

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan adopsi dan penggunaan teknologi digital dalam konteks individu, organisasi, dan masyarakat telah mengubah kehidupan manusia secara dramatis (Riedl et al., 2023). Upaya utama untuk meningkatkan kualitas Pendidikan melalui Teknologi informasi, ini adalah peristiwa penting dalam revolusi pendidikan melalui digitalisasi. Dalam hal ini, transformasi menjadi faktor penting strategi peningkatan kualitas Pendidikan dalam mencapai kesuksesan jangka panjang (Bilgiler et al., 2022). Bagi banyak organisasi, transformasi digital adalah prioritas strategis untuk memperbarui bisnis mereka dan tetap kompetitif (Bumann & Peter, n.d. 2019). Pergeseran ini melibatkan modernisasi kurikulum dengan memasukkan mata pelajaran yang beragam, merangkul teknologi, dan menumbuhkan keterampilan berpikir kritis (Nikmatullah, Wahyudin, & Fauzi, 2023). Transformasi ini bukan hanya upaya modernisasi, tetapi juga merupakan respons strategis terhadap kebutuhan siswa yang terus berkembang dan pasar kerja global. Dengan memastikan lulusannya berakar pada tradisi sekaligus dilengkapi dengan kompetensi modern (Budiharso et al., 2023).

Tantangan utama dari transformasi digital meliputi minimnya akses digital, kematangan digital lembaga sebelum dan sesudah implementasi, dan fakta bahwa strategi belum diterapkan (Koseda et al., 2024). Kelangkaan sumber daya dan rendahnya investasi dalam pelatihan guru berdampak pada penggunaan teknologi di sekolah lebih bersifat tidak beraturan dan main-main daripada benar-benar terintegrasi dalam praktik pedagogis untuk meningkatkan kualitas pembelajaran (Dias-Trindade & Moreira, 2023). Fenomena tersebut diperparah dengan kondisi sumber daya guru yang tidak kompeten khususnya pada aspek teknologi (Ismail et al., 2020). Rendahnya kompetensi guru perlu ditindaklanjuti oleh beberapa program yang dapat meningkatkan kompetensi guru dalam meningkatkan kualitas pembelajaran lembaga pendidikan (Hambali & Luthfi, 2017). Upaya untuk menciptakan guru yang melek digital harus dimulai dari desain program yang

kohesif, bukan melalui kursus “drive-by” yang mengintegrasikan teknologi (Keengwe & Onchwari, 2020).

Integrasi digital dan teknologi tidak hanya dapat menumbuhkan budaya terbuka yang dipenuhi dengan budaya yang beragam dan bersemangat, tetapi juga dapat menciptakan puncak budaya yang akan menunjukkan pemikiran yang mendalam dan ekspresi artistik yang luar biasa (Xiaojuan, 2023). Dalam proses digitalisasi, struktur pelatihan dan pengorganisasian proses pendidikan mengalami perubahan yang mendasar. Perubahan ini akan membutuhkan pemilihan konten untuk membuat kursus dan mengaturnya, serta mengelola lembaga pendidikan. Lingkungan pendidikan yang dihasilkan dapat diimplementasikan menurut beberapa algoritme, yang masing-masing memiliki prioritas keberadaan. Opsi yang paling signifikan termasuk penggunaan pengembangan sumber daya Internet khusus yang bebas biaya, serta platform berbayar untuk mengimplementasikan konten Pendidikan (Propósitos Y Representaciones ; Vasilyevich Lobanov et al., 2020).

Keuntungan utama digitalisasi dalam pendidikan berupa pendekatan individual kepada siswa melalui penggunaan kecerdasan buatan, pembentukan jalur pembelajaran pribadi, meningkatkan intensifikasi proses pendidikan dan minat siswa terhadapnya, meningkatkan kinerja akademik, membedakan bentuk bahan ajar dan kontrol pengetahuan, mengembangkan modal sosial dan budaya seorang individu (Elena V. Florona, 2020). Fenomena pembelajaran daring selama pandemi COVID-19 memberikan hasil uji coba adopsi teknologi pendidikan untuk pedagogi sains dan dapat menjadi pembuka mata bagi para pemangku kepentingan pendidikan mengenai kelemahan seperti konektivitas jaringan yang buruk, dan kurangnya keahlian para pengajar terkait dengan penggunaan teknologi Pendidikan (Ojetunde & Ramnarain, 2023). Para pemangku kepentingan dalam pendidikan harus mencoba untuk menyeimbangkan antara teknologi pendidikan yang sesuai untuk pedagogi sains dan teknologi pendidikan yang sedang berkembang, karena terlalu tergesa-gesa dapat menyebabkan hilangnya keefektifan dan terlalu terlindung (berlama-lama) dapat menyebabkan keterbelakangan (Ojetunde & Ramnarain, 2023).

Jika dilihat dari perspektif SDM, ada beberapa tahapan dalam melakukan transformasi, diantaranya adalah aktivitas SDM seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan evaluasi kerja, dimana dengan memanfaatkan teknologi akan memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan strategis. Selain itu, perilaku yang dibutuhkan dalam tahap transformasi adalah berpikir kreatif, inovatif, dan berkolaborasi dengan institusi masyarakat dimana perilaku ini mendukung proses perubahan (Yuwanda et al., 2023). Transformasi digital merupakan tantangan sistem inovatif yang membutuhkan serangkaian tindakan strategis yang dinamai "budaya dan keterampilan", hal ini mencakup tiga bidang tindakan strategis sebagai berikut: pendidikan digital, talenta, dan budaya digital (Brunetti et al., 2020).

Kalangan bisnis dan akademisi sepakat akan pengaruh signifikan dari digitalisasi terhadap dunia bisnis. Oleh karena itu, transformasi digital merupakan isu yang sangat penting. Meskipun para peneliti menggarisbawahi bahwa pergerakan menuju digitalisasi merupakan tantangan yang memengaruhi berbagai dimensi, penelitian hingga saat ini sebagian besar berfokus pada aspek teknologi dan organisasi dari digitalisasi. Akibatnya, terdapat kesenjangan dalam transformasi digital terkait peran sumber daya manusia dan kompetensi karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi intrapreneurial bersifat dinamis. Berdasarkan perjalanan intrapreneurial, kompetensi karyawan berfungsi sebagai pemicu untuk mencapai tingkat transformasi digital berikutnya. Dengan demikian, kompetensi karyawan sangat penting dalam memungkinkan transformasi organisasi menuju digitalisasi (Blanka et al., 2022).

Praktik penggunaan TIK dalam pendidikan tidak dapat dipandang sebelah mata oleh masyarakat karena pendekatan modern ini memiliki tujuan untuk bentuk pengajaran dan pembelajaran yang cepat dan mudah sejalan dengan globalisasi (Lubis et al., 2018). Kebutuhan digital di era disrupsi dapat memudahkan siswa dalam mengakses informasi dan pengetahuan. Perubahan dalam pendidikan akan dikaji, terutama media pengajaran, metode pengajaran, dan kurikulum pendidikan di era digital (Nikmatullah, Wahyudin, Tarihoran, et al., 2023). Praktik penggunaan TIK dalam pendidikan diperlukan untuk mengajar siswa di kelas serta untuk menjaga interaksi antara konsep yang disajikan dengan masalah-masalah

kehidupan nyata, mendorong pengembangan keterampilan berpikir siswa (Lubis et al., 2018).

Berdasarkan Neraca Pendidikan Daerah diperoleh bahwa nilai rata-rata UKG Provinsi Aceh adalah 48,33 pada tahun 2018 dan naik sedikit tahun 2019 menjadi 51,05. Hasil Uji Kompetensi Guru Aceh berada pada peringkat ketiga paling bawah pada 2018, dengan skala nilai 48.33 dari skala nasional (56,69) meskipun kualifikasi akademik guru Aceh sudah mencapai angka 88.65 secara rata-rata ditinjau dari tiap jenjang. Dan yang paling rendah adalah pada jenjang SD dengan capaian sebesar 46,23 pada tahun 2018 (Yulaika Ernawati et al., 2019). Nilai UKG Aceh tahun 2019 untuk satuan SD, SMP, SMA, SMK dengan penilaian pedagogik, dan profesional memiliki rata-rata 48.33, dimana SD memiliki nilai 46.23, SMP memiliki nilai 49.12, SMA memiliki nilai 51.05, SMK memiliki nilai 51,88, Pedagogik memiliki nilai 46.37 dan Profesional memiliki nilai 49.17 (Yulaika Ernawati et al., 2019).

Data tersebut menunjukkan bahwa guru belum sepenuhnya menguasai kompetensi sebagaimana yang di amanahkan dalam permendiknas nomor 16 tahun 2007 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru, hal ini mengindikasikan bahwa: pertama, guru belum menguasai materi ajar yang diampu sesuai dengan tuntutan kurikulum. Kedua, guru belum mampu mengembangkan materi pelajaran secara kreatif dan inovatif sehingga dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas dan mendalam bagi peserta didik. Ketiga, guru belum melakukan pengembangan keprofesionalan secara berkelanjutan, dan keempat, guru juga belum mampu dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam proses pembelajaran maupun pengembangan diri (Yusransal et al., 2023).

Guru semakin diharapkan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam berbagai aspek pekerjaan mereka, termasuk praktik mengajar, penilaian siswa, interaksi dengan siswa dan orang tua, serta pengembangan profesional yang berkelanjutan, namun masih belum ada dukungan yang konsisten untuk menggunakan teknologi digital secara efektif di ruang kelas. Dalam banyak kasus, para guru melaporkan bahwa mereka merasa tidak percaya diri dalam

mengintegrasikan TIK ke dalam praktik mengajar mereka (Global Education Monitoring Report Team, 2023a). Di sekolah-sekolah di Indonesia, guru-guru yang lebih tua juga kesulitan untuk mengimbangi perkembangan pesat TIK, yang menghambat kemampuan mereka untuk secara efektif memanfaatkan berbagai alat bantu untuk meningkatkan metode pengajaran mereka (Miskiah et al., 2019).

Sebelum pandemi, ada anggapan yang dipegang secara luas bahwa teknologi akan merevolusi bidang pendidikan. Misalnya, teknologi umumnya diyakini akan mengubah cara mengajar guru, tetapi kenyataannya tidak semua guru sama antusiasnya dalam menggunakan teknologi sebagai bagian dari pengajaran mereka. Beberapa guru mungkin lebih terbuka untuk menggunakan solusi digital, namun ada juga guru yang memiliki tingkat resistensi yang lebih tinggi terhadap integrasi teknologi. Pandemi virus corona (COVID-19) mengungkapkan bagaimana integrasi teknologi yang buruk telah menyebabkan hilangnya pembelajaran secara luas-sebuah tren yang diperburuk dengan adanya keterbatasan pengajaran tatap muka karena penutupan sekolah (Tracy Wilichowski & Cristobal Cobo, 2021).

Sebagai tenaga pendidik di sekolah, guru diharapkan dapat meningkatkan proses pembelajaran yang lebih efektif dan efisien, memiliki inovasi dan kreatifitas dalam pelaksanaan pembelajaran, serta memiliki kompetensi yang baik. Harapannya dengan adanya peningkatan kinerja guru di sekolah, tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik (Rahmatullah, 2016). Untuk bertransformasi menjadi organisasi digital, kompetensi digital dari seluruh karyawan dalam organisasi merupakan isu penting. Mengembangkan kompetensi digital individu dan tim sebagai aktor dalam arsitektur berorientasi aktor sangat dibutuhkan, Kompetensi digital tidak hanya terkait dengan keterampilan digital, tetapi juga mencakup aspek psiko aspek sosial seperti kriteria kelas dunia untuk organisasi bandara (N. Saputra & Saputra, 2020). Para pendidik didorong untuk meningkatkan pengalaman belajar mengajar dengan menggabungkan alat digital, sumber daya multimedia, dan platform online. Pergeseran menuju pengembangan siswa yang komprehensif ini memprioritaskan pertumbuhan jangka panjang daripada target tahunan. Strategi ini memungkinkan sekolah untuk bekerja secara efektif untuk mencapai hasil

pembelajaran yang diinginkan (Global Education Monitoring Report Team, 2023b).

Peningkatan kompetensi individu dipengaruhi oleh pembentukan budaya (Popa et al., 2023). Dalam konteks penelitian diperlukan bangunan sistem terdiri dari sinergi antar komponen (pimpinan-guru-siswa) (Perawironegoro, 2017). Pembentukan budaya pendidikan yang holistik membutuhkan kerjasama setiap komponen untuk mendukung pertumbuhan siswa secara keseluruhan (Jones & Dexter, 2014). Guru dan lingkungan kerja memainkan peran penting dalam pengembangan “komunitas profesional” yang saling mendukung satu sama lain dalam rangka meningkatkan pengajaran, ketika administrator sekolah dan guru berkolaborasi, hubungan kerja guru-guru diperkuat maka prestasi siswa akan meningkat (Kilag et al., 2023).

Sepanjang abad ke-20, teknologi analog, audiovisual, digital, munculnya internet, dan dengan teknologi jaringan telah mengubah pendidikan. Praktik pedagogis berevolusi untuk mendorong siswa menganalisis, mengkritik, "learning by doing", bereksperimen, dan membangun pengetahuan mereka sendiri (Dias-Trindade & Moreira, 2023). Meskipun pengenalan pedagogis teknologi dalam pendidikan berjalan lambat, dan sangat sedikit yang terkait dengan praktik-praktik inovatif, sebagian besar merupakan hasil dari persiapan pedagogis yang baru untuk penggunaan teknologi di ruang kelas, terdapat pengembangan proyek yang berkelanjutan, terutama sejak tahun 1980-an dan seterusnya, yang bertujuan untuk mendorong proses belajar-mengajar yang diperkaya dengan teknologi secara umum dan dengan teknologi digital (Dias-Trindade et al., 2021). Realitas pendidikan modern mengharuskan adanya pergeseran ke tingkat yang lebih tinggi, serta pelatihan pedagogis untuk guru masa depan. Telaah terhadap publikasi dari berbagai organisasi tentang kompetensi utama mengungkapkan kompetensi utama guru sebagai berikut: komunikasi, budaya, informasi, intelektual, dan pedagogi. Semuanya saling berkaitan dan saling melengkapi (Mirzagitova & Akhmetov, 2015).

Banyak negara di Asia Tenggara yang telah mencoba mengintegrasikan teknologi ke dalam proses belajar mengajar, meskipun masih dalam taraf yang

terbatas. Integrasi teknologi yang berhasil perlu didukung oleh keselarasan pedagogis yang kuat, kontekstualisasi, dan dukungan guru. Namun, terlepas dari potensinya untuk meningkatkan pengajaran dan pembelajaran, penggunaan teknologi juga disertai dengan risiko meningkatnya gangguan dan ketidakterlibatan siswa. Banyak produk dan platform teknologi yang dikembangkan oleh para pelaku teknologi pendidikan komersial, yang membawa tantangan tersendiri. Dan bukti dampaknya terhadap hasil pembelajaran masih terbatas. Yang paling dibutuhkan adalah penelitian berskala besar yang secara sistematis mengeksplorasi bagaimana teknologi dapat memfasilitasi pembelajaran dengan cara yang berkelanjutan dan dalam konteks yang beragam (Global Education Monitoring Report Team, 2023a).

Teknologi secara bertahap mengubah profesi guru di Asia Tenggara, mengharuskan para guru untuk menyesuaikan pedagogi mereka dan lebih banyak berinteraksi dengan siswa dan orang tua. Pandemi COVID-19 semakin mempercepat transformasi ini. Namun, masih banyak guru yang tidak memiliki akses terhadap teknologi dan infrastruktur serta tidak percaya diri dalam menggunakan TIK dalam pengajaran mereka. Dengan melibatkan guru sejak awal dan mempertimbangkan pengalaman mereka, kebijakan dapat dirancang dengan lebih baik untuk memenuhi kebutuhan mereka dan meningkatkan penerimaan mereka terhadap teknologi. Pengembangan profesionalisme guru yang berkelanjutan di sekolah juga penting untuk membangun keterampilan dan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi digital. Idealnya, program-program ini harus memberikan pengalaman langsung dan mendorong guru untuk berbagi pengalaman dan praktik terbaik dengan rekan-rekan mereka (Global Education Monitoring Report Team, 2023a).

Dalam menghadapi evolusi teknologi yang saat ini terus mengalami inovasi dan memungkinkan pengembangan pedagogis yang memanfaatkan teknologi tersebut dan lingkungan digital yang sekarang semakin tersedia untuk semua orang, perlunya pemahaman secara efektif bagaimana interaksi tersebut dapat dipraktikkan dalam interaksi yang erat antara aktor manusia dan non-manusia untuk membangun pengetahuan (Dias-Trindade & Moreira, 2023). Mengintegrasikan pedagogi digital ke dalam program pelatihan prajabatan dapat



membantu guru meningkatkan keterampilan digital mereka. Sebuah studi terhadap 24 mahasiswa tingkat akhir di Malaysia menemukan bahwa mengenalkan mereka pada pedagogi digital sebagai bagian dari persiapan mereka meningkatkan pengetahuan teknologi, keterampilan, dan kemampuan mereka untuk memasukkan teknologi ke dalam praktik mengajar di masa depan (Sailin & Mahmor, 2018).

Memperkenalkan teknologi kepada guru cenderung menjadi langkah pertama dan "termudah". Namun, ketika teknologi baru diberikan dan guru tidak memahami cara menggunakannya secara efektif, mereka pasti akan skeptis terhadap potensinya untuk meningkatkan pengajaran mereka. Oleh karena itu, para pembuat kebijakan ditugaskan untuk mengembangkan keterampilan digital yang dibutuhkan untuk menggunakan teknologi secara efektif untuk meningkatkan peran guru, memberikan insentif kepada mereka untuk menggunakan keterampilan ini sebagai bagian dari praktik mereka, dan secara kritis menilai kapan, di mana, bagaimana, dan apakah modalitas pengajaran yang baru ini benar-benar efektif (dan jika tidak, ubahlah cara pengajarannya). Namun, keterampilan-keterampilan ini tidak dikembangkan secara terpisah atau hanya karena teknologinya tersedia. Ada beberapa faktor pendukung yang dapat membantu guru mengadopsi teknologi baru yang lebih dari sekadar mengganti buku catatan dengan tablet (Tracy Wilichowski & Cristobal Cobo, 2021).

Oleh karena itu, untuk digitalisasi yang sukses, tidak cukup hanya dengan menerjemahkan konten pendidikan ke dalam bentuk elektronik. Dalam hal ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baru hanyalah syarat awal untuk pengembangan pembelajaran digital lebih lanjut, yang kriteria penilaiannya akan kriteria penilaiannya adalah kemanfaatannya bagi siswa. Pada saat yang sama, inovasi yang diimplementasikan yang memberikan peningkatan kualitatif dalam efektivitas pemilihan konten dan pengembangan kursus pelatihan, serta perubahan organisasi dan struktural di sekolah akan memberikan manfaat nyata bagi siswa (Propósitos Y Representaciones ; Vasilyevich Lobanov et al., 2020).

Pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, banyak faktor dan variasi yang menyebabkannya menjadi masalah dari sudut pandang masyarakat. Kebutuhan masyarakat saat ini cenderung signifikan dengan



keinginan untuk pelayanan yang cepat dan tepat. Kualitas pelayanan tergantung dari cara pengelolaan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Masyarakat hanya menginginkan prosedur yang mudah, sederhana, dan tidak menyita banyak waktu (Hefniy & Fairus, 2019).

Penyediaan layanan pendidikan di sekolah menengah atas, khususnya di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kualitas dan efektivitas pengalaman pendidikan. Tantangan-tantangan ini mencakup berbagai bidang, termasuk pelaksanaan layanan konseling (Nur Sinan & Gültekin, 2018), penyampaian pendidikan agama (Mustafa & Tunru, 2022), penanganan gangguan kesehatan mental (A. Saputra & Fauzi, 2023), dan pemanfaatan metode pengajaran yang inovatif seperti strategi *flipped classroom* (Mulawarman et al., 2020). Selain itu, isu-isu terkait kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan sekolah (Laureta & Dioso, 2020), pengembangan program pendidikan kesehatan (Salfiyadi et al., 2023), dan keterlibatan pekerja sosial dalam menangani aspek psikososial dan kinerja akademik (Kanlaya, 2021) juga lazim terjadi di lingkungan pendidikan.

Kepuasan siswa sebagai pengguna jasa pendidikan sangat penting bagi kemajuan sebuah sekolah. Kepuasan siswa menjadi tonggak utama bagi keberlangsungan sekolah tersebut. Hal ini dikarenakan kepuasan siswa akan berdampak pada loyalitas mereka terhadap sekolah. Seorang siswa yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi sekolah, karena siswa akan bersedia mempromosikan sekolah kepada orang lain, memberikan umpan balik positif terhadap institusi pendidikan, mengurangi pengaruh persaingan dari sekolah lain (posisi tawar), serta meningkatkan citra positif sekolah tersebut (Amin, 2018).

Mengingat tantangan-tantangan tersebut, penting bagi lembaga pendidikan untuk mempertimbangkan faktor-faktor seperti budaya organisasi, kompetensi, dan motivasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan (Wati et al., 2021), serta kesiapan layanan konseling sekolah dalam menangani gejala psikologis siswa, terutama dalam konteks krisis seperti pandemi COVID-19 (Karaman et al., 2021). Selain itu, kesadaran orang tua mengenai layanan pendidikan (Hong et al., 2021) dan pentingnya manajemen pengalaman pelanggan dalam mendukung kualitas

sekolah (Managas et al., 2021) memainkan peran penting dalam membentuk lingkungan pendidikan secara keseluruhan.

Tantangan dalam menyediakan layanan pendidikan di sekolah menengah atas di Indonesia sangat erat kaitannya dengan transformasi digital yang sedang berlangsung dan kompetensi digital para guru sekolah menengah atas di Indonesia. Munculnya model pengajaran dan pembelajaran digital yang inovatif memiliki potensi untuk mengubah praktik pendidikan tradisional, menciptakan peluang bagi ruang kelas ramah lingkungan yang memenuhi kebutuhan guru dan siswa. Selain itu, pandemi COVID-19 telah mempercepat kebutuhan akan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pendidikan, dengan fokus untuk mendukung program pemerintah dan meningkatkan upaya pemulihan ekonomi (Broto Legowo & Sorongan, 2022).

Dalam konteks Sekolah di Indonesia, kesiapan untuk transformasi digital menjadi sangat penting, seperti yang disoroti oleh meningkatnya kesadaran akan pentingnya transformasi digital di lembaga pendidikan, terutama dalam menanggapi tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi (Aditya et al., 2022). Pergeseran ke arah digitalisasi ini mengharuskan dimasukkannya pendidikan literasi digital ke dalam kurikulum dari tingkat PAUD hingga perguruan tinggi, yang menekankan pentingnya mempersiapkan siswa dan guru untuk menghadapi masa depan yang digerakkan oleh digital (Valerii Muzykant et al., 2023).

Transformasi menuju pembelajaran jarak jauh digital, terutama selama pandemi, telah menjadi moda penyampaian pendidikan yang dominan di sekolah, menggarisbawahi pentingnya beradaptasi dengan platform digital untuk pengajaran dan pembelajaran yang efektif (Delcker & Ifenthaler, 2022). Selain itu, kesiapan sekolah menengah untuk transformasi digital, sebagaimana dibuktikan oleh studi di negara lain seperti Vietnam, menekankan dampak global digitalisasi terhadap organisasi sosial-ekonomi dan keharusan bagi lembaga pendidikan untuk merangkul teknologi digital (Nguyen et al., 2022).

Sejalan dengan itu, kompetensi digital guru sekolah menengah memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi pengajaran digital. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kompetensi dan sikap guru merupakan

prediktor utama kesiapan mereka untuk menerapkan pengajaran digital, yang menyoroti pentingnya meningkatkan keterampilan digital guru agar dapat mengintegrasikan teknologi secara efektif di dalam kelas (Galaraga & C. Alpuerto, 2022). Strategi untuk penilaian diri dan peningkatan kompetensi digital guru sangat penting untuk menavigasi lingkungan digital dan memastikan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas (Malykhin et al., 2020). Dalam situasi lingkungan internal maupun eksternal yang penuh dinamika maka lembaga pendidikan diwajibkan untuk mengembangkan manajemen organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat pada umumnya dan pengguna jasa pendidikan (siswa dan orangtua) pada khususnya. Mengingat keberadaan pendidikan sangat ditentukan oleh kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara memuaskan (Amrullah, 2019).

Di Indonesia, kebijakan digitalisasi sekolah dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menggarisbawahi komitmen negara untuk memajukan literasi dan kompetensi digital di kalangan guru dan siswa (Nurkolis et al., 2024). Penerapan kompetensi literasi digital di sekolah menengah atas di Jakarta semakin menekankan pentingnya membekali guru dengan pengetahuan dan keterampilan untuk memanfaatkan media digital secara efektif dalam pendidikan (Sinaga et al., 2021).

Tantangan dalam menyediakan layanan pendidikan di sekolah menengah atas di Indonesia terkait erat dengan transformasi digital yang sedang berlangsung dan kompetensi digital guru. Merangkul teknologi digital, meningkatkan keterampilan digital guru, dan menumbuhkan budaya literasi digital merupakan langkah penting untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang modern dan efektif yang memenuhi kebutuhan pelajar abad ke-21.

Berdasarkan temuan observasi sementara yang penulis lakukan di SMA Negeri 1 Kutacane yang sudah terakreditasi A di Kab. Aceh Tenggara menunjukkan bahwa, transformasi digital telah mengubah pemikiran para guru dan tenaga kependidikan tentang perlunya menyeimbangkan media pembelajaran berbasis teknologi dengan kompetensi digital dalam menyediakan pelayanan akademik yang

baik. Para guru meyakini bahwa sekolah dapat beradaptasi dengan perubahan zaman dengan menerapkan konsep digitalisasi pendidikan, hal ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana penunjang kebutuhan digital siswa, ketersediaan media pembelajaran digital, program kegiatan peningkatan kompetensi guru dan siswa dalam menggunakan perangkat digital, layanan pendidikan berbasis digital, serta penggunaan media digital sebagai alat promosi dan sosialisasi sekolah.

Peningkatan pelayanan akademik di SMA Negeri 1 Kutacane bukan tanpa hambatan, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, serta program yang telah direncanakan dan dijalankan nyatanya memiliki kendala kurangnya sumber daya manusia yang mendukung digitalisasi pendidikan sekolah. Hal ini tentunya sangat menarik untuk meneliti manajemen pelayanan akademik di SMA Negeri 1 Kutacane, mengingat sekolah tersebut memiliki peluang dan tantangan yang sama dengan sekolah-sekolah lain di Indonesia.

## **B. Kebaharuan Penelitian**

Penelitian tentang manajemen pelayanan akademik berbasis digital telah banyak dilakukan, beberapa penelitian telah dilakukan yang relevan dengan topik tersebut. Misalnya, penelitian oleh (Hariyadi, 2023) yang mengkaji transformasi digital di Madrasah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan di Kota Depok, serta penelitian oleh (Hasrianti & Hidayati, 2023) yang mengeksplorasi upaya pengembangan guru SMA swasta di Kota Kendari dalam menghadapi tantangan transformasi digital. Selain itu, penelitian oleh (Galaraga & C. Alpuerto, 2022) menyoroti pentingnya meningkatkan keterampilan digital guru agar dapat mengintegrasikan teknologi secara efektif di dalam kelas.

Penelitian ini memberikan wawasan tentang berbagai aspek transformasi digital dalam konteks layanan akademik, mulai dari peningkatan layanan pendidikan di Sekolah hingga adaptasi sekolah terhadap transformasi digital pasca pandemi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana penerapan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pendidikan, serta memperkuat kompetensi digital guru dan tenaga pendidik dalam menghadapi tantangan zaman yang terus berubah.

### **C. Fokus Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan yang terjadi pada penelitian ini, maka fokus masalah yang akan dikaji dan diteliti dalam tesis ini adalah. Bagaimana tahapan manajemen pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah, serta pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan perencanaan pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?
2. Bagaimana tahapan pengorganisasian pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?
3. Bagaimana tahapan implementasi pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?
4. Bagaimana tahapan monitoring dan evaluasi pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan yang sudah dirumuskan di atas, di antaranya:

1. Menganalisis tahapan perencanaan pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane.
2. Menganalisis tahapan pengorganisasian pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?
3. Menganalisis tahapan implementasi pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?
4. Menganalisis tahapan monitoring dan evaluasi pelayanan akademik berbasis digital di SMA Negeri 1 Kutacane?

### **F. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Kegunaan Penelitian:

1. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang manajemen pelayanan akademik berbasis digital di sekolah, sehingga dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana teknologi digunakan dan diintegrasikan dalam proses pembelajaran.
2. Hasil penelitian ini akan memberikan informasi yang berharga tentang implementasi pelayanan akademik dalam meningkatkan kompetensi digital guru, yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pengajaran.
3. Penelitian ini akan membantu mengevaluasi ketersediaan infrastruktur dan sumber daya digital di sekolah serta mengidentifikasi dampaknya terhadap upaya meningkatkan pelayanan akademik, yang dapat membantu dalam perencanaan pengembangan infrastruktur digital di masa depan.
4. Penelitian ini akan memberikan wawasan tentang strategi program pengembangan pelayanan akademik berbasis digital di sekolah melalui evaluasi dan pemantauan berkelanjutan, sehingga dapat membantu dalam penyesuaian dan perbaikan program agar lebih efektif dalam mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia melalui pendekatan serta metode-metode yang digunakan terutama dalam upaya menggali pendekatan-pendekatan baru dalam aspek transformasi digital pelayanan pendidikan dalam meningkatkan kompetensi digital guru di sekolah.

#### 2. Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengambilan keputusan khususnya sekolah di Kab. Aceh Tenggara dan umumnya lembaga pendidikan dalam pengembangan manajemen pelayanan akademik berbasis digital.

- b. Untuk penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bidang manajemen dalam meneliti tentang manajemen pelayanan akademik berbasis digital.
- c. Menambah pengetahuan, pengalaman dan pengembangan diri dalam penulisan karya ilmiah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN