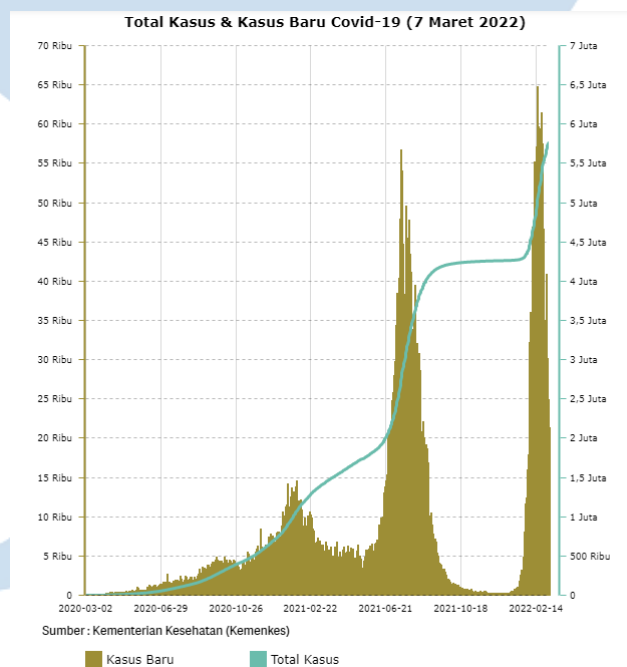


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tanggal 11 Maret 2020 WHO menetapkan bahwa penyakit yang disebabkan oleh virus COVID-19 dianggap sebagai pandemi global (WHO, 2020). Sejak saat itu seluruh dunia dipaksa harus bertransformasi dan harus mengalami perubahan besar yang belum pernah terjadi sebelumnya. Sebelumnya aktifitas yang dilakukan di luar ruangan kini harus dibatasi dan harus dikurangi, beberapa sekolah diharuskan untuk tutup dan melaksanakan kegiatan belajar dan mengajar di rumah dan diterapkan secara *online* (Maesaroh, 2022).

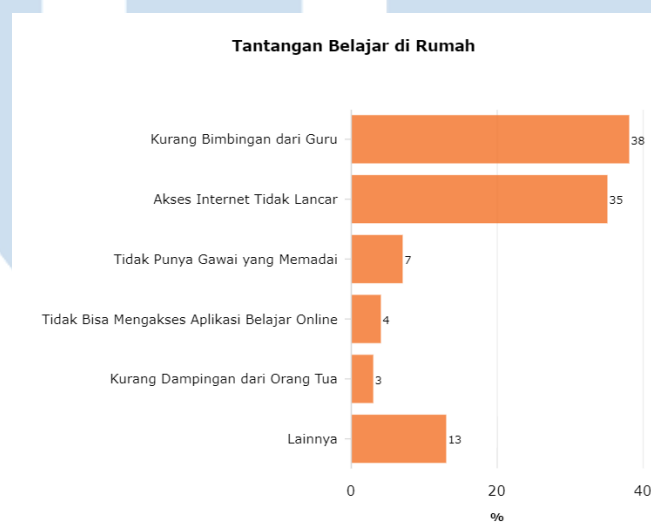


Gambar 1. 1 Total Penyebaran Kasus Covid-19

Sumber : Maesaroh, 2022

Berdasarkan pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa data yang diambil per 7 Maret 2022 terdapat 24.900 kasus baru dan total kasus 5,7 juta kasus di Indonesia per bulan maret tahun 2022. Berdasarkan total kasus pada gambar 1.1 total kasus dan

kasus baru COVID-19 2022 yang diambil dari katadata dapat dilihat bahwa total kasus penyebaran COVID-19 masi kian meningkat hal ini dipicu oleh munculnya varian virus yang baru yaitu varian omikron yang menyebabkan meningkatnya penyebaran COVID-19. Walaupun begitu sekretaris jendral Kemendikbudristek Suharti mengatakan pertemuan tatap muka (PTM) terbatas akan tetap dilakukan yang bertujuan untuk menghindari hilangnya kemampuan pengetahuan para siswa ataupun mahasiswa atau yang disebut dengan *Learning Loss* (Alika, 2022).



