

**ANALISIS PENERAPAN *MASSIVE OPEN ONLINE COURSE* DI
RUANGGURU DALAM MENINGKATKAN PRODUK JASA PENDIDIKAN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
Muhamad Bahaudin
SUNAN KALIJAGA
NIM: 14490014
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2020

ABSTRAK

Muhamad Baha udin, *Analisis Penerapan Massive Open Online Course di Ruangguru dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pendidikan*. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan lembaga pendidikan non-formal yang menawarkan jasa bimbingan belajar melalui *platform* aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* namun tidak sedikit *user* yang dalam hal ini adalah siswa tidak memahami *userflow* dan model pembelajaran terbaru berbasis *e-learning* yang dalam perkembangannya menjadi *mobile learning* berbasis MOOC, sehingga dalam proses kegiatan belajar sering terjadi kendala dan berakibat pada tidak maksimalnya capaian hasil belajar. Penelitian ini dilakukan dimulai dari menganalisis perencanaan pembelajaran dari segi produk aplikasi dan user sebagai pengguna aplikasi. Dilanjutkan dengan analisis pelaksanaan pembelajaran berbasis MOOC serta evaluasi yang diadakan dalam bentuk kuis soal. Hal ini di gunakan untuk mengetahui model pembelajaran MOOC yang diterapkan secara menyeluruh melalui analisis SWOT.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian dalam pemeriksaan keabsahan data menggunakan cara triangulasi sumber data dan teknik serta dianalisis menggunakan teori.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan model pembelajaran berbasis MOOC di Ruangguru masuk pada produk Ruangbelajar yang terbagi dalam tiga fase yaitu perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, dan evaluasi. Perencanaan pembelajaran dimulai dari tahap persiapan peserta didik melakukan pendaftaran atau registrasi melalui aplikasi Ruangguru dengan mengisi form identitas. Pelaksanaan pembelajaran yang siswa tempuh semua dilaksanakan secara online melalui aplikasi Ruangguru dengan *userflow* siswa dapat belajar dimulai dari memilih mata pelajaran sesuai kelas yang diambil, materi disampaikan tutor dalam bentuk video belajar dilengkapi teori dan konsep yang dikombinasikan dengan animasi. Tersedia mini kuis setiap selesai video belajar serta rangkuman belajar yang berbentuk mini grafis. Dari produk yang sudah dikembangkan terdapat kekuatan produk MOOC berupa ketersediaan materi yang lengkap dari jenjang sekolah dasar, sampai sekolah menengah atas serta inovasi produk yang terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan produk ruangbelajar terdapat pada kompabilitas aplikasi dikarenakan materi yang tersedia dalam satu aplikasi menjadikan aplikasi Ruangguru membutuhkan penyimpanan yang besar dan spesifikasi *smartphone* yang tinggi serta akseibilitas jaringan pengguna sehingga terkadang video belajar tidak bisa diputar.

Kata Kunci: MOOC, Produk Pendidikan, Materi Pembelajaran.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Baha udin

NIM : 14490014

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul "**Analisis Penerapan Massive Open Online Course di Ruangguru dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan**" adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 05 Februari 2020

Yang Menyatakan,



NIM. 14490014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Muhamad Baha udin
Lamp : 1 (satu) Naskah Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhamad Baha udin

NIM : 14490014

Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Massive Open Online Course* di Ruangguru dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan


Sudah dapat diajukan kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 05 Februari 2020

Dosen Pembimbing,


Dr. Iman Machali, M. Pd.

NIP: 19791011 200912 1 005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
FM-UINSK-BM-05/03/R0

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B15/UIN.02/DT/PP.009/3/2020

**ANALISIS PENERAPAN MASSIVE OPEN ONLINE COURSE DI
RUANGGURU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK JASA
PENDIDIKAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Muhamad Baha udin

NIM : 14490014

Telah dimunaqosahkan pada : 27 Februari 2020

Nilai Munaqosah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQSAH:

Ketua Sidang

Dr. Imam Machali, M.Pd.

NIP. 19791011 200912 1 005

Penguji I

Penguji II

Dr. Zainal Arifin, M.S.I.

NIP. 19800324 200912 1 002

Nora Saiva Jannana, M.Pd.

NIP. 19910830 201801 2 002

Yogyakarta, 03 Maret 2020

Dekan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga



Dr. Ahmad Arifi, M.Ag

NIP. 19661121 199203 1 002

MOTTO

**Tahun-tahun penuh tanya saat pencarian dalam kegelapan dengan harapan
yang dalam, silih berganti semangat dan kelelahan,
Lalu akhirnya muncullah cahaya – hanya mereka yang pernah mengalaminya
yang dapat memahaminya.**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Skripsi ini saya persembahkan untuk,

**Almamater Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ لِأَنْبِيَاءِ بَعْدَهُ، اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ.

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Peneliti menyadari dengan sepenuh hati bahwa dapat diselesaikannya skripsi ini benar-benar merupakan pertolongan Allah SWT. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai figur teladan dalam dunia pendidikan yang patut digugu dan ditiru.

Skripsi ini merupakan kajian singkat tentang analisis MOOC dalam meningkatkan produk layanan jasa pendidikan. Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr:

1. Dr. Ahmad Arifi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan yang berguna selama penulis menjadi mahasiswa.
2. Dr. Iman Machali, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan nasihat kepada

penulis selama menempuh studi program Sarjana Strata Satu Manajemen Pendidikan Islam.

3. Dr. Zainal Arifin, M.SI., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan motivasi dan arahan kepada penulis selama menempuh kuliah program Sarjana Strata Satu Manajemen Pendidikan Islam.
4. Prof. Dr. Abd. Rachman Assegaf, M.Pd., selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dukungan yang sangat berguna dalam keberhasilan penulis selama menempuh studi program Sarjana Strata Satu Manajemen Pendidikan Islam.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menjalani studi program Sarjana Strata Satu Manajemen Pendidikan Islam.
6. Ibu Sri wiwara, anggota Tim Bisa serta seluruh keluarga Ruangguru yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis selama penelitian skripsi ini.
7. Kepada teman-teman MPI angkatan 2014 (Khatulistiwa), Dewan Eksekutif Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga masa kepengurusan 2018 (DEMA-U), Ikatan Keluarga Mahasiswa Semarang (IKANMAS), Kelas Inspirasi Yogyakarta, Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Komisariat UIN Sunan Kalijaga serta Cabang Yogyakarta, dan StudentXCEOs sebagai medium berproses selalu memberikan semangat selama ini.

8. Semua pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berdoa semoga semua bantuan, bimbingan dan dukungan tersebut diterima sebagai amal baik oleh Allah SWT, Aamiin.

Yogyakarta, 05 Februari 2020
Penulis,

Muhamad Baha udin
NIM: 14490014



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
A.Rumusan Masalah.....	6
B.Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
C.Kajian PenelitianTerdahulu.....	8
D.Kerangka Teori	13
E.Metode Penelitian.....	38

1. Jenis Penelitian.....	38
2. Tempat dan Waktu Penelitian	39
3. Subyek Penelitian.....	39
4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
5. Teknik Uji Data.....	42
6. Teknik Analisis Data.....	44
F. Sistematika Pembahasan	44
BAB II: GAMBARAN UMUM LEMBAGA	
A. Sejarah Berdirinya Ruangguru.....	46
B. Lokasi Lembaga.....	48
C. Kepengurusan dan Struktur Organisasi Ruangguru	48
D. Sumber Daya Manusia	51
E. Jenis Produk Layanan	52
BAB IV: PENERAPAN MASSIVE OPEN ONLINE COURSE DI	
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR RUANGGURU	
A. Perencanaan Pembelajaran Berbasis <i>Massive Open Online Course</i> di Ruangguru.....	53
B. Pelaksanaan Pembelajaran Produk Ruangbelajar Berbasis <i>Massive Open Online Course</i> di Ruangguru	58
1. Userflow pembelajaran berbasis MOOC	60
2. Strategi Komunikasi dan Forum Diskusi Online	63
3. Evaluasi dan Sistem <i>assessment</i> Pembelajaran.....	64

C.Analisis SWOT Penerapan MOOC di Ruangguru bagi Peningkatan Kualitas Produk Layanan	66
BAB V: PENUTUP	
A.Kesimpulan	77
B.Saran.....	77
C.Kata Penutup.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perubahan teknologi informasi yang begitu cepat di tengah arus Revolusi Industri 4.0 memberikan banyak dampak di segala bidang, mulai dari sosial, ekonomi, budaya, tidak terkecuali pendidikan. Perangkat-perangkat digital mampu mengotomatisasi proses produksi sehingga akan banyak lapangan pekerjaan yang hilang karena digantikan oleh mesin. Dalam menghadapi era ini, Indonesia perlu mengambil langkah strategis terutama dalam pembangunan sumber daya manusia terampil agar dapat bersaing dan berberan dalam digitalisasi dan industry 4.0.

Institusi pendidikan sebagai salah satu medium pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas berupaya selalu adaptif dengan perubahan-perubahan dan menyesuaikan media pembelajaran sesuai teknologi informasi yang berkembang. Untuk memberikan pelayanan pendidikan dengan menjamin kualitas mutu kepada setiap warga negara dan memiliki kapasitas pengetahuan yang sama dalam memperoleh pendidikan yang bermutu, peran teknologi sangat dibutuhkan dalam pemerataan pendidikan saat ini. Salah satu cara untuk mengembangkan lulusan terampil adalah melalui *Massive Open Online Course* (MOOC) yang merupakan salah satu bentuk pengembangan *e-learning*. Hal ini dikarenakan kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari 13.487 pulau menjadikan Indonesia sebagai negara

kepulauan terbesar di dunia, dan menjadi salah satu kendala kurang meratanya kualitas pendidikan di Indonesia.¹

Siswa sebagai salah satu subjek dari proses pembelajaran, perlu mendapatkan perhatian khusus. Daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah memang berbeda-beda.² Daya tangkap pelajar yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya. Padahal, kemampuan peserta didik dalam menyerap informasi berbanding lurus dengan perolehan prestasi akademik di sekolahnya.³ Oleh karena itu, selain belajar di sekolah, siswa perlu mempelajari kembali pelajaran sekolahnya di luar. Pada kenyataannya, tidak sedikit orang tua yang kesulitan mendampingi anaknya belajar di rumah karena aktivitasnya yang padat, atau pelajaran anaknya belum tentu dipahami orang tuanya.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan penambahan materi tambahan bagi pelajar usia sekolah, banyak bermunculan lembaga-lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus bimbingan pelajaran. Keberadaan lembaga bimbingan belajar mendapat tempat tersendiri di kalangan masyarakat terutama orang tua yang memiliki anak usia sekolah. Orang tua siswa mempunyai harapan bahwa setiap mengikuti bimbingan belajar, prestasi akademik anak mereka akan meningkat dan dapat memiliki bekal yang lebih baik untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang

¹ Novrian Satria Perdana, "Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Memperoleh Pendidikan untuk Anak-Anak di Indonesia", *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* vol. 21, no.3 (2015): hal.289.

