



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.

. BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data penulis yang berjudul “Peran Pembelajaran Digital Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lembaga Pendidikan Tinggi Kawasan Jakarta dan Banten”, peneliti menyimpulkan:

1. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner *main test*, mayoritas responden pada penelitian ini adalah:
 - a. Berjenis kelamin perempuan sebanyak 59,2% atau 84 responden.
 - b. Berada pada rentang usia 19-21 tahun sebanyak 128 responden atau setara dengan 90,1%.
 - c. Berkuliah di Universitas Multimedia Nusantara sebanyak 99 responden atau 69,7%.
 - d. Fakultas Bisnis sebanyak 88 responden atau setara dengan 62% dari total keseluruhan responden.
 - e. Status kemahasiswaan responden adalah mahasiswa tahun keempat sebanyak 72 responden atau setara 50,7%.
 - f. Memiliki kelas online 3 atau lebih sebanyak 63 responden atau setara 44,4%.
2. Berdasarkan hasil penelitian dari hipotesis penelitian, ditemukan:
 - a. H1 : *E-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-learning students*. Hal tersebut dilihat dari nilai standar koefisien yang positif sebesar 0,742. P-Value sebesar 0,000 juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antar variabel.
 - b. H2 : *E-information quality* berpengaruh positif terhadap *e-learning students*. Hal tersebut dilihat dari nilai standar koefisien yang positif sebesar 0,630. P-Value sebesar 0,000 juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antar variabel.

- c. H3 : *E-learning students* berpengaruh positif terhadap *student satisfaction*. Hal tersebut dilihat dari nilai standar koefisien yang positif sebesar 0,798. P-Value sebesar 0,000 juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antar variabel.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Lembaga Pendidikan Tinggi

Berikut adalah beberapa saran yang dapat penulis berikan untuk lembaga pendidikan tinggi:

1. Pada variabel *e-service quality*, indikator ESQ_SA3 dalam dimensi *system availability* “Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya tidak macet, *crash* maupun *freeze* saat digunakan” memiliki *mean* terkecil, yaitu sebesar 3,63. Hal itu sejalan dengan hasil *in depth interview* yang dilakukan penulis bahwa mahasiswa merasa platform yang disediakan kampus kadang *error* atau *down* karena *overloaded* atau bahkan *maintenance* yang dilakukan secara mendadak.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan performa kualitas dari layanan atau *e-service quality*, lembaga pendidikan tinggi atau universitas dapat melakukan *Total Quality Management model* yang diberikan oleh Wirtz & Lovelock (2016), yaitu:

- 1) *Determine priority processes for improvement and redesign*

Universitas perlu menghitung frekuensi setiap keluhan untuk mengidentifikasi skala prioritas perbaikan.

- 2) *Set targets for customer satisfaction, defects, cycle-time and productivity improvement*

Pertama, universitas perlu menentukan target kinerja mereka. Apakah menjadi universitas kelas dunia, dan lain sebagainya. Lalu universitas bisa melakukan *benchmark* kepada pesaing sesuai

dengan target universitas. Jika universitas mengincar untuk menjadi universitas kelas dunia, universitas bisa melakukan *benchmark* pada universitas-universitas kelas dunia.

3) *Identify key elements of quality*

Universitas bisa melihat setiap proses yang dilewati oleh pelanggan, baik sebelum melakukan pembayaran untuk kelas *online*, pertemuan dengan pelayanan universitas, dan setelah pertemuan layanan tersebut. Sebelum pertemuan berarti calon pelanggan memerlukan informasi dan akan mengeksplorasi pilihan-pilihan yang ada. Informasi ini bisa didapatkan dari universitas itu sendiri, maupun pembicaraan mulut ke mulut dari pengalaman mahasiswa sebelumnya. Oleh karena itu, universitas perlu menyediakan layanan yang bisa memberikan tempat untuk alumni untuk berbicara mengenai pengalamannya, serta mensupervisi *review online* yang ada, baik apakah pembelajaran *online* di universitas dapat mudah di akses dan cepat, fungsi teknisnya dapat digunakan dengan baik, janji-janji yang dipaparkan dapat dipenuhi, maupun aman. Universitas juga dapat menentukan kualitas layanan melalui *focus group discussion*, analisis konten pujian dan keluhan.