Gambar 1. 2 Tantangan Belajar Secara Daring

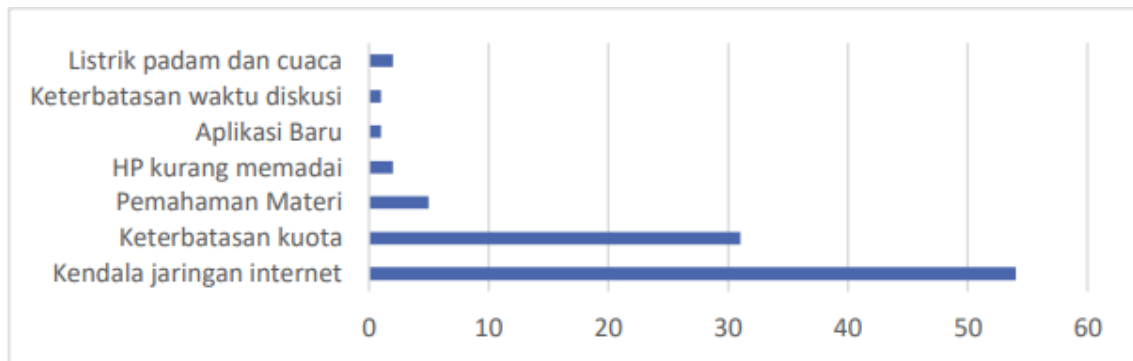
Sumber : (Yunianto, 2020)

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Saiful Mujani *Research and Consulting* (SMRC) terkait dengan pembelajaran online dimasa pandemi COVID-19 manunjukkan bahwa 92% pelajar mengalami permasalahan dalam melaksanakan pembelajaran *online* (Yunianto, 2020). Beberapa permasalahan yang dialami adalah sebanyak 38% mengalami kurangnya bimbingan dari guru, sebanyak 25% mengalami akses internet yang tidak lancar, 7% mereka tidak memiliki perangkat yang memadai, sebanyak 4% tidak dapat mengakses aplikasi belajar *online* 3% mereka kurangnya dampungan dari orang tua, dan 13% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya. Survey tersebut diikuti oleh pelajar rentang usia 17 tahun keatas

sebanyak 5% masih bersekolah ataupun berkuliah dan sebanyak 87% jumlah responden tersebut menjawab pernah melakukan pembelajaran daring dan 13% lainnya menjawab tidak belajar. Permasalahan yang dialami oleh mahasiswa seperti kurangnya bimbingan dari guru pengampuh, akses internet yang tidak lancar, tidak mempunyai *gadget* yang memadai, tidak dapat mengakses aplikasi belajar online, kurang dampingan dari orang tua, dan lainnya.

Melihat adanya wabah penyebaran virus Covid-19 ini beberapa perguruan tinggi di dunia menganggap wabah ini sebagai *playmarker* baru di dunia Pendidikan (Usak et al., 2020). Pada akhir tahun 2019 merupakan transisi dari *offline* menjadi *online*. Bila dibandingkan dengan sebelumnya, ketika Pendidikan secara *online* diperkenalkan di suatu Universitas dalam bentuk kursus jarak jauh atau dukungan online untuk kelas *regular*, transisi ini tidak dilakukan secara bertahap namun dilakukan secara langsung, disertai dengan pengakuan bahwa “ Universitas tidak akan pernah sama setelah pandemic COVID-19 ini berakhir (Iterbeke & de Witte, 2020). Namun ada beberapa mata kuliah yang tidak dapat dilakukan secara *online* seperti beberapa matakuliah yang berhubungan langsung di lapangan ataupun laboratorium yang pembelajarannya lebih efektif dilakukan secara *offline* (Hodges et al., 2020). Dikarenakan himbauan dari pemerintah untuk melakukan kegiatan belajar mengajar secara *online*, hal ini memaksa para instruktur untuk menyampaikan materi secara inovatif dan semenarik mungkin agar mahasiswa tidak merasa bosan dan mampu menikmati pelajaran *online* sebagaimana mestinya pada saat *offline* (Virtiĉ et al., 2021).

Selama pembelajaran online diterapkan mahasiswa juga memberikan beberapa dampak positif kepada mahasiswa. Mahasiswa dapat memanfaatkan teknologi, mahasiswa juga mendapatkan pengetahuan tambahan tentang aplikasi yang dapat membantu kegiatan kuliah, pelaksanaan kegiatan kuliah secara *online* juga memberikan dampak positif lainnya seperti jadwal para mahasiswa menjadi lebih fleksibel (Ulfaa, 2020).

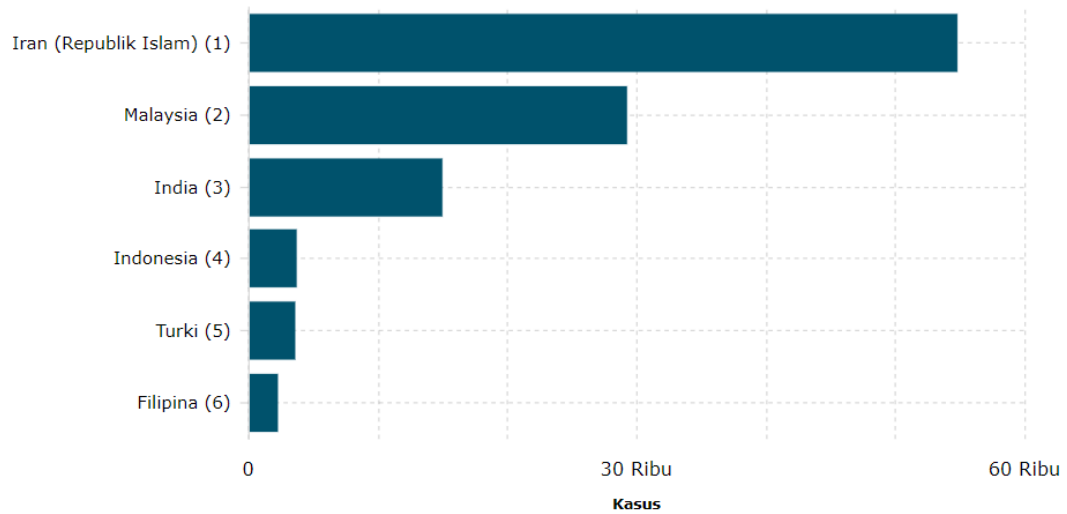


Gambar 1. 3 Kendala Yang Dialami Selama Pembelajaran *Online*

Sumber : Ulfa & Mikdar, 2020

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ulfa & Mikdar (2020) kepada mahasiswa yang mengikuti perkuliahan online sebanyak 78,1% dikatakan mengalami kendala dan 21,9% lainnya dapat adaptif dan mampu menyesuaikan kendala yang dihadapi. Kendala yang dialami oleh mahasiswa yaitu sebanyak 54% karena masalah jaringan internet , sebanyak 31% mereka terkendala dengan kuota *internet* yang terbatas, sebanyak 7% mereka kurang memahami materi yang sulit, sebanyak 3% perangkat yang mereka gunakan kurang memadai, sebanyak 1% mereka kurang terbiasa dengan adanya aplikasi baru, sebanyak 1% mengalami keterbatasan waktu dalam berdiskusi dan sebanyak 3% dari responden mengalami gangguan karena listrik mati dan gangguan cuaca. Dalam perkuliahan secara *online* sering terkendala dalam bentuk interaksi secara langsung seperti *zoom* dan *google meet*, kendala yang dialami diantaranya adalah suara yang kurang jelas dan membutuhkan jumlah kuota *internet* yang banyak. Metode pembelajaran secara *online* ini memiliki interaksi yang terbatas dalam berdiskusi dalam kelompok.

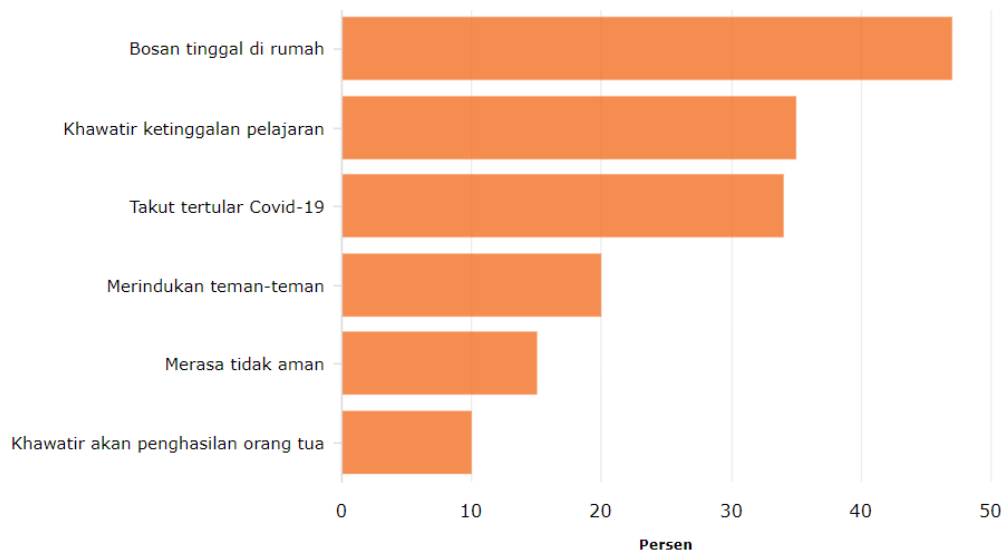
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 1. 4 Daftar Negara Tertinggi Dalam Penyebaran kasus COVID-19 di Asia

Sumber : Darmawan, 2022

Pada gambar 1.4 Iran merupakan negara yang berada di urutan pertama memiliki kasus penyebaran COVID-19 sebanyak 59,6 ribu kasus, Malaysia berada di peringkat ke-2 dengan 29,8 ribu kasus, India menduduki posisi ke-3 dengan 15 ribu kasus dan Indonesia merupakan negara ke-4 tertinggi kasus penyebaran COVID-19 yaitu hampir sebanyak 3,8 ribu kasus tercatat dalam rekor *worldometer*, Turki termasuk dalam posisi ke-5 sebanyak 3,5 ribu dan Filipina berada di posisi ke-6 dengan 2,1 ribu kasus (Darmawan, 2022). Disamping itu pemerintah juga tengah melakukan evaluasi terkait status COVID-19 di Indonesia bertransformasi dari pandemi menjadi endemi dengan mempertimbangkan beberapa indikator seperti mempertimbangkan kekebalan masyarakat yang tinggi, tingkat kasus yang rendah berdasarkan indikator *World Health Organization* (WHO), kapasitas respon fasilitas kesehatan yang memadai serta melakukan pemantauan terhadap penyebaran COVID-19 (Alika, 2022).



Gambar 1. 5 Dampak psikis bagi mahasiswa selama belajar daring

Sumber : Ridhoi, 2020

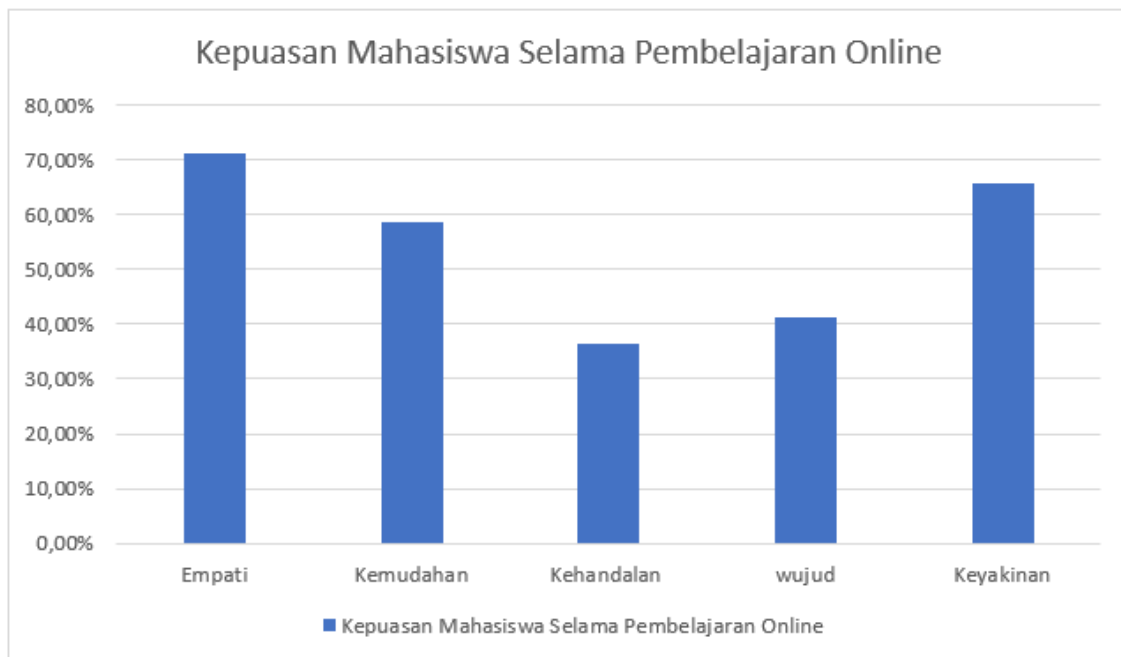
Aktivitas pembelajaran dari rumah selama pandemic COVID-19 juga menekan psikis bagi mahasiswa. Hal ini terjadi karena kurangnya bersosialisasi. Tekanan tersebut mayoritas bosan karena tinggal dirumah sebanyak 47%, sebanyak 35% mereka takut ketinggalan pelajaran, sebanyak 34% takut tertular virus COVID-19, sebanyak 20% mereka merindukan teman teman mereka, sebanyak 15% mereka merasa tidak aman, sebanyak 10% mereka khawatir akan keadaan ekonomi orang tua mereka karena salah satu dampak yang ditimbulkan dari penyebaran COVID-19 salahsatunya adalah ekonomi (Ridhoi, 2020). Persoalan tersebut tidak terlepas dari kedudukan dari mahasiswa itu sendiri sebagai makhluk sosial, yang dimana mereka perlu untuk melakukan interaksi dan sosialisasi dengan orang lain baik itu Bersama teman seusiannya, Bersama guru maupun lingkungannya. Selama masa pandemi in mahasiswa kehilangan masa-masa manusiannya yang akan dapat menimbulkan stress pada mahasiswa itu sendiri. Kondisi ini diperburuk dengan adanya tuntutan untuk belajar yang tinggi, serta tugas yang banyak dengan rentang waktu pengerjaan yang pendek hingga sulitnya mahasiswa untuk membagi waktu mereka. Hal ini banyak mahasiwa yang akhirnya jenuh dan Lelah yang akan berdampak pada performa mahasiswa itu menurun hingga emosi yang tidak stabil (Haryanto, 2021). Mahasiswa merasa cukup

puas dalam melaksanakan pembelajaran *online* namun pembelajaran online ini juga dapat menurunkan kinerja mereka dalam sisi akademis maupun mental mahasiswa (Putri et al., 2022)

Pada penelitian Zhang et al. (2020) mengatakan bahwa wabah COVID-19 mengurangi kualitas tidur mahasiswa dikarenakan perkuliahan online dilaksanakan karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan. Hal ini dapat berdampak negatif pada Kesehatan mental mahasiswa serta dapat mengalami stress. Berbeda dengan mereka yang memiliki kualitas tidur yang teratur Kesehatan mental mereka lebih baik (Zhang et al., 2020). Maka dari itu menurut Kmietowicz (2020) dalam (Patelarou et al., 2021) wabah COVID-19 ini menunjukkan dampak secara tidak langsung terhadap Kesehatan mental mahasiswa. Selama pembelajaran *online* juga interaksi mahasiswa juga menjadi kurang dan hal itu juga dapat mempengaruhi Kesehatan mental bagi mahasiswa yang melakukan pembelajaran *online*.

Dalam sebuah penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 80% orang disibukkan oleh pemikiran terkait pandemi COVID-19 yang beredar luas di beberapa media seperti di televisi, media massa serta media sosial. Hal ini dapat berdampak pada Kesehatan mental begi seseorang. Dalam penelitian tersebut menunjukkan ada beberapa pengaruh yang dialami saat COVID-19 yaitu 12,5% mengalami kesulitan untuk tidur, 37,8% mengalami paranoia tentang infeksi COVID-19 serta 36% merasakan tekanan dari media sosial (Roy et al., 2020). Dampak yang ditimbulkan karena COVID-19 ini juga berdampak pada mahasiswa. Dikarenakan pembatasan sosial diberlakukan oleh pemerintah untuk meminimalisir penyebaran dari virus COVID-19 maka metode perkuliahan secara daring digunakan sebagai solusi dari pelaksanaan kegiatan perkuliahan selama masa pandemi (Firman & Rahman, 2020).

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



Gambar 1. 6 Kepuasan belajar mahasiswa selama pembelajaran *online*

Sumber : Putri et al, 2022

Berdasarkan pada gambar 1.6 terkait dengan kepuasan belajar *online* mahasiswa selama masa pandemi COVID-19 yang terdiri dari 5 dimensi yaitu empati, kemudahan, kehandalan, wujud, dan keyakinan. Presentasi rata rata adalah 71,01% pada kategori empati, 58,6% pada kategori kemudahan, 36,43% pada kategori kehandalan, 41,4% pada kagetori wujud dan 65,67% pada kategori keyakinan. Dalam dimensi empati masi terdapat 29% yang menunjukkan kepuasan terhadap sikap empati yang diberikan dosen pengampuh kepada mahasiswanya. Maka dari itu masi perlu adanya kesadaran dan komitmen dari dosen dalam memberikan rasa nyaman, senang dan puas terhadap para mahasiswanya dalam menghasilkan respon positif selama pembelajaran *online* dilaksanakan. Pada dimensi kemudahan (*ease of use*) masi menunjukkan ketidakpuasan mahasiswa sebesar 41,4% terkait kemudahan bagi para mahasiswa dalam mengakses materi, *tools* yang digunakan selama masa perkuliahan *online* dilaksanakan. Pada dimensi kehandalan masi menunjukkan adanya ketidakpuasaan mahasiswa sebesar 63,6% pada kehandalan bagi dosen pengampuh dalam menyampaikan materi maupun kehandalan dalam memandu jalannya perkuliahaan *online* dilaksanakan, angka ini masi

tergolong cukup besar dan juga harus ditingkatkan untuk para dosen dalam kehandalan menyampaikan materi kepada mahasiswa maupun menuntun jalannya perkuliahan dengan baik agar mahasiswa dapat merasa puas selama pembelajaran *online* dilaksanakan. Pada dimensi wujud (*tangible*) tercatat sebesar 59,6% masih belum puas terhadap wujud dari pelaksanaan perkuliahan secara *online* tersebut, hal ini dapat dilihat dari aspek fasilitas materi pembelajaran, dan media yang tepat dalam memudahkan proses interaksi antara dosen dengan mahasiswa masih kurang memuaskan. Pada dimensi keyakinan (*assurance*) masih menunjukkan ketidakpuasan 34,3% terhadap keyakinan untuk tetap melanjutkan metode pelajaran online dari total responden hanya 15,7% mahasiswa yang senang belajar secara metode *online* (Putri et al., 2022).

Dalam pelaksanaan pembelajaran *online* sangat mempengaruhi tingkat kepuasan bagi mahasiswa terlebih lagi pada performa belajar pada mahasiswa itu sendiri (Prasetya & Harjanto, 2020). Pembelajaran secara *online* juga memungkinkan mahasiswa itu dapat mengoperasikan teknologi dalam mengakses pembelajaran ini juga sejalan dalam memengaruhi tingkat kepuasan dalam pelaksanaan pembelajaran secara *online* (Sukma & Priatna, 2021).

Salah satu Universitas yang melaksanakan perkuliahan secara *online* adalah Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Selama 2 tahun terakhir UMN telah menerapkan sistem perkuliahan secara *online* yang dikarenakan regulasi dari pemerintah terkait peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan no 3 Tahun 2020 tentang standar nasional Pendidikan tinggi Pendidikan akan dilakukan secara daring (*online*) untuk membatasi penyebaran COVID-19 (Leksono, 2020). Saat ini pandemi sudah terkontrol dan UMN akan mengadakan bentuk perkuliahan secara *Hybrid* yaitu perkuliahan yang menggabungkan metode perkuliahan tatap muka secara langsung dan kuliah daring dengan memanfaatkan inovasi dan kemajuan teknologi sehingga dengan harapan dapat menghasilkan interaksi dan partisipasi yang lebih maksimal dibandingkan hanya *online* saja (Novi, 2021). Namun yang menjadi pertanyaan adalah apakah Ketika seluruh keadaan sudah Kembali normal dimana pandemi sudah bertransformasi menjadi endemi, dan perkuliahan secara *Hybrid* akan diterapkan apakah mahasiswa UMN mau menggunakan teknologi yang sudah digunakan sebelumnya untuk belajar secara *online*

pada saat perkuliahan *Hybrid* atau sebaliknya mahasiswa tidak ingin melanjutkan pembelajaran secara *online* lagi? Maka daripada itu diperlukannya penelitian yang membahas terkait dengan penggunaan keberlanjutan *tools* yang digunakan untuk pembelajaran secara *online*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *model forced distance online learning preferences* (MOFDOLP) (Virtič et al., 2021).

Organizational support (ORGSUP) dapat mempengaruhi adopsi penyerapan penggunaan teknologi pada mahasiswa (Al-alak & Alnawas, 2011). Selain itu dukungan dari dosen pegampuh juga dapat mempengaruhi motivasi mahasiswa selama pembelajaran *online* (Fryer & Bovee, 2016). maka dari itu dosen juga harus mampu mengoperasikan teknologi untuk mendukung jalannya perkuliahan *online* karena itu akan berpengaruh pada *satisfaction* mahasiswa selama pembelajaran *online*.

Selain itu kemudahan untuk mengoperasikan suatu teknologi tersebut juga dapat berpengaruh pada *satisfaction* mahasiswa. Karena kemudahan penggunaan cenderung menjadi faktor yang dapat mempengaruhi sikap mahasiswa sebagai *user* teknologi *online learning* (Šumak et al., 2011). Kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat didefinisikan sejauhmana seseorang dipercaya bahwa penerapan *online distance learning* tidak menyusahakan penggunaan mahasiswa (Wu & Zhang, 2014).

Sikap pelajar pada pembelajaran *online* (LATOL) merupakan faktor penting dalam kepuasan belajar mahasiswa dalam pembelajaran *online*. Jika mahasiswa puas akan pembelajaran *online* maka mahasiswa juga semakin mudah dalam menyerap pelajaran yang disampaikan oleh dosen (Piccoli et al., 2001). Sikap pelajar didefinisikan sebagai pengalaman yang didapatkan oleh mahasiswa selama pembelajaran *online* itu dilakukan (Sun et al., 2008).

Jika suatu Lembaga penelitian ingin tetap melanjutkan penggunaan sistem pembelajaran *online* tetap dilaksanakan maka lembaga Pendidikan harus memparhatikan kepuasan dari mahasiswa itu (Al-Samarraie et al., 2018). Berdasarkan penelitian dari Rodríguez-Ardura & Meseguer-Artola (2016), yang mempengaruhi niat penggunaan keberlanjutan metode perkuliahan *online* adalah niat dan perilaku dari mahasiswa itu sendiri. Kepuasan dengan layanan yang disediakan juga merupakan faktor utama dalam kelanjutan atau penghentian penggunaan (Thong et al., 2006).

Oleh karena itu dibutuhkan penelitian terkait minat mahasiswa akan tetap menggunakan metode *online distance learning* (ODL) saat pandemi COVID-19 ini selesai. Melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui dan menganalisis atas pengaruh antara *online distance learning* dengan *continuance preference*. Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik dan ingin untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STUDENT SATISFACTION DALAM PENERAPAN ONLINE DIGITAL LEARNING DENGAN IMPLIKASI CONTINUANCE STUDY PREFERENCE”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *organizational support* berpengaruh positif pada *student satisfaction*?
2. Apakah *ease of use* berpengaruh positif pada *student satisfaction*?
3. Apakah *Learner attitude toward online learning* berpengaruh positif pada *student satisfaction*?
4. Apakah *attitudes* berpengaruh positif pada *student satisfaction*?
5. Apakah *student satisfaction* berpengaruh positif pada *continuance preference*?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas maka rumusan masalah yang diangkat kedalam penelitian ini adalah permasalahan *Continuance Preference* mahasiswa UMN dalam menggunakan metode pembelajaran ODL (*Online Distance Learning*) setelah keadaan sudah Kembali normal.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *organizational support* terhadap *satisfaction*.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari *ease of use* terhadap *satisfaction*

3. Untuk mengetahui pengaruh dari *learner attitude toward online learning* terhadap *satisfaction*
4. Untuk mengetahui pengaruh dari *attitudes* terhadap *satisfaction*
5. Untuk mengetahui pengaruh dari *satisfaction* terhadap *continuance preferences*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari diadakannya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan pengetahuan beserta informasi terbaru kepada pembaca mengenai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi *online digital learning continuance preference* di perguruan tinggi.

1.5.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terbaru kepada seluruh pembaca terkait faktor faktor yang mempengaruhi *online digital learning continuance preference* di perguruan tinggi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat praktis bagi pembaca untuk memberikan gambaran, informasi, dan saran yang bermanfaat untuk institusi Pendidikan terutama pada perguruan tinggi dalam mengetahui minat mahasiswa untuk melaksanakan pembelajaran *online* Ketika seluruh keadaan secara normal.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diambil dari penelitian ini adalah :

- a. Sampel penelitian yang diambil adalah mahasiswa perguruan tinggi di Universitas Multimedia Nusantara yang pernah melakukan pembelajaran secara *online*.
- b. Sampel penelitian yang diambil hanya pada program studi Strata 1 (S1)
- c. Penelitian ini berfokus pada *online learning continuance preference* mahasiswa di Universitas Multimedia Nusantara yang pernah ataupun sedang menjalankan *Online Distance Learning (ODL)*.

1.7 Sistematika Penulisan

Penyajian penulisan ini terbagi menjadi beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah dalam pencarian informasi yang dibutuhkan serta dapat menjadi pedoman dalam menyelesaikan penulisan ini.

BAB I Pendahuluan

Pada BAB ini berisi terkait fenomena latar belakang permasalahan. Perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada BAB ini berisi tentang landasan teori, pemahaman konsep, pembahasan variabel, peneliti terdahulu, model dan kerangka penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada BAB ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian yang akan diteliti, metodologi penelitian, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran, teknik dalam pengumpulan data serta teknik dalam menganalisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada BAB ini membahas tentang hasil penelitian yang didapatkan dari data primer berupa survei terhadap mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dan data tersebut akan dilakukan beberapa uji statistic yang terdiri dari *Pre-Test* dan *Main-Test*.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada BAB ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diangkat oleh penulis setelah melakukan penelitian ini dan juga saran yang dapat diberikan untuk penelitian di masa yang akan datang.