² Mira Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar", (Skripsi, Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2012), hal.13.

³ Rhenald Kasali, *The Great Shifting* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), hal.223.

lebih tinggi. Secara tidak langsung kondisi ini meningkatkan jumlah permintaan pada tingginya minat pelajar atau orang tua untuk menggunakan jasa bimbingan belajar.

Beberapa hasil penelitian tentang lembaga bimbingan belajar sudah banyak dilakukan namun masih sedikit yang membahas produk teknologi pembelajaran. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Subhan Yahya, meneliti penerapan pembelajaran *online* di BRI Corporate University Regional Campus Yogyakarta berfokus pada strategi pembelajaran menggunakan *e-learning* dengan menggunakan metode IT *Balanced ScoreCard*.⁴ Dari empat perspektif yaitu *corporate contribution* menunjukkan model pembelajaran online meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam strategi pembelajaran dan output yang dihasilkan membantu pimpinan dalam mengambil keputusan. Perspektif *customer orientation*, peserta pendidikan merasa puas dengan penggunaan model pembelajaran *online* dan membantu memahami materi pendidikan. Perspektif *operation excellence*, model pembelajaran online mudah untuk digunakan serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun dan yang terakhir dari perspektif *future orientation* model pembelajaran online selalu terus dikembangkan dan meterinya selalu dipupdate sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Hal ini menunjukkan penggunaan metode pembelajaran berbasis online atau biasa disebut *e-learning* yang kini bertransformasi menjadi *Massive Open Online*

⁴ Subhan Yahya Triwibawa, “Analisis Penerapan E-learning Sebagai Strategi Pembelajaran di BRI Corporate University Regional Campus Yogyakarta”, (Tesis, Universitas Gadjah Mada, 2017), hal. 05.

Course (MOOC) mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas peserta didik dalam menerima materi pembelajaran.

Massive Open Online Course atau yang biasa disingkat menjadi MOOC merupakan bentuk dari *platform* teknologi di bidang pendidikan terkini yang membantu siswa untuk mendapatkan pelajaran tambahan selain di sekolah. MOOC hadir dalam bentuk pembelajaran jarak jauh berbasis kursus dengan daya tampung peserta didik yang tidak terbatas dengan pembelajaran berbasis online seperti Coursera, EdX, Udacity, Cognitiveclass.ai, dan salah satu *platform* MOOC dari Indonesia adalah IndonesiaX. IndonesiaX dirilis pada tahun 2015 untuk perguruan tinggi dengan bermitra dengan berbagai macam lembaga pendidikan tinggi dalam negeri maupun luar negeri seperti Harvard, Institut Teknologi Bandung, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Surabaya, Universitas Indonesia, dan Universitas Padjajaran dalam memberikan materi kuliah secara *online*.

Model pembelajaran MOOC membantu dalam pemerataan pendidikan saat ini, mengingat pendidikan yang saat ini kurang merata hingga ke pelosok daerah, diharapkan dengan adanya *platform* MOOC dapat aksesibilitas informasi pengetahuan sampai dengan daerah terpencil mengingat pertumbuhan penetrasi internet di Indonesia sangat masif.⁵ Kemudian, dengan meratanya pendidikan diharapkan dapat mentransformasi kesenjangan pengetahuan antar pelajar di berbagai

⁵ Kompas.com, “APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa”, Diakses pada 06 Agustus 2019 pukul 17.11, <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>.

daerah di Indonesia sehingga bisa mendorong pemerataan pendidikan yang lebih berkualitas.

Ruangguru merupakan salah satu *startup* yang menyediakan jasa bimbingan belajar berbasis online. Sistem bimbingan belajar di Ruangguru berbeda dengan penyedia jasa bimbingan belajar pada umumnya. Pembelajaran di Ruangguru menyajikan materi kursus berbasis pada MOOC dengan materi seputar pelajaran sekolah di jenjang sekolah dasar hingga menengah atas serta siapa saja dapat mengakses melalui *website/aplikasi* yang diunduh lewat *playstore*. Jumlah kursus di Ruangguru yang tersedia per tanggal 09 Juli 2019 sendiri telah ada 6 produk dengan jumlah pengguna mencapai 15 juta.⁶ Dengan konten materi seputar pelajaran sekolah dan pengembangan *softskill* bagi siswa, Ruangguru memberikan layanan melalui konten yang dirancang oleh guru yang berpengalaman sehingga dapat memberikan tambahan pelajaran sesuai kebutuhan siswa. Para pelajar bisa memilih materi yang ingin dipelajari sesuai dengan jenjang dan mata pelajaran yang diambil. Dalam proses pembelajaran di aplikasi, disediakan kuis yang bisa menambah pemahaman sekaligus untuk bahan evaluasi pembelajaran.

Dari uraian tersebut, banyak penelitian terdahulu berfokus pada penerapan model pembelajaran berbasis *online* untuk universitas atau perusahaan, sehingga masih minim penelitian tentang penerapan MOOC di bidang lembaga bimbingan

⁶ Tirto.id, "Ultah ke-5, Ruangguru Kenalkan Beragam Inovasi Baru untuk Belajar", diakses pada 10 Juli 2019 pukul 21.30, <https://tirto.id/ultah-ke-5-ruangguru-kenalkan-beragam-inovasi-baru-untuk-belajar-ed2z>.

belajar yang secara spesifik membahas mengenai produk layanannya. Tingginya minat siswa untuk mengikuti kursus belajar berbasis online namun belum mengetahui cara belajarnya menjadi sebuah *problem* bagi penyelenggara lembaga bimbingan belajar online dan masyarakat. Padahal dalam era disrupsi sekarang, pemahaman terhadap adaptasi teknologi pembelajaran yang terbaru bagi lembaga pendidikan akan memberikan dampak yang luar biasa bagi kemajuan sebuah lembaga pendidikan khususnya bimbingan belajar. Maka dari itu, peneliti mengangkat topik analisis penerapan MOOC (*massive open online course*) di Ruangguru dalam meningkatkan produk layanan bimbingan belajar. Objek penelitian ini adalah konsultan pendidikan ruangguru, manager produk ruangbelajar, dan siswa dimana peneliti ingin menggali informasi mendalam pada produk layanan pendidikan khususnya bagi siswa sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas serta *feedback* peserta didik selaku pengguna produk (*user*) tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan terhadap pengembangan *literature* produk teknologi di bidang lembaga bimbingan belajar kedepan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perencanaan model pembelajaran MOOC di Ruangguru?
2. Bagaimana pelaksanaan model pembelajaran MOOC di Ruangguru?
3. Bagaimana kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang Ruangbelajar dalam peningkatan produk layanan bimbingan belajar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ingin diteliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan MOOC dalam bimbingan belajar dan juga penerapannya di Ruangguru dalam mengembangkan layanan jasa bimbingan belajar online.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan teoritis (bagi pengembangan ilmu pengetahuan), dan kegunaan praktis (bagi peneliti maupun lembaga).

a. Teoritis

- 1) diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam *lembaga* pendidikan non formal seperti bimbingan belajar online.
- 2) menjadi bahan masukan pihak berkepentingan guna kebutuhan penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

b. Praktis

- 1) memberikan informasi bagi para *stakeholder* lembaga bimbingan konvensional agar berinovasi sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan jasa bimbingan belajar.
- 2) sebagai bahan masukan bagi para *stakeholder* lembaga bimbingan belajar, bahwa untuk mendapatkan siswa yang ingin menggunakan

jasa bimbingan belajar di era digital berkaitan erat dengan teknologi pembelajaran yang tepat sesuai kebutuhan siswa.

- 3) sebagai bahan masukan kepada praktisi pendidikan non-formal bahwa kemajuan lembaga bimbingan belajar akan tercapai bila didukung oleh kualitas produk yang memadai dari produk yang ditawarkan.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Pada kajian penelitian ini, peneliti melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Selanjutnya membandingkan titik perbedaan di antara penelitian yang ada, hal ini akan memperjelas dimana ruang dan posisi kajian peneliti sehingga akan menampilkan secara jelas titik perbedaannya.

Salah satu lembaga yang mengalami proses digitalisasi saat ini adalah lembaga bimbingan belajar yang masuk pada kategori pendidikan non formal. Upaya ini dilakukan karena besarnya penggunaan smartphone dan akses internet dikalangan siswa, sehingga beberapa lembaga bimbingan belajar membuat terobosan dengan membuat *website/aplikasi* dengan memanfaatkan teknologi sebagai media pembelajaran. Andhi Thahir meneliti tentang pengaruh bimbingan belajar terhadap prestasi belajar siswa di Pondok Pesantren Madrasah Aliyah Al-Utrujjyah Kota Karang. Hasil penelitian menunjukkan, bimbingan belajar pada siswa mempunyai pengaruh terhadap peningkatan prestasi belajar siswa di sekolah.⁷

⁷ Andhi Thahir, Babay Hidriyanti, "Pengaruh Bimbingan Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa pondok pesantren Madrasah Aliyah Al-Utrujjyah Kota Karang", *Jurnal Bimbingan dan Konseling* vol.1, no.2, (2014): hal.63.

Untung Rahardja meneliti tentang pengaruh gamifikasi pada ILearning Education dalam meningkatkan motivasi belajar.⁸ Gamifikasi merupakan sebuah metode belajar dengan bentuk *rewards/poin* yang didapat siswa dalam pembelajaran berbasis online apabila siswa mampu belajar atau menyelesaikan mata pelajaran tertentu. Hasil penelitian Untung menunjukkan bahwa sistem pembelajaran berbasis e-learning dapat mempermudah pengajar untuk menyampaikan materi serta dapat menambah motivasi dalam belajar. Hal ini didukung oleh Mujib yang meneliti tentang pengaruh penggunaan internet terhadap hasil belajar siswa sekolah menengah atas di Kota Yogyakarta.⁹ Hasil penelitian Mujib menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penggunaan internet sebagai media belajar dengan hasil belajar yang dicapai, artinya semakin tinggi siswa menggunakan internet sebagai sumber dan media belajar, semakin tinggi pula siswa capaian hasil belajarnya. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja dan Mujib sama-sama berfokus pada cara belajar secara *online*, namun objek penelitian yang peneliti ambil berbeda karena objek penelitian ini di bidang pendidikan nonformal sedangkan penelitian Untung Rahardja dan Mujib di bidang pendidikan formal.

⁸ Untung Rahardja, Qurotul Aini, Hani Dewi Ariessanti, Alfiah Khoirunisa, “Pengaruh Gamifikasi Pada IDu Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa” *Nusantara Journal of Computer* vol.3, no.2 (2018): hal.120.

⁹ Muhammad Mujib, “Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Menengah Atas di Kota Yogyakarta”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013), hal. 63.

Tri Damayanti, Made Yudhi, dan Boedhi Oetojo meneliti tentang sistem pembelajaran *online* pada perguruan tinggi.¹⁰ Hasil penelitian Tri menunjukkan, ada beberapa dimensi yang menyangkut penerapan sistem pembelajaran berbasis *online*, antara lain dimensi organisasi, dimensi infrastruktur, dimensi sumber dana, dan dimensi sumber data. Keempat dimensi ini yang perlu dipersiapkan dalam mengembangkan e-learning sehingga dapat benar-benar membantu proses belajar-mengajar.

Penelitian yang dilakukan Tri Damayanti, mempunyai kesamaan dengan penelitian Erni dan Teddy Oswari dimana penelitian yang dilakukan oleh Erni lebih berfokus pada metode pembelajaran bahasa inggris berbentuk *free virtual online course*.¹¹ Hasil penelitian Erni menunjukkan implementasi kursus berbasis online memiliki tiga teknik pembelajaran, diantaranya *accelerated* (mempercepat mahasiswa dalam proses pembelajaran bahasa inggris dalam tiga tahap yaitu *getting material, doing exercise, and evaluation*), *purpose-based* (cara memanfaatkan *online course* dengan menyesuaikan jenis kemampuan yang ingin ditingkatkan), *Cooperative method* (cara memanfaatkan fasilitas yang ditawarkan *website* penyedia *online course* melalui klasifikasi *website* yang menyediakan fasilitas *chat rooms, chat groups, dan english forum*). Penelitian Tri Damayanti, dan Erni Hastuti berfokus pada *virtual online course* untuk pendidikan tinggi, hal ini berbeda dengan penelitian yang

¹⁰ Tri Damayanti, Made Yudhi Setiani, Boedhi Oetojo, "E-Learning Pada Pendidikan Jarak Jauh: Konsep yang Mengubah Metode Pembelajaran di Perguruan Tinggi di Indonesia", *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, vol. 8, no. 2, September 2007, hal. 99.

¹¹ Erni Hastuti, Teddy Oswari, "Metode Pembelajaran Bahasa Inggris Mandiri dengan Free Virtual Online Course" *Jurnal Universitas Gunadarma*, vol. 5, no. 11, 2012, hal 20.

menjadi fokus dari peneliti yaitu penerapan *virtual online course* pada lembaga bimbingan belajar.

Salah satu tugas pendidikan adalah mengantarkan para peserta didik ke masa depan. Dewasa ini, banyak metode belajar alternatif yang didukung teknologi untuk mengakses ilmu pengetahuan salah satu metode yang ada dikenal sebagai *Massive Open Online Course*. Menurut Wahyu Purnomo,¹² MOOC (*Massive Open Online Course*) merupakan sistem pembelajaran berupa kursus daring secara besar-besaran dan terbuka dengan tujuan untuk memungkinkan partisipasi tak terbatas dan dapat diakses melalui website dimana MOOC merupakan inovasi terbaru dalam pembelajaran jarak jauh (*e-learning*). Menurut Rhenald Kasali, MOOC memungkinkan seseorang belajar secara mandiri serta dapat diakses oleh siapa saja karena siswa dapat menentukan sendiri apa yang akan dipelajari, dan menentukan jadwal belajar sesuai kebutuhannya.¹³ Hal ini menunjukkan penggunaan MOOC sebagai media belajar, dapat dengan mudah diakses siapa saja dan kapan saja.

MOOC memungkinkan akses pendidikan yang lebih terbuka. Platform ini cocok untuk di terapkan di Indonesia yang memiliki kesenjangan dalam pemerataan kualitas pendidikan. Aang Sopian meneliti dan membandingkan penerapan MOOC di

¹² Wahyu Purnomo, *Massive Open Online Course* berbasis Moodle Sebagai *Learning Management System*, Makalah pada Simposium Nasional Pengembang Teknologi Pembelajaran dengan Tema Teknologi Pembelajaran Sekarang dan Masa Depan tanggal 29-31 Maret 2016 di Jakarta.

¹³ Rhenald Kasali, *The Great Shifting...*, hal.223.

Indonesia dan di luar negeri berdasarkan karakteristiknya.¹⁴ Hasil penelitian menunjukkan karakteristik sifat *massive* MOOC luar negeri memiliki jumlah kursus yang lebih banyak daripada di Indonesia, selanjutnya sifat *open* MOOC luar negeri dan Indonesia telah menerapkan kursus gratis dan berbayar. Selain itu, sifat *online* MOOC di lembaga kursus luar negeri dan di Indonesia sama-sama berbasis *website*, dan beberapa penyedia kursus sudah berbasis aplikasi.

Lembaga bimbingan belajar sebagai penyedia layanan jasa pendidikan, harus selalu mengutamakan kualitas produk layanan. Bertha mulia meneliti tentang pengaruh *education service quality* yang mengadopsi dari penelitian Olfield dan Baron, dimana penelitian yang dilakukan Bertha berfokus pada analisis faktor-faktor *education service quality* terhadap kepuasan murid dan menganalisis kepuasan terhadap loyalitas murid LBB XYZ. Dalam konteks lembaga bimbingan belajar, dapat di isyaratkan bahwa kepuasan pelanggan atau murid disampaikan dan dapat terlihat dari bagaimana pengalaman mereka setelah menerima fasilitas dan layanan bimbingan belajar. Hasil penelitian yang dilakukan Bertha menunjukkan bahwa *Requisite* memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* bimbel XYZ. Secara garis besar, penelitian Bertha sedikit banyak menjadi referensi peneliti dalam menyusun kerangka teori, namun yang membedakan penelitian ini dengan Bertha terletak pada *output* berupa produk aplikasi dan *website* yang dipakai pengguna, sedangkan Bertha lebih kepada kepuasan siswa dalam mengikuti kursus belajar.

¹⁴ Muchamad Aang Sopian, "Perbandingan Situs Massively Open Online Course Indonesia Menggunakan Metode *Criteria to Assure Design Quality of MOOCs*", (Skripsi, Institut Pertanian Bogor, 2017), hal.5.

Penelitian yang dilakukan oleh Bertha senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Djunaidi¹⁵ yang meneliti tentang kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar di Primagama dan Mira Amelia di lembaga bimbingan belajar IPIEMS cabang Semarang.¹⁶ Secara garis besar, penelitian yang dilakukan Berta Mulia dan Djunaidi mendukung topik penelitian yang diambil peneliti, namun hal ini masih terbatas pada lembaga bimbingan belajar konvensional dan yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Bertha adalah perlunya untuk mengkaji lebih dalam bagaimana *education service quality* pada lembaga pendidikan berbasis online yang berbentuk produk aplikasi.

Setelah mengkaji dari *literature* diatas, banyak penelitian yang sudah dilakukan menyoroti tentang analisis branding dan pemasaran lembaga pendidikan, sementara pada penerapan MOOC berfokus pada pendidikan tinggi serta belum ada penelitian yang menyentuh ke pendidikan non formal bagi siswa sekolah dasar dan menengah. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti tentang analisis penerapan MOOC pada lembaga bimbingan belajar Ruangguru. Dapat penulis simpulkan bahwa permasalahan yang penulis tawarkan belum dikaji dalam *literature-literature* terdahulu yang membahas penerapan MOOC pada lembaga bimbingan belajar Ruangguru.

¹⁵ Much. Djunaidi, Ahmad Kholif Alghofari, Dwi Apriyanti Rahayu, "Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen", *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta* vol.5, no.1 (2006): hal.25.

¹⁶ Mira Amelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang", (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2012), hal 05.

E. Kerangka Teori

1. Pendidikan Jarak Jauh

a. Sejarah Perkembangan Pendidikan Jarak Jauh di Indonesia

Sejarah pendidikan jarak jauh di Indonesia mengalami perkembangan pesat seiring penerapan teknologi dan informasi yang digunakan dalam sector pendidikan, dengan pembentukan Balai Kursus Tertulis Pendidikan Guru yang menggunakan teknologi informasi berupa siaran radio dan televisi hingga sekarang yang menggunakan pembelajaran berbasis *online* bentuk pembelajaran yang lebih mementingkan esensi dari sebuah pendidikan itu sendiri adalah MOOC yang memiliki asas keterbukaan secara massal dalam kepesertaan siswa yang mengikuti pembelajaran, berikut ini perkembangan pendidikan jarak jauh yang ada di Indonesia dilihat secara garis besar perkembangannya.¹⁷

Awal perkembangan pembelajaran jarak jauh di Indonesia dimulai tahun 1950 pemerintah membentuk sebuah lembaga Balai Kursus Tertulis Pendidikan Guru yang mendapat tugas untuk meningkatkan kemampuan pengajar dalam mengajar.¹⁸ Proses pembelajarannya dengan menyediakan berbagai paket belajar tertulis dalam bidang profesi kependidikan. Pengembangan dari lembaga ini sekarang dikenal dengan Pusat

¹⁷ Rizal Dwi Setyawan, "Pengembangan Massive Open Online Course Kewirausahaan pada Mahasiswa Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Malang", (Skripsi, Universitas Negeri Malang, 2018), hal. 35.

¹⁸ Munir, *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Bandung: Alfabeta), hal. 27.

Pengembangan Penataran Guru. Perkembangan pendidikan jarak jauh berikutnya dengan adanya kebijakan dalam garis besar haluan negara untuk digunakannya siaran informasi publik dalam pemeratakan pendidikan dan meningkatkan mutu pendidikan. Selanjutnya pemerintah membangun sistem komunikasi dengan satelit domestik yang terkenal dengan Palapa yang memiliki manfaat melaksanakan pendidikan jarak jauh.

Pada tahun 1972 dalam rangka kerja sama dengan swasta, pemerintah menyelenggarakan model pendidikan dasar yang disebut pendidikan anak oleh masyarakat, orang tua, dan pengajar. Selanjutnya pada tahun 1974 Direktorat Pendidikan masyarakat mulai mengembangkan paket belajar pendidikan dasar bagi orang dewasa yang disebut kelompok belajar PAKET A, B, dan C. Kemudian pada tahun 1974 diselenggarakan radio pendidikan untuk penataran guru SD dan diresmikan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Pada tahun 1979 diselenggarakan perintisan SMP terbukadi 5 lokasi yaitu Lampung, Tegal, Cirebon, Lombok Barat dan Jember. Hasil evaluasi secara komprehensif menunjukkan bahwa pada tahun 2000 pendidikan jarak jauh dapat kita jumpai baik itu lewat buku-buku, CD-ROM, Video langsung ke alamat peserta pembelajaran jarak jauh. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dewasa ini, khususnya perkembangan

teknologi internet turut mendorong berkembangnya konsep pendidikan jarak jauh.¹⁹

Pembelajaran jarak jauh diselenggarakan pula pada pendidikan tinggi. Pendidikan jarak jauh di perguruan tinggi di Indonesia dimulai pada tahun 1984 dengan dibukanya Universitas Terbuka di Jakarta. Pada tahun 1990 telah pula dibuka kemungkinan bagi perguruan tinggi lain untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi jarak jauh, terutama bagi perguruan tinggi yang melaksanakan moda tatap muka. Tetapi bagi perguruan tinggi di Indonesia yang akan melaksanakan sistem pembelajaran tatap muka dengan sistem pembelajaran jarak jauh secara bersamaan perlu pemikiran yang matang.²⁰

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendiknas juga turut mengembangkan infrastruktur jaringan internet skala nasional khusus antar perguruan tinggi namun hingga akhir 2006 infrastruktur belum sepenuhnya terintegrasi menjadi satu kesatuan. Salah satu kebijakan pembangunan pendidikan di Indonesia, seperti yang tertuang dalam rencana strategis Kementerian Pendidikan Nasional adalah pemanfaatan ICT dalam pendidikan, baik itu mengintegrasikan dalam pembelajaran, pengelolaan manajemen pendidikan, maupun pemanfaatan dalam berbagai kegiatan. Sehingga pada tahun 2007 pemerintah berusaha meningkatkan kualitas sumberdaya manusia

¹⁹ Munir, *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi...*, hal. 27.

