan kemampuan terbaiknya dalam menyediakan layanannya baik secara materi pembelajaran ataupun hal lainnya. Rasa empati dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang sama kepada semua siswa tanpa memandang status sosialnya, sehingga kebutuhan siswa terhadap jasa pendidikan yang mereka butuhkan dapat terlayani dengan maksimal baik secara kelengkapan ataupun kesiapan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis ini berdasarkan pada banyaknya hipotesis yang telah di tentukan sebelumnya yaitu, dalam penelitian ini sudah di rumuskan hipotesis. Secara terperinci hipotesis tersebut dianalisis secara regresi dan secara korelasi

dan di interprestasikan hasil pengujian itu dalam bahasan berikut ini.

Pengujian hipotesis yakni untuk melihat apakah terdapat pengaruh *Blended Learning* (X) terhadap Layanan Akademik, maka dilihat hasil perhitungan dalam model summary khususnya angka R square di bawah ini:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.391	6.791

a. Predictors: (Constant), Blended_Learning

b. Dependent Variable: Layanan_Akademik

Besarnya angka R square (r^2) adalah 0,402. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh *Blended Learning* terhadap layanan akademik dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

$$KD = 0,402 \times 100 \%$$

$$KD = 40,2 \%$$

Angka tersebut dimaksudkan bahwa pengaruh model pembelajaran *Blended Learning* terhadap layanan akademik di RA Persis 282 Al Hidayah Kota Bandung sebesar sebesar 40,2 %. Adapun sisanya sebesar 59,8 % dipengaruhi oleh faktor lain, dengan kata lain variabilitas layanan akademik yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel model pembelajaran *Blended Learning* sebesar 40,2 % dan pengaruh 59,8 % di sebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model ini.

Untuk menguji apakah model regresi di atas sudah benar atau salah diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis menggunakan angka F sebagaimana tertera dalam tabel di bawah ini:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1676.514	1	1676.514	36.349	.000 ^b
	Residual	2490.611	54	46.122		
	Total	4167.125	55			

a. Dependent Variable: Layanan_Akademik

b. Predictors: (Constant), Blended_Learning

Hipotesisnya berbunyi sebagai berikut:

H₀: Tidak ada hubungan linier antara model pembelajaran *Blended Learning* dengan layanan akademik

H₁: Ada hubungan linier antara antara model pembelajaran *Blended Learning* dengan layanan akademik

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan besarnya taraf signifikansi (sig) dengan taraf signifikansi sebesar 0,10, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika sig penelitian < 0,10, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima

Jika sig penelitian > 0,10, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak

Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar 0,000 < 0,10, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya, ada

hubungan linier antara antara model pembelajaran *Blended Learning* dengan layanan akademik

V. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dengan ini penulis akan merumuskan kesimpulan. Gambaran umum rata-rata jawaban responden terhadap pertanyaan penulis adalah Metode pembelajaran *Blended Learning* (X) ada pada kategori tinggi, yaitu sebesar 74,4% dengan skor 44,6 dari skor ideal sebesar 60, dan layanan akademik ada pada kategori tinggi yakni sebesar 84,7 % dengan skor 64,37 dari skor ideal 76.

Hal ini memperlihatkan persebaran yang menunjukkan gejala umum dari jawaban responden terhadap pertanyaan peneliti, sedangkan korelasi dan pengaruh masing – masing variabel dapat kita lihat pada paparan dibawah ini.

1. Koefisien korelasi yang positif antara model pembelajaran *Blended Learning* (X) dengan layanan akademik (Y) adalah 0,634 pada tingkat signifikansi 0,000, yang berarti bahwa korelasi adalah kuat.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara model pembelajaran *Blended Learning* (X) dengan layanan akademik (Y). Besarnya pengaruh model pembelajaran *Blended Learning* terhadap layanan akademik sebesar 40,2 %. Adapun sisanya sebesar 59,8 % dipengaruhi oleh faktor lain, Hal ini juga tercermin dalam angka signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,1.

Saran

Hasil penelitian menggambarkan bahwa penerapan contoh *Blended Learning* secara generik sudah berlangsung efektif, namun masih ada disparitas hasil belajar anak didik yang menerapkan contoh pembelajaran *Blended Learning* menggunakan output belajar anak didik yang tidak menerapkan *Blended Learning* tetapi penerapan *Blended Learning* ini masih memerlukan penilaian lebih lanjut supaya mampu diterapkan secara efektif tidak hanya dalam pembelajaran di tingkat PAUD, namun bisa dalam lembaga pendidikan lainnya. Untuk tercapainya peningkatan efektivitas penerapan *Blended Learning* perlu adanya partisipasi di antara banyak pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Akkoyunlu, B., & Soyulu, M. Y. (2008). A study of student's perceptions in a *Blended Learning* environment based on different learning styles.
- Aulianto, D. R. (2012). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*. From Jurnal Ilmu Perpustakaan, 1(1), 1–8.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bersin. (2004). *The Blended Learning book. Best practices, proven methodologies, and lessons learned*.
- Caulfield, J. (2011). *How to Design and Teach a Hybrid Course: Achieving Student-Centered Learning Through Blended Classroom, Online and Experiential Activities*.
- Graham, B. d. (2006). *The Handbook of Blended Learning*. USA :Pfeiffer.
- Kerlinger, F. N. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. San Diego, CA: Harcourt College Publishers.
- Komalasari, Kokom, 2011. *Pembelajaran Kontekstual, Konsep dan Aplikasi*, Bandung: PT Refika Aditama
- Kotler, P. (1991). *Marketing strategi, employee involvement n marketing and the position of business schools. n Marketing Strategi, Employee nvolvement n Marketing and the Position of Business Schools* (p. 29).
- Parasuraman, A. Z. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and ts mplications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41., <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Rovai, A. J. (2004). *Blended Learning and sense of community: a comparative analysis with traditional and fully online graduate courses, nternational Review of Research n Open and Distance Learning*, Vol. 5, Number 2, 1492-3831. <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewFile/192/795>.
- Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung:Alfabeta
- Rusman. (2012). *Model – Model Pembelajaran*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Startup, R. (1972). Student satisfaction with academic services. *Educational Research*, 14(2), 135–140. <https://doi.org/10.1080/0013188720140206>.
- Surakhmad, Winarno. 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik*. Bandung: Transito
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tawas, H. M. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Trianto. EDISI, Ed. 1. Cet. 3. Penerbitan, Jakarta : Kencana, 2009.
- Taylor, Janet A., and Diane Newton. "Beyond *Blended Learning*: A case study of institutional change at an Australian regional university." *The Internet and Higher Education* 18 (2013): 54-60.
- Thorne, Kaye. *Blended Learning: how to integrate online & traditional learning*. Kogan Page Publishers, 2003.
- Valiathan, Purnima. "*Blended Learning models*." *Learning circuits* 3.8 (2002): 50-59..
- Wright, C. L. (1999). *Principle of Service Marketing and Management*. Prentice Hall.

