

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kondisi pandemi COVID-19 yang terjadi, termasuk di Indonesia memaksa terjadinya perubahan perilaku dalam menjalankan proses pembelajaran, di mana sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan tatap muka menjadi suatu kegiatan pembelajaran yang dilakukan secara online (*e-learning*). *E-Learning* yang dilakukan memiliki beberapa manfaat dan juga tantangan. Hasil survei persepsi peserta didik mengenai *e-learning* menunjukkan bahwa peserta didik mendapatkan manfaat dari proses pembelajaran *e-learning* seperti fleksibilitas dalam menjalankan proses pembelajaran, dan juga menghasilkan pengalaman yang baru bagi peserta didik. Akan tetapi proses pembelajaran *e-learning* juga menimbulkan beberapa tantangan yang dihadapi seperti: konsentrasi yang mudah terpecah dan terdisrupsi oleh hal-hal lain, 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. Pada akhirnya, hal tersebut dapat mempengaruhi minat peserta didik untuk dapat belajar dan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitasnya.

Penelitian dilakukan dengan berfokus pada pengaruh dari *system quality* (SYQ), *instructor and course material quality* (ICQ), dan *administrative and support service quality* (ASQ) terhadap *e-learning service quality* (SEQ), lalu dilanjutkan dengan pengaruhnya terhadap *student perceived value* (SPV) dan *student satisfaction* (STS), serta pada akhirnya dalam mempengaruhi *student loyalty* (STL). Selanjutnya dilihat pengaruh dari *student perceived value* (SPV) dalam memediasi *e-learning service quality* (SEQ) terhadap *student satisfaction* (STS), dan juga pengaruh dari *student satisfaction* (STS) dalam memediasi *student perceived value* (SPV) terhadap *student loyalty* (STL).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SYQ, ICQ, dan ASQ memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap SEQ dengan ASQ memiliki pengaruh terbesar. Layanan administrasi dan dukungan *e-learning* memiliki pengaruh yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan *e-learning* dari universitas. Lalu SEQ memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap SPV dan STS. Kualitas layanan *e-learning* yang baik akan meningkatkan persepsi nilai dan juga tingkat kepuasan dari peserta didik. Selanjutnya SPV memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap STS dan STL, serta STS memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap STL.

Selanjutnya SEQ memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap STS dengan mediasi SPV. Kualitas pembelajaran *e-learning* yang baik diterima oleh peserta didik akan menimbulkan pemenuhan persepsi dan ekspektasi yang dibentuk oleh peserta didik, dan pada akhirnya hal ini akan menimbulkan rasa puas bagi peserta didik terhadap universitasnya. Lalu SPV memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap STL dengan mediasi STS. Persepsi nilai dibentuk oleh peserta didik dalam menjalankan proses pembelajaran *e-learning* akan memunculkan perasaan puas atau tidaknya peserta didik terhadap universitas, serta pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat loyalitas peserta didik seperti kesan positif dan rasa bangga yang dirasakan oleh peserta didik, lalu keinginan peserta didik dalam memberikan kata-kata yang positif dan merekomendasikan universitasnya, serta rasa ingin untuk melanjutkan studi lanjutnya di universitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator SYQ4 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel SYQ, indikator ICQ4 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel ICQ, indikator ASQ4 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel ASQ, indikator SEQ3 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel SEQ, indikator SPV2 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel SPV, indikator STS2 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel STS, dan indikator STL5 memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel STL.

Penting bagi pihak universitas untuk memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi layanan kualitas *e-learning* karena akan menciptakan persepsi nilai dari peserta didik terhadap universitas, terutama melalui perbandingan manfaat yang didapat serta pengorbanan yang telah dikeluarkan, lalu muncul rasa puas dari peserta didik akibat pengalaman yang diterima selama menjalankan proses pembelajaran *e-learning*, dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas peserta didik terhadap universitas.

## 5.2. Saran

Hasil penelitian yang dilakukan melengkapi hasil penelitian yang dilakukan oleh Pham, *et al.* (2019), di mana dinyatakan bahwa *System Quality*, *Instructor and Course Material Quality*, dan *Administrative and Support Service Quality* merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi *E-Learning Service Quality*. Selanjutnya *E-Learning Service Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Student Satisfaction*, dan pada akhirnya *Student Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Student Loyalty*. Selanjutnya pada penelitian ini dilakukan penambahan variabel *Student Perceived Value*, dan didapatkan hasil bahwa *E-Learning Service Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Student Perceived Value*. Lalu *Student Perceived Value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Student Satisfaction* dan juga *Student Loyalty*.

Dalam memperlengkapi penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian dilakukan dengan membatasi universitas secara geografis dengan berfokus pada populasi peserta didik di Tangerang, secara spesifik pada 6 universitas. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperluas populasi, sehingga mendapatkan gambaran hasil persepsi peserta didik secara luas dan menyeluruh. Penelitian juga dapat dilakukan dengan memfokuskan pada persepsi pembelajaran yang berbeda. Proses pembelajaran *hybrid* yang mulai dikembangkan akan menghasilkan persepsi baru

bagi peserta didik sehingga dapat dilihat persepsi peserta didik dalam melakukan proses pembelajaran *hybrid*. Penelitian berfokus pada persepsi pembelajaran secara teori, sehingga dapat dilakukan penelitian yang berfokus pada pembelajaran praktikum.

Pertanyaan pada kuesioner yang diadopsi sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang berbeda bagi setiap responden, sehingga perlu adanya penyelarasan dan penjelasan lebih mendetil sehingga pertanyaan dapat lebih akurat sesuai dengan yang diinginkan. Dapat dilakukan survei singkat terhadap beberapa calon responden untuk dapat memastikan pertanyaan kuesioner dapat dipahami dengan baik dan menyeluruh.

Proses pembelajaran *e-learning* yang dilakukan dapat menghasilkan banyak persepsi bagi peserta didik. Model penelitian dapat dikembangkan dengan menambah variabel baru lainnya, seperti persepsi kepercayaan peserta didik terhadap universitas dari proses pembelajaran *e-learning*, dan juga persepsi hasil pembelajaran dari proses pembelajaran *e-learning*. Hal ini dapat dilakukan untuk memastikan apakah peningkatan layanan dalam proses pembelajaran *e-learning* dapat memberikan dampak yang baik dalam hasil pembelajaran peserta didik.

Dari perspektif universitas, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan proses pembelajaran *e-learning*. Pihak universitas dapat meningkatkan setiap aspek dalam meningkatkan proses pembelajaran *e-learning*. Universitas dapat meningkatkan sistem *e-learning* dengan menyediakan informasi-informasi yang membantu peserta didik saat mereka mengalami kesulitan dan keterangan lebih lengkap mengenai alur penggunaan *e-learning*. Pihak universitas dapat mendesain tampilan utama situs *e-learning* yang tidak bertele-tele dan langsung menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh peserta didik seperti jadwal, forum, tugas dan *link* yang dibutuhkan dalam pembelajaran.

Lalu pihak universitas juga dapat meningkatkan materi mata kuliah dan kualitas pengajar dengan menyediakan fasilitas yang membantu dalam pengajar untuk dapat selalu memperbarui ilmu pembelajaran melalui *training*, seminar, aksesibilitas terhadap jurnal-jurnal yang baru, dan juga pertemuan-pertemuan dengan praktisi atau universitas lainnya. Kolaborasi sangat penting dilakukan dari setiap pihak untuk dapat menghasilkan pembelajaran yang selalu baru dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Pengajar dapat diberikan *training* untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang interaktif melalui *e-learning* dengan memfokuskan kelas terhadap *problem solving* dalam bentuk diskusi kelompok, presentasi, video interaktif dan proyek bersama dari para peserta didik. Komunikasi dua arah penting untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang menarik bagi peserta didik. Pihak universitas dapat memfasilitasi pembelajaran materi yang aplikatif dengan rutin mengundang praktisi industri untuk melakukan *sharing* terhadap para peserta didik, serta menyediakan materi pembelajaran mengenai *tools / software* yang berguna dalam dunia kerja. Situs *e-learning* dapat dimanfaatkan untuk proses pengembangan pengajar dengan terintegrasi dengan situs-situs jurnal. Serta pihak universitas dapat memfasilitasi pengajar dengan kebutuhan yang memperlengkapi pembelajaran *e-learning* seperti *stylus pen*.

Selanjutnya fungsi unit layanan bantuan mahasiswa perlu untuk dapat selalu ditingkatkan dan disosialisasikan dengan baik agar dapat memberikan layanan yang cepat bagi peserta didik. Pihak universitas dapat mempersiapkan standar prosedur bantuan terhadap masalah yang umum dialami oleh peserta didik sehingga menghasilkan pelayanan dan penyelesaian masalah secara cepat. Komunikasi dari staf universitas perlu diperhatikan sehingga memberikan impresi yang baik kepada peserta didik. Staf universitas perlu untuk memastikan permasalahan yang dialami oleh peserta didik, sehingga jawaban yang diberikan dapat sesuai dan menjawab permasalahan yang dialami. Sumber daya manusia dan infrastruktur penting dalam menentukan kualitas layanan *e-learning*. Divisi yang mengelola *e-learning* sangat

penting dalam suatu universitas. Perlu dilakukan *training* dan pengarahan yang berkelanjutan sehingga pengajar dapat fasih dalam menggunakannya.

Peran universitas dalam meningkatkan semua faktor dalam melengkapi proses pembelajaran *e-learning* akan berpengaruh terhadap persepsi peserta didik, serta tingkat kepuasan dan loyalitas dari peserta didik terhadap universitas. Kualitas layanan *e-learning* yang ditingkatkan secara berkelanjutan akan memberikan kesan yang positif serta pengalaman yang menarik bagi peserta didik dalam menimba ilmu. Kondisi yang tidak dapat diprediksi sebelumnya seperti Pandemi COVID-19 yang mungkin akan terjadi kembali di masa depan, menyebabkan perubahan proses pembelajaran. Oleh karena itu, sangat penting peran universitas untuk dapat memfasilitasi persiapan proses pembelajaran *e-learning* dengan baik secara menyeluruh.

