

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 2019, Pemerintahan China mengumumkan darurat wabah COVID-19 yang terjadi di Wuhan. Wabah ini merebak ke penjuru negara sekitar hingga ke belahan benua lainnya. Indonesia pun tak luput terkena wabah ini. Pada tanggal 31 Maret 2020, Presiden Joko Widodo resmi menetapkan COVID-19 sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020.¹ Surat Keputusan Presiden ini kemudian dibuntuti dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) yang ditandatangani pada tanggal 31 Maret 2020. Melalui dua dokumen penting ini, Direktorat Jendral Kementerian Agama kemudian mengeluarkan Surat Edaran No. 657/03/2020 tentang Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 (Corona) di Lingkungan Perguruan Tinggi Islam.² Alhasil seluruh Perguruan Tinggi Keagamaan Islam di Indonesia pun tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara normal. Hal ini terlihat pada proses perkuliahan yang

¹ “KEPPRES No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) [JDIH BPK RI],” diakses 20 Februari 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135058/keppres-no-11-tahun-2020>).

² “Sirandang :: Peraturan No. 657/03/2020 Tahun 2020 Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 (CORONA) di Lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam,” diakses 20 Februari 2022, <http://itjen.kemenag.go.id/sirandang/peraturan/5907-657032020-upaya-pencegahan-penyebaran-COVID-19-corona-di-lingkungan-perguruan-tinggi-keagamaan->.

dilaksanakan secara daring, yang dilegalkan dalam Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Penyebaran Virus *Corona Virus Desease* (COVID-19) yang dilanjutkan dalam Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03/KB/2021, Nomor 384 Tahun 2021, Nomor HK.01.08/MENKES/4242/2021 dan Nomor 440-717 Tahun 2021 Tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi *Corona Virus Desease* (COVID-19). Putusan ini kemudian berubah dengan keluarnya Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri dalam Negeri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran 2021-2022 sehingga pada masa sekarang proses perkuliahan dapat dilakukan secara *hybrid*, yaitu proses perkuliahan dapat dilaksanakan secara luring maupun daring.³

Perkuliahan yang dilaksanakan secara daring merupakan aktivitas perkuliahan yang mengandalkan akses jaringan komputasi dalam pelaksanaannya. Peristilahan ini merupakan peristilahan yang berangkat dari kata perkuliahan yang berarti; perihal belajar di perguruan tinggi,⁴ dan daring, perpanjangan dari ‘dalam jaringan’ yang memiliki pengertian yang sama dengan *online* dalam bahasa Inggris. Dalam peristilahan populer, bentuk perkuliahan ini disebut sebagai perkuliahan daring, yang berarti menunjukkan sebuah bentuk sistem

³ “Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri dalam Negeri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran 2021-2022” diakses pada tanggal 7 Maret 2022, <https://www.google.com/search?client=firefox=Surat+Keputusan+Bersama+Menteri>.

⁴ “<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kuliah>,” diakses pada tanggal 13 April 2020

pembelajaran di perguruan tinggi yang menggunakan akses internet dan sumberdaya lainnya yang mendukung adanya interaksi antara mahasiswa dan dosennya secara interaktif meskipun keduanya tidak berada di tempat yang sama.⁵

Pada dasarnya, Indonesia sendiri tidak asing dengan sistem perkuliahan daring. Beberapa Universitasnya diketahui telah menggunakan sistem perkuliahan daring sebagai bagian aktivitas pokoknya. Pada tahun 2019 ada sepuluh Universitas Negeri yang menyelenggarakan perkuliahan secara daring. Jumlah ini meningkat setelah sebelumnya, di tahun 2018 hanya ada lima universitas saja, sebagaimana yang diungkapkan oleh Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi M. Nasir. Menurutnya, perkembangan ini diharapkan dapat menjangkau setiap orang agar dapat mengenyam pendidikan tinggi dengan mudah.⁶

Kelebihan perkuliahan daring ini juga cukup menjanjikan pemerataan pendidikan di semua wilayah Indonesia. Mengandalkan teknologi informasi, beberapa materi dapat terus diakses yang berbentuk sebuah rekaman, materi tulis atau tatap langsung melalui *video conference*, sehingga sistem perkuliahan daring ini dapat diselenggarakan secara efisien.⁷

Efektifitas sistem ini dapat dipenuhi saat penggunaannya mampu memaksimalkan teknologi dalam membentuk modul dan modus perkuliahan daring, sehingga pendidikan dapat bertransformasi menyesuaikan era revolusi industri 4.0 ini. Suciati (2018) berpandangan

⁵ “Kuliah Daring, Kelebihan dan Persiapan yang Harus Dilakukan Kampus,” PT. Sentra Vidya Utama, 17 April 2018, <https://sevima.com/kuliah-daring-kelebihan-dan-persiapan-yang-harus-dilakukan-kampus/>.

⁶ “https://kumparan.com/millennial/menristekdikti-kampus-dengan-kuliah-online-kini-semakin-banyak-1549769894560840926/full_” diakses pada tanggal 10 Mei 2020.

⁷ “Kuliah Daring, Kelebihan dan Persiapan yang Harus Dilakukan Kampus.”

bahwa melalui pendidikan berbasis daring ini dapat meningkatkan kreativitas pendidikan, mencakup usur di dalamnya sehingga inovasi akan tercipta, meningkatkan taraf perkembangan pendidikan untuk kepentingan capaian belajar.⁸

Meskipun demikian, perkuliahan daring tidak berarti tanpa tantangan, terlebih di masa pandemi ini. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rodame, ia menemukan bahwa metode perkuliahan daring dan kemampuan tenaga pengajar sangat erat berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam berkuliah. Aspek yang ditinjau dalam metode perkuliahan untuk mengukur kepuasan dan problemnya sendiri pada penelitian yang ia lakukan berupa aksesibilitas, kepemilikan perangkat belajar daring, kemampuan memantau, kemudahan dalam memberi dan memperoleh materi, kemudahan dalam mengajari dan mempelajari materi, ketepatan metode pembelajaran, interaktivitas, dan kemampuan yang menjadikan peserta didik dapat belajar secara mandiri serta kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran secara daring, yang kesemuanya ini merupakan Aspek-aspek yang terabaikan sehingga pembelajaran daring dirasa tidak efektif, dan alhasil itu mempengaruhi kepuasan belajar daring mahasiswa.⁹

Selain persoalan tersebut, permasalahan jaringan yang buruk, perangkat kuliah daring yang relatif mahal dan biaya tak murah juga menjadi kendala dalam penerapan perkuliahan daring. Ini umumnya terjadi di daerah terpencil. Dapat dikatakan, ini merupakan kendala

⁸ Suciati Suciati, "Pengembangan kreativitas inovatif melalui pembelajaran digital," *Jurnal Pendidikan* 19, no. 2 (2018): 145–54.

⁹ Rodame Monitorir Napitupulu, "Dampak pandemi COVID-19 terhadap kepuasan pembelajaran jarak jauh," *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan* 7, no. 1 (2020): 23–33.

kesiapan untuk menerapkan sistem perkuliahan daring yang bersifat teknis.¹⁰ Menyikapi persoalan teknis ini, pada paruh tengah tahun 2020, Pemerintah, melalui Menteri Kebudayaan dan Pendidikan memberikan sejumlah bantuan pulsa untuk mengurangi beban pengeluaran belajar daring, dengan harapan proses belajar dan mengajar dapat dilakukan sebaik mungkin.¹¹

Beberapa tantangan lain juga berupa kemampuan kesiapan diri Pendidik dalam menggunakan sistem perkuliahan daring. Kenyataan bahwa kesiapan diri menjadi aspek kunci dalam kepuasan belajar, menunjukkan sejumlah fakta bahwa ia akan mempengaruhi hasil Mahasiswa dalam belajar. Tri dan Crhisna melakukan penelitian baru-baru ini dan menemukan mutu pembelajaran daring memiliki keterhubungan yang erat dengan kepuasan dan hasil belajar daring. Mutu pembelajaran sendiri merupakan pedoman yang dipegang oleh pendidik dalam melaksanakan proses mengajar yang merupakan aspek yang harus diperhatikan tenaga pendidik.¹² Tidak hanya sekedar pendidik saja, namun tantangan lain juga berada pada kesiapan mahasiswa itu sendiri. Hal ini dapat dilihat hasil survey yang dilakukan oleh Sulia Ningsih, bahwa setidaknya 93,5% mahasiswa lebih memilih perkuliahan tatap muka langsung

¹⁰ “Mendikbud Nadiem Makarim Terkejut Ada Keluhan Siswa Tidak Punya Akses Listrik,” indopos86, 2 Mei 2020, <http://indopos86.com/mendikbud-nadiem-makarim-terkejut-ada-keluhan-siswa-tidak-punya-akses-listrik/>.

¹¹ “Kemendikbud: Bantuan Pulsa Diberikan ke Semua Mahasiswa Aktif,” diakses 24 Maret 2021, <https://nasional.kompas.com/read/2020/08/27/21020121/kemendikbud-bantuan-pulsa-diberikan-ke-semua-mahasiswa-aktif>.

¹² Tri Adi Prasetya dan Chrisna Tri Harjanto, “Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid19,” *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan* 17, no. 2 (2020): 188–97.

dibandingkan melalui daring karena perkuliahan daring dianggap memiliki keterbatasan yang sangat tidak menyenangkan dalam proses perkuliahan.¹³

Perkembangan penggunaan sistem perkuliahan daring ini di Indonesia memicu sejumlah penelitian tentang kepuasan penggunanya. Dalam melihat kepuasan penggunanya, beberapa penelitian ada yang berorientasi pada media daring yang digunakan untuk proses perkuliahan dan penilaian pengguna terhadapnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Niken Ayu Larasati dan Sri Andayani kepada sejumlah mahasiswa universitas Katolik Musi Charitas, menemukan bahwa mahasiswa tidak cukup puas dengan sistem perkuliahan daring. Faktor ketidakpuasan tersebut dilatarbelakangi dengan adanya ketidaknyamanan menggunakan media perkuliahan *online* tersebut karena bermasalah pada fungsi, akurasi dan kesegeraan pemecahan masalah media daring yang dianggap lamban.¹⁴

Selain penelitian yang digarap oleh Niken dan Sri, ada pula penelitian yang dilakukan Indah Purwandani kepada sejumlah mahasiswa Akademi Bina Sarana Informatika. Dalam penelitian ini, subyeknya adalah pengguna sistem perkuliahan daring. Indah menilai kepuasan dalam penelitian ini dengan melihat konten, akurasi, kemudahan penggunaan, tampilan dan

¹³ Sulia Ningsih, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi COVID-19," *JINOTEP (Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pembelajaran): Kajian Dan Riset Dalam Teknologi Pembelajaran* 7, no. 2 (2020): 124–32.

¹⁴ Niken Ayu Larasati dan Sri Andayani, "Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean," *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas* 4, no. 1 (2019): 13–20.

ketepatan waktu pada media daring yang digunakan untuk menunjang perkuliahan daring mahasiswanya.¹⁵

Selain penelitian yang berorientasi pada media perkuliahan daring dan tanggapan pengguna terhadapnya, ada pula penelitian yang menilai kepuasan pengguna perkuliahan daring ditinjau dari sisi penggunanya itu sendiri seperti penelitian yang dilakukan oleh Suciati kepada sejumlah mahasiswa pascasarjana yang berkuliah secara *online*. Ia menemukan kepuasan mahasiswa pascasarjana terhadap perkuliahan daring berhubungan dengan kesiapan belajar daring mahasiswa itu sendiri. Kesiapan belajar ditandai dengan baiknya aspek *self-efficiency*, *self-regulation* dan keterhubungan diri mahasiswa itu sendiri dalam menggunakan sistem perkuliahan daring. Dalam penelitian itu ia menemukan subyeknya puas menggunakan sistem perkuliahan daring.¹⁶

Jika pada sebelumnya diuraikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring berorientasi pada media belajar daring dan dimensi personality mahasiswa itu sendiri, maka pengajar merupakan layanan dari lembaga pendidikan bersangkutan sehingga problem yang dihadapi dalam pelaksanaan pembelajaran daring dapat dilihat dari berbagai aspek yang mempengaruhinya dan dapat diselesaikan oleh tenaga pengajar sebagai pemberi layanan pendidikan dari kampus.¹⁷

¹⁵ Indah Purwandani, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean," *IJSE-Indonesian Journal on Software Engineering* 4, no. 2 (2018): 99–106.

¹⁶ Suciati Suciati, "Interaksi Kesiapan Belajar Dan Kepuasan Terhadap Layanan Pada Pembelajaran Online Program Pascasarjana," *Cakrawala Pendidikan*, no. 1 (2017): 70–80.

¹⁷ Hasanah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru," *Manajer Pendidikan* 9 Nomor 1 (Maret 2015): 86–94.

Sekarang, setelah sebelumnya telah disinggung, sejumlah kebijakan dalam rangka mencegah penyebaran COVID-19 membuat Perguruan Tinggi Islam di Indonesia mau tidak mau menerapkan sistem perkuliahan secara daring. Pada kebijakan tersebut terdapat tantangan, seperti persoalan ketidakterbiasaan personal dan kelembagaan, tenaga pendidik dan mahasiswanya, biaya yang relatif mahal dalam jangka pendeknya, media daring yang tidak mampu mengakomodir kepentingan mahasiswa untuk melaksanakan perkuliahan seperti biasa sehingga mereka merasa tak puas terhadap proses belajar dan mengajarnya, dan ini merupakan sejumlah persoalan pendidikan yang harus diselesaikan.

Ketidakpuasan dalam belajar dan mengajar tentu mengakibatkan hasil belajar yang tidak maksimal. Dalam ilmu pendidikan dan psikologi pendidikan, kepuasan belajar merupakan term yang penting dalam mencapai tujuan pendidikan.

Di dalam konteks pandemi sekarang, melalui riset-riset yang tersebar, kepuasan belajar dipahami sebagai tolak ukur dalam keberhasilan proses belajar, dengan mengasumsikan kepuasan belajar memiliki hubungan yang signifikan dengan prestasi belajar.¹⁸

Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin sendiri merupakan perguruan tinggi yang berada kota Banjarmasin, UIN Antasari Banjarmasin pula terdampak oleh situasi tersebut karena mau tidak mau proses perkuliahannya dilaksanakan secara daring dengan proporsi 40 persen sebagaimana yang tertuang dalam Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tentang Pembelajaran Tatap Muka

¹⁸ Prasetya dan Harjanto, "Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid19."

Semester Genap TA.2021/2022 nomor 394/Un.14/III.1/PP.00.9/04/2022, setelah menghadapi pandemi selama dua tahun. Sebagai universitas yang selalu konsisten menerapkan sistem perkuliahan tradisional, tentu hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi UIN Antasari dalam menjaga performa dan prestasi pembelajaran peserta didiknya.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada dua Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin terkait pandangan Mahasiswa terhadap layanan perkuliahan daring, peneliti menemukan bahwa ada beberapa problem yang dihadapi oleh rata-rata mahasiswa UIN Antasari, yaitu persoalan mengenai jaringan internet, interaksi aktif dalam perkuliahan, ketidakefektifan pengajar menggunakan teknologi sebagai sarana perkuliahan, menjadi kendala yang sangat mempengaruhi proses perkuliahan mereka. Belum lagi tumpukan tugas tanpa penjelasan yang berkelanjutan memperburuk keadaan perkuliahan dan beberapa materi perkuliahan yang tidak dapat dikemas baik dalam perkuliahan daring.¹⁹

Di satu sisi yang lain, mereka menilai bahwa perkuliahan sistem daring ini cukup efisien diterapkan di tengah musim pandemi guna memutus rantai persebaran virus.²⁰ Mereka juga menilai bahwa baik tidaknya perkuliahan daring beriringan dengan mempunyai sumber daya manusianya memanfaatkan fitur yang tersedia dalam media perkuliahan daring yang tersedia.²¹

¹⁹ Husada Muslimah Akri Sugma, 13 Mei 2020, Malinau; via Telpon Whatsapp

²⁰ Angga Kurniawan, 13 Mei 2020, Malinau: Whatsapp Chat

²¹ Muslimah H. A. Sugma dan Angga Kurniawan, 13 Mei 2020, Malinau: Whatsapp.

Universitas Islam Negeri Antasari sendiri telah ada melakukan evaluasi pembelajaran daring ke pada lima fakultas dan dua unit lembaga di bawah naungan universitas tersebut, yaitu Unit Pengembangan Bahasa dan *Ma'had al-Jami'ah*, yang dilakukan dalam satu bulan pada tahun 2020 di bulan Mei. Hasil evaluasi itu menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menilai bahwa kemudahan dalam penggunaan media belajar daring memiliki peran tersendiri dalam penerimaan diri mahasiswa dalam melaksanakan pembelajaran daring. Meskipun demikian, rata-rata kendala yang mempengaruhi performa belajar mahasiswa adalah permasalahan jaringan, spesifikasi media yang digunakan dalam pembelajaran daring dan biaya paket kuota internet yang relatif mahal. Lebih lanjut, permasalahan lain yang berkisar pada proses pembelajaran daring umumnya adalah kesulitan dalam memahami materi perkuliahan, jaringan internet yang tidak stabil, beban tugas yang tidak proposional, keterlambatan dari agenda pelaksanaan kuliah, dan ketidakefektifan dalam belajar, menjadi permasalahan-permasalahan yang cukup besar dirasakan. Meskipun demikian, rata-rata mahasiswa cukup puas dengan proses pembelajaran daring dengan mengasumsikan pelaksanaan desain pembelajaran daring adalah sesuatu yang mau tidak mau dilakukan di tengah masa pandemic COVID-19.²²

Lebih spesifik lagi, telah ada juga dilakukan evaluasi dan survey pembelajaran daring di Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin. Hasil survey menunjukkan bahwa pelaksanaan desain pembelajaran daring yang dilaksanakan ini diterapkan dengan

²² "Evaluasi Dan Analisis Pembelajaran Daring Uin Antasari Banjarmasin - Pdf Free Download," diakses 21 November 2021, <https://docplayer.info/206196260-Evaluasi-dan-analisis-pembelajaran-daring-uin-antasari-banjarmasin.html>.

mendadak berimplikasi pada munculnya problem tertentu, seperti penugasan yang tidak proporsional, minimnya respon tutor atau dosen dalam sesi perkuliahan daring, jadwal yang tidak konsisten, biaya pembelajaran daring yang mahal, pendampingan yang tidak maksimal dari tutor atau dosen sehingga hasil survey kepuasan pembelajaran daring mahasiswa menunjukkan kurangnya kepuasan dalam pembelajaran daring.²³

Pada tahun 2021, survey layanan perkuliahan dan kemahasiswaan kembali dilakukan yang dilaksanakan oleh sejumlah dosen di Fakultas Ushuluddin dan Humaniora dengan tujuan untuk mengetahui progresifitas layanan perkuliahan dan kemahasiswaan di Fakultas Ushuluddin dan Humaniora. Survey tersebut menunjukkan hasil bahwa kontrak perkuliahan, penyampaian Rencana Perkuliahan Semester (RPS), kesesuaian RPS dengan materi yang diberikan, komunikasi dosen terkait perkuliahan kejelasan dalam menjawab pertanyaan, variasi metode pembelajaran dan pemanfaatan media pembelajaran, relevansi tugas dan soal ujian dengan materi perkuliahan, kesesuaian intensitas masuk dan jadwal perkuliahan serta umpan balik memiliki rata-rata sangat bagus bagi mahasiswa. Menariknya, dalam uraian saran dan masukan ada sejumlah problem yang juga disampaikan oleh mahasiswa, yaitu kejelasan dalam program pembelajaran di salah satu matakuliah tertentu yang dianggap tak jelas dan tak konsisten antara jadwal dan pelaksanaannya, kurang empati, selalu diberikan tugas tanpa penjelasan atas materi kuliah yang ditugaskan, proses perkuliahan yang monoton dalam

²³ Imadduddin Parhani, "Sistem Pembelajaran Daring Di Fakultas Ushuluddin Dan Humaniora," diakses 21 November 2021, <https://www.academia.edu/44145752/>.

perkuliahan daring, ada pula yang memberikan informasi bahwa sepanjang perkuliahan satu semester hanya menggunakan whatsapp grup saja.²⁴

Seperti yang telah diketahui, penelitian tentang kepuasan mahasiswa dan tenaga kependidikan terhadap layanan perkuliahan daring telah ada. Termaksud penelitian kepuasan belajar daring di masa pandemi. Masa pandemi yang telah berlangsung selama satu tahun ini tentu menghasilkan berbagai pelajaran dan evaluasi dalam menjalankan sistem pembelajaran daring. Setiap tenaga pendidik juga telah diberikan pembekalan untuk dapat memaksimalkan proses belajar dan mengajar. Ditinjau dari aspek kelembagaan, setidaknya, setiap universitas telah siap melaksanakan perkuliahan daring, berikut dengan tenaga dan mahasiswanya sendiri.

Tidak seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan di masa pandemi tentang kepuasan belajar daring, yang umumnya berorientasi pada faktor intrapersonal, peneliti memiliki asumsi bahwa penting sekali menghadirkan sebuah penelitian kepuasan belajar daring yang meletakkan peserta didik sebagai subjek pengguna media pembelajaran baik berbentuk *website* ataupun aplikasi, karena media yang digunakan ini merupakan komponen utama yang menghubungkan antara peserta didik dengan peserta didik lainnya dan peserta didik kepada dosen dan demikian pula sebaliknya, sambil menggali permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pembelajaran daring sehingga itu mempengaruhi kepuasan belajar atas pelayanan yang diberikan.

²⁴ UPM & GPM, "Survey Layanan Perkuliahan dan Kemahasiswaan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora" (Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, 2021).

Dengan pesatnya perkembangan sistem komputasi di era digital ini, ada banyak opsi media yang layak digunakan dan berstandar dengan ekspektasi yang dimiliki oleh penggunanya. Dapat dikatakan bahwa penelitian ini secara parsial bersifat praktis dan berjangka pendek, meski ia bisa menjadi catatan penting sebagai pandangan yang melengkapi sebuah jawaban atas pertanyaan, *bagaimanakah institusi pendidikan atau tenaga pendidik dan institusi pendidikan mengevaluasi perangkat belajar yang ia gunakan bersama dengan peserta didiknya?* Yang jawaban ini tentu saja akan menjadi bahan tinjauan untuk menerapkan kebijakan lanjutan di tingkat teknis pelaksanaan pendidikan.

Guna mewujudkan harapan di atas, peneliti mengadakan sebuah riset menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengetahui sejauh apa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perkuliahan di masa pandemi ini, bagaimanakah tingkat dan bentuk kepuasan belajar daring mahasiswa ditinjau dari kelompok jurusan, dan bagaimana kepuasan mahasiswa ditinjau dari layanan pembelajaran daring yang diberikan institusi pendidikan dan mengulik problem ketidakpuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring. Riset ini dilakukan di fakultas Ushuluddin dan Humaniora yang bertempat di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan pertimbangan, tiga dari empat jurusan yang ada di sana bergelut dengan ilmu non eksak, seperti Ilmu al-Qur'an dan Tafisr, Studi Agama-agama dan Aqidah dan Filsafat Islam dimana jurusan-jurusan ini diketahui tidak menuntut adanya studi praktik, seperti satu prodi di dalam fakultas yang sama yaitu Psikologi Islam. Berbekal dengan keadaan ini, Peneliti menilai populasi yang akan diteliti ini akan mewakili karakteristik mahasiswa pada umumnya jika ditinjau pada aspek jenis studi yang digeluti.

Agar dapat memahami gambaran kepuasan mahasiswa dan dosen Fakultas Ushuluddin dan Humaniora lebih lanjut, penelitian ini juga ingin mengetahui rata-rata aplikasi apa saja yang digunakan dan mengetahui rata-rata domisili mahasiswa yang berkuliah secara daring dan rata-rata pengeluaran dalam mengakses perkuliahan daring.

B. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas masalah dan ruang lingkup pembahasan skripsi ini berikut diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin terhadap layanan perkuliahan daring di tengah masa pandemik COVID-19?
2. Bagaimanakah kepuasan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin terhadap layanan perkuliahan daring di tengah masa pandemi COVID-19 ditinjau dari Jurusan dan tiap aspek kepuasan pembelajaran?
3. Apa problem ketidakpuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora terhadap layanan perkuliahan daring?

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin terhadap layanan perkuliahan daring di tengah masa pandemik COVID-19.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Toeretis

Memperkaya khazanah keilmuan psikologi pendidikan terkait kepuasan terhadap layanan perkuliahan daring di tengah masa pandemik COVID-19 baik dari sisi mahasiswa maupun dosen.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam penerapan sistem perkuliahan daring, khususnya dalam menggunakan media perkuliahan di masa pandemi ini.

- a. Bagi Institusi Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin, hasil penelitian ini dapat berguna sebagai catatan pendukung dalam menerapkan sistem perkuliahan daring di masa mendatang nanti.
- b. Bagi Dosen dan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin, hasil penelitian ini berguna sebagai catatan tinjauan dalam menetapkan kontrak belajar dan keputusan-keputusan praktis berbasis pembelajaran daring.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, penelitian ini sangat berguna sebagai catatan yang mengevaluasi kepuasan mahasiswa dalam melaksanakan perkuliahan daring.

D. Definisi Operasional

1. Kepuasan Belajar

Kepuasan mahasiswa berarti kepuasan belajar. Kepuasan sendiri merupakan sebuah evaluasi seseorang terhadap suatu kinerja layanan, yang berasal dari perbandingan antara kesan dan harapan. Melalui definisi ini dapat dipahami, pengukuran kepuasan dilihat sejauh apa suatu performa kinerja layanan dapat memenuhi harapan seseorang. Dengan demikian dapat dikonklusikan semakin baik performa kinerja layanan jasa memenuhi ekspektasi seseorang maka semakin baik pula kepuasan seseorang itu terhadap performa dari kinerja pelayanan yang diberikan.²⁵

Kepuasan belajar memiliki beberapa dimensi, yaitu:

- a. Keandalan. Kemampuan memberikan layanan yang bersifat akurat dan memuaskan sebagaimana semestinya.
- b. Daya Tanggap. Institusi pendidikan memiliki tenaga pendidik yang punya kesiapan membantu dengan tanggap problem yang dihadapi oleh mahasiswa
- c. Jaminan. Pelayanan yang diberikan berkapasitas wawasan, kemampuan dan keterampilan yang baik dan terjamin
- d. Empati. Pelayanan yang diberikan memuat prinsip empati dalam bentuk kemudahan dalam membangun komunikasi dan interaksi antara pemberi layanan dengan penerima pelayanan sehingga problem yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.²⁶

²⁵ S. S. Sulistiyono, "Kepuasan Belajar Mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta," *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 2013, 243.

²⁶ Hariady Turnip, Marihat Situmorang, dan Rosman Siregar, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus di Jurusan Matematika Fmipa Usu)," *Saintia Matematika* 2, no. 2 (2014): 163–71.

Dalam perkembangannya, teori kepuasan belajar berkembang seiring berkembangnya sistem pembelajaran. Salah satu bentuk perkembangan itu dapat dilihat pada teori kepuasan *End Using Computing Satisfaction* (EUCS) yang mulanya mengukur kepuasan konsumen terhadap performa media daring dan informasi, digunakan menjadi instrument yang mengukur kepuasan belajar daring, dengan mengasumsikan materi pembelajaran daring diletakkan sebagai informasi inputan dari performa media daring yang digunakan. EUCS merupakan sebuah teori kepuasan penggunaan layanan informasi daring digital yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh's.²⁷ Teori ini juga dikembangkan oleh Chin dan Lee yang mengintegrasikan antara teori sistem informasi dan pemasaran dalam melihat tingkat perilaku pengguna sistem informasi. Perilaku pengguna diamati untuk melihat efektifitas sistem informasi yang digunakan dalam perkuliahan. Secara lebih sederhana, semakin tinggi dan baik tingkat perilaku pengguna kepada sistem informasi semakin baik juga kepuasan yang dimiliki oleh pengguna terhadap sistem tersebut.²⁸ Indikator untuk pengukuran kepuasan dalam teori ini sendiri ada lima, yaitu:

a) Konten

Konten atau isi sistem informasi merupakan fungsi dan modul yang digunakan dalam sistem informasi yang digunakan.

²⁷ Indah Purwandani, "Analisa tingkat kepuasan pengguna elearning menggunakan eucs dan model delone and mclean," *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 4, no. 2 (2018): 99–106.

²⁸ William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh, "The measurement of end-user computing satisfaction," *MIS quarterly*, 1988, 259–74.

b) Akurasi

Akurasi merupakan keakuratan data ketika sistem menerima atau menginput informasi.

c) Format

Format adalah tampilan program sistem informasi yang digunakan.

d) Kemudahan dalam penggunaan

Kemudahan dalam menggunakan, memasukkan, mengolah dan mencari data dan informasi yang dibutuhkan.

e) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu maksudnya ketepatan sistem dalam menyajikan atau menyediakan data yang dibutuhkan oleh pengguna.²⁹

End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan sebagai alat ukur kepuasan belajar daring dapat digunakan. Hal ini dibuktikan pada penelitian Devi dan Agus yang menganalisa instrument EUCS dan melihat instrumen ini cukup relevan digunakan sejauh semua indikator yang berasaskan pada EUCS dapat dikembangkan menjadi butir-butir aitem yang memenuhi syarat prinsip-prinsip kuantitatif.³⁰

2. Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Universitas Islam

²⁹ Doll dan Torkzadeh.

³⁰ Devi Angelina Simaremare, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Infortech* 2, no. 2 (2020): 250–57.

Negeri Antasari Banjarmasin merupakan peserta didik aktif berstudi di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Status keaktifan mereka dilihat pada database Universitas Negeri Antasari Banjarmasin yang terbaru. Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sendiri adalah mahasiswa yang melaksanakan proses pembelajaran pada matakuliah yang disediakan oleh universitas.

Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora yang akan dijadikan subjek dalam penelitian ini sendiri adalah mahasiswa yang masih melaksanakan perkuliahan daring di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora.

3. Layanan Perkuliahan Daring

Layanan perkuliahan daring adalah layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan dalam pelaksanaan perkuliahan daring. Dalam penelitian ini, layanan perkuliahan daring adalah dosen yang menjadi tutor dalam memimpin pelaksanaan pembelajaran daring. Berdasarkan pada pasal 1 ayat (6) Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional, dosen diklasifikasikan sebagai tenaga pendidik dalam pendidikan nasional.³¹

Di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, dosen adalah pendidik profesional, dan ilmunan yang bertugas menstranformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan

³¹ “UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional [JDIH BPK RI],” diakses 9 Mei 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>.

melalui pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat di Perguruan Tinggi.³²

Klasifikasi dosen sendiri terbagi dua berdasarkan status kerjanya. *Pertama*, dosen tetap, yaitu tenaga pendidik yang berkerja penuh waktu dan tetap pada satuan perguruan tinggi. *Kedua*, dosen tidak tetap, yaitu tenaga pendidik yang tidak kerja penuh waktu dan tetap pada satu perguruan tinggi, sebagaimana yang termaktub dalam pasal 48 ayat (1) UU. No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.³³

4. Daring (Dalam Jaringan)

Dalam KBBI Edisi IV Daring merupakan perpanjangan dari dalam jaringan.³⁴ merupakan sinonim dari peristilahan online dalam bahasa Inggris untuk menjelaskan sebuah keadaan yang terhubung dengan sistem perangkat jaringan komputasi.³⁵ Dalam perkembangannya, sistem jaringan komputasi yang menelusup dalam suatu sistem yang kompleks berbentuk sebagai sebuah aplikasi yang dioperasionalkan pada sistem teknologi android, seperti Zoom, Whatsapp dan sistem komputasi lainnya.

Berdasarkan dari uraian di atas, dapat disimpulkan yang dimaksud dari daring adalah keterhubungan suatu perangkat ke perangkat lainnya melalui jaringan internet.

³² “UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen [JDIH BPK RI],” diakses 9 Mei 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40266/uu-no-14-tahun-2005>.

³³ “UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen [JDIH BPK RI].” diakses 9 Mei 2022, <https://peraturan.bpk.go.id>

³⁴ “Eko Prasetyo, Daring VS Online, diakses dari kompasiana.com - Penelusuran Google,” diakses 4 Juni 2020, <https://www.google.com/Eko+Prasetyo%2C+Daring+VS+Online>.

³⁵ “Dalam jaringan dan luar jaringan,” dalam *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*, 13 April 2020, https://id.wikipedia.org/Dalam_Jaringan.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang Kepuasan Mahasiswa terhadap sistem pembelajaran daring di tengah wabah COVID-19 ini sendiri merupakan tema penelitian baru jika melihat kondisi tema penelitiannya yang bersifat insidental pada populasi yang akan diteliti, dengan fakta tidak ada persiapan terstruktur untuk menggunakan sistem pembelajaran daring atau Learning Management System, khususnya di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sebagai aktivitas akademis yang bersifat paraktis. Meskipun demikian, penelitian tentang kepuasan belajar daring telah banyak dilakukan, yaitu:

1. Jurnal penelitian yang telah dilakukan oleh Indah Purwandani pada tahun 2018 dengan judul, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna *Elearning Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction* Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika.” Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa yang belajar menggunakan pendekatan *E-Learning* dan untuk mengetahui kekurangan dalam sistem *E-Learning* dan kebutuhan penggunaan atau *user need* dalam sistem pembelajaran daring. Dengan tujuan tersebut, Purwandani menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan teknik

suvey, dan subjek penelitian berjumlah total 697 Mahasiswa. Pada penelitiannya, dapat dikatakan, indikator kepuasan yang ia gunakan dalam penelitian tersebut menggunakan indikator *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan Delone dan McLean. Hasil penelitiannya pun menunjukkan tingkat kepuasan yang positif terhadap konten sistem E-Learning, akurasi data penginputan pada aspek pelayanan, kemudahan penggunaan sistem E- Learning serta tampilan sistem dan ketepatan waktu dalam menyajikan informasi untuk perkuliahan dengan rincian persentase, sebagai berikut untuk indikator EUCS:

TABLE 1 TOTAL PERSENTASE HASIL INPUT DATA INDIKATOR EUCS

No.	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
1	Isi	2.59%	10.82 %	34.39 %	36.53%	15.67%
2	Akurasi	12.40%	19.05 %	38.11 %	21.42%	9.02%
3	Format	6.09%	16.46 %	34.16 %	31.91%	11.39%

4	Kemudahan penggunaan	11.84%	19.84 %	33.93 %	23.34%	11.05%
5	Ketepatan waktu	9.36%	23.45 %	37.43 %	20.18%	9.58%

Adapun untuk indikator Delone dan McLean sebagai berikut:

**TABLE 2 TOTAL PERSENTASE INPUT DATA INDIKATOR DELONE DAN
MCLEAN**

No.	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
1	Kualitas Sistem	11.84%	19.84 %	33.93 %	23.34%	11.05%
2	Kualitas Informasi	12.40%	19.05 %	38.11 %	21.42%	9.02%
3	Kualitas Layanan	6.09%	14.66 %	34.16 %	28.18%	16.91%
4	Penggunaan	7.89%	13.53 %	24.80 %	36.08%	17.70%
5	Kepuasan	6.20%	12.40	25.93	38.22%	17.25%

	Pengguna		%	%		
6	Manfaat Akhir	2.59%	10.82 %	34.39 %	36.53%	15.67%

Ditinjau dari sajian tabel-tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Akademi Bina Sarana Informatika rata-rata memilih sikap cukup dalam pengukuran kepuasan belajarnya.³⁶

Ada pun perbedaan penelitian ini dengan penelitian Purwandari terletak pada kondisi subjek. Pada penelitian Purwandari, subjek penelitiannya adalah mahasiswa yang sedari awal melaksanakan perkuliahan daring, sedangkan pada penelitian Peneliti tidak. Lebih lanjut perbedaannya juga terletak pada penggunaan teori yang akan dipakai guna mengukur kepuasan belajar daring mahasiswa.

2. Jurnal penelitian Niken Ayu Larasati dan Sri Andayani yang berjudul, “Pengaruh Learning Managment System Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Deleon dan McLean. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pembelajaran E-Learning pada Mahasiswa Prodi Sistem Informasi dan Informatika Universitas Katolik Musi Charitas yang

³⁶ Purwandani, “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean.”

telah diberlakukan selama kurang lebih 5 bulan dengan meninjau Learning Management System dalam kacamatan teori Delone McLean. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mahasiswa Prodi Sistem Informasi dan Informatika Universitas Katolik Misi Charitas tidak puas dengan sistem pembelajaran daring. Hal ini ditunjukkan pada hasil uji t dalam melihat pengaruh kualitas sistem yang menunjukkan nilai sebesar 0.529 lebih rendah dari nilai t table yang sebesar 2.3846, dan ditinjau kembali dengan mewawancarai sehingga menemukan bahwa kualitas sistem mengalami error saat mengirim jawaban latihan dan tugas kepada dosen. Pada variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan dengan learning management system karena nilai t variabel tersebut sebesar 1.750 yang lebih kecil dari t table sebesar 2.3846, dan dilakukan observasi yang menunjukkan hasil pengguna lebih sering terlihat kebingungan dengan fitur-fitur media belajar yang digunakan sehingga penggunanya merasa kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal demikian juga tidak berlaku secara signifikan pada variabel kualitas pelayanan kepada learning management system sebesar 0.089 yang lebih kecil dari t table sebesar 2.3846.³⁷

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dikerjakan oleh Peneliti terletak pada teori yang akan digunakan dalam mengukur

³⁷ Larasati dan Andayani, "Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean."

kepuasan belajar daring mahasiswanya, pun demikian pada metodologinya dimana Larasati dan Andayani menguji t untuk menemukan pengaruh tiga variabel di atas dengan manajemen sistem belajar.

3. Jurnal penelitian Suciati dengan judul “Interaksi Kesiapan Belajar dan Kepuasan Terhadap Layanan Pada Pembelajaran Online Program Pascasarjana.” Penelitian ini sendiri bertujuan untuk melihat kepuasan mahasiswa pascasarjana terhadap layanan perkuliahan daring yang ditinjau dari interaksi kesiapan belajar secara daring subjek penelitian tersebut.

Penelitian Suciati menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survey eksplanatori pada sejumlah mahasiswa dengan variasi umur 23 hingga 54 tahun, berjumlah 59 responden dengan menggunakan teori di atas, hasilnya menunjukkan, bahwa mahasiswa pascasarjana puas terhadap layanan perkuliahan daring. Hasil penelitian Suciati menunjukkan mahasiswa pasca sarjana umumnya merasa puas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata relative 83% dari nilai rata-rata berjumlah 20.75 dengan nilai interval minimal 13 dan maksimalnya 25. Lebih lanjut pada penelitian ini pula Suciati menemukan bahwa variabel *self-efficacy*, *self-regulation* dan *connectedness* merupakan variabel-variabel berpengaruh terhadap kepuasan belajar daring subjek dengan nilai

signifikansi 0.000 dan nilai R^2 -nya 0,404 yang artinya ketiga variabel tersebut secara simultan memberikan kontribusi kepada kepuasan belajar sebesar 40%.³⁸

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada teori yang digunakan. Jika pada penelitian suciati menggunakan teori motivasi maka peneliti akan menggunakan teori kepuasan berbasis pelayanan yang didapatkan.

4. Jurnal Penelitian yang dilakukan oleh Fajar Darmawan yang berjudul, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus: E-Learning, IF UNPAS)”.

Penelitian ini sendiri dilakukan di Universitas Pasundan dengan menggunakan metode kualitatif, menyebarkan kuisioner kepada responden. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pemanfaatan E-Learning yang memberikan kepuasan belajar kepada Mahasiswa Universitas Pasundan. Penelitian ini sendiri menggunakan teori SERVQUAL, sehingga sampelnya yang berjumlah 34 orang kemudian dikelompokkan menggunakan kategori angkatan, dari angkatan 2009 hingga 2015.

Hasil penelitian ini menunjukkan, dimensi *tangible* dan

³⁸ Suciati, “Interaksi Kesiapan Belajar Dan Kepuasan Terhadap Layanan Pada Pembelajaran Online Program Pascasarjana.”

responsiveness semua angkatan memiliki tingkat ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan realitas, sehingga pada dimensi ini mahasiswa Universitas Pasundan jurusan Teknik Informatika tidak puas. Ada pun pada dimensi *reability*, pada setiap angkatan memiliki nilai yang berbeda. Angkatan 2009, 2010, 2011, 2012, 2014 dan 2015 menunjukkan adanya kesamaan tingkat ekspektasi dengan kenyataan. Berbeda dengan angkatan 2014 yang menunjukkan perbedaan antara tingkat ekspektasi yang lebih tinggi dari kenyataan.³⁹

Perbedaan penelitian Fajar Darmawan dengan penelitian ini terletak pada olah data yang akan dijabarkan dengan pendekatan perjurusan. Lebih dari itu perbedaannya, dalam penelitian ini juga memuat teori EUCS.

5. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nuryansyah dan Lestanto, yang berjudul, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Online”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap belajar online, untuk mengupas apakah interaksi dalam pembelajaran online cukup baik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuisioner. Kuisioner diberikan

³⁹ Fajar Darmawan, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus: E-Learning IF UNPAS),” *Journal Speed* 7, no. 4 (2015): 343–47.

kepada 100 mahasiswa program TOEFL namun kuisioner tersebut terisi hanya 50 saja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mahasiswa tidak setuju bahwa interaksi dalam belajar online mendukung mereka untuk belajar.⁴⁰

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti terletak pada tujuan penelitiannya, meskipun membahas isu pembelajaran daring, namun penelitian yang diangkat oleh peneliti akan menyentuh kepuasan yang diukur melalui intensitas penggunaan dan media yang digunakan dalam pembelajaran daring.

6. Jurnal Penelitian yang dibuat oleh Vivi Retno dan I Wayan Sudarta yang berjudul Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dosen dan mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini sendiri adalah penelitian deskriptif analitik yang menggunakan pendekatan kuantitatif kepada 37 orang dosen dan 199 orang mahasiswa dengan menggunakan uji teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini sendiri menunjukkan bahwa dosen pada aspek *tangibles* puas dengan persentase 92%, *reliability* 92%,

⁴⁰ Nuryansyah Adijaya dan Lestanto Pudji Santosa, "Persepsi Mahasiswa Dalam Pembelajaran Online," *Universitas Esa Unggul* 10 (2 September 2018).

Responsiveness 94 %, *Assurance* sebesar 67%, dan *empaty* sebesar 93%. Pada mahasiswa mengatakan puas, aspek *tangibles* sebesar 43%, *reliability* 64%, *Responsiveness* 92 %, *Assurance* sebesar 67%, dan *empaty* sebesar 93%.⁴¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dibuat oleh Peneliti terletak pada jenis subjek dan karakteristik kondisi yang akan diteliti, yaitu sama-sama mahasiswa dan dosen di tengah masa pandemi COVID-19.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti terletak pada teori yang akan digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa dan dosen.

7. Jurnal (sumber, Volume, Halaman dan tahun) penelitian yang dilakukan oleh Theresia dan Suhadi yang berjudul, “Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi COVID-19.” (tujuan) Penelitian ini sendiri menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan mahasiswa STIKes St. Elisabeth Semarang sebagai subjek penelitiannya. (alat ukur) Sampel pada penelitian ini sendiri berjumlah 55 orang mahasiswa.dari prodi diploma Keperawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan 54,5 % mahasiswa kurang puas pada aspek pemahaman terhadap materi

⁴¹ Vivi Retno Intening, “Kepuasan Dosen Dan Mahasiswa Dalam Pelaksanaan Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi COVID-19,” *Jurnal Kesehatan* 8 Nomor 2 (2021): 131–37.

perkuliahan, 58,2 % terhadap penyampaian materi perkuliahan, 47,3% terhadap metode pembelajaran daring, 43,6 % terhadap penggunaan media belajar daring, komunikasi dua arah dan umpan balik materi perkuliahan sebesar 45,5 % dan kelancaran jaringan sebesar 41,8%.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada teori yang digunakan dalam mengukur kepuasan tersebut. Persamaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu kepuasan belajar daring di masa pandemic COVID-19.⁴²

F. Sistematika Penelitian

Agar penelitian memperoleh hasil yang baik, dapat dipercaya dan berguna serta sistematis, maka pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

1. Bab I Pendahuluan. Yang berisikan sebagai berikut:
 - a. Latar belakang.
 - b. Rumusan masalah.
 - c. Tujuan Penelitian
 - d. Signifikansi penelitian
 - e. Definisi istilah

⁴² Maria Theresia Priyastuti dan Suhadi Suhadi, "Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi COVID-19," *Journal of Language and Health* 1, no. 2 (2020): 49–56.

- f. Penelitian terdahulu (Olah deskriptif saja).
2. Bab II Kajian Teori dan Kerangka Berpikir, berisi tentang pengertian Pembelajaran Daring, Kepuasan Belajar, Aspek-aspek serta indikatornya dan Kerangka Berpikir Penelitian ini.
 3. Bab III Metodologi, memuat tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, validitas dan realibilitas serta teknik analisis data.
 4. Bab IV Hasil dan Pembahasan, membahas tentang dari penelitian dan analisisnya.
 5. Bab V Penutup, memaparkan kesimpulan dan saran yang didapatkan dari penelitian.