4) *Assess process performance*

Universitas perlu mengumpulkan data-data berapa lama waktu tunggu pelanggan, dan lain sebagainya. Salah satu contohnya adalah waktu permintaan transkrip nilai. Menurut beberapa mahasiswa yang menjadi narasumber dalam *in depth interview*, mereka mendapatkan bahwa waktu yang dijanjikan dengan waktu yang dibutuhkan untuk mereka mendapatkan layanan tersebut berbeda yang menimbulkan ketidakpuasan. Universitas juga dapat survei kepuasan pelanggan khusus untuk proses, serta mewawancarai karyawan garis depan untuk mendapatkan pandangan lebih apa yang berhasil, apa yang tidak, dan apa yang perlu perbaikan segera.

5) *Identify performance shortfalls and quality gaps*

Universitas perlu mengidentifikasi kekurangan dan kesenjangan kualitas dengan memetakan kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap kinerja proses dan menghitung frekuensi kegagalan layanan atau keluhan untuk memahami di mana tepatnya proses layanan gagal.

6) *Identify root causes of gaps*

Untuk mengidentifikasi akar penyebab kesenjangan, diperlukan untuk menggunakan *GAPS model* untuk menangkap semua kemungkinan sumber kesenjangan dalam persepsi kualitas layanan pelanggan, baik kesenjangan pengetahuan, kesenjangan kebijakan, kesenjangan pengiriman, kesenjangan komunikasi, kesenjangan persepsi, dan kesenjangan kualitas layanan. Selain itu, perusahaan juga dapat menggunakan alat-alat, seperti *Pareto charts* dan *Fishbone diagrams*.

7) *Improve process performance*

Untuk meningkatkan performa proses layanan, perusahaan dapat menggunakan *GAPS model* untuk menutup semua kesenjangan. Untuk menutup kesenjangan pengetahuan, universitas bisa meningkatkan interaksi antara mahasiswa dan manajemen (misalnya melalui program sehari di lapangan), serta meningkatkan komunikasi ke atas dengan memfasilitasi dan mendorong komunikasi karyawan garis depan dan manajemen. Selanjutnya untuk kesenjangan kebijakan, universitas bisa menggunakan proses yang sistematis dan mendesain ulang produk dan proses layanan pelanggan, menstandarisasikan proses untuk memastikan konsistensi, serta memastikan semua karyawan memahami dan menerima tujuan dan standar tersebut. Ketiga, kesenjangan penyampaian, universitas dapat meningkatkan rekrutmen dengan fokus kesesuaian karyawan dengan pekerjaan, melatih karyawan

tentang keterampilan yang diperlukan, memperjelas peran karyawan dan kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan, serta mengukur kinerja dan memberikan umpan balik secara teratur dan menghargai kinerja tim layanan mahasiswa. Universitas juga bisa menggunakan bantuan teknologi dan peralatan lainnya yang tepat. Keempat, kesenjangan komunikasi, universitas perlu memastikan konten komunikasi realistis dengan mencari masukan dari karyawan garis depan, menyelaraskan insentif untuk tim penjualan dan tim penyampaian layanan. Kelima, kesenjangan persepsi, universitas bisa mengembangkan lingkungan layanan dan bukti fisik yang konsisten, memberi tahu pelanggan selama penyampaian layanan tentang apa yang sedang dilakukan, serta memberikan pembekalan setelah pengiriman pelayanan. Terakhir, untuk mengatasi keluhan, universitas juga bisa menggunakan alat *customer service design and redesign*, serta merencanakan pemulihan layanan untuk titik kegagalan yang tidak dapat dirancang dari sistem.

8) *Control*

Setelah mendesain ulang, universitas perlu memantau kinerja yang telah didesain ulang menggunakan langkah-langkah operasional dan umpan balik pelanggan.

9) *Start over*

Terakhir, perlu diciptakannya budaya *customer centric*, perbaikan proses, dan terus menerus bekerja untuk mendesain ulang proses layanan pelanggan, dan menjadi *customer-driven learning organization*.

Untuk meningkatkan dimensi *system availability* yang menjadi dimensi paling signifikan dengan indikator ESQ_SA3 “Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya tidak macet, *crash* maupun *freeze* saat digunakan” menjadi indikator yang paling signifikan dan sejalan

dengan hasil *in depth interview* yang dilakukan penulis bahwa mahasiswa merasa platform yang disediakan kampus kadang *error* atau *down* karena *overloaded* atau bahkan *maintenance* yang dilakukan secara mendadak. Hal ini didukung penelitian Amir et al (2020) yang mengatakan bahwa mahasiswa kurang menyukai pembelajaran jarak jauh karena kendala seperti koneksi internet, masalah finansial, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, universitas perlu bekerja sama dengan provider internet dan memberikan subsidi baik dalam bentuk kuota internet maupun subsidi lain yang bisa membantu masalah finansial mahasiswa. Selain itu, universitas perlu terus melakukan *upgrade* secara berkala di luar waktu kelas mahasiswa untuk menghindari platform pembelajaran macet, *crash* maupun *freeze* saat digunakan.

