

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Permasalahan

Semenjak merebaknya pandemi Covid-19 di Indonesia, pemerintah melalui Kemendikbud, menerapkan kebijakan belajar serta bekerja dari rumah sejak pertengahan Maret 2020. Semua jenjang pendidikan seolah “diharuskan” beradaptasi melaksanakan pembelajaran dari rumah secara *online* (dalam jaringan). “Berbagai perguruan tinggi yang termasuk zona merah, orange dan kuning tidak lagi diperkenankan melakukan pembelajaran tatap muka di kelas (*offline*). Data Kemendikbud menunjukkan sebesar 94% siswa belajar dari rumah, 6% di Zona Hijau boleh tatap muka”(Napitupulu, 2020).

Pembelajaran secara daring dianggap menjadi solusi terbaik terhadap kegiatan belajar mengajar di tengah pandemi Covid-19. Strategi belajar di rumah merupakan langkah kontrol yang berguna dalam mengurangi respon infeksi mahasiswa. Situasi yang tidak pernah terduga sebelumnya membuat setiap perguruan tinggi, orang tua, serta mahasiswa mengupayakan untuk kegiatan belajar tetap berjalan walaupun melalui pembelajaran daring. Kegiatan pembelajaran dari rumah atau belajar jarak jauh ini dalam istilah asingnya disebut dengan *distance learning*. Dalam berbagai penelitian lainnya juga dikenal dengan *online learning*, *e-learning (electronic learning)*. “Kini menjadi tantangan bagi dosen, mahasiswa yang mau tidak mau harus siap menghadapi *online learning* yang ada (Tîrziu & Vrabie, 2015)”. Perbedaan pembelajaran tatap muka di kelas dengan pembelajaran

dari rumah (pembelajaran jarak jauh) memberikan pengaruh berbeda dan cukup signifikan terhadap kepuasan belajar mahasiswa (Karwati, 2014).

Merujuk hal tersebut, perkuliahan daring sebagai implementasi dari proses belajar dari rumah sebenarnya telah lama dilakukan banyak perguruan tinggi termasuk di Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali. Namun di ITB Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali pembelajaran berbasis *online* ini dikombinasikan dengan pertemuan tatap muka. Pembelajaran *online* (*e-class*) kombinasikan di beberapa pertemuan dengan pelaksanaan pembelajaran tatap muka sesuai dengan kalender akademik. Dosen di lingkungan ITB STIKOM Bali telah menggunakan e-learning, baik dalam bentuk unggah dokumen materi perkuliahan, tugas, kuis, ujian, hingga forum diskusi. Pada kondisi pandemik saat ini penggunaan e-learning sebagai media untuk membagikan materi kuliah maupun pengumpulan tugas dan diskusi dianggap belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran, sehingga sejak diberlakukannya aturan belajar dari rumah, di ITB STIKOM Bali menggunakan media Ms.Teams sebagai sarana penunjang pembelajaran. Setiap pertemuan perkuliahan diwajibkan menggunakan media Ms.Teams untuk bertatap maya antara mahasiswa dengan dosen pengampu mata kuliah. Absensi dilakukan melalui sistem absensi *online* (*sinak*) yang diinputkan oleh dosen setiap pertemuan. Dalam hal membagikan materi, pengumpulan tugas, kuis, UTS maupun UAS dilaksanakan secara *online* melalui sistem *e-learning*. Berdasarkan kegiatan pembelajaran ini, Direktorat Penjaminan Mutu dan Pengawasan Internal sebenarnya telah melakukan evaluasi terkait proses pembelajaran dimana hasil yang didapat mahasiswa secara garis besar

mengungkapkan motivasi belajarnya kurang dengan sistem pembelajaran daring. Hasil evaluasi ini belum menunjukkan faktor-faktor secara spesifik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran sehingga perlu analisis mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran pada masa pandemi Covid-19.

Kepuasan mahasiswa dalam hal pembelajaran berkaitan dengan apa yang dirasakan mahasiswa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap pelayanan atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. Beberapa penelitian telah dilakukan terkait kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan secara *online* (daring) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan perlu dievaluasi dan menjadi faktor penting bagi pendidikan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan bagi mahasiswa (Lala & Marhalim, 2019). Lebih lanjut, penelitian terkait kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan secara *online* (daring) di masa pandemi covid-19 oleh Desrina Yusi Irawati dan Jonatan (2020) menunjukkan atribut yang diukur menghasilkan gap yang bernilai negatif. Hal ini berarti ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan *online*. Atribut dari pembelajaran *online* yang perlu diperbaiki secara prioritas adalah konsistensi dosen dalam memberikan kuliah secara baik, dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran, merespons dengan cepat dan efisien terkait kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran *online*, memotivasi dan mendorong mahasiswa agar belajar dengan baik selama proses pembelajaran *online*, dan memahami kesulitan mahasiswa selama proses pembelajaran *online* (Irawati & Jonatan, 2020).

Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui beberapa metode. Metode-metode yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan pendidikan adalah Topsis (Surya, 2018), *Quality Function Deployment* atau QFD (Pramasatya et al., 2017), Kano (I. G. N. S. Wijaya & Suwastika, 2017) dan Servqual (Nurdianti & Suhendra, 2019)

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. *Service Quality* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan gap analysis yang menggambarkan perbedaan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan. *Service Quality* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangibles*). Metode ini dapat digunakan dalam berbagai aspek pelayanan/jasa yang disediakan oleh suatu instansi, termasuk perguruan tinggi (Nurdianti & Suhendra, 2019). Indikator untuk mengukur dimensi *reliability* (kehandalan) dilihat dari kemampuan instansi dalam memberikan jasa atau produk yang dijanjikan dan dapat terpercaya. Selanjutnya untuk mengukur dimensi jaminan (*assurance*) dilihat dari kemampuan instansi dalam memberikan pengetahuan atau informasi produk dan jasa secara tepat, serta ditinjau pula etika dalam memberikan pelayanan, dan keterampilan menanamkan kepercayaan kepada konsumen/mahasiswa terhadap instansi. Indikator untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat dari respon atau kesigapan instansi dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan yang tanggap dan cepat. Indikator untuk mengukur dimensi empati (*emphaty*) dapat

dilihat dari bagaimana instansi memberikan perhatian kepada mahasiswa atau konsumen. Indikator untuk mengukur dimensi kemampuan fisik (*tangibles*) dapat dilihat dari penampilan fisik, media komunikasi yang digunakan dan hal lainnya yang bersifat fisik. Dengan demikian penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan persepsi kepuasan mahasiswa terkait sistem pembelajaran selama masa belajar di rumah ditinjau dari kualitas pelayanan, baik dari segi media pembelajaran yang digunakan maupun metode belajar yang digunakan, sehingga nantinya bisa memberikan hasil evaluasi untuk menentukan perbaikan-perbaikan sistem pembelajaran. Jika dikaitkan dengan keilmuan komputer, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam pengembangan teknologi pembelajaran berbasis komputer.

Berdasarkan uraian di atas, dipandang perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran *online* dimasa pandemi Covid-19 dengan menggunakan metode *Servqual*. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dalam pembelajaran *online* agar kepuasan mahasiswa tetap terjaga di masa pandemi COVID-19.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis situasi yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah penelitian, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut.

1. Perkuliahan secara daring memberikan dampak yang signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa dan kepuasan belajar mahasiswa. Ketersediaan sarana prasarana pembelajaran menjadi salah satu faktor penentu kepuasan

belajar. Mahasiswa yang lokasi rumahnya di daerah yang akses internetnya sulit menjadi salah satu faktor belum optimalnya pembelajaran daring.

2. Perkuliahan secara daring berpeluang menimbulkan hal-hal yang mempengaruhi proses belajar, seperti pemahaman tentang penggunaan teknologi informasi pada saat daring, penyerapan informasi berupa materi yang disampaikan pada saat proses belajar mengajar atau fleksibilitas waktu dalam proses belajar mengajar.
3. Penggunaan sumber belajar digital dalam pembelajaran daring belum optimal, sehingga berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran daring. Dosen belum sepenuhnya menggunakan variasi media dalam pembelajaran sehingga menimbulkan kejenuhan dalam pembelajaran daring.
4. Dalam proses perkuliahan secara daring, masih banyak dosen yang hanya menyampaikan materi menggunakan aplikasi *teleconference* tanpa adanya interaksi dengan mahasiswa, sehingga mengakibatkan kelas menjadi pasif.
5. Sampai saat ini, belum pernah dikaji faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan secara daring ditinjau dari *service quality* yaitu: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangibles*)

1.3 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup penelitian diuraikan sebagai berikut.

- 1) Penelitian ini dibatasi pada pengungkapan kepuasan mahasiswa mengikuti sistem perkuliahan pada masa pandemi Covid-19 dan variabel yang mempengaruhinya.
- 2) Pengkajian variabel yang berpengaruh pada kepuasan dibatasi pada variabel kualitas layanan (*serve quality*).
- 3) Dimensi variabel kualitas layanan dibatasi pada: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangibles*)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah yang dikaji sebagai berikut.

- 1) Apakah dimensi kehandalan dalam variabel kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?
- 2) Apakah dimensi daya tanggap dalam variabel kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?
- 3) Apakah dimensi *empati* dalam variabel kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?

- 4) Apakah dimensi bukti fisik dalam variabel kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?
- 5) Apakah dimensi *empati* dalam variabel kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?
- 6) Apakah dimensi-dimensi dalam variabel kualitas layanan secara simultan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?
- 7) Dimensi manakah dalam kualitas layanan yang paling dominan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji, tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui kontribusi dimensi *empati* dalam variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.
- 2) Untuk mengetahui kontribusi dimensi jaminan dalam variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.
- 3) Untuk mengetahui kontribusi dimensi daya tanggap dalam variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.

- 4) Untuk mengetahui kontribusi dimensi *empati* dalam variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.
- 5) Untuk mengetahui kontribusi dimensi bukti fisik dalam variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.
- 6) Untuk mengetahui dimensi-dimensi dalam variabel kualitas layanan yang secara simultan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.
- 7) Untuk mengetahui dimensi dalam kualitas layanan yang paling dominan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dari sisi akademik dan sisi praktis. Berikut manfaat dari penelitian ini.

1.6.1 Manfaat Teoretik

Penelitian ini dapat memberi informasi dan memperkaya kasanah ilmu dalam bidang pendidikan khususnya yang berkaitan tentang kepuasan mahasiswa dalam sistem perkuliahan pada masa Covid-19. Selain itu penelitian ini diharapkan menambah informasi terkait teori kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Servqual. *Service quality (Servqual)* yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Bagi pengembang

ilmu pengetahuan hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan acuan pengembangan teori-teori teknologi pendidikan serta ilmu komputer di bidang pendidikan.

1.6.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi dosen, hasil penelitian dapat memberikan informasi dan bahan masukan tentang kepuasan mahasiswa mengikuti pembelajaran pada masa Pandemi Covid-19, sehingga hal-hal yang menjadi kekurangan dalam proses pembelajaran ditinjau dari segi dosen bisa ditingkatkan.
- 2) Bagi ITB STIKOM Bali, hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan dalam menentukan kebijakan dalam memaksimalkan kebijakan pembelajaran daring. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran, dan juga memberikan kontribusi dalam membantu penilaian terhadap sistem kerja *e-learning*, serta mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh mahasiswa selama dirumah saja dalam melakukan perkuliahan secara daring (*online*) selama Covid-19.

1.7 Penjelasan Istilah

Berdasarkan fokus penelitian dan untuk menghindari perbedaan makna, berikut ditampilkan penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini:

- 1) Kualitas pelayanan merujuk kepada sejauh mana suatu instansi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang diukur dari aktivitas yang berkaitan dengan interaksi secara langsung antara orang dengan orang lain atau mesin secara fisik.

- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 4) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 6) Bukti fisik (*tangible*), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 7) Kepuasan mahasiswa adalah sebagai hasil keseluruhan dari mahasiswa dalam melakukan perkuliahan secara *online* dan bagaimana sistem pembelajaran yang digunakan serta bagaimana interaksi dosen dan mahasiswa dalam perkuliahan berlangsung.

1.8 Asumsi Penelitian

Skor kualitas pelayanan yang diperoleh diasumsikan mencerminkan persepsi mahasiswa dalam menggambarkan kualitas pelayanan pada sistem pembelajaran meliputi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) yang diukur menggunakan angket. Sedangkan skor kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap pengalaman mereka selama menyeman pendidikan berada di lembaga pendidikan, khususnya terkait sistem pembelajaran.

1.9 Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini dipublikasikan pada Jurnal Media Bina Ilmiah, terakreditasi Sinta 4 (<https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/403>).

