Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada awal tahun 2020, dunia digencarkan dengan virus baru asal Wuhan, Tiongkok bernama *Coronavirus disease* 2019 (COVID-19). Gejala umum dari infeksi virus COVID-19 ini adalah masalah pernafasan akut seperti demam, batuk dan sesak nafas (Tosepu et al., 2020). Virus COVID-19 ini menyebar secara luas di dunia yang membuat pada tanggal 11 Maret 2020, World Health Organization (WHO) secara resmi mendeklarasikan virus COVID-19 sebagai pandemi. Hal tersebut membuat seluruh dunia memfokuskan perhatiannya pada penanganan dan pencegahan penyebaran pandemi COVID-19. Seluruh industri terkena dampak dari COVID-19 ini, tidak terkecuali institusi pendidikan. Akibatnya, banyak sekolah di seluruh dunia secara perlahan mulai ditutup sebagai langkah untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19. Di Indonesia sendiri, melalui Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran COVID-19, Mendikbud Nadiem Makarim menghimbau seluruh siswa untuk belajar dari rumah atau secara *online*.

Pembelajaran *online* sudah berlangsung cukup lama, apalagi generasi masa kini, generasi Z sudah terpapar dunia digital sejak kecil (Francis & Hoefel, 2018). Generasi Z adalah orang yang lahir dari tahun 1995 hingga 2010 dan mereka sering disebut-sebut sebagai pengguna digital sejati. Akan tetapi, walaupun generasi ini sering terpapar teknologi, bukan berarti tidak ada gangguan yang dirasakan dari perubahan pembelajaran dari *offline* ke *online* ini. Hal tersebut dapat kita lihat dari data-data di bawah ini.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

JUMLAH MAHASISWA BARU MENURUT BENTUK PENDIDIKAN TIAP PROVINSI
NUMBER OF NEW ENTRANTS BASED ON FORM OF EDUCATION BY PROVINCE
STATUS / *STATUS* : SWASTA / *PRIVATE*
PERGURUAN TINGGI (PT) / *HIGHER EDUCATION (HE)*
TAHUN / *YEAR* : 2019

Provinsi *Province*	Universitas *University*	Institut *Institute*	Sekolah Tinggi *Sch.of High. Learning*	Akademi *Academy*	Akademi Komunitas *Community College*	Politeknik *Polytechnic*	Jumlah *Total*
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
D.K.I. Jakarta	122.444	11.058	24.145	5.255	-	2.930	165.832
Jawa Barat	85.552	6.280	44.739	5.634	398	6.095	148.698
Banten	44.446	618	9.737	855	-	586	56.242

Sumber : Kemendikbud, 2019

Gambar 1. 1 Jumlah Mahasiswa Pendidikan Tinggi Swasta Baru Tahun 2019

JUMLAH MAHASISWA BARU MENURUT BENTUK PERGURUAN TINGGI TIAP PROVINSI
NUMBER OF NEW ENTRANTS BASED ON FORM OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION BY PROVINCE
STATUS / *STATUS* : SWASTA / *PRIVATE*
PERGURUAN TINGGI (PT) / *HIGHER EDUCATION (HE)*
TAHUN / *YEAR* : 2020

Provinsi *Province*	Universitas *University*	Institut *Institute*	Sekolah Tinggi *Sch.of High.Learning*	Akademi *Academy*	Akademi Komunitas *Community College*	Politeknik *Polytechnic*	Jumlah *Total*
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
D.K.I. Jakarta	113.587	11.395	20.682	3.621	-	3.240	152.525
Jawa Barat	98.375	7.178	45.031	5.204	392	5.125	161.305
Banten	52.845	457	8.226	831	-	804	63.163

Sumber : Kemendikbud, 2020

Gambar 1. 2 Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Baru Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 1.1 dan Gambar 1.2, dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa baru di provinsi DKI Jakarta mengalami penurunan drastis dari 122.444 menjadi 113.587. Padahal jika kita lihat dari pertumbuhan penduduk, seharusnya dari tahun ke tahun terjadi peningkatan yang signifikan. Hal ini bisa kita lihat dari Gambar 1.3 yang memperlihatkan peningkatan signifikan antara tahun 2000 ke tahun 2010. Budi Djatmiko, Ketua Umum Asosiasi Perguruan Tinggi Swasta Indonesia (APTSI) menyampaikan bahwa penurunan jumlah pendaftar ini disebabkan oleh turunnya ekonomi masyarakat karena pandemi COVID-19. Rektor Universitas Pancasila, Wahono Sumaryono juga merasakan penurunan tersebut dari 144 mahasiswa baru dari total 844 pendaftar (Kompas, 2021). Melalui Kompas, Wahono mengatakan bahwa penurunan ini diprediksi dikarenakan pandemi COVID-19 yang menyebabkan penurunan daya beli masyarakat (Kompas, 2021).

Provinsi	Penduduk					
	1971	1980	1990	1995	2000	2010
Aceh	2 008 595	2 611 271	3 416 156	3 847 583	3 930 905	4 494 410
Sumatera Utara	6 621 831	8 360 894	10 256 027	11 114 667	11 649 655	12 982 204
Sumatera Barat	2 793 196	3 406 816	4 000 207	4 323 170	4 248 931	4 846 909
Riau	1 641 545	2 168 535	3 303 976	3 900 534	4 957 627	5 538 367
Jambi	1 006 084	1 445 994	2 020 568	2 369 959	2 413 846	3 092 265
Sumatera Selatan	3 440 573	4 629 801	6 313 074	7 207 545	6 899 675	7 450 394
Bengkulu	519 316	768 064	1 179 122	1 409 117	1 567 432	1 715 518
Lampung	2 777 008	4 624 785	6 017 573	6 657 759	6 741 439	7 608 405
Kepulauan Bangka Belitung	-	-	-	-	900 197	1 223 296
Kepulauan Riau	-	-	-	-	-	1 679 163
DKI Jakarta	4 579 303	6 503 449	8 259 266	9 112 652	8 389 443	9 607 787
Jawa Barat	21 623 529	27 453 525	35 384 352	39 206 787	35 729 537	43 053 732
Jawa Tengah	21 877 136	25 372 889	28 520 643	29 653 266	31 228 940	32 382 657
DI Yogyakarta	2 489 360	2 750 813	2 913 054	2 916 779	3 122 268	3 457 491
Jawa Timur	25 516 999	29 188 852	32 503 991	33 844 002	34 783 640	37 476 757
Banten	-	-	-	-	8 098 780	10 632 166

Sumber : BPS, 2020

Gambar 1. 3 Pertumbuhan Penduduk

Pergeseran yang mendadak ke digital tentunya memberikan tantangan bagi universitas untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah elemen krusial bagi semua lembaga pendidikan tinggi untuk memaksimalkan keuntungan mereka dengan menciptakan dan mempertahankan sikap dan niat perilaku mahasiswa (Shehzadi et al, 2020). Hal ini dikarenakan mahasiswa dianggap sebagai pelanggan, sedangkan karyawan sebagai pengajar (Pham et al, 2018). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Amir et al (2020) yang meneliti 301 mahasiswa kedokteran gigi di Universitas Indonesia yang memperlihatkan mayoritas mahasiswa lebih menyukai *classroom learning* daripada *distance learning*. Alawamleh, Al-Twait & Al-Saht (2020) juga mendukung hal ini dengan menemukan bahwa mayoritas dari 133 mahasiswa di American University

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

of Madaba lebih menyukai kelas di ruang kelas dan pemahaman mereka akan materi yang diajarkan secara online semakin buruk.

Berdasarkan hasil *in-depth-interview* terhadap mahasiswa perguruan tinggi di dari berbagai universitas di kawasan Jakarta dan Banten yang dilakukan penulis dengan variabel kepuasan mahasiswa, 9 dari 10 (90%) mengatakan bahwa mereka lebih menyukai pembelajaran *offline*. Alasan dari hal tersebut beragam, di mulai dari kemudahan untuk follow up untuk menghindari miskomunikasi, meningkatkan motivasi pribadi / belajar, serta faktor eksternal seperti kebutuhan untuk bertemu dengan teman, sedangkan 1 mahasiswa lebih memilih pembelajaran *online* dikarenakan fleksibilitas yang tidak mengharuskannya ke kampus. Berdasarkan hal tersebut, dapat kita simpulkan bahwa kepuasan mahasiswa tergolong cukup rendah.