²⁰ Tri Darmayanti, Made Yudhi Setiani, Boedhi Oetoyo, "E-learning pada Pendidikan Jarak Jauh: Konsep yang Mengubah Metode Pembelajaran di Perguruan Tinggi di Indonesia", *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh* vol.8, no.2, (2017): hal. 103.

melalui program pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi di sekolah, program inilah yang menjadi cikal bakal pemanfaat pembelajaran berbasis elearning di sekolah. Pada tahun 2015 di Indonesia lahir sebuah platform MOOC yang bernama IndonesiaX dan bersifat *online* dan disusul Ruangguru yang meluncurkan produk aplikasi bimbingan belajar pada tahun 2016.²¹

b. Model-Model Pendidikan Jarak Jauh

Menurut Tian Belawati, pendidikan terbuka dan jarak jauh dapat didefinisikan menjadi tiga model pendidikan jarak jauh dan pendidikan terbuka. Model-model tersebut dijelaskan sebagai berikut.²²

1) Model *Single Mode*

Model *single* ini banyak digunakan di negaran berkembang seperti Indonesia yang telah mendirikan Universitas Terbuka. Model ini telah dikembangkan di berbagai sector pendidikan seperti Universitas dan politeknik serta beberapa lembaga pendidikan swasta. Model *single* memiliki karakteristik umum:

- a) Kurikulum berdasarkan SKS dan bahan ajar modular.
- b) Pengembangan dan produksi bahan ajar dilakukan secara tersentralisasi dan disusun secara konten

²¹ I.R Nurdin, “Penerapan Sistem Pembelajaran Jarak Jauh di Universitas Ciputra *Entrepreneurship Online*”, (Skripsi., Program Studi Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Semarang, 2017), hal. 53.

²² Tian Belawati, *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hal. 37.

c) Pertemuan tatap muka untuk membantu penguasaan bahan ajar. Lembaga melayani siswa jarak jauh saja sehingga staf akademik tidak mengalami konflik loyalitas terhadap siswa tatap muka dan jarak jauh. Sistem semacam ini menciptakan motivasi yang kuat diantara staf untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pendidikan.²³

2) Model *Dual Mode*

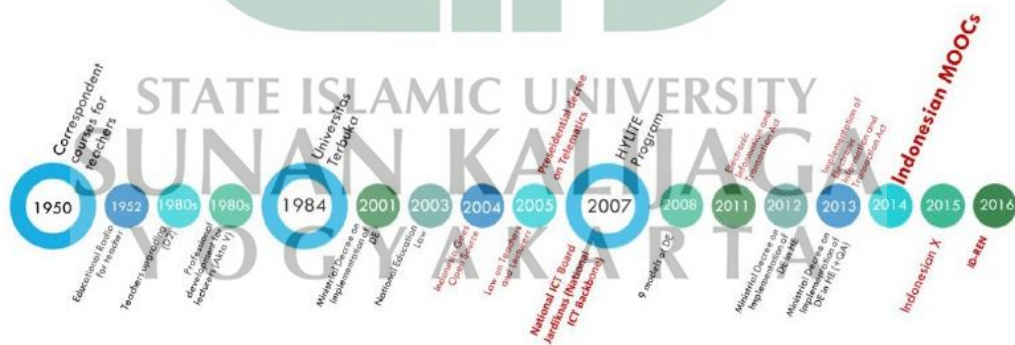
Model *dual mode* banyak dikembangkan di universitas dengan mendirikan suatu unit khusus yang menangani siswa jarak jauh. Dengan model ini ada dua kelompok siswa yaitu yang belajar secara tatap muka di kelas dan mereka yang belajar secara jarak jauh dengan tatap muka yang minimum.

Model *dual mode* memiliki kelebihan dan juga keterbatasan dalam pelaksanaannya. Model ini memiliki kelebihan yaitu memiliki landasan dan keterpautan yang kuat karena staf akademik bertanggung jawab penuh terhadap sistem pembelajaran. Dalam model ini ada integrasi pembelajaran tatap muka dan jarak jauh sehingga menjamin standar pendidikan. Legitimasi dan kredibilitas. Keterbatasan waktu untuk pengembangan bahan ajar menjadi masalah utama karena staf akademik bertanggung jawab mengajar tatap muka. Banyak diantara staf tidak melewati pendidikan dan pelatihan formal dalam bidang pengembangan bahan ajar jarak jauh.

²³ Tian Belawati, *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh...*, hal. 41.

3) Model *konsorsium*

Berbagai persoalan menghendaki pengelolaan pendidikan jarak jauh untuk lebih baik sehingga lembaga membuat kerjasama melalui konsorsium. Kerjasama ini bertujuan untuk mencapai efisiensi dan ekonomi skala. Konsorsium dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan dengan penerbit namun sering terjadi lenadal dalam proses negosiasi terhadap birokrasi lembaga dan ragam iklim organisasi. Selain itu perbedaan filosofi pendidikan, hambatan teknis, serta tekanan keuangan menjadikan kerjasama sulit terwujud. Kekuatan suatu *konsorsium* terletak pada komitmen untuk melaksanakan pekerjaan tertentu bagi lembaga anggota yang memiliki kesulitan dalam melaksanakan tugas secara mandiri. Secara umum, berikut perkembangan model pendidikan jarak jauh di Indonesia.²⁴



Gambar 1. Perkembangan Pendidikan Jarak Jauh di Indonesia

²⁴ Paulina Pannen, Kebijakan Pendidikan Jarak Jauh dan *E-learning* di Indonesia, Materi pada Sosialisasi Kebijakan Kementerian Riset dan Teknologi dengan Tema Pendidikan Jarak Jauh tanggal 16 Mei 2019 di Yogyakarta.

2.

Online Learning

Menurut Basori dalam Zamrotul Ainiyah, pembelajaran berbasis online adalah pembelajaran jarak jauh yang memanfaatkan teknologi computer atau internet yang dapat mengakomodasi peserta didik agar lebih aktif dalam pembelajaran.²⁵ Pada saat ini perkembangan pembelajaran berbasis *online* di dunia Pendidikan Indonesia cukup pesat, ada beragam *online learning* yang digunakan, mulai dari hanya penggunaan internet di kelas hingga menggunakan *learning management system* atau LMS.²⁶

Kegiatan pembelajaran yang dilakukan berbasis *online* memiliki banyak manfaat. Beberapa manfaat pembelajaran berbasis *online* diantaranya:

- a) Fleksibilitas waktu, dimana siswa dapat menyesuaikan waktu belajar, guru juga dapat mengatur waktu kapan untuk menyampaikan materinya. Saat ini banyak program *online learning* yang memiliki fasilitas *bookmark* sehingga guru dan siswa yang mengakses kembali secara otomatis dibawa ke halaman terakhir pelajaran sebelumnya.
- b) Fleksibilitas tempat, pembelajaran berbasis *online* tidak dibatasi tempat selama tersedia sambungan internet maka dapat mengakses materi pembelajaran.

²⁵ Zamrotul Ainiyah, "Penggunaan Edmodo Sebagai Media Pembelajaran E-Learning pada Mata Pelajaran Otomatisasi Perkantoran di SMKN 1 Surabaya" Skripsi., Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya, (2015): hal. 6.

²⁶ Elis Hernawati, Pramuko Aji, "Perancangan dan Penerapan Konten E-learning Melalui Learning Management System dalam Meningkatkan Motivasi Belajar" *Journal of Information System Engineering and Business Intelligence*, vol. 2, no. 1, (2016): hal. 24.

- c) Fleksibilitas lecepatan pembelajaran, kemampuan siswa dalam memahami materi yang disampaikan oleh guru sangat beragam, kemampuan siswa dalam memahami materi yang disampaikan oleh guru beragam, ada siswa yang memiliki kemampuan cepat dalam memahami ada juga siswa yang lamban, dengan tersedianya materi dapat disesuaikan dengan kecepatan belajar masing-masing siswa. Siswa dapat mengatur sendiri kecepatan belajarnya apabila belum mengerti, dan dapat mempelajari kembali modul yang sudah dibuka sebelumnya.
- d) Standarisasi pegajaran, perbedaan kemampuan dan metode pengajaran yang diterapkan oleh guru tidak berlaku di *online learning*, karena muatan pelajaran memiliki kualitas sama setiap kali diakses dan tidak tergantung pada suasana hati pengajar.
- e) Efektivitas pengajaran, *online learning* yang didesai dengan instructional design terbaru membuat siswa lebih giat dalam memhami isi pelajaran. Penyampaian materi pelajaran dapat berupa simulasi dan kasus-kasus, menggunakan bentuk permainan dan menerapkan teknologi animasi sehingga menarik minat siswa untuk lebih giat dalam belajar.
- f) Kecepatan distribusi materi, internet sebagai media dalam pembelajaran *online* dapat menjangkau seluruh dunia yang telah terhubung dengan koneksi internet sehingga distribusi materi lebih cepat diakses.
- g) Ketersediaan *on-demand*, pembelajaran berbasis *online* yang dapat diakses sewaktu-waktu membuat aksebilitas tinggi sehingga siswa yang ingin

mengakses materi bias menggunakan perangkat mereka dan memilih materi sesuai kebutuhan belajar.

- h) Otomatisasi proses administrasi, dalam pembelajaran berbasis online menggunakan suatu *learning management system* yang berfungsi sebagai platform pelajaran. LSM berfungsi pula menyimpan data-data pelajar, pelajaran, dan proses pembelajaran yang berlangsung. Dengan adanya laporan di dalam system, administrator atau guru sangat terbantu sehingga waktu dan proses penyelesaian tugas administrasi laporan akan lebih singkat dan mudah.²⁷

Sistem pembelajaran berbasis *online* memiliki kriteria yang digunakan supaya pembelajaran yang direalisasikan sesuai dan dapat diterima oleh pengguna. Kriteria penerapan model pembelajaran berbasis MOOC dapat dibagi menjadi dua aspek antara lain:²⁸

1. Aspek Pedagogi

Pedagogi merupakan seni atau ilmu mengajar. Dari segi bahasa ada perbedaan antara pedagogi dan andragogi. Pedagogi adalah bagaimana cara mengajar anak-anak peserta didik, sedangkan andragogi adalah bagaimana cara mengajar orang dewasa. Menurut Bruner dalam Indra Gunawan, ada empat model pembelajaran, yaitu *Learning by being shown; Learning by*

²⁷ Zamrotul Ainiyah, "Penggunaan Edmodo Sebagai Media ...", hal. 6.