2. Pada variabel *e-information quality*, indikator EIQ3 “Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya menyediakan informasi *real-time*” memiliki *mean* terkecil, yaitu sebesar 4,02. Berdasarkan dari hasil *in depth interview* yang dilakukan penulis, mahasiswa merasa informasi terkadang tidak sinkron dan terlalu banyaknya platform dan informasi yang diberikan yang membuat mahasiswa bingung informasi mana yang akurat.

Oleh karena itu, untuk mengembangkan *e-information quality* menurut Burgin (2019) adalah dengan cara:

- 1) Menetapkan tujuan khusus untuk kebutuhan dalam hal tujuan, perspektif, dan lingkungan

Dalam kasus ini, berdasarkan *in depth interview* di mana terdapat berbagai kendala seperti informasi yang tidak sinkron, informasi yang terlalu banyak dan banyaknya aplikasi atau platform yang digunakan untuk menyebarkan informasi yang tidak terkoordinir,

universitas bisa menetapkan standarisasi informasi agar akurat, relevan dan sinkron di setiap lini sebagai tujuan.

2) Menyempurnakan tujuan menjadi pertanyaan terukur

Universitas bisa menyempurnakan tujuan menjadi pertanyaan terukur dari keluhan-keluhan yang didapatkan mahasiswa, baik melalui survei, *focus group discussion*, dan lain sebagainya.

3) Konstruksi ukuran kualitas informasi dan data yang akan dikumpulkan

3. Pada variabel *e-learning*, indikator EL3 “Saya merasa platform pembelajaran *online* di kampus saya dapat bekerja dengan baik” memiliki *mean* terkecil, yaitu sebesar 4,15. Hal ini sesuai dengan hasil *in depth interview* yang dilakukan penulis, mahasiswa merasa *e-learning* yang disediakan kampus sering *error* dan *down* yang diperkirakan karena *overloaded*, notifikasi yang terkadang tidak masuk ke email, serta *maintenance* dadakan yang waktunya terkadang kurang pas.

Oleh karena itu, menurut Uppal et al (2017) faktor penentu keberhasilan *e-learning* adalah keyakinan (*assurance*), responsif (*responsiveness*), berwujud (*tangibility*), situs pembelajaran (*course website*) dan konten pembelajaran (*learning content*). Uppal et al (2017) juga menemukan mahasiswa menghargai lingkungan *e-learning* yang stabil dan mudah digunakan. Untuk meningkatkan keyakinan (*assurance*), karyawan, seperti pengajar dan pemberi layanan lainnya perlu memiliki pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik terutama dalam menggunakan teknologi. Oleh karena itu, universitas bisa memberikan pelatihan-pelatihan untuk melatih pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk meningkatkan responsif (*responsiveness*), karyawan perlu memberikan layanan yang cepat pada pengguna. Berdasarkan *in depth interview*, penulis menemukan bahwa mahasiswa memiliki

kendala untuk *follow up* dan merasa dilempar-lempar untuk menyelesaikan suatu masalah. Oleh karena itu standarisasi peran setiap orang untuk setiap masalah diperlukan dan tentunya perlu dikomunikasikan ke seluruh pemangku kepentingan, baik semua karyawan maupun mahasiswa untuk mempermudah proses penyelesaian masalah. Untuk meningkatkan berwujud (*tangibility*), universitas perlu terus melakukan *update* terhadap perangkat keras dan perangkat lunak terkini untuk meningkatkan layanan dan pengalaman yang dirasakan mahasiswa. Untuk meningkatkan situs pembelajaran (*course website*), universitas perlu meningkatkan desain UI UX, navigasi, dan kemudahan penggunaan *e-learning*. Untuk meningkatkan konten pembelajaran (*learning content*), universitas perlu meningkatkan kualitas materi pembelajaran, presentasi, struktur konten, interaktivitas, bahasa dan mode pengiriman. Hal itu bisa dilakukan dengan memastikan konten materi cukup teoritis dan praktis yang memungkinkan mahasiswa menerapkannya dalam situasi nyata. Konten juga harus terus dilakukan pembaharuan terhadap materi, terstruktur, dan harus dipilih sesuai dengan kebutuhan belajar mahasiswa, serta dimasukkan ke dalam sistem *e-learning*. Universitas bisa bekerja sama dengan penerbit dalam pemilihan materi pembelajaran yang paling sesuai (Pham et al, 2018).

Korkmaz & Toraman (2020) mendukung tantangan dari *e-learning* yang dirasakan seperti koneksi internet, kurang interaksi, penilaian yang tidak dapat diandalkan, perilaku pengurus universitas terhadap pengajar, tidak dapat mencapai hasil belajar yang ditentukan, dan kurang motivasi mahasiswa. Menurut Korkmaz & Toraman (2020) perlu adanya langkah-langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas jaringan, kecepatan internet, teknologi informasi, kompetensi pendidik, kesiapan pembelajaran *online*, melakukan revisi kurikulum, dan

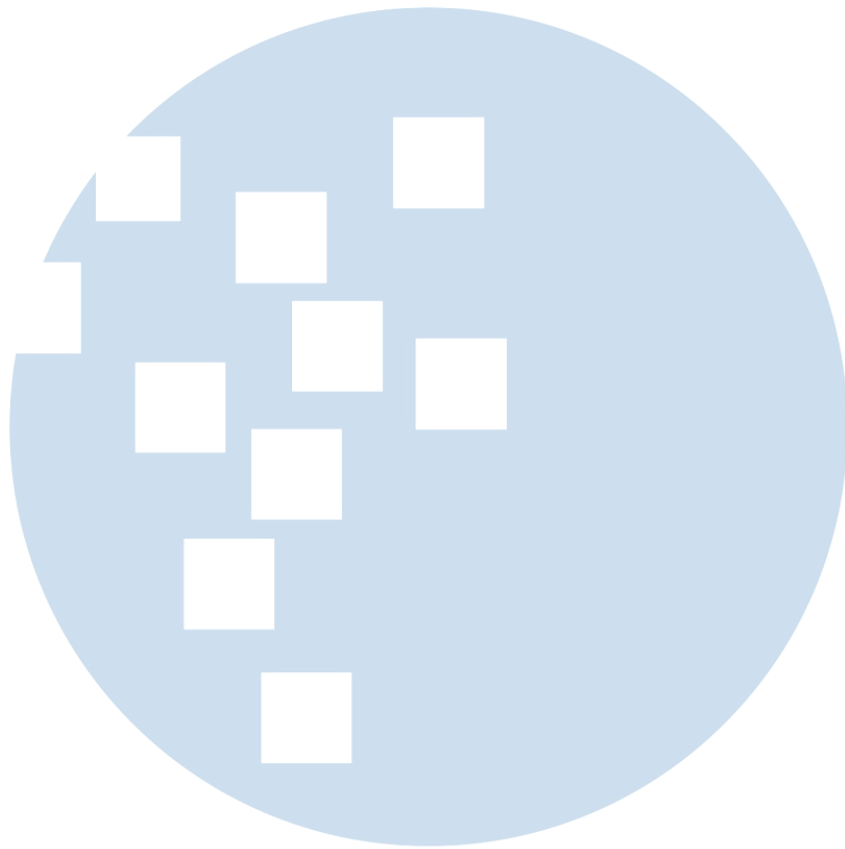
menjamin akses setiap mahasiswa ke internet atau peralatan lain yang diperlukan. Perencanaan perubahan juga perlu dilakukan secara matang dengan berkolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan, seperti administrator, pendidik, mahasiswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan kata lain, menggunakan strategi *top-down* dan *bottom-up* untuk pembuatan kebijakan partisipatif. Kurikulum juga harus di revisi dengan membuatnya lebih bermakna, fleksibel dan harus di evaluasi secara cermat dalam berbagai aspek yang berbeda. Selain itu, pendidik harus secara teratur menghadiri acara pengembangan profesional, webinar, dan lain sebagainya untuk meningkatkan keterampilan literasi digital mereka.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan, peneliti memberikan saran penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan mahasiswa yang berkuliah di perguruan tinggi swasta sebagai objek penelitian, penelitian selanjutnya dapat menggunakan perguruan tinggi negeri.
2. Penelitian ini memiliki batasan daerah, yaitu Jakarta dan Banten sebagai objek penelitian, penelitian selanjutnya bisa menggunakan daerah lain atau menggunakan tingkatan lain yang lebih luas.
3. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengambil demografi responden yang lebih homogen agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih valid dan reliabel.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA