

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah karena pendidikan merupakan aspek penting dalam pembangunan nasional. Salah satu amanat yang tercantum dalam Peraturan Perundang - undangan Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah pemerintah negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik dikalangan nasional maupun internasional. Melalui pendidikan diharapkan pula dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia suatu negara sangat berkaitan dengan kualitas sistem pendidikan yang ada pada negara tersebut, karena pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peran sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Oleh karena itu, jika mutu sistem pendidikan dilaksanakan oleh suatu lembaga pendidikan sudah dengan baik, tentu diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik dan bermutu.

Sebagai upaya untuk mencapai keberhasilan pendidikan tentunya mutu pendidikan harus terus dijaga. Selaras dengan hal tersebut, dalam Peraturan

Menteri Pendidikan Nasional No. 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dikatakan bahwa tujuan akhir penjaminan mutu pendidikan adalah tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa sebagaimana dicita-citakan oleh pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dicapai melalui penerapan SPMP (Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan). Pendidikan yang diselenggarakan di Indonesia terdiri atas berbagai jenjang, yaitu pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi (UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional). Sebagaimana dalam Undang-undang Dikti pasal 52 menyatakan bahwa pendidikan tinggi yang bermutu merupakan pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif mengembangkan potensinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi masyarakat, bangsa, dan negara. Untuk mendapatkan pendidikan tinggi yang bermutu, pemerintah menyelenggarakan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi (SPM Dikti), salah satunya di Universitas Pendidikan Ganesha.

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Bali. Undiksha mempunyai komitmen yang tinggi di dalam menghasilkan pendidikan yang bermutu. Dalam mewujudkan hal tersebut, pihak Universitas membentuk UJM Undiksha (Unit Jaminan Mutu) yaitu unit yang dibentuk oleh rektor dan diberi tugas untuk

mengembangkan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) di tingkat Universitas. Pada hakikatnya mutu pembelajaran merupakan pedoman yang harus dipegang dosen dalam melaksanakan pembelajaran. Mutu pembelajaran dapat diperoleh dengan menyediakan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada mahasiswa. Dengan pelayanan yang baik proses pembelajaran dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Namun, melihat kondisi pandemi Covid-19 saat ini yang telah mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia tidak terkecuali aspek pendidikan menjadikan semua tatanan pendidikan mengalami perubahan. Dalam memutuskan mata rantai penyebaran Covid-19 pemerintah melakukan banyak pembatasan. Salah satunya melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, pemerintah telah melarang perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka (konvensional) dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring (Surat Edaran Kemendikbud Dikti No.3 Tahun 2020). Selaras dengan itu, Firman dan Rahayu (2020) mengatakan bahwa perguruan tinggi dituntut untuk dapat menyelenggarakan pembelajaran secara daring atau *online*.

Undiksha dengan cepat merespon intruksi pemerintah dengan mengeluarkan surat intruksi mengenai pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan Undiksha (Surat Intruksi Rektor Universitas Pendidikan Ganesha No.1 Tahun 2020). Pada surat intruksi tersebut terdapat 13 poin yang salah satunya anjuran untuk menerapkan pembelajaran daring. Bukan hanya Undiksha yang menerapkan pembelajaran daring tetapi ada sekitar 65 perguruan tinggi di Indonesia yang telah melaksanakan pembelajaran daring

dalam mengantisipasi penyebaran Covid-19 (CNN Indonesia, 2020). Jamaluddin, dkk (2020) menyatakan bahwa pembelajaran daring mempunyai kekuatan, tantangan, dan hambatan tersendiri. Kendati begitu, pandemi ini mengakselerasi pendidikan 4.0 yaitu sistem pembelajaran dilakukan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi atau pembelajaran dalam jaringan (daring).

Pembelajaran daring adalah pembelajaran yang mampu mempertemukan mahasiswa dan dosen untuk melaksanakan interaksi pembelajaran dengan bantuan internet (Kuntarto, 2017). Pembelajaran daring menekankan kepada mahasiswa untuk mengolah informasi yang disajikan dosen secara daring (Kuntarto, 2017). Pernyataan ini diperkuat oleh Yi Shun Wang, dkk (2007) menemukan bahwa pembelajaran daring efektif untuk mahasiswa tanpa melihat latar belakang mahasiswa. Dalam pembelajaran daring mahasiswa akan dituntut berperan aktif selama proses pembelajaran, keaktifan selama proses pembelajaran akan mampu meningkatkan hasil belajar mahasiswa (Prasetyo dan Chrisna, 2020).

Supaya terjadi pembelajaran yang ideal dalam pembelajaran daring ada beberapa hal yang harus dipersiapkan dan dilakukan terutama oleh para pendidik (Adisty, 2020) yaitu; (1) menggunakan *platform* pembelajaran daring yang tepat sesuai dengan siswa, (2) memberikan tugas atau evaluasi yang tidak memberatkan siswa tetapi sesuai dengan tujuan pembelajaran, (3) menentukan kembali capaian pembelajaran, (4) menentukan metode *platform* asesmen yang sesuai bagi setiap capaian pembelajaran, (5) memperhatikan waktu yang sesuai dengan tingkat kemampuan efektif dan kemampuan

metakognitif siswa, (6) selalu memberi motivasi kepada siswa agar semangat dalam belajar walaupun melalui pembelajaran jarak jauh, (7) selalu berkomunikasi dengan orang tua murid untuk mengetahui kendala yang dihadapi siswa selama melakukan pembelajaran di rumah/daring, (8) membuat tugas yang bersifat *open minded* atau tugas yang mengutamakan untuk mendorong siswa lebih banyak mengalami (berbuat atau mengamati), melakukan interaksi, komunikasi, dan ada umpan balik dalam mengonstruksi pengetahuan sehingga siswa dapat belajar secara bermakna.

Sejauh ini proses pembelajaran daring di Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha telah berusaha sebaik mungkin dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa selalu saja masih ada kekurangan dalam proses pembelajaran daring yang dilaksanakan di Program Studi S1 Pendidikan IPA, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada mahasiswa semester II, IV, dan VI Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha didapatkan bahwa beberapa mahasiswa masih mengeluhkan tugas yang diberikan dosen dirasa memberatkan mahasiswa, waktu pembelajaran yang seringkali melebihi jadwal pembelajaran, kurangnya motivasi yang diberikan dosen kepada mahasiswa saat pembelajaran daring berlangsung, mahasiswa yang cenderung sulit untuk menangkap dan memahami informasi yang disampaikan dosen selama proses pembelajaran daring, kurangnya dosen memberikan *feedback* di akhir pembelajaran, dan sulitnya akses jaringan internet bagi mahasiswa yang berada di pedesaan. Selaras dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Hutaeruk dan Ropinus (2020) mengungkapkan bahwa dosen tidak

maksimal memberikan penjelasan mengenai suatu topik perkuliahan kepada mahasiswa. Mahasiswa seringkali mengalami kebuntuan ketika mempelajari topik perkuliahan, namun mahasiswa hanya bisa bertanya melalui fitur chat atau komentar. Hutauruk dan Ropinus (2020) juga menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dosen kurang maksimal, kebanyakan dosen hanya memberikan daftar hadir untuk diisi, lalu membagikan bahan ajar/modul, kemudian menyuruh mahasiswa untuk belajar sendiri kemudian diberikan tugas untuk dikerjakan. Kendala yang juga dirasakan oleh mahasiswa yaitu besarnya pengeluaran untuk membeli kuota internet. Naserly (2020) menemukan bahwa penggunaan pembelajaran daring menggunakan *zoom cloud meeting* memiliki kelebihan dapat berinteraksi langsung antara mahasiswa dengan dosen serta bahan ajar tetapi memiliki kelemahan boros kuota dan kurang efektif apabila lebih dari 20 peserta didik.

Oleh sebab itu, penerapan pembelajaran daring harus tetap memperhatikan mutu dari pembelajaran daring itu sendiri. Meningkatkan dan memastikan mutu pembelajaran daring merupakan tuntutan dan kebutuhan institusi pendidikan tinggi agar praktik pembelajaran daring dapat berhasil dan memuaskan untuk mahasiswa (Masoumi & Lindstrom, 2012). Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan (Srinadi & Nilakusuma, 2008). Pelanggan yang dimaksud disini yaitu mahasiswa. Jadi, tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu tolak ukur mutu dalam pembelajaran daring. Tingkat kepuasan mahasiswa

pengguna pembelajaran daring bisa menunjukkan bahwa mahasiswa menikmati proses pembelajaran daring tersebut.

Kepuasan mahasiswa berkaitan dengan dosen menyampaikan perkuliahan, interaksi antara dosen dengan mahasiswa dan dengan layanan-layanan pendukung. Kepuasan mahasiswa merupakan esensial dalam TQM (*Total Quality Management*), oleh sebab itu sebuah perguruan tinggi harus mengidentifikasi kebutuhan para mahasiswa secara cermat dan berusaha memuaskan dengan memandang bahwa mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani (Margono, 2005). Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pembelajaran daring yaitu; Penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan terhadap proses pembelajaran daring ditinjau dari model regresinya (Hanna, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam menerima pembelajaran juga bervariasi. Tingkat kepuasan penerimaan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor kendala atas proses pembelajaran tersebut dan pemilihan *platform* belajar yang memiliki indikator menarik, kesederhanaan pemakaian, mudah dipahami, dan adanya peran dosen ketika pembelajaran daring berlangsung mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam belajar (Hanna, 2020).

Evaluasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring di masa pademi Covid-19 belum pernah dilakukan oleh dosen-dosen di Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiskha. Perubahan proses pembelajaran harus tetap memperhatikan mutu pembelajaran supaya capaian pembelajaran tetap bisa terpenuhi, tidak terkecuali dengan pembelajaran daring. Tidak

hanya itu, pengetahuan mengenai kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat antara lain kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai informan kepada dunia luar mengenai kualitas Program Studi S1 Pendidikan IPA, sehingga akan menarik masyarakat untuk memilih Program Studi S1 Pendidikan IPA sebagai jasa pendidikan. Jika jasa yang dialami mahasiswa berada dibawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan meraka tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami berada diatas jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa puas atau bahkan sangat puas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pademi Covid-19.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan telah melarang perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka (konvensional) dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara daring menyebabkan banyak mahasiswa yang mengeluhkan perubahan tersebut
2. Mahasiswa yang cenderung sulit untuk menangkap dan memahami informasi yang disampaikan dosen selama proses pembelajaran daring.

3. Dosen kurang memberikan *feedback* di akhir pembelajaran dan banyaknya tugas yang diberikan di akhir pembelajaran.
4. Waktu pembelajaran yang seringkali melebihi jadwal pembelajaran dan perbedaan waktu dengan tempat asal mahasiswa.
5. Sulitnya akses jaringan internet bagi mahasiswa yang berada di pedesaan ditambah lagi dengan banyaknya biaya yang dikeluarkan untuk membeli kuota internet saat pembelajaran daring.
6. Belum diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19.

1.3 Pembatasan masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, yang menjadi fokus penelitian yaitu belum diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Universitas Pendidikan Ganesha, Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha, dan dosen Pendidikan IPA.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19, sehingga nantinya dapat dicarikan solusi atau alternatif untuk mengatasi ketidakpuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Universitas Pendidikan Ganesha yaitu dapat dijadikan referensi maupun pertimbangan dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19.

2) Bagi Program Studi S1 Pendidikan IPA

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha yaitu dapat dijadikan bahan refleksi dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran daring Program Studi S1 Pendidikan IPA terhadap mahasiswanya.

3) Bagi dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA

Bagi dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan, meningkatkan proses belajar mengajar, serta mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.

