

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2020, Indonesia mengalami sebuah pandemi yang dikenal sebagai Virus Corona atau Covid-19. Virus ini bermula timbul di Wuhan, Cina (Shi, et al., 2020) dan telah diumumkan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia (Sohrabi, et al., 2020).<sup>1</sup> Penyebaran virus ini sangat cepat dan dapat menyebabkan kematian. Semenjak adanya Covid-19 di Indonesia, Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama Republik Indonesia, menerapkan kebijakan belajar serta bekerja dari rumah sejak pertengahan Maret 2020. Pemerintah juga melakukan proses pencegahan bertahap sampai akhirnya melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di beberapa wilayah tertentu yang ada di Jakarta. Hal ini biasa dikenal juga dengan istilah *social distancing*.

Pandemi covid-19 ternyata menimbulkan dampak bagi sektor pendidikan di Indonesia. Terutama dari sistem pembelajaran yang berubah secara drastis dari pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran di

---

<sup>1</sup> Aan Widiyono. *Efektifitas Perkuliahan Daring (Online) pada Mahasiswa PGSD di Saat Pandemