

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK TERHADAP KINERJA PEMBELAJARAN *ONLINE*

Khamaludin¹, Sutresna Juhara²

1.2 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Syekh Yusuf, Jl. Maulana Yusuf No.10,
Kota Tangerang, 15118, Indonesia

E-mail : khamaludin@unis.ac.id¹, sjuhara@unis.ac.id²

Abstrak-- Dampak pandemi covid-19 cukup luas, salah satunya dirasakan pada bidang pendidikan. Aturan yang melarang adanya pembelajaran secara tatap muka untuk mencegah penularan covid-19 menuntut dilakukannya sebuah terobosan dalam teknologi pendidikan. Hal yang sangat memungkinkan adalah diterapkannya pembelajaran *online* (daring). Fakultas teknik Universitas Islam Syekh Yusuf merupakan salah satu kampus yang melakukan pembelajaran *online* semenjak dilarangnya pembelajaran secara tatap muka. Metode pembelajaran yang baru tentunya mempunyai kendala atau hambatan dalam implementasinya baik dalam sarana atau sumber daya manusianya. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* harus dianalisis dan dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* dilihat dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini menggunakan analisis data primer hasil olah data kuesioner. Kuesioner didistribusikan kepada mahasiswa fakultas teknik Universitas Islam Syekh Yusuf selama sepuluh hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan skala likert mahasiswa fakultas teknik Universitas Islam Syekh Yusuf merasa puas terhadap pembelajaran *online* yang dilakukan dengan rata-rata skor 3,7. Penelitian ini juga memberikan saran untuk selalu meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online*.

Kata Kunci : Covid-19, Kepuasan Mahasiswa, Kuesioner, Pembelajaran *Online*

I. PENDAHULUAN

Kampus sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi harus mampu memberikan kepuasan pada mahasiswa terkait sistem pembelajaran, fasilitas pendidikan atau pun sarana dan prasarana pendukung lainnya. Sistem pembelajaran kuliah yang sudah umum dilakukan di Indonesia adalah dengan sistem tatap muka, di mana dosen berinteraksi langsung dengan mahasiswa di depan mahasiswa dalam ruangan kelas.

Namun semenjak pandemi covid-19 sekitar bulan Maret 2020 yang berdampak pada semua sisi kehidupan baik aspek sosial, ekonomi, budaya, pariwisata, perdagangan, pendidikan, dan aspek lainnya. Usaha pemerintah untuk mencegah penyebaran covid-19 dilakukan dengan berbagai cara antara lain dilakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Anjuran untuk sesering mungkin cuci tangan dengan sabun, pakai masker, dan menjaga jarak dilakukan untuk mencegah laju penyebaran covid-19.

Kebijakan PSBB tentunya berdampak pada dunia pendidikan. Sistem pendidikan dengan tatap muka sudah tidak diperbolehkan untuk mencegah penyebaran covid-19. Terobosan baru harus dilakukan agar pendidikan di kampus tetap berjalan. Teknologi pendidikan dengan sistem pembelajaran *online* (daring) adalah salah satu solusi untuk mengganti pembelajaran dengan sistem tatap muka.

Keberlangsungan sistem pembelajaran *online* sebagai sistem pendidikan yang baru harus dievaluasi untuk mendapatkan kualitas yang baik. Salah satu indikator untuk melihat seberapa baik kualitas

pembelajaran *online* adalah mahasiswa harus merasa puas dengan sistem pembelajaran *online* yang diterapkan.

Pengukuran dimensi kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari 5 dimensi kepuasan yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Sukmanasa, E et al, 2017).

- Tangible* merupakan dimensi fisik. Suatu jasa tidak dapat dicium, dan tidak dapat diraba, sehingga bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut penampilan dosen serta sarana umum.
- Reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya.
- Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang dinamis. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan daya tanggap para dosen untuk membantu dan memberikan pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa.
- Assurance*, yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan perilaku dosen dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa.
- Emphaty*, yaitu sikap dosen dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda.

Penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa juga sudah dilakukan sebelumnya seperti analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem akademik (Fuad, A & Harisun, E., 2019), analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen (Dedeh, 2017) dan (yuliastrid, D., 2019) maupun terkait kinerja lembaga program studi (Widodo J, 2012).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa fakultas terkait sistem pembelajaran *online* yang diterapkan di Universitas Islam Syekh Yusuf. Penelitian ini juga memberikan saran untuk perbaikan pelayanan pembelajaran *online*.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di fakultas Teknik Universitas Islam Syekh Yusuf kota Tangerang, selama 10 hari mulai 22 Juni hingga 1 Juli 2020. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan skala likert (skala 1, 2, 3, 4, 5) melalui penyebaran kuesioner *google form* kepada seluruh mahasiswa fakultas teknik Universitas Islam Syekh Yusuf semester genap tahun ajaran 2019/2020. *Simple random* digunakan sebagai metode pengumpulan sampel karena tidak memperhatikan strata yang ada pada populasi.

Populasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas teknik yaitu teknik industri, teknik kimia, teknik informatika, dan teknik sipil semester genap tahun ajaran 2019/2020. Adapun sampel yang dimaksud di sini adalah mahasiswa fakultas teknik yang memberikan respon terhadap kuesioner yang didistribusikan melalui whatsapp.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pembelajaran *online* dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Setiap dimensi diberikan 3 pertanyaan dengan jawaban ada lima alternatif yaitu skor 1= tidak memuaskan, skor 2= kurang memuaskan, skor 3= cukup memuaskan, skor 4= memuaskan dan skor 5= sangat memuaskan. Kemudian data yang diperoleh dari penilaian mahasiswa sebagai responden diolah menggunakan *software* SPSS 24.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Jawaban responden yang masuk dibagi dalam beberapa karakteristik responden yaitu: jenis kelamin, program studi, dan semester kuliah. Sebaran responden berdasarkan karakteristik tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	74	76,3
Perempuan	23	23,7
Program Studi		
Teknik Industri	60	61,9
Teknik Kimia	3	3,0
Teknik Informatika	22	22,7
Teknik Sipil	12	12,4
Semester Kuliah		
Semester II	5	5,2
Semester IV	30	30,9
Semester VI	32	33,0
Semester VIII	30	30,9

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan *software* SPSS 24. Tujuan dari uji validitas adalah sebagai ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur pada kuesioner memang benar-benar variabel yang hendak diteliti. Sedangkan uji reliabilitas adalah menunjukkan suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya atau diandalkan karena memiliki tingkat konsistensi dan kemandapan yang tinggi. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Tangible			
X1	0,677	0,198	Valid
X2	0,714	0,198	Valid
X3	0,788	0,198	Valid
Reliability			
X4	0,723	0,198	Valid
X5	0,848	0,198	Valid
X6	0,783	0,198	Valid
Responsiveness			
X7	0,789	0,198	Valid
X8	0,808	0,198	Valid
X9	0,790	0,198	Valid
Assurance			
X10	0,843	0,198	Valid
X11	0,750	0,198	Valid
X12	0,809	0,198	Valid
Emphaty			
X13	0,806	0,198	Valid
X14	0,735	0,198	Valid
X15	0,821	0,198	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS, dari 15 pertanyaan dari 5 dimensi yang diajukan diperoleh nilai pearson correlation atau r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} untuk 97 data dengan tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 0,198 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner dinyatakan valid.

Sementara untuk uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,953 atau lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi *tangible* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi *Tangible*

	Pertanyaan	Rata-rata
X1	Sarana pembelajaran (materi kuliah) disiapkan dengan baik	3,3
X2	Penampilan dosen dari segi berpakaian memenuhi standar kesopanan	4,2
X3	Penetapan waktu pelaksanaan kuliah online	3,4

Berdasarkan Tabel 3 dari tiga pertanyaan dimensi *tangible* yang diajukan diperoleh hasil bahwa terkait sarana pembelajaran (materi kuliah) disiapkan dengan baik, responden rata-rata memberi skor 3,3 (cukup memuaskan). Untuk pertanyaan penampilan dosen dari segi berpakaian memenuhi standar, responden rata-rata memberi skor 4,2 (memuaskan). Sedangkan terkait pertanyaan penetapan waktu pelaksanaan kuliah online, responden rata-rata memberi skor 3,4 (cukup memuaskan).

Tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi *Reliability*

	Pertanyaan	Rata-rata
X4	Penyampaian materi kuliah secara jelas dan mudah dipahami	3,0
X5	Perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai waktu yang ditentukan	3,6
X6	Materi kuliah (bahan ajar) dibagikan kepada mahasiswa selesai perkuliahan	3,8

Berdasarkan Tabel 4 dari tiga pertanyaan dimensi *reliability* yang diajukan diperoleh hasil bahwa terkait penyampaian materi kuliah secara jelas dan mudah dipahami, responden rata-rata memberi skor 3,0 (cukup memuaskan). Untuk pertanyaan perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai waktu yang ditentukan, responden rata-rata memberi skor 3,6 (memuaskan). Sedangkan terkait pertanyaan materi kuliah (bahan ajar) dibagikan kepada mahasiswa selesai perkuliahan, responden rata-rata memberi skor 3,8 (memuaskan).

Tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi *Responsiveness*

	Pertanyaan	Rata-rata
X7	Disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	3,8
X8	Ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa	4,1
X9	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan mata kuliah yang diajarkan	3,9

Berdasarkan Tabel 5 dari tiga pertanyaan dimensi *responsiveness* yang diajukan diperoleh hasil bahwa terkait disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab, responden rata-rata memberi skor 3,8 (memuaskan). Untuk pertanyaan ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa, responden rata-rata memberi skor 4,1 (memuaskan). Sedangkan terkait pertanyaan dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan mata kuliah yang diajarkan, responden rata-rata memberi skor 3,9 (memuaskan).

Tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi *Assurance*

	Pertanyaan	Rata-rata
X10	Dosen menyampaikan perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	3,9
X11	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode <i>online</i> (<i>daring</i>)	3,8
X12	Evaluasi diberikan setiap selesai penyampaian perkuliahan	3,6

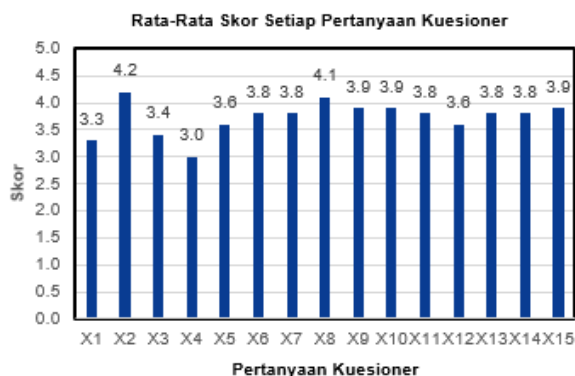
Berdasarkan Tabel 6 dari tiga pertanyaan dimensi *assurance* yang diajukan diperoleh hasil bahwa terkait dosen menyampaikan perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), responden rata-rata memberi skor 3,9 (memuaskan). Untuk pertanyaan kemampuan dosen dalam menggunakan metode *online* (*daring*), responden rata-rata memberi skor 3,8 (memuaskan). Sedangkan terkait pertanyaan evaluasi diberikan setiap selesai penyampaian perkuliahan, responden rata-rata memberi skor 3,6 (memuaskan).

Tingkat kepuasan mahasiswa pada dimensi *emphaty* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi *Emphaty*

Pertanyaan	Rata-rata
X13 Dosen mudah dihubungi baik via whatsapp, telepon, e-mail, atau lainnya	3,8
X14 Dosen berusaha membantu memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa	3,8
X15 Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	3,9

Berdasarkan Tabel 7 dari tiga pertanyaan dimensi *emphaty* yang diajukan diperoleh hasil bahwa terkait dosen mudah dihubungi baik via whatsapp, telepon, e-mail, atau lainnya, responden rata-rata memberi skor 3,8 (memuaskan). Untuk pertanyaan dosen berusaha membantu memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa, responden rata-rata memberi skor 3,8 (memuaskan). Sedangkan terkait pertanyaan dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa, responden rata-rata memberi skor 3,9 (memuaskan). Ringkasan skor rata-rata setiap pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Skor Rata-Rata Setiap Pertanyaan Kuesioner

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan 15 pertanyaan kuesioner yang diajukan meliputi 5 dimensi tingkat kepuasan mahasiswa terkait kinerja pembelajaran *online* yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Skor rata-rata dimensi *tangible* adalah 3,6, skor rata-rata dimensi *reliability* adalah 3,5, skor rata-rata dimensi *responsiveness* adalah 3,9, rata-rata skor dimensi *assurance* adalah 3,8, dan rata-rata skor dimensi *emphaty* adalah 3,8. Secara keseluruhan responden memberi skor rata-rata untuk 15 pertanyaan kuesioner adalah 3,7 (memuaskan). Hal tersebut patut diapresiasi mengingat pembelajaran *online* di fakultas teknik Universitas Islam Syekh Yusuf baru dilaksanakan semenjak pandemi covid-19, walaupun ada hal-hal yang harus ditingkatkan lagi seperti sarana pembelajaran (materi kuliah) yang harus dipersiapkan dengan sebaik-baiknya, penyampaian

materi kuliah harus lebih jelas lagi sehingga mudah dipahami mahasiswa, dan penetapan waktu kuliah *online* agar lebih fleksibel.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fuad, A dan Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika. *Jurnal Informatika dan Komputer, Volume 2, No.1.*
- [2] Sukmanasa, E., Novita L., Sundari F.S. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *PEDAGONAL, Volume 1, No.2.*
- [3] Dedeh. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Galuh. *Jurnal Ilmiah Edukasi, Volume 5, No.2.*
- [4] Widodo, J. (2012). Studi Deskriptif Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Lembaga Program Studi dan Pasca Sarjana UNNES. *Jurnal Dinamika Manajemen, Volume 3, No.2.*
- [5] Pitalianto, Y. (2019). Studi Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pengajaran Pada Prodi Ikor Fakultas Ilmu Olahraga. *Jurnal Kesehatan Olahraga, Volume 7, No.2.*