

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan laporan penelitian ini.

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada tahun 2019, dunia sedang digoncangkan dengan wabah coronavirus. Corona Virus Diseases 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang sebelumnya belum teridentifikasi pada manusia. COVID-19 adalah keluarga besar virus yang menimbulkan penyakit ringan hingga berat, seperti flu biasa atau yang serius seperti penyakit Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). World Health Organization (WHO) memperingatkan seluruh dunia dengan menetapkan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia atau Public Health Emergency of International Concern karena penambahan jumlah kasus COVID-19 yang menyebar dengan cepat dan ke antar negara dan pada tanggal 2 Maret 2020 kasus COVID-19 pertama di Indonesia dilaporkan sebanyak 2 kasus (Kemenkes, 2020).

Semenjak virus COVID-19 masuk ke Indonesia dan menyebar dengan cepat, pemerintah mengeluarkan surat edaran (SE) pada tanggal 18 Maret 2020 yang mengatakan bahwa segala kegiatan didalam dan diluar ruangan di semua sector,

termasuk sektor pendidikan, untuk ditunda demi mengurangi penyebaran virus yang semakin luas. Pada tanggal 24 Maret 2020, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan SE Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID yang menjelaskan bahwa proses belajar akan dilaksanakan di rumah dengan pembelajaran *E-Learning* untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi pelajar.

Dengan melaksanakan pembelajaran dari rumah dengan sistem *E-Learning*, diharapkan dapat menolong memutus mata rantai Covid-19 dengan tetap berupaya memenuhi layanan pendidikan. Hal ini menunjukkan sikap pemerintah bahwa keselamatan dan kesehatan lahir batin peserta didik, pendidik, kepala sekolah, dan seluruh warga satuan pendidikan adalah menjadi pertimbangan yang utama dalam pelaksanaan belajar dari rumah. Aktivitas dan penugasan sistem pembelajaran *E-Learning* dapat bervariasi antar daerah, satuan pendidikan dan peserta didik sesuai minat dan kondisi masing-masing, termasuk mempertimbangkan kesenjangan akses terhadap fasilitas belajar dari rumah.

Tidak hanya di Indonesia, tetapi kurang lebih sudah hampir 120 negara menghentikan *Face to Face Learning* (F2F) atau pembelajaran secara tatap muka dan beralih ke pembelajaran *E-Learning*, termasuk pembelajaran di perguruan tinggi (Shahzad, 2020). Secara umum, para pengajar dan mahasiswa perguruan tinggi senang dengan adanya peralihan dari *Face to Face Learning* ke pembelajaran *E-Learning*. Kegiatan yang menggunakan teknologi dan sistem *online* (internet)

sebenarnya juga bukan suatu hal yang tabu di era abad ke-21 ini. Namun, seluruh karyawan, anggota fakultas, pengajar, dan mahasiswa harus mempelajari dan beradaptasi lagi menggunakan sistem online yang sebelumnya sudah terbiasa dalam kesehariannya bahwa pembelajaran disampaikan secara tatap muka. Maka dari itu, perguruan tinggi harus selalu melakukan pengembangan untuk sistem pembelajaran yang baru agar mahasiswa nyaman dalam menjalankan proses *E-Learning* (Sahu, 2020).

Pada era abad ke-21 ini juga sistem online dan teknologi sangat berpengaruh pada dunia profesional kedepannya, terutama pada penerimaan calon tenaga kerja yang bersaing sangat ketat antara satu dan lainnya (Steinmayr, 2014) dan ditambah dengan adanya pandemi yang membuat teknologi menjadi suatu hal yang penting dan persaingan tenaga kerja menjadi lebih berat lagi (Nabila, 2020). Salah satu ketentuan untuk perusahaan dapat menerima tenaga kerja yang berkualitas adalah dengan melihat prestasi akademik yang pernah dicapai di masa studi para calon tenaga kerja. Prestasi akademik biasa diukur melalui nilai Indeks Prestasi Kumulatif calon tenaga kerja semasa kuliahnya yang diartikan sebagai hasil kinerja calon tenaga kerja untuk (Steinmayr, 2014). Maka dari itu perkuliahan atau perguruan tinggi menerapkan sistem dan strategi yang terbaik agar menghasilkan tenaga kerja yang bermutu. Situasi ini membuat keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi sehingga perguruan tinggi harus memperhatikan mutu pendidikan dan menjadi salah satu yang unggul dari yang lainnya yang mengharuskan perguruan tinggi agar

bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi (Srinadi, 2008). Rendah dan tingginya prestasi akademik mahasiswa yang menjalankan pembelajaran *E-Learning* dapat terpengaruh oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah *E-Learning Service Quality* (Kasmin & Hii, 2017). *E-Learning Service Quality* adalah evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan dan kualitas dari pembelajaran *E-Learning* yang dijalankan oleh mahasiswa (Santos, 2003). Mahasiswa yang menerima *E-Learning Service Quality* yang baik akan berpikir bahwa kebutuhan mereka akan universitas diprioritaskan dan dipenuhi. Hal ini menimbulkan persepsi mahasiswa bahwa universitas sebenarnya memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswanya dalam upaya menjadikan para mahasiswa berprestasi.

Selain kualitas pelayanan perguruan tinggi yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa untuk menghasilkan pembelajaran yang maksimal bagi para calon lulusan, menurut Washull (2005) kedisiplinan dan motivasi merupakan dua hal yang berperan penting pada proses pembelajaran terutama pembelajaran *E-Learning*. Washull (2005) juga menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang memprediksi keberhasilan mahasiswa yang terdaftar dalam pembelajaran *E-Learning* tidak jauh berbeda dengan mahasiswa yang menjalankan kelas tatap muka. Namun, menurut Yukselturk dan Bulut (2007) yang telah mengamati mahasiswa yang mengikuti pembelajaran *E-Learning*, mereka seringkali memiliki motivasi yang berbeda untuk menjalankannya. Motivasi mahasiswa yang melakukan pembelajaran

*E-Learning* biasanya berdasarkan keinginan untuk tetap belajar namun tetap mempertahankan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Mandernach, Donnelli, dan Hebert (2006) setuju bahwa motivasi, penentuan nasib diri sendiri dan komitmen merupakan faktor yang membuat mahasiswa yang menjalankan *E-Learning* dapat menjalankan proses pembelajaran dengan baik, ada juga faktor tambahan berupa peran dari teknologi. Motivasi mahasiswa merupakan elemen yang mengarahkan sikap mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Selain motivasi, kepuasan mahasiswa merupakan komponen penting dalam menarik dan mempertahankan prestasi akademik yang tinggi. Kepuasan mahasiswa menurut Edens (2012) merupakan faktor kunci dalam ketekunan dalam suatu tindakan, sebagai siswa yang puas dengan pengalaman belajar di perguruan tinggi dan mendorong kemauan untuk lulus dengan nilai terbaik.

Universitas Pelita Harapan (UPH) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia. UPH telah berdiri selama kurang lebih dua puluh enam tahun, sejak didirikan pada tahun 1994. UPH memiliki empat kampus yang berada di Lippo Village Karawaci, Medan, Surabaya, dan Semanggi. UPH sebagai institusi Pendidikan Tinggi yang sangat memperhatikan kesehatan dan keselamatan mahasiswa, dosen dan staff telah mengambil inisiatif untuk melakukan langkah-langkah antisipasi untuk pencegahan penyebaran infeksi Covid-19 setelah ditetapkannya Covid-19 sebagai pandemik oleh WHO. Pada tanggal 16 Maret 2020 Rektor Universitas Pelita Harapan mengeluarkan Surat Edaran No: 280/R-

UPH/III/2020 tentang Pemberlakuan Keputusan Rektor Nomor 035/SKR-UPH/III/2020 dalam Masa Pembelajaran Jarak Jauh di Lingkungan Universitas Pelita Harapan yang di dalamnya menyatakan bahwa mulai tanggal 18 Maret 2020 kegiatan belajar-mengajar di seluruh kampus UPH dilaksanakan melalui Pembelajaran Jarak Jauh dengan sistem *E-Learning* (Rektor Universitas Pelita Harapan, 2020).

Sebelum pandemi COVID-19, UPH Lippo Village Karawaci melakukan pembelajaran seperti layaknya *Face to Face Learning* pada mahasiswa regular UPH dan membuat UPH sebagai salah satu perguruan tinggi yang harus mengubah sistem pembelajaran dan beralih ke sistem *E-Learning*. Sebagaimana pada umumnya, sesuatu yang baru diterapi tentu saja dapat menimbulkan hal-hal yang dianggap menguntungkan dan baik namun juga dapat menimbulkan hal-hal yang dianggap merugikan atau kurang baik.

Departemen kemahasiswaan UPH, *Student Life*, melakukan survei internal pada saat diadakannya *E-Learning* awal pandemic COVID-19. Survei tersebut mengenai efektivitas pembelajaran dengan *E-Learning* semasa pandemic. Berdasarkan survei internal yang dilakukan terhadap 564 respon dari mahasiswa, diperoleh hasil bahwa nilai rata-rata efektifitas berada pada skala 2.92 dari skala 1-5. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa pembelajaran *E-Learning* di UPH masih kurang efektif sehingga dapat berdampak pada hasil proses pembelajaran yang kurang optimal. Dari hasil tersebut dapat disesuaikan dengan apa yang diungkapkan oleh Nakayama bahwa dari banyak literatur mengindikasikan

dengan proses pembelajaran *E-Learning* tidak semua peserta didik akan sukses menjalaninya. Hal tersebut dapat saja disebabkan oleh faktor lingkungan belajar dan karakteristik dari peserta didik (Nakayama, 2014). Oleh sebab itu, untuk universitas menghasilkan calon tenaga kerja yang bermutu walau di masa pandemi COVID-19, dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor yang memungkinkan berpengaruh satu sama lain.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan pada penelitian ini, yaitu inginnya menganalisis adanya pengaruh antar Kualitas Layanan *E- Learning*, Kualitas Layanan *Face to Face Learning*, dan Motivasi Mahasiswa, terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Prestasi Akademik Mahasiswa yang diwakilkan dengan nilai Indeks Prestasi Kumulatif mahasiswa ketika sebelum dan sesudah mengikuti *E-Learning*.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang ada, maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara Kualitas Layanan *E-Learning*, Kualitas Layanan *Face to Face Learning*, dan Motivasi Mahasiswa terhadap Kepuasan

Mahasiswa dan Prestasi Akademik, juga Kepuasan Mahasiswa terhadap Prestasi Akademik.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara Kualitas Layanan *E-Learning*, Kualitas Layanan *Face to Face Learning*, dan Motivasi Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Prestasi Akademik sehingga dapat di evaluasi oleh Universitas Pelita Harapan untuk proses pembelajaran kedepannya.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah diterapkan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan dalam suatu penelitian. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Subjek penelitian: mahasiswa aktif Kampus Universitas Pelita Harapan, Lippo Village, Karawaci yang mengikuti kegiatan pembelajaran pada semester ganjil 2019/2020, semester genap 2019/2020, dan semester akselerasi 2019/2020
2. Periode penelitian: Penelitian dilakukan dalam periode waktu 5 bulan, dimulai pada Agustus 2020 hingga bulan Desember 2020.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

### **BAB 2 KAJIAN LITERATUR**

Bab ini berisi teori-teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini dan digunakan dalam pencarian solusi dari masalah yang ada.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun laporan penelitian. Dimulai dari studi pendahuluan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, studi pustaka, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan, kesimpulan dan saran, serta skema metode penelitian.

### **BAB 4 PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai penyusunan kuesioner, hasil pengumpulan data kuesioner, karakteristik responden, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dari data yang telah dikumpulkan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan piranti lunak IBM SPSS *Statistic version 25*. Kemudian hasil pengolahan data dianalisa dan dibahas berdasarkan teori yang telah dikaji pada bab sebelumnya.

### **BAB 5 PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan dari hasil analisis data yang telah dilakukan oleh bab sebelumnya.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penarikan kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian dan disertai dengan saran kepada universitas dan peneliti selanjutnya.

