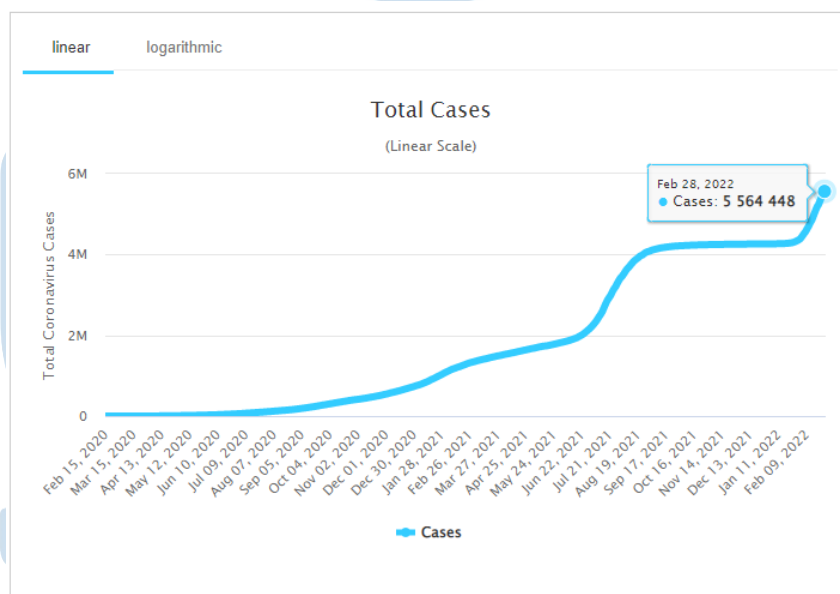


# BAB I

## PENDAHULUAN

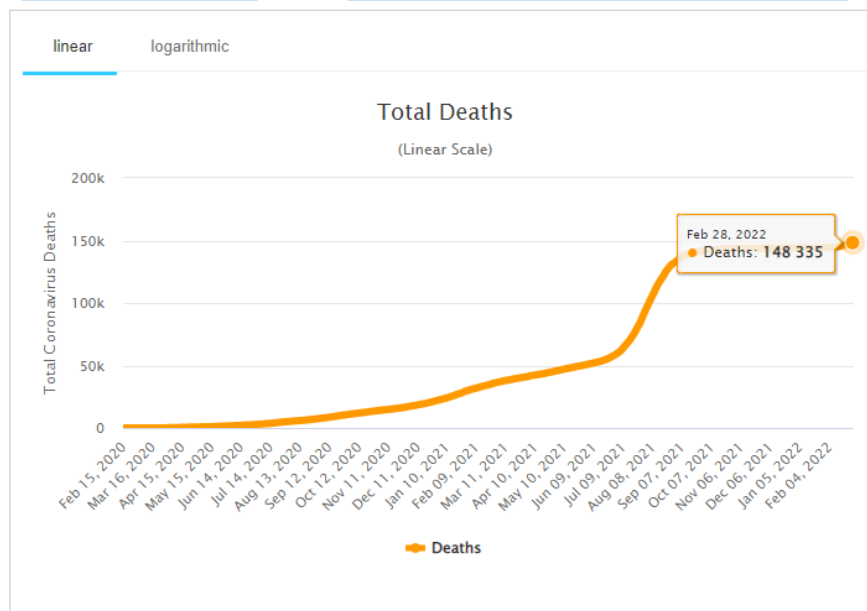
### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Desember 2019 merupakan waktu di mana pertama kalinya wabah penyakit Coronavirus (COVID-19) ditemukan di Wuhan, China. Penyakit ini diakibatkan oleh infeksi virus dengan jenis baru bernama SARS-CoV-2. Virus ini dapat menyebar dan menular terhadap orang-orang sekitar dengan kontak secara langsung, maupun melalui peralatan yang telah terkontaminasi oleh virus. Penyakit ini telah meluas ke seluruh dunia dan menyita perhatian dari Organisasi Kesehatan Dunia / *World Health Organization* (WHO). Pada 11 Maret 2020, WHO menetapkan wabah penyebaran penyakit COVID-19 sebagai pandemi. WHO menyatakan bahwa ini merupakan pertama kalinya pandemi yang diakibatkan oleh Coronavirus.



Gambar 1.1. Kasus COVID-19 di Indonesia  
Sumber: worldometers.info (2022)

Penyakit COVID-19 pertama kali ditemukan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Kasus infeksi penyakit COVID-19 telah berkembang selama lebih dari satu tahun, dan hingga tanggal 28 Februari 2022, terdapat 5.564.448 kasus penyakit COVID-19 terkonfirmasi yang perkembangan jumlah kasusnya dapat dilihat pada Gambar 1.1, serta terdapat jumlah kematian akibat penyakit COVID-19 sebanyak 148.335 yang dapat dilihat pada Gambar 1.2. Pada tanggal 13 April 2020, Presiden Joko Widodo telah menetapkan penyebaran virus COVID-19 sebagai suatu bencana dengan skala nasional melalui Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020.



Gambar 1.2. Kematian COVID-19 di Indonesia  
Sumber: worldometers.info (2022)

WHO menjabarkan beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menghindari kontak penyebaran virus COVID-19, yaitu dengan cara menjaga jarak antar sesama sejauh satu meter atau lebih, lalu rutin mencuci tangan dan menutup mulut saat bersin atau batuk, serta pentingnya penggunaan masker saat melakukan kontak fisik dengan orang sekitar. Pemerintah Indonesia dari tingkat pusat hingga daerah juga melakukan beberapa langkah strategis dalam upaya pencegahan menyebarnya wabah COVID-19. Pada tanggal 31 Maret 2020, Peraturan

Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 dikeluarkan oleh Presiden Joko Widodo dan berisi mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka sebagai suatu upaya dalam memutus mata rantai penyebaran dari virus COVID-19. PSBB yang dilakukan memberi batasan terhadap beberapa sektor untuk bertatap muka secara langsung seperti kegiatan pembelajaran, kegiatan di tempat kerja, kegiatan keagamaan, kegiatan sosial budaya, kegiatan moda transportasi, dan kegiatan lainnya yang dilakukan di tempat umum. Akan tetapi, beberapa sektor esensial dapat beroperasi seperti instansi pemerintahan, layanan kesehatan, keuangan, bahan pangan, energi, logistik, konstruksi, industri strategis, perhotelan, komunikasi dan teknologi informasi.

Penerapan pembatasan yang dilakukan memberikan dampak terhadap beberapa aspek, seperti ekonomi akibat berhentinya beberapa aktivitas ekonomi dan juga interaksi sosial yang semakin berkurang (Mawar, *et al.*, 2021; Ilyas, 2021). Pembatasan yang diberlakukan akhirnya diubah dan disesuaikan dengan peningkatan angka kasus penyebaran virus COVID-19. Pada awal tahun 2021, Pemerintah Indonesia melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2021 menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang ditinjau secara terus-menerus dan setiap masing-masing wilayah memiliki tingkat pembatasan masing-masing, yang disesuaikan dengan jumlah kasus di masing-masing wilayah. Pemberlakuan pembatasan aktivitas di Indonesia telah berlangsung selama lebih dari satu tahun sejak kasus COVID-19 yang pertama kali muncul di Indonesia. Masyarakat memiliki peran penting dalam kegiatan pembatasan yang dilakukan, di mana kepatuhan dan kesadaran dari masyarakat sangat penting untuk memastikan kegiatan pembatasan dapat berjalan dengan baik (Ilyas, 2021; Saraswati, 2021).

Satu hal sama yang terjadi adalah kegiatan belajar mengajar yang tidak dapat dilakukan dengan kegiatan tatap muka secara langsung. Selanjutnya, Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 dikeluarkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Surat edaran tersebut memiliki isi mengenai

kebijakan pendidikan yang diberlakukan selama masa darurat penyebaran COVID-19 dengan meniadakan kegiatan pembelajaran tatap muka secara langsung, sehingga kegiatan pembelajaran diharuskan untuk dilakukan secara daring atau jarak jauh. Kondisi pandemi yang terjadi menuntut perubahan budaya pembelajaran di mana sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan tatap muka menjadi suatu kegiatan pembelajaran yang dilakukan dengan jarak jauh secara daring. Pembelajaran secara daring merupakan satu-satunya cara dalam melanjutkan proses pembelajaran di Indonesia ketika mengalami terjadinya bencana alam maupun pandemi (Syarifudin, 2020). Pembelajaran secara daring diharapkan mendorong lebih pemberlakuan *social distancing* sekaligus sebagai salah satu upaya yang dapat mengurangi penyebaran virus COVID-19 (Sadikin & Hamidah, 2020).

Teknologi komunikasi dan informasi atau *Information and Communication Technology* (ICT) telah berkembang pesat sekarang ini dan meningkatkan intensitas penggunaan media elektronik. Perkembangan ICT juga memicu perkembangan proses belajar mengajar jarak jauh secara daring. Seluruh pihak menggunakan sistem media elektronik dan jaringan internet dalam proses pembelajaran jarak jauh. Proses pembelajaran jarak jauh secara daring disebut juga dengan *e-learning*. Media yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran *e-learning* dapat berupa *Learning Management System* (LMS) yang disiapkan oleh institusi pendidikan sebagai media pembelajaran daring, maupun menggunakan media lainnya yang telah ada dan media yang paling umum untuk digunakan dalam pembelajaran di Indonesia adalah WhatsApp, Zoom, Google Classroom, Google Meet, serta email (Pramana, *et al.*, 2021). Diperlukan persiapan yang baik dalam mempersiapkan proses *e-learning* agar tujuan dari pembelajaran dapat tercapai serta menghasilkan peserta didik yang tetap berkompeten. Kualitas dari *e-learning* yang diberlakukan selama masa Pandemi COVID-19 dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor dukungan administrasi, konten mata kuliah, desain mata kuliah, karakteristik dari pengajar, karakteristik pembelajar, faktor dukungan sosial, dan faktor dukungan teknis (Elumalai, *et al.*, 2020). Kualitas layanan administrasi dan dukungan *e-*

*learning*, kinerja pengajar, dan materi pembelajaran memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas layanan *e-learning* secara keseluruhan (Pham, *et al.*, 2018). Proses *e-learning* memiliki beberapa manfaat, di mana dapat memberikan fleksibilitas dalam proses pembelajaran dan mendorong munculnya kemandirian dalam pembelajaran (Sadikin & Hamidah, 2020). Pembelajaran secara daring juga dapat membantu para murid untuk mendapatkan materi pembelajaran dan berdiskusi dengan para pakar dan pengajar tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu (Hartanto, 2016).

Pembelajaran jarak jauh secara daring juga menimbulkan beberapa tantangan yang perlu dihadapi, seperti koneksi internet dan lingkungan rumah yang kurang memadai untuk proses pembelajaran, serta munculnya rasa terisolasi dan penurunan tingkat motivasi akibat kurangnya interaksi tatap muka secara langsung (Rizvi & Nabi, 2021). Tantangan lain yang dihadapi dalam proses *e-learning* adalah kurangnya persiapan, baik dari segi infrastruktur dari institusi pendidikan, maupun persiapan dari para murid. Di mana hal ini memicu terjadinya adopsi penggunaan *e-learning* yang dipaksakan dan timbulnya pembelajaran dengan perasaan di bawah tekanan (Rehman, *et al.*, 2021). Dukungan sistem *e-learning*, serta kemampuan teknologi dan pengaturan diri juga menjadi tantangan dari para murid selama proses *e-learning* (Aini, *et al.*, 2020). Kurangnya dukungan dalam segi infrastruktur serta dukungan sosial dari pengajar dalam proses *e-learning* juga dapat mempengaruhi hilangnya motivasi dan performa pembelajaran peserta didik yang tidak meningkat (Tan, 2021). Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020, di mana dalam isinya dinyatakan bahwa pembelajaran jarak jauh secara daring yang dilaksanakan memiliki tujuan untuk memberikan para peserta didik suatu pengalaman belajar yang bermanfaat, tanpa adanya suatu tuntutan untuk menyelesaikan seluruh capaian dari kurikulum yang dibentuk dalam mencapai kelulusan. Dengan kata lain, proses *e-learning* yang dijalankan berpotensi menimbulkan dampak yang kurang baik terhadap peserta didik. Penting dapat memperhatikan hal ini karena jika diabaikan, hal ini

dapat berdampak besar terhadap kualitas sumber daya manusia di kemudian hari serta terhadap masa depan bangsa dan negara.

Salah satu sisi yang diduga terkena dampaknya dari proses *e-learning* adalah dari sisi loyalitas peserta didik. Tantangan yang dihadapi oleh para peserta didik dapat menciptakan rasa frustrasi dan menurunkan motivasi para peserta didik dan pada akhirnya berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan peserta didik. Pada akhirnya kepuasan peserta didik akan berpengaruh terhadap keinginan peserta didik untuk melanjutkan pembelajaran (Rajabalee & Santally, 2021). Sangat penting untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan terhadap peserta didik, di mana kualitas layanan yang baik terhadap peserta didik akan mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan peserta didik, dan pada akhirnya juga akan menciptakan sifat loyal dan menimbulkan rasa keinginan untuk melanjutkan layanan oleh peserta didik (Mustaffa, *et al.*, 2016).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-learning* seperti kualitas sistem, kualitas layanan administrasi dan dukungan *e-learning*, kinerja pengajar, dan materi pembelajaran dan pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas peserta didik (Pham, *et al.*, 2019). Selanjutnya proses pembelajaran *e-learning* yang dijalankan oleh peserta didik dapat menimbulkan persepsi nilai bagi peserta didik untuk membandingkan manfaat yang didapatkan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan dalam menjalankan proses *e-learning*. Persepsi nilai / *perceived value* dari peserta didik diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta didik mengenai universitasnya. (Azis, *et al.*, 2020). *Perceived value* dari peserta didik juga dipercaya memiliki pengaruh positif terhadap tingkat loyalitasnya pada perguruan tinggi (Kilburn, *et al.*, 2016), di mana juga dapat mempengaruhi intensi peserta didik untuk melanjutkan kegiatan pembelajaran *e-learning* (Nugroho, *et al.*, 2019). Sehingga hal ini menarik untuk dapat diteliti lebih lanjut, terutama pada peserta didik di Tangerang.

Survei dilakukan terhadap 46 peserta didik di Tangerang untuk melihat fenomena dari proses *e-learning* yang dilakukan, di mana hasilnya dapat dilihat

pada Lampiran A. Dari survei yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa peserta didik mengalami manfaat maupun tantangan selama menjalani *e-learning*. Peserta didik mendapatkan fleksibilitas waktu dan tempat dalam mempersiapkan kelas, penghematan biaya transportasi dan biaya hidup, volume suara yang dapat disesuaikan oleh masing-masing peserta, serta materi yang lebih mudah diakses. Universitas yang telah mempersiapkan sistem *e-learning* dari awal juga mempengaruhi kemudahan peserta dalam belajar. Survei yang dilakukan menyatakan bahwa salah satu faktor utama para responden merekomendasikan universitasnya adalah dari kesiapan sistem *e-learning* yang telah ada.

Selain itu, peserta didik juga mengalami banyak tantangan dan kesulitan selama menjalani *e-learning*. Kendala umum yang dialami oleh para peserta didik tersebut adalah masalah koneksi yang kurang baik, infrastruktur yang kurang mendukung, konsentrasi yang mudah terpecah dan terdisrupsi oleh hal-hal lain, lalu tingkat interaksi dan komunikasi yang terganggu, tingkat motivasi mahasiswa untuk belajar dan masuk kelas menurun, kejenuhan dan kelelahan pada mata dan tubuh akibat menatap layar terlalu lama, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi minat peserta didik untuk dapat belajar.

Tantangan yang dialami selama proses *e-learning* juga mempengaruhi tingkat ketertarikan peserta didik untuk aktif dalam kegiatan-kegiatan di universitasnya, hasil survei menyatakan bahwa 26 dari 46 responden, atau sebesar 57% responden menyatakan bahwa tingkat ketertarikan mereka dalam mengikuti kegiatan-kegiatan menurun dibandingkan saat sebelum melakukan proses *e-learning*. Interaksi yang tidak dapat dilakukan secara langsung menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi responden untuk tidak tertarik dalam mengikuti kegiatan-kegiatan di universitas. Diagram persentase ketertarikan peserta didik untuk mengikuti kegiatan-kegiatan di universitas setelah mengikuti *e-learning* dapat dilihat pada Gambar 1.3.

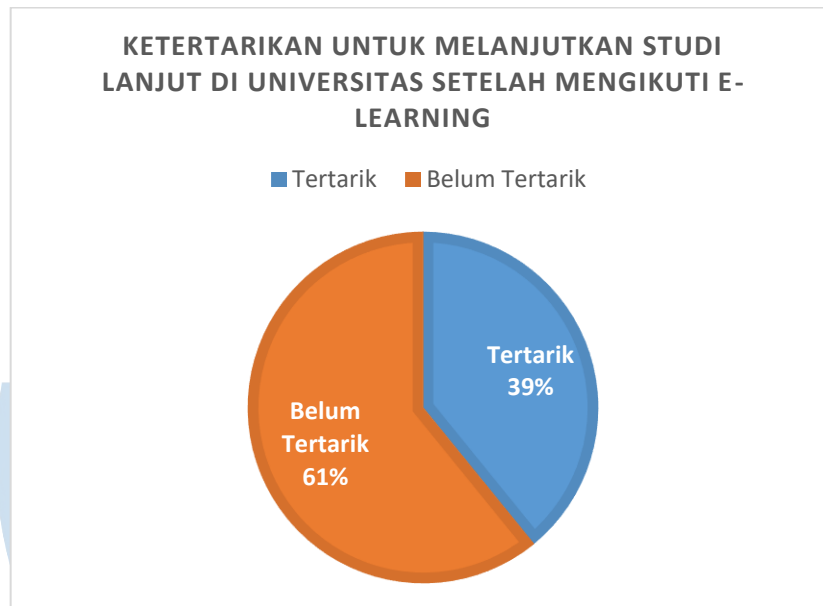


Gambar 1.3. Diagram Persentase Ketertarikan Mengikuti Kegiatan-Kegiatan di Universitas setelah Mengikuti *E-Learning*  
 Sumber: Diolah oleh peneliti

Selanjutnya tingkat ketertarikan untuk melanjutkan studi lanjut di universitasnya juga mengalami dampaknya. Hasil survei menyatakan bahwa 28 dari 46 responden, atau sebesar 61% responden menyatakan bahwa tingkat ketertarikan untuk melanjutkan studi lanjut di universitasnya mengalami penurunan atau munculnya keraguan. Hal ini dikarenakan para peserta didik mengalami kejenuhan akibat proses *e-learning* yang telah dijalankan. Beberapa responden menjawab bahwa mereka akan melanjutkan studi lanjut jika dapat merasakan pembelajaran secara *offline* atau jika diwajibkan dari tempat kerja mereka. Diagram persentase ketertarikan peserta didik melanjutkan studi lanjut di universitasnya setelah mengikuti *e-learning* dapat dilihat pada Gambar 1.4. Data-data dari survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa fenomena yang terjadi pada saat ini nyata dan menunjukkan bahwa peserta didik telah mengalami permasalahan pada loyalitas akibat proses *e-learning* yang dilakukan dan menarik untuk diteliti lebih lanjut.

UNIVERSITAS  
 MULTIMEDIA  
 NUSANTARA





Gambar 1.4. Diagram Persentase Ketertarikan Melanjutkan Studi Lanjut di Universitas setelah Mengikuti *E-Learning*  
 Sumber: Diolah oleh peneliti

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, diketahui bahwa proses pembelajaran jarak jauh secara daring (*e-learning*) diduga memiliki pengaruh terhadap persepsi penilaian, kepuasan, dan loyalitas peserta didik yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, khususnya terhadap peserta didik universitas di Tangerang. Fenomena tersebut menghasilkan penelitian yang berfokus pada pengaruh dari faktor-faktor *e-learning service quality* terhadap *student perceived value* dan *student satisfaction*, yang pada akhirnya mempengaruhi *student loyalty*. Masalah ini akan diselesaikan dengan menjawab beberapa pertanyaan-pertanyaan berikut melalui penelitian, yaitu:

1. Apa pengaruh dari *e-learning system quality*, *e-learning instructor and course material quality*, dan *e-learning administrative and support service quality* terhadap *e-learning service quality* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik?

2. Apa pengaruh dari *e-learning service quality* terhadap *student perceived value* dan *student satisfaction* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik?
3. Apa pengaruh dari *student perceived value* terhadap *student satisfaction* dan *student loyalty* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik?
4. Apa pengaruh dari *student satisfaction* terhadap *student loyalty* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik?
5. Apa pengaruh dari *e-learning service quality* terhadap *student satisfaction* dengan mediasi nilai yang dirasakan oleh peserta didik *student perceived value* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik?
6. Apa pengaruh dari *student perceived value* terhadap *student loyalty* dengan mediasi *student satisfaction* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam menjawab rumusan masalah yang dikemukakan pada penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh dari *e-learning system quality*, *e-learning instructor and course material quality*, dan *e-learning administrative and support service quality* terhadap *e-learning service quality* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik.
2. Menganalisis pengaruh dari *e-learning service quality* terhadap *student perceived value* dan *student satisfaction* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik.

3. Menganalisis pengaruh dari *student perceived value* terhadap *student satisfaction* dan *student loyalty* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik.
4. Menganalisis pengaruh dari *student satisfaction* terhadap *student loyalty* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik.
5. Menganalisis pengaruh dari *e-learning service quality* terhadap *student satisfaction* dengan mediasi nilai yang dirasakan oleh peserta didik *student perceived value* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik.
6. Menganalisis pengaruh dari *student perceived value* terhadap *student loyalty* dengan mediasi *student satisfaction* pada kegiatan *e-learning* yang dilakukan oleh peserta didik.

#### **1.4. Batasan Masalah Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan memiliki beberapa batasan terhadap ruang lingkup dari penelitian ini. Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan berfokus terhadap peserta didik program sarjana strata satu pada 6 universitas yang berada di Tangerang.
2. Penelitian dilakukan terhadap peserta didik yang telah mengalami proses pembelajaran secara *offline* dan juga *online*.
3. Pengukuran dilakukan terhadap proses pembelajaran teori yang dilakukan oleh peserta didik.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menghasilkan beberapa manfaat bagi beberapa pihak pada aspek akademis dan juga praktis.

### **1.5.1. Manfaat Akademis**

Manfaat secara aspek akademis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai pengembangan ilmu dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Manfaat secara aspek praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi institusi pendidikan untuk dapat memperhatikan pengaruh *e-learning* terhadap loyalitas peserta didik sehingga ada tindak lanjut terhadap proses *e-learning* yang dapat berjalan dengan lebih baik.
2. Manfaat bagi pemerintah untuk dapat mengetahui dan sadar akan pengaruh *e-learning* terhadap loyalitas peserta didik dan menjadi langkah awal untuk memajukan proses *e-learning* di Indonesia.
3. Manfaat bagi pengajar untuk dapat mengetahui dan sadar akan pengaruh dari proses pengajaran yang diberikan selama proses *e-learning* terhadap loyalitas peserta didik dan menjadi langkah awal untuk menghasilkan proses pengajaran yang lebih baik.
4. Manfaat bagi peserta didik untuk dapat mengetahui dan sadar akan pengaruh yang terjadi selama proses *e-learning* terhadap loyalitasnya.

U I M N  
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