Banyak penelitian yang telah dilakukan dalam melihat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Headar et al (2013) menemukan kualitas layanan elektronik, interaktivitas, kenyamanan, dan keakraban berhubungan positif terhadap kepuasan dan niat perilaku mahasiswa. Shehzadi et al (2020) juga menemukan bahwa *e-learning* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. *E-learning* yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa ini dibagi menjadi tiga komponen utama, yaitu teknologi informasi dan komunikasi, kualitas layanan elektronik, dan kualitas informasi elektronik (Shehzadi et al, 2020).

Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Al-Samarraie et al (2017) yang meneliti 38 mahasiswa pascasarjana di Malaysia menemukan kualitas informasi, kesesuaian tugas-teknologi, kualitas sistem, nilai utilitas dan kemudahan penggunaan adalah faktor utama untuk kepuasan berkelanjutan dengan layanan *e-learning* dengan kualitas informasi sebagai faktor yang paling signifikan. Pham et al (2019) mendukung hal ini dengan jumlah responden lebih besar, yaitu 1232 mahasiswa di Vietnam sebagai salah satu negara berkembang menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi *online* masih dalam tahap investasi yang membuat kualitas sistem *e-learning* menjadi sangat penting dalam kontribusi terhadap layanan *e-learning* secara keseluruhan yang berpengaruh positif pada loyalitas siswa.

Akan tetapi survei The Economist "Inclusive Internet Index 2020" memperlihatkan adanya kesenjangan konektivitas di seluruh Indonesia. Diukur di empat indeks, Indonesia mendapatkan peringkat 66 secara keseluruhan, 59 secara ketersediaan infrastruktur, 84 dalam keterjangkauan (biaya akses terhadap pendapatan dan tingkat persaingan di pasar internet), 56 dalam relevansi (keberadaan dan luasnya muatan bahasa darah dan isi yang relevan), serta 74 dalam kesiapan (kapasitas untuk mengakses internet, termasuk keterampilan, penerimaan budaya, dan kebijakan pendukung).

Sumber : PP IPNU, 2020

Gambar 1. 4 Efektifitas Perkuliahan Daring

Survei dari Pimpinan Pusat Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama juga memperlihatkan bagaimana pembelajaran digital kurang efektif dan 80,67% mahasiswa belum mendapatkan bantuan fasilitas pembelajaran digital. Hal ini tentunya menyebabkan gangguan-gangguan. Gangguan-gangguan yang dirasakan tersebut termasuk masalah koneksi internet, kurangnya interaksi, penilaian yang tidak dapat diandalkan, perilaku pengurus universitas terhadap pendidik, tidak dapat mencapai hasil belajar yang ditentukan, dan kurangnya motivasi siswa (Korkmaz dan Toraman, 2020). Hal ini memperlihatkan bagaimana e-learning mahasiswa belum cukup mumpuni.

Berdasarkan hasil *in-depth-interview* terhadap mahasiswa perguruan tinggi di dari berbagai universitas di kawasan Jakarta dan Banten yang dilakukan penulis dengan variabel *e-learning*, 7 dari 10 mahasiswa (70%) mengatakan bahwa platform *e-learning* masih sering memiliki beberapa kendala seperti *error* atau *down* dikarenakan banyaknya mahasiswa yang mengakses di saat yang bersamaan, *maintenance* dadakan yang waktunya terkadang kurang pas, serta notifikasi yang kadang tidak masuk ke *email*. 8 dari 10 (80%) juga merasakan bahwa kurangnya kualitas layanan dengan beragam alasan seperti gangguan sinyal dan sekitar, lamanya proses administrasi, dan bagaimana membingungkannya harus bertanya ke siapa, terkadang mahasiswa juga merasakan bahwa informasi satu dengan lainnya tidak sinkron. Berbeda dengan kualitas layanan, kualitas informasi memiliki jumlah proporsi yang sama, yaitu 5 dari 10 (50%) merasa kualitas informasi masih bisa ditingkatkan karena banyaknya informasi yang diberikan membuatnya kurang akurat dan jelas.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa kualitas layanan elektronik, dan kualitas informasi elektronik yang merupakan komponen *e-learning* belum mumpuni yang berpengaruh pada variabel kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, penulis menarik kesimpulan bahwa variabel *e-learning* berpengaruh pada variabel kepuasan mahasiswa di lembaga pendidikan tinggi kawasan Jakarta dan Banten. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menguji "Peran Pembelajaran Digital Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lembaga Pendidikan Tinggi Kawasan Jakarta dan Banten".

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Pandemi COVID-19 memberikan dampak pada setiap industri termasuk industri pendidikan yang membuat setiap universitas harus belajar secara *online*. Hal ini memberikan banyak dampak dan tantangan terutama pada kepuasan mahasiswa, seperti masalah kualitas layanan, kualitas informasi, dan juga masalah sistem *e-learning*. Beberapa penelitian mendapatkan bahwa mahasiswa kurang

puas dengan pembelajaran *online* dengan berbagai macam alasan seperti gangguan koneksi, kurang interaksi, kurangnya layanan administrasi, dan lain sebagainya. Melihat hal itu, peneliti menyusun permasalahan tersebut menjadi beberapa pertanyaan, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan elektronik berpengaruh pada *e-learning* mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten?
2. Apakah kualitas informasi elektronik berpengaruh pada *e-learning* mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten?
3. Apakah *e-learning* mahasiswa berpengaruh pada kepuasan mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap *e-learning* mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten.
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi elektronik terhadap *e-learning* mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten.
3. Mengetahui pengaruh *e-learning* mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan tentang pengaruh *e-service quality, e-information quality, e-learning of students* terhadap *student satisfaction* dan menjadi landasan serta masukan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis berhadap penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis dalam memberikan gambaran, pandangan, informasi, serta saran bagi institusi pendidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.5 Batasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan dengan mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten sebagai objek penelitian.
2. Responden dari penelitian ini merupakan mahasiswa aktif yang terlibat dalam proses pembelajaran digital (*e-learning*).
3. Penelitian dilakukan saat pandemi COVID-19 berlangsung di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disajikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN. Di bab ini, terdiri dari penjelasan latar belakang masalah yang menampilkan fenomena dan landasan pemikiran secara garis besar yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini. Perumusan masalah dan pertanyaan penelitian mengenai pernyataan dan pertanyaan yang menjadi acuan dalam penelitian. Tujuan penelitian berisi hal yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian. Manfaat penelitian memberikan gambaran mengenai dampak dari penelitian ini. Terakhir, sistematika penulisan memberikan uraikan mengenai ringkasan materi yang dibahas di setiap bab.

BAB II : LANDASAN TEORI. Bab ini berisi uraian teori-teori dan jurnal-jurnal yang digunakan penelitian ini yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi, kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi elektronik sebagai dimensi dari *e-learning*. Tidak hanya itu, terdapat teori dan jurnal yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa sebagai acuan penelitian dari variabel yang dibahas, penelitian terdahulu, model penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN. Pada bab ini, terdapat penguraian mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten sebagai variabel penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN. Bab ini menjelaskan tentang analisis data penelitian dan pembahasannya dari kuesioner yang telah disebarkan kepada mahasiswa kawasan Jakarta dan Banten. Hasil penelitian akan mengungkapkan interpretasi analisis data penelitian tentang pengaruh pembelajaran digital terhadap kepuasan mahasiswa di lembaga pendidikan tinggi kawasan Jakarta dan Banten.

BAB V : PENUTUP. Bab ini terdiri dari kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran bagi institusi dan peneliti selanjutnya.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA