

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan program Pendidikan Jarak Jauh yang sudah diakui oleh pemerintah pada tahun 2012 melalui Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh membuka area baru dalam pelaksanaan pendidikan tinggi. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk bisa memperoleh akses terhadap pendidikan berkualitas dengan relatif lebih mudah. Merujuk kepada Permendikbud No.24/2012, PJJ diselenggarakan untuk meningkatkan perluasan dan pemerataan akses pendidikan, serta meningkatkan mutu dan relevansi pendidikan.

Pendidikan Jarak Jauh dilaksanakan menggunakan media belajar elektronik, dalam bentuk *Learning Management System* atau LMS. Universitas penyelenggara akan menggunakan LMS selama masa pembelajaran PJJ, dengan perangkat lunak lain sebagai tambahan sesuai dengan kebutuhan kegiatan belajar mengajar.

Pelaksanaan program ini memberikan tantangan tersendiri pada Program Studi maupun instansi pendidikan tinggi, dimana proses belajar dan sarana prasarana yang harus disiapkan berbeda dengan proses belajar tatap muka. Pendidikan Jarak Jauh tidak membutuhkan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang kelas yang besar, fasilitas olahraga, laboratorium komputer yang terkini, ataupun lahan parkir yang besar. Sarana dan prasarana yang harus disiapkan adalah *Learning Management System* (LMS), peladen yang mampu melayani permintaan besar, perangkat komputer yang lengkap untuk dosen dan tutor, serta jaringan internet yang mumpuni.

Disamping itu perlu juga mengembangkan kemampuan tim fakultas, tim administrasi LMS, dan mengembangkan kemampuan dosen untuk bisa menyelenggarakan proses belajar mengajar termediasi menggunakan LMS dan piranti komputer. Menilik dari perbedaan yang ada antara metode tatap muka dan metode jarak jauh ini, institusi pendidikan harus menemukan cara untuk menjaga kualitas pendidikan yang disampaikan melalui metode yang berbeda ini.

Dalam usaha untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh dari Kolaborasi Dosen, Kemampuan Teknis Dosen, dan partisipasi daring dosen terhadap kepuasan. Kolaborasi dalam mengerjakan sesuatu hal bersama-sama meningkatkan pemahaman siswa akan materi yang sedang dipelajari, yang nantinya juga akan meningkatkan kepuasan siswa (Miliszewska, Venables, and Tan 2008, 321). Kemampuan Teknis Dosen, dalam hal ini adalah *computer and internet literacy* adalah suatu hal yang harus dikuasai dengan baik agar dosen dapat memberikan materi dan aktifitas yang tepat di LMS, dan mampu menggunakan komputer dan internet untuk berinteraksi dengan siswa dan sesama dosen. Partisipasi daring menggambarkan sejauh apa pengajar bisa berpartisipasi secara daring melalui persiapan kelas daring, pelaksanaan kelas daring, dan evaluasi kelas daring.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

1). Objek dari penelitian ini adalah pengaruh persepsi siswa terhadap tingkat Kolaborasi Dosen, persepsi siswa terhadap Kemampuan Teknis Dosen, dan persepsi siswa terhadap Partisipasi Daring Dosen pada *online course* terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2). Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif peserta program pendidikan jarak jauh Ilmu Komunikasi pada tahun 2018.

3). Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online.

### 1.3 Rumusan Masalah

Standar yang tinggi dalam pendidikan sangat penting untuk menjaga kualitas lulusan dan kualitas proses belajar mengajar. Salah satu hal yang menjadi indikator dari kualitas yang baik adalah mahasiswa yang merasa puas dengan proses belajarnya.

Kepuasan Mahasiswa dalam menjalani program pendidikan jarak jauh dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Hsiu-Fen Lin, faktor penentu kepuasan pengguna adalah kualitas sistem, kualitas informasi yang diberikan, dan kualitas layanan (Lin 2007, 817). Penelitian ini akan melihat dari bagian kualitas layanan dosen kepada mahasiswa, secara khusus bagaimana dosen bisa memberikan layanan dalam hal kolaborasi dan partisipasi secara daring.

Gomez-Rey dalam penelitiannya menyatakan bahwa desain *course* dan kualitas informasi merupakan faktor yang penting dalam menentukan tingkat kepuasan pembelajar. Menurut Gomez-Rey, konten yang baik dipandang sebagai nilai positif dalam kepuasan pembelajar. Apabila pembelajar merasa materi yang diberikan sesuai dengan minat dan level mereka, mereka akan memiliki ekspektasi positif terhadap keseluruhan *course*. Oleh karena itu, kemampuan dosen dalam menggunakan LMS juga dinilai akan berpengaruh terhadap kualitas konten dan *online course*, yang nantinya juga akan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Gómez-Rey, Barbera, and Fernández-Navarro 2016, 157).

Hal senada juga disampaikan oleh Sean B. Eom dalam penelitiannya pada mahasiswa sarjana di area Midwest Amerika Serikat, bahwa komponen yang mempengaruhi kepuasan siswa secara signifikan adalah struktur *course*, motivasi diri, gaya belajar, pengetahuan dosen, dan interaksi serta umpan balik dari dosen (Eom, Wen, and Ashill 2006, 228).

Bolliger menyatakan dalam risetnya di salah satu universitas di Amerika Serikat pada mahasiswa pascasarjana bahwa 3 ada faktor yang paling mempengaruhi kepuasan siswa yaitu kemampuan dosen dalam mengelola *online course*, dalam hal ini mencakup *course management*, interaksi, umpan balik, pengetahuan mengenai bidang yang diajarkan, teknologi yang digunakan, dan interaksi yang terjadi di dalam *course* (Bolliger 2004, 65).

Dari penelitian di atas, maka permasalahan dalam tesis ini adalah pengaruh dari persepsi siswa akan Kolaborasi Dosen, persepsi siswa akan Kemampuan Teknis Dosen, dan persepsi siswa akan Partisipasi Daring Dosen pada *online classroom* terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan latar belakang tersebut berikut perumusan masalah yang akan diteliti :

1. Apakah ada pengaruh positif antara Kolaborasi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa?
2. Apakah ada pengaruh positif antara Kemampuan Teknis Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa?
3. Apakah ada pengaruh positif antara Partisipasi Daring Dosen pada *online classroom* dengan Kepuasan Mahasiswa?
4. Apakah ada pengaruh antara Kolaborasi Dosen, Kemampuan Teknis Dosen, dan Partisipasi Daring Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah ada pengaruh positif antara Kolaborasi Dosen dengan Kepuasan Mahasiswa.
2. Mengetahui apakah ada pengaruh positif antara Kemampuan Teknis Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa.

3. Mengetahui apakah ada pengaruh positif antara Partisipasi Daring Dosen pada *online classroom* terhadap Kepuasan Mahasiswa.
4. Mengetahui apakah ada pengaruh positif antara Kolaborasi Dosen, Kemampuan Teknis Dosen, dan Partisipasi Daring Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Dengan diketahuinya pengaruh elemen terhadap Kepuasan Mahasiswa, maka perguruan tinggi bisa menetapkan standar yang tepat untuk keseluruhan program demi memperoleh tingkat Kepuasan Mahasiswa yang tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi faktor yang diteliti karena siswa yang puas akan semakin termotivasi untuk menyelesaikan proses belajarnya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi perguruan tinggi dan kalangan akademis. Hasil yang diharapkan untuk fakultas adalah memberi inspirasi pada fakultas untuk berinovasi dalam pendidikan daring, dan mendorong para pengajar untuk memperkaya metode belajar mengajar.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai hal-hal yang dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa selama kegiatan belajar mengajar secara daring, agar bisa digunakan untuk memperbaiki setiap elemen yang sudah ada.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab. Pada bab satu dikemukakan hal-hal penting terkait latar belakang penelitian, identifikasi masalah yang terkait dengan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini. Masalah

yang terdapat pada Universitas XYZ adalah berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, dan apakah faktor-faktor persepsi mahasiswa terhadap kemampuan teknis dosen, persepsi mahasiswa terhadap partisipasi daring dosen, dan persepsi mahasiswa terhadap kolaborasi dosen memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pada bab satu dituliskan juga manfaat praktis dan teoritis dari penelitian ini.

Bab dua membahas dasar teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan. Peneliti menjelaskan variabel yang digunakan, dan membahas kajian literatur dan teori yang digunakan. Penelitian ini meneliti hubungan antara 3 variabel independen terhadap satu variabel dependen. Variabel independen yang diteliti adalah kolaborasi daring dosen, partisipasi daring dosen, dan kemampuan teknis dosen. Variabel dependen yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Pada bab ini dijelaskan melalui studi literatur mengenai pengaruh dari kolaborasi daring dosen, kemampuan teknis dosen, dan partisipasi daring dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam bab ini juga dibahas mengenai hipotesis yang akan diuji, sesuai dengan perumusan masalah di bab satu.

Bab tiga menjelaskan tentang metode dan langkah penelitian yang dilakukan. Hal ini dimulai dari cara pengumpulan data, subyek dan obyek penelitian, penjelasan mengenai instrument penelitian, dan metode yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan SEM PLS dengan aplikasi SmartPLS 3.0.

Bab empat menjawab rumusan masalah di bab satu. Jawaban ini berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah dianalisa dan diinterpretasi datanya. Analisa pada masing-masing variable dilakukan mengacu pada bab dua, dimana telah dipaparkan dasar teori dan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan. Pembahasan dilakukan sesuai hasil analisa data, dan

dilakukan secara mendetail untuk masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, beserta hubungannya.

Bab lima berisi kesimpulan dari penelitian, yang merupakan pembuktian dari hipotesis, berdasarkan analisa data yang dilakukan di bab empat. Selain itu diberikan saran untuk pengembangan penelitian di masa mendatang dan saran untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang bisa dilakukan baik oleh dosen maupun oleh institusi pendidikan.