²⁸ Hana Silvana, Yuniar Fajar, "Analisis Pengguna Terhadap Sistem E-Learning Berbasis Massive Open Online Courses Dalam Pemerataan Akses Pendidikan Pada Jenjang Perguruan Tinggi", *Jurnal Educational Technology* vol.15, no.2, (2016): hal.173.

being told; *Learning by constructing meaning and: Learning by joining a knowledge-generating community*. Dalam penerapannya, pendekatan pedagogi yang diadopsi secara terpadu di dalam sistem MOOC terbagi menjadi dua hal yaitu pertama, model pembelajaran yang berisi struktur pembelajaran dan budaya belajar, kedua penilaian yang berisi penilaian elektronik *e-assessment* dan *peer assessment*.

2. Aspek Teknis

Aspek Teknis penerapan MOOC mengacu pada instrumen fisik alat pembelajaran yang dibutuhkan dalam menunjang proses pembelajaran. Aspek teknis MOOC dapat digambarkan sebagai tampilan web atau aplikasi berbasis *mobile* yang berisi: tampilan antarmuka pengguna, konten video, saran pembelajaran dan sosial, dan analisis pembelajaran.²⁹

Selanjutnya dalam pembelajaran berbasis digital, terdapat beberapa komponen penting dalam desain *online learning*. *Online learning* memiliki 5 komponen yang meliputi:³⁰

1. Orientasi Online Learning

²⁹ Richki Hardi, Gunawan, Sumardi, Pendekatan Baru Teknologi MOOC Sebagai Media Pembelajaran Pada Mata Kuliah Pemrograman, Makalah pada Simposium Inovasi Teknologi Terapan dengan Tema: Peningkatan Inovasi Teknologi Terapan dengan Strategi Bisnis Menuju Kemandirian dan Daya Saing tanggal 3 November 2018 di Balikpapan.

³⁰ Munir, *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi..*, hal. 97.

Tujuan dari *Online Learning* meliputi beberapa komponen, yaitu biografi pengajar dan staf pendukung program, harapan dan keinginan pembelajar yang meliputi di dalamnya tentang opini dan karakteristik sebagai pembelajar sebagai peserta dalam program ini. terdapat juga deskripsi singkat program dan informasi awal sebagai pengantar program berikutnya, juga petunjuk penggunaan program buat pengguna. Terdapat juga informasi untuk kemudahan mengakses program, fasilitas yang tersedia, dan sumber bacaan lain yang dapat memperkaya program ini dan cara-cara untuk mengunduh bahan yang tersedia program ini.

2. Materi pembelajaran

Pada komponen ini tersaji materi pembelajaran pokok yang dapat diakses oleh pembelajar baik berupa materi pembelajaran inti maupun materi pembelajaran tambahan atau pengayaan. Materi disajikan dalam bentuk *full teks* atau materi pembelajaran yang disajikan secara lengkap maupun materi pembelajaran yang disajikan dalam bentuk pokok-pokoknya saja. Dalam pengemasan materi pembelajaran ini dapat melibatkan *software* yang lain misalnya *power point*. Dalam software ini materi pembelajaran yang disajikan hanya pokok-pokoknya. sedangkan uraiannya ada pada penyajian dan interpretasi pembelajar.

3. Silabus

Silabus merupakan sebuah bentuk nyata dari sebuah perencanaan pembelajaran, baik pembelajaran konvensional maupun untuk online. Dalam silabus terdapat beberapa komponen kelengkapannya meliputi: Standar kompetensi, kompetensi dasar, materi pembelajaran, pengalaman belajar pembelajaran, alokasi waktu, dan alat. Silabus merupakan bahan yang bermanfaat sebagai pedoman bagi pengembangan pembelajaran lebih lanjut, seperti pembuatan rencana pembelajaran, pengelolaan kegiatan pembelajaran, dan pengembangan penilaian.

4. Kalender

Kalender pendidikan cukup penting sebagai informasi kepada pengajar dan pembelajar, hari-hari efektif untuk belajar, jadwal ujian, jadwal untuk registrasi pembelajar yang baru bergabung dengan program, waktu dan waktu libur. Kalender dapat dijadikan sebagai patokan pembelajar dan pengajar kapan untuk mengawali pembelajaran dan kapan pembelajaran atau program online ini berakhir.

5. Sitemap

Sitemap adalah peta program jika pembelajar akan menjelaskan program online ini dapat melihat sebelumnya peta program. Terdapat peta kedudukan model atau pembelajaran. Apa yang perlu dipelajari oleh pembelajar, termasuk urutan dan ruang lingkup materi pembelajaran yang

perlu dipelajari oleh pembelajar. Hal ini mempermudah pembelajar untuk belajar lebih efektif dan efisien.³¹

3. Pembelajaran Jarak Jauh dengan E-Learning

a. Pengertian E-Learning

Elearning merupakan suatu jenis model belajar mengajar yang memungkinkan tersampainya bahan ajar ke siswa dengan menggunakan media internet. Secara garis besar, terdapat dua pandangan dasar mengenai *e-learning*:³²

- 1) Berbasis elektronik yang artinya penggunaan e-learning didasarkan pada pemanfaatan perangkat elektronik baik berupa computer, *smartphone*, *video conference* dalam pelaksanaannya.
- 2) Berbasis internet artinya dalam pelaksanaan e-learning memanfaatkan jaringan internet dan web sebagai wadahnya kegiatan pembelajaran jarak jauh dan bersifat *online* yang berarti untuk menggunakan *e-learning* harus ada perangkat keras yang terhubung dengan jaringan internet sehingga siswa dapat mengakses e-learning tanpa batasan tempat dan waktu.³³

³¹ Emigawaty, "Perancangan Arsitektur dan Purwarupa Model Pembelajaran Massive Open Online Course di Perguruan Tinggi menggunakan layanan Mobile", *Jurnal Data Manajemen dan Teknologi Informasi* vol.18, no.1 (2017): hal.15

³² I. R. Nurdin, "Penerapan Sistem Pembelajaran Jarak Jauh...", hal. 63.

³³ Rusman, Layanan Pembelajaran Berbasis E-Learning, *Majalah Ilmiah Pembelajaran* vol. 6, (2009), hal. 2.

Menurut Haughet dalam Rusman dalam pengembangan e-learning terdapat tiga kemungkinan dalam pengembangan sistem pembelajar berbasis *internet*.³⁴

- 1) *Web course* adalah penggunaan internet untuk keperluan pendidikan, dimana siswa dan guru sepenuhnya terpisah dan tidak diperlukan adanya kegiatan tatap muka. Seluruh bahan ajar, diskusi, konsultasi, penugasan, latihan, ujian, dan kegiatan pembelajaran sepenuhnya disampaikan melalui internet.
- 2) *Web centric course* adalah penggunaan internet yang memadukan antara belajar jarak jauh dan tatap muka. Sebagian materi disampaikan melalui internet dan sebagian lagi melalui tatap muka. Fungsinya saling melengkapi. Dalam model ini guru bisa memberikan petunjuk kepada siswa untuk mempelajari materi pelajaran melalui platform *website*. Siswa juga diberikan arahan untuk mencari sumber lain dari situs-situs yang relevan. Dalam tatap muka, siswa dan guru lebih banyak berdiskusi tentang temuan materi yang telah dipelajari melalui platform *website*.
- 3) *Web enhanced course* adalah pemanfaatan internet untuk menunjang peningkatan kualitas pembelajaran yang dilakukan di kelas. Fungsi *internet* adalah untuk memberikan pengayaan dan komunikasi antara guru dan siswa atau dengan narasumber lain. Oleh karena itu, peran guru dalam hal ini dituntut untuk menguasai teknik mencari informasi di *internet*, membimbing siswa mencari dan menemukan informasi yang relevan

³⁴ Rusman, Layanan Pembelajaran Berbasis E-Learning..., hal. 2

dengan bahan ajar dan serta menyajikan materi yang lebih menarik dan diminati.

4. MOOC

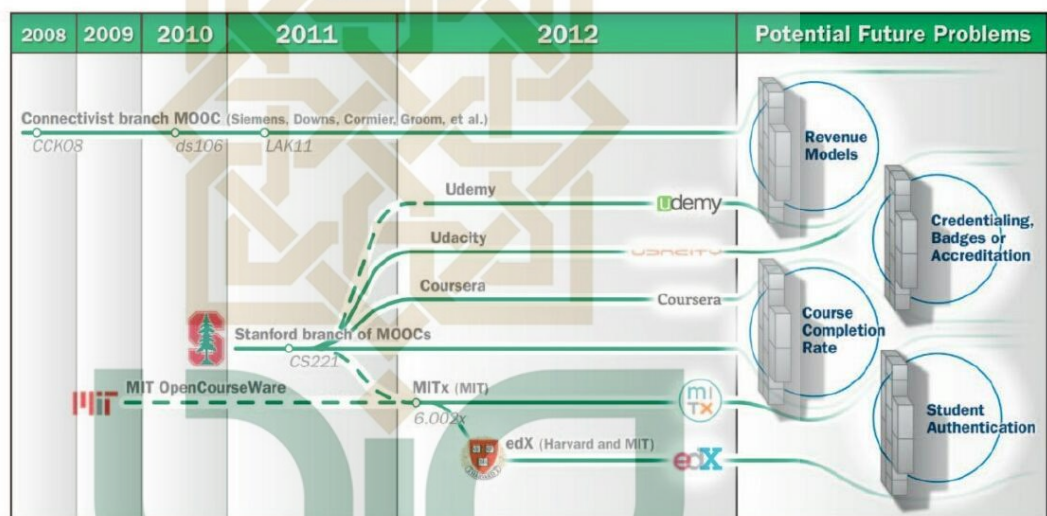
a. Pengertian dan Sejarah Perkembangan MOOC

MOOC merupakan singkatan dari *Massive Open Online Course*. *Massive* merupakan jumlah pendaftaran yang sangat besar, ribuan peserta mendaftar dari berbagai wilayah. *Open* sendiri memiliki beberapa makna, seperti membuka pendaftaran untuk siapa saja yang memiliki akses internet tanpa memperhatikan bidang keilmuan peserta. Selain itu juga dapat bermakna bebas mendaftar program pembelajaran berdasarkan keterkatikan peserta. Beberapa berpendapat jika *Open* mengacu pada konten sendiri yang dapat diakses terbuka yang artinya konten tidak hanya gratis dan tersedia tetapi harus mempunyai status lisensi *creative commons* sehingga konten dapat diubah, disimpan, dan bahkan diadaptasi untuk bahan pengembangan seseorang. Pada *online* dapat diartikan menyampaikan pembelajaran yang dilakukan melalui internet. Sementara itu, *course* menunjukkan bahwa terdapat beberapa ketentuan mengenai kursus, seperti pendaftaran tanggal pembelajaran, konten pembelajaran, dan sarana penilaian.³⁵

Istilah MOOC pertama kali muncul pada tahun 2008 oleh Dave Cornier dari university of Pronce Edward Island setelah mengikuti kursus *Connectivism and*

³⁵ Steven D. Krause, Charles Lowe (South Carolina: Free Paper Library of Congress Cataloging-in-Publication United States of America, 2014): hal.3.

connective knowledge. Kursus tersebut awalnya diikuti oleh 24 siswa dari Universitas Manitoba yang sebelumnya telah membayar mengikuti kursus kemudian ditawarkan secara gratis sebagai kursus online terbuka dan diikuti oleh lebih dari 2200 siswa. Berikut gambaran perkembangan MOOC dari masa ke masa.³⁶



Gambar 2. Perkembangan pembelajaran berbasis MOOC

Dalam sebuah paper terbitan bulan Januari tahun 2013 dari European University Association yang ditulis oleh Michael Gaebel menerangkan bahwa Siemens, Hill, Downess dan Downess membagi MOOCs menjadi 2 model yang berbeda.³⁷

1. cMOOC model menekankan pada aspek penciptaan, kreativitas, kemandirian, jejaring sosial dan fokus pada pembentukan pengetahuan dan

³⁶ Bintang Januar Perdana Putra, Perbandingan MOOC Pemrograman Dalam dan Luar Negeri dari Kualitas Desain MOOC dan Fitur Pemrograman” (Skripsi., Institut Pertanian Bogor, 2017): hal 3.

³⁷ Michael Gaebel, *Massive Open Online Course*, Makalah Presentasi pada Simposium European University Association Januari 2013 di Brussels, Belgia.

generasi. cMOOC dilandasi pada paham filosofi konektivitas dan mengacu pada karya Ivan Illich. Sebagai kritikus yang tajam pada lembaga pendidikan, Illich pada tahun 1970 mengajukan untuk mendirikan pembelajaran berbasis web dengan menggunakan teknologi baru.

2. xMOOC berasal dari program kuliah biasa seperti contohnya Stanford (Coursera), MIT, Harvard (edX), dan Udacity. Model ini dimulai pada 2011 dengan bentuk pedagogi yang mendukung program ini yaitu guru sebagai pengajar dan pelajar sebagai konsumen pengetahuan dengan kata lain menekankan pada pendekatan yang lebih tradisional melalui presentasi video, short kuis, soal ujian dan fokus pada duplikasi pengetahuan.³⁸

Model pembelajaran MOOC seiring berjalanya waktu juga berkembang seperti model quasi-MOOC yang memberikan tutorial berbasis web yang dapat diakses secara bebas dan terbuka untuk belajar, mengajar dan penelitian. Model *quasi*-MOOC dimaksudkan untuk mendukung tugas-tugas belajar spesifik seperti operasi dalam aljabar atau sebagai sumber pembelajaran yang tidak menawarkan interaksi social seperti pada cMOOC.³⁹

B. Prinsip MOOC

Prinsip adalah penjabaran mengapa sesuatu bisa terjadi. Prinsip MOOC, menurut Downes agak berbeda dengan pembelajaran yang berbasis *e-learning*, sebab ada beberapa prinsip belajar yang sudah tidak relevan dengan *e-learning*

³⁸ Michael Gaebel, *Massive Open...*, hal. 13.

³⁹ Bintang Januar Perdana Putra, *Perbandingan MOOC...*, hal. 17.

sehingga proses dan setting belajar di kelas berbeda dengan *online learning*⁴⁰

Beberapa prinsip utama MOOC adalah:⁴¹

- 1) *Multiple voice*, jadi konten materi ajar disusun oleh banyak ahli, yang memberikan pelajaran dan menerima masukan dari pelajar secara online.
- 2) *Self-directed learning*, peserta dapat berbagi pengalaman belajar mereka sendiri dengan cara menyampaikan tujuan mereka di forum. Selain itu, peserta bisa memilih materi belajar apa saja yang akan dipelajari, kapan waktunya, dan bagaimana untuk ikut serta dalam diskusi dan aktivitas untuk memajukan pembelajaran mereka sendiri sesuai tujuan ia mengambil pelajaran.
- 3) *Peer-Supported*, dengan mengajak peserta lain dalam diskusi secara online, meninjau capaian belajar satu dengan yang lain dan merekomendasikan sumber pelajaran untuk bertukar pikiran.
- 4) *job-connect learning*. Melalui penggunaan studi kasus, ruang kelas, dan sekolah saling berhubungan dalam merencanakan kegiatan dan aktivitas lain yang berfokus pada pekerjaan para peserta dan mengkritisi masalah dari latihan soal yang diinformasikan di *website*.

C. Aspek Teknis MOOC

Secara umum, aspek teknis pembelajaran pada MOOC menggunakan bentuk-bentuk berikut ini:⁴²

⁴⁰ Arya Oka, Kade Tastra, *Massive Open Online Course: Web Pembelajaran Masa Depan* (Yogyakarta: Teknosains, 2015), hal 77.

⁴¹ I.R. Nurdin, *Penerapan Sistem Pembelajaran...*, hal.40.

- 1) Video pembelajaran, biasanya dibagi menjadi beberapa bagian dengan durasi antara 5-10 menit per video-nya.
- 2) Penilaian, menggunakan *multiple choice* dimana peserta bisa memilih jawaban berdasarkan kriteria yang ditentukan.
- 3) Forum, dimana peserta dapat berinteraksi dengan peserta lainnya maupun tentor.
- 4) Bacaan, yang tersedia secara online atau disediakan oleh tentor.
- 5) Sesi *Live Streaming*, sebagai tambahan dimana peserta dapat berinteraksi melalui *video conference* secara langsung dengan tentor.
- 6) Sumber video tambahan, seperti tentang soft skill dan pengetahuan umum.
- 7) social media, dimana peserta dapat melanjutkan diskusi pada laman di platform media sosial, seperti Facebook atau Google.

Berbeda dengan Baturay, Siemens dalam Marudur P. Damanik mengemukakan beberapa langkah untuk mendesain MOOC agar mendapatkan partisipasi tinggi dari peserta, diantaranya:⁴³ menentukan target peserta dan topik yang tepat, menentukan pengajar yang berkualitas, menyusun konten pembelajaran, menyediakan ruang interaksi/diskusi, menentukan metode

⁴² M.H. Baturay, "An Overview of The World of MOOCs", *Procedia-Social and Behavioral Sciences* vol. 174, (2015): hal. 427.

⁴³ Marudur P. Damanik, "Massive Open Online Course Sebagai Media Pembelajaran di Era Industri 4.0, *Majalah Ilmiah Semi Populer* vol.15, no.2, (2019): hal. 173.

interaksi, menjaga kehadiran pengajar, memastikan peserta aktif, terdapat fitur *sharing*, dan melakukan evaluasi dan perbaikan.

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir.⁴⁴ Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam bentuk produk kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut. Secara sederhana, layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa itu sendiri memiliki beberapa arti mulai dari pelayanan pribadi, sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁴⁵ Menurut Kotler dalam Irfan, mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa menghasilkan sebuah produk layanan.⁴⁶

Selanjutnya, Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Dari berbagai pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa lembaga

⁴⁴ Dudung Juhana, Ali Mulyawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung", *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* vol.9, no.1 (2015): hal. 3.

⁴⁵ Nurul Andiri, "Analisis Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan di SDIT Bina Insani Semarang", (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010), hal 37.

⁴⁶ I.R Nurdin, *Penerapan Sistem Pembelajaran Jarak Jauh ...*, hal.63.

bimbingan belajar sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.⁴⁷

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Jasa pendidikan mempunyai beberapa karakteristik utama yang mempunyai ciri-ciri khusus seperti:⁴⁸

1. *Intangibility*, Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya. Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. tanda maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan. beberapa hal yang dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan calon pengguna jasa pendidikan adalah: Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud. Menekankan pada

⁴⁷ Stanton, J.M, Harkness, "Got MOOC: labor costs for the development and delivery of an open online course" *Information Resources Management Journal*, vol. 27, no.2, (2014): hal. 14.

⁴⁸ Moch. Khafidz Fuad Raya, "Analisis *targeting* Jasa Pendidikan", *FALASIFA: Jurnal Studi Keislaman* vol.7, no.1 (2016): hal. 23.

manfaat yang akan diperoleh. Menciptakan atau membangun suatu nama merek lembaga pendidikan.

2. *Inseparability*, Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan. Dengan demikian, Jasa lebih diutamakan menjualnya secara langsung dengan skala operasi yang terbatas. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi kerja kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau melatih pada penyedia jasa agar mereka mampu membina kepercayaan pelanggan.
3. *Variability*, Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan bergantung kepada siapa yang menyajikan, kapan, serta dimana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh karena itu, jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar. Untuk mengantisipasi hal tersebut. Lembaga pendidikan dapat melakukan beberapa strategi dalam mengendalikan kualitas jasa yang dihasilkan dengan cara berikut. Pertama, melakukan seleksi dan mengadakan pelatihan untuk mendapatkan SDM jasa pendidikan yang lebih baik. Kedua, membuat standarisasi proses kerja dalam menghasilkan jasa pendidikan dengan baik. Ketiga, selalu memonitor kepuasan peserta didik melalui sistem kotak saran, keluhan, maupun survey pasar.

4. *Perishability*, Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu pendentang. Karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu masalah jika permintaan akan jasa tersebut stabil karena jasa pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya. Jika permintaannya berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapi masih dalam mempersiapkan pelayanannya.⁴⁹

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan. Menurut Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valeria Zeithmal ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:

1. Reliabilitas, kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
2. Daya tanggap, berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa, dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
3. Jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respon kepada peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

⁴⁹ Buchari Alma & Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal. 225.

4. Empati, berkenaan dengan pemberian perhatian kepada para pengguna jasa dan memberikan kenyamanan.
5. Bukti fisik, berhubungan dengan penampilan fisik, peralatan, dan materi belajar.⁵⁰

Dalam Jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa dalam penelitian ini adalah aplikasi bimbingan belajar. Lembaga bimbingan belajar yang baik menawarkan produk yang berkualitas dengan konten materi sesuai dengan kurikulum yang dipakai di Indonesia serta terdapat beberapa materi tambahan *soft skill* sebagai tambahan belajar. Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan diminta, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan.⁵¹ Produk yang ditawarkan meliputi barang fisik, jasa, organisasi dan ide. Produk jasa lembaga bimbingan belajar bisa dikonsumsi oleh konsumen pada saat belajar menggunakan platform aplikasi untuk belajar, yang membedakan dengan pendidikan formal adalah tidak terlihat secara fisik wujudnya.

Pada masa sekarang ini berbagai negara mengalami persaingan yang sangat hebat di segala bidang, termasuk dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang melaju dengan pesat. Sehingga salah satu elemen penting dalam kehidupan suatu bangsa yang ingin berkembang dan mampu bersaing dengan negara-negara lain

⁵⁰ Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, "Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, (1988): hal.12.

⁵¹ Moch. Khafidz Fuad Raya, Analisis *marketing* Jasa Pendidikan..., hal 27.

sangat memprioritaskan perkembangan sumber daya manusia. Salah satu upaya membina dan membangun sumber daya manusia yang tangguh dan berkualitas diantaranya melalui pendidikan. selanjutnya, bagi pelajar untuk meningkatkan kapasitas dan penguasaan materi di sekolah adalah dengan ikut bimbingan belajar. Dengan mengikuti program kursus tambahan di lembaga bimbingan belajar, dapat membantu pelajar yang kurang memahami materi atau pekerjaan rumah untuk dibahas dengan tutor di lembaga bimbingan belajar dimana ia mendaftar. Untuk mendukung proses pembelajaran di Lembaga bimbingan belajar tersebut, diperlukan kesiapan tidak hanya dari tutor dan pelajar tetapi juga instrumen pendukung seperti penggunaan teknologi yang memungkinkan pelajar bisa belajar dari mana saja dan kapan saja sebagai media pembelajaran.⁵²

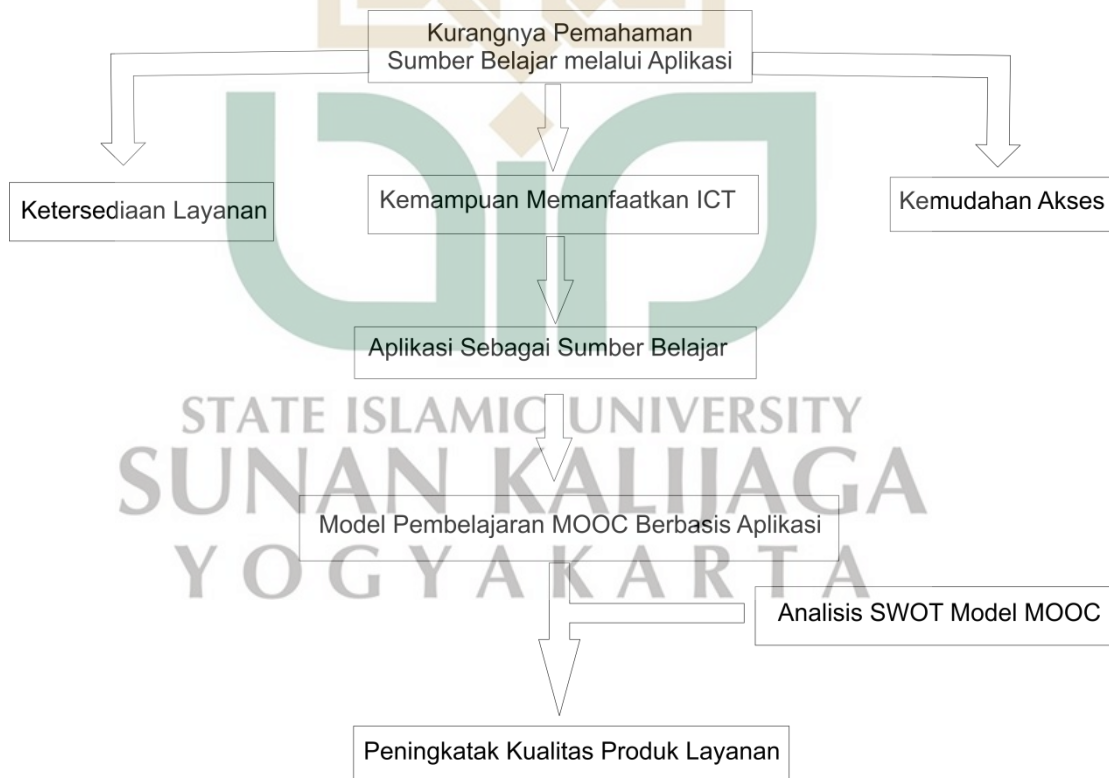
Selain itu, persaingan dalam jasa lembaga bimbingan belajar tidak dapat terelakkan lagi, banyak lembaga bimbingan belajar yang ditinggalkan oleh pelanggan dikarenakan masih belum bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁵³ sedangkan salah satu faktor kepuasan pelanggan adalah produk/jasa yang ditawarkan. Jasa pendidikan adalah edukasi, pengetahuan yang tersedia di dalam sebuah *platform* aplikasi. Jasa layanan pendidikan meliputi: Jasa kurikuler, Jasa penelitian, Jasa ekstrakurikuler, Jasa pengembangan kehidupan masyarakat, Jasa administrasi, Jasa

⁵² Marus Suti, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Era Otonomi Pendidikan”, *Jurnal Media Edukasi Pendidikan Teknologi Kejuruan* vol. 3, no. 2 (2011): hal. 5.

⁵³ Ika Veratania Rianto, “Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan SMA Krista Mitra Semarang”, (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2011), hal. 49.

layanan khusus.⁵⁴ Penerapan MOOC di lembaga bimbingan belajar merupakan jasa layanan ekstrakurikuler yang saat ini banyak dibutuhkan dan dicari oleh pelanggan pendidikan.

Penerapan MOOC sangatlah cocok dan membantu dalam mengembangkan layanan jasa bimbingan belajar. Setiap pelajar yang membutuhkan bimbingan belajar cukup belajar melalui laptop atau *gadget* untuk membuka materi yang sesuai dengan kebutuhan dan jika ada yang kurang paham bisa menanyakan langsung melalui fitur tanya jawab. Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti membuat alur kerangka pemikiran konseptual sebagai berikut:



⁵⁴ Buchari Alma, Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate..*, hal. 226.

Gambar 3. Sistematika Penerapan MOOC

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya serta lebih menggambarkan suatu peristiwa atau kejadian secara mendalam.⁵⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, artinya suatu penelitian yang hanya memaparkan suatu peristiwa atau situasi secara mendalam. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa, atau membuat prediksi. Jenis penelitian ini dilakukan terhadap suatu variabel sekurang-kurangnya satu variabel yang diteliti dengan coba menguraikan serinci mungkin sesuai dengan masalah penelitian yang diteliti. Penelitian deskripsi dapat melibatkan lebih dari satu variabel namun diuraikan secara satu-persatu. Ciri khusus dari penelitian ini adalah tidak menganalisa bagaimana variable satu berhubungan dengan variabel lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

A. Waktu Penelitian

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 124.

Waktu yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini mulai dari tanggal 01 Oktober 2019 – 31 Januari 2020 dalam kurun waktu 5 bulan.

B. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di kantor Ruangguru cabang Yogyakarta di jalan Ring Road Barat no. 212 Desa Banyuraden, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Subyek Penelitian

Dalam teknik subjek, peneliti menggunakan *snowball sampling*. menurut Sugiyono, *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya berjumlah sedikit, kemudian lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data yang lengkap, akan mencari orang lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan pertimbangan atau atas saran dari narasumber pertama/sebelumnya., begitu seterusnya sampai data yang didapat dikatakan jenuh.⁵⁶ Dalam memilih informan yang pertama, peneliti berhati-hati, tidak langsung menunjuk satu orang yang dianggap memahami permasalahan, tetapi mata dan telinga harus dibuka lebar-lebar, sehingga menemukan subjek yang memang paling mengetahui, memahami, dan mengalami tentang objek yang sedang diteliti.

Penelitian ini dimulai dengan observasi lapangan, dalam hal ini meninjau kegiatan dan kemudian menentukan fokus penelitian, penyesuaian dengan paradigma dan teori. Setelah semua sesuai dengan apa yang diinginkan peneliti

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 300.

maka peneliti kembali melakukan observasi lapangan dan memberikan surat permohonan ijin kepada pihak terkait. Selanjutnya tahap terjun lapangan, yaitu dilakukannya kegiatan pengumpulan data yang dibutuhkan mengenai topik penelitian. Data tersebut diperoleh melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Subjek penelitian ditentukan dengan pertimbangan yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan mengalami tentang objek yang sedang diteliti. Subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Product Manager Ruangbelajar : Rayestu
- Lead *Education Consultant* : Ibu Wakhidah
- *Education Consultant* : Ibu Eka Utari
- Master Teacher : Aulia Rachma
- Siswa :

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data dari lapangan. Untuk memperoleh data yang diinginkan agar dapat membantu dan memudahkan dalam uji penelitian, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah:⁵⁷

1) Observasi

Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku orang, objek, atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 300.

individu-individu yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *nonparticipant observation*, yakni melakukan observasi pengumpulan data dan informasi tanpa melibatkan diri, atau tidak menjadi bagian dari lingkungan sosial atau organisasi yang diamati. Observasi dilakukan di kantor Ruangguru cabang Yogyakarta pada tanggal 24 September dan 27 September 2019.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada objek penelitian untuk mendapatkan informasi. Wawancara yang dilakukan ini melalui wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Wawancara ditujukan kepada *Lead Education Consultant* dan *Product Manager Ruangbelajar* pada tanggal 24 September 2019 dan 27 September 2019.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari koran, majalah atau observasi di lapangan, dan juga informasi yang ada di internet yang berhubungan dengan penelitian.

Adapun dalam penelitian ini, penyusun menggunakan dua sumber data dalam mengumpulkan informasi

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga yang bersangkutan untuk

dimanfaatkan. Data primer ini dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda, kejadian, kegiatan, dan hasil suatu pengujian tertentu. Dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan *non participant observations* sebagai data primer. Wawancara ini dilakukan kepada *Lead Education Consultant, Quality Assurance* yang menyampaikan dan memberikan edukasi kepada siswa. Observasi dilakukan di Kantor Ruangguru cabang Yogyakarta.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian secara tidak langsung diperoleh melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lain yang bukan merupakan pengolah nya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data. Studi pustaka yang digunakan adalah buku dan jurnal mengenai *Massive Open Online Course*. Selain itu, data lain yang digunakan adalah melalui web aplikasi, yakni tentang informasi produk mengenai bimbingan belajar Ruangguru.

5. Teknik Uji Data

Dalam penelitian ini, validitas data yang digunakan adalah triangulasi data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau

sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan dengan menggunakan sumber.

Triangulasi dengan sumber merupakan langkah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan cara: 1). Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; 2). Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; 3). Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat umum 4). Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan, 5). Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber yang digunakan adalah wawancara dengan beberapa narasumber yang berbeda dan dilengkapi studi pustaka.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh keterangan dan kesimpulan akhir dari permasalahan yang ada. Analisa data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan seluruh data dan informasi. Data dan informasi didapat dari wawancara dengan pihak *Lead* Konsultan Pendidikan dan *Quality Assurance*. Selain itu, data diperoleh dari

observasi di kantor Ruangguru cabang Yogyakarta serta berasal dari studi kepustakaan yang didapat dari buku dan jurnal mengenai penerapan MOOC dan jasa layanan pendidikan. Setelah data terkumpul, data diedit, dan diklasifikasikan menurut kelompoknya. setelah diklasifikasikan menurut kelompoknya, data diinterpretasi dan disusun secara sistematis analitis.

G. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini membahas tentang penerapan *Massive Open Online Course* (MOOC) di Ruangguru dalam meningkatkan produk layanan jasa pendidikan, maka model penelitian yang peneliti gunakan adalah kualitatif, karena penelitian ini bersifat deskriptif analitik dan penelitian ini memfokuskan pada output. Data dan informasi yang peneliti peroleh bersumber dari hasil wawancara, hasil pengamatan, dan beberapa dokumentasi. Untuk mengetahui gambaran keseluruhan penelitian ini ada beberapa garis besar sistematika pembahasan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

BAB I berisi tentang pendahuluan, pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang peneliti angkat, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika pembahasan dimana pembagian bab per bab agar mudah dipahami dan sistematis.

BAB II berisi tentang kajian teori yang relevan dengan fokus penelitian dan berisi metodologi penelitian berisikan uraian tentang model pendekatan yang digunakan dalam penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB III berisi tentang gambaran umum lembaga bimbingan belajar Ruangguru, struktur lembaga dan produk jasa bimbingan belajar.

BAB IV berisi tentang pembahasan hasil lapangan yang sudah diteliti, hasil olah data beserta analisis dari hasil penelitian dalam penerapan model pembelajaran MOOC, serta penggunaannya dalam meningkatkan produk layanan jasa pendidikan.

BAB V berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran peneliti terhadap pihak atau peneliti lain dari penulis dan kata penutup berupa ucapan syukur serta lampiran-lampiran.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan pembelajaran dimulai dari tahap persiapan peserta didik melakukan pendaftaran atau registrasi melalui aplikasi Ruangguru dengan mengisi form identitas berupa alamat *email* dan password, jika peserta didik telah memiliki akun *Gmail* atau Facebook siswa dapat menautkan secara langsung, selanjutnya peserta didik melakukan verifikasi alamat email yang telah didaftarkan. Setelah memiliki akun Ruangguru peserta didik dapat memilih kursus sesuai kelas dan melakukan kegiatan pembelajaran secara *online*. Divisi yang melakukan penyusunan materi, modul pembelajaran, Perencanaan evaluasi pembelajaran dilakukan oleh divisi produk dan setiap mata pelajaran penyusunan materi pembelajaran dan bahan ajar dilakukan oleh *Master Teacher*, proses pembuatan media pembelajaran berupa video pembelajaran oleh bagian *content development*.
2. Pelaksanaan pembelajaran yang siswa akan tempuh dilaksanakan secara online melalui aplikasi Ruangguru yang bisa didownload di *playstore* atau *appstore*, kegiatan belajar mengajar siswa disesuaikan dengan paket belajar yang dipilih. Untuk ruangbelajar siswa belajar secara mandiri melalui video belajar dengan 3 video belajar untuk satu tema mata pelajaran, setiap tema memiliki 2-3 kuis yang

harus dijawab serta terdapat penjelasan jawaban dari kuis dan yang terakhir terdapat rangkuman materi berupa mini grafis berbentuk gambar. Evaluasi pada produk Ruangbelajar yang dilaksanakan berupa kuis pilihan ganda yang diberikan pada akhir pembelajaran, evaluasi formatif berupa kuis pilihan ganda dengan standar penilaian permateri. Setelah menyelesaikan semua materi pelajaran, siswa mendapatkan sertifikat tanda bukti telah menyelesaikan kursus yang dikirimkan melalui email.

3. Analisis SWOT yang dilakukan untuk mendalami kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman produk ruangbelajar digunakan untuk penentuan strategi pengembangan produk dalam meningkatkan kualitas layanan jasa di bidang Pendidikan. Hasilnya, strategi SO digunakan dalam meningkatkan kualitas konten pembelajaran baik dari segi muatan konten video belajar, kuis soal, dan rangkuman belajar, kemudian pengembangan fitur-fitur terbaru juga terus dilakukan seiring berkembangnya kebutuhan siswa. Hal ini dilakukan untuk menggunakan seluruh kekuatan dan keunggulan produk ruangbelajar untuk memanfaatkan peluang di bidang layanan jasa bimbingan belajar.

B. SARAN

Dari hasil analisis dan kesimpulan diatas perlu kiranya penulis memberikan beberapa saran dan kritik kepada Ruangguru dengan tujuan agar lembaga bimbingan belajar lebih meningkatkan kualitas layanan pendidikan terutama dalam program bimbingan belajar *online* sebagai berikut:

1. siswa bisa selalu dibimbing di luar jam belajar

2. Pihak ruangguru lebih responsif ketika ada masalah dalam aplikasi seperti video belajar yang tidak bisa diputar

C. PENUTUP

Dengan memanjatkan rasa puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu wata'ala* yang telah memberikan rahmat, nikmat serta hidayahnya yang selalu mengiringi gerak langkah selama ini. *Alhamdulillah* penulis sudah berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini jauh dari kesempurnaan, maka penulis berharap adanya koreksi, saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi kita semua.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Aang, Muchamad Sopian. 2017. Perbandingan Situs Massively Open Online Course Indonesia Menggunakan Metode *Criteria to Assure Design Quality of MOOCS*. Skripsi., Institut Pertanian Bogor.
- Ainiyah, Zamrotul. 2015. Penggunaan Edmodo Sebagai Media Pembelajaran E-learning pada Mata Pelajaran Otomatisasi Perkantoran di SMKN 1 Surabaya. Skripsi., Universitas Negeri Surabaya.
- Andiri, Nurul. 2010. Analisis Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan di SDIT Bina Insani Semarang. Skripsi., Universitas Diponegoro Semarang.
- Alma, Buchari, Ratih Hurriyati. 2008. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia, Mira. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar. Skripsi., Universitas Diponegoro.
- Baturay, M.H. 2015. An Overview of The World of MOOCs. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 174 (2): 427.
- Belawati, Tian. 1999. Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Damanik, Marudur P. 2019. Massive Open Online Course Sebagai Media Pembelajaran di Era Industri 4.0. *Majalah Ilmiah Semi Populer* 15(2): 173.
- Damayanti, Tri, Made Yudhi Setiani, Boedhi Oetojo. 2007. E-Learning Pada Pendidikan Jarak Jauh: Konsep yang Mengubah Metode Pembelajaran di Perguruan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 08 (2): 99.
- Djunaidi, Much, Ahmad Kholif Alghofari, Dwi Apriyanti Rahayu. 2006. Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta* 5 (1): 25.

- Dwi, Setyawan Rizal. 2018. Pengembangan Massive Open Online Course Kewirausahaan pada Mahasiswa Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Malang. Skripsi., Universitas Negeri Malang.
- Emigawaty. 2017. Perancangan Arsitektur dan Purwarupa Model Pembelajaran Massive Open Online Course di Perguruan Tinggi menggunakan layanan Mobile. *Jurnal Data Manajemen dan Teknologi Informasi* 18 (1): 25.
- Gaebel, Michael. *Massive Open Online Course*, Makalah Presentasi pada Simposium European University Association pada Januari 2013 di Brussels, Belgia.
- Hastuti, Erni, Teddy Oswari. 2012. Metode Pembelajaran Bahasa Inggris Mandiri dengan Free Virtual Online Course. *Jurnal Universitas Gunadarma*. 5 (11): 20.
- Hernawati, Elis, Pramuko Aji. 2016. Perancangan dan Penerapan Konten *E-learning* Melalui *Learning Management System* dalam Meningkatkan Motivasi Belajar. *Journal of Information System Engineering and Business Intelligence* 2 (1): 24.
- Januar, Bintang Perdana Putra. 2017. Perbandingan MOOC Pemrograman Dalam dan Luar Negeri dari Kualitas Desain MOOC dan Fitur Pemrograman. Skripsi., Institut Pertanian Bogor.
- Juhana, Dudung, Ali Mulyawan. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekoomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9 (1): 3.
- Kasali, Rhenald. 2018. *The Great Shifting*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khafidz, Moch Fuad Raya. 2016. Analisis *Targetting Marketing* jasa Pendidikan. *Falasifa: Jurnal Studi Keislaman* 7 (1): 23.
- Krause, Steven D, Charles Lowe. 2014. Massive Open Online Course. *Free Paper Library of Congress Cataloging in Publicaton United States of America*.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Mulia, Bertha, Wibawa. Muhammad Fadhilah Aryanto. 2016. Optimalisasi Strategi Pemasaran Lembaga Bimbingan Belajar Bahasa Inggris Menggunakan Metode Education Service Quality. *Jurnal Manajemen*. 13 (1): 20.

- Mujib, Muhammad. 2013. Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Menengah Atas di Kota Yogyakarta. Skripsi., Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Munir. 2009. *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nur, Irfan, Halim. 2017. Penerapan Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis *Massive Open Online Course* di Universitas Ciputra *Entrepreneurship Online*. Skripsi., Universitas Negeri Semarang.
- Oka, Arya, Kade Tastra. 2015. *Massive Open Online Course: Web Pembelajaran Masa depan*. Yogyakarta: Teknosains.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 12.
- Pannen, Paulina. Kebijakan Pendidikan Jarak Jauh dan *E-learning* di Indonesia, Makalah pada Sosialisasi Kebijakan Kementerian Riset dan Teknologi dengan Tema Pendidikan Jarak Jauh tanggal 16 Mei 2019 di Yogyakarta.
- Purnomo, Wahyu. Massive Open Online Course berbasis Moodle Sebagai *Learning Management System*, Makalah pada Simposium Nasional Pengembang Teknologi Pembelajaran dengan Tema Teknologi Pembelajaran Sekarang dan Masa Depan tanggal 29-31 Maret 2016 di Jakarta.
- Rahardja, Untung, Qurotul Aini, Hani Dewi Ariessanti, Alfiah Khoirunisa. 2018. Pengaruh Gamifikasi Pada IDu Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa. *Nusantara Journal of Computer* 3 (2): 120.
- Rusman. 2009. Layanan Pembelajaran Berbasis E-learning. *Majalah Ilmiah Pembelajaran* 6 (2): 2.
- Satria, Novrian Perdana. 2015. Faktor-Faktor yang berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Memperoleh Pendidikan untuk Anak-Anak di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 21 (3): 289.
- Silvana, Hana, Yuniar Fajar. 2016. Analisis Pengguna Terhadap Sistem E-learning Berbasis *Massive Open Online Course* dalam Pemerataan Akses Pendidikan pada Jenjang Perguruan Tinggi. *Jurnal Educational Technology* 15 (2): 173.

- Stanton, J.M, Harkness. 2014. Got MOOC: labor costs for the development and delivery of an open online course. *Information Resources Management Journal* 27 (2): 14.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suti, Marus. 2011. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Era Otonomi Pendidikan. *Jurnal Media Edukasi Pendidikan Teknologi Kejuruan*. 3 (2): 5.
- Thahir, Andhi, Babay Hidriyanti 2014. Pengaruh Bimbingan Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa pondok pesantren Madrasah Aliyah Al-Utrujyiah Kota Karang. *Jurnal Bimbingan dan Konseling* 1 (2): 63.
- Veratania, Ika Rianto. 2011. Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan SMA Krista Mitra Semarang. Skripsi., Universitas Diponegoro Semarang.
- Yeny, Rosemeilia, Artati. 2007. Evaluasi Strategi Pemasaran Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Sutoyo Semarang. Tesis., Universitas Diponegoro Semarang.
- Yahya, Subhan Triwibawa. 2017. Analisis Penerapan E-learning Sebagai Strategi Pembelajaran di BRI Corporate University Regional Campus Yogyakarta. Tesis., Universitas Gadjah Mada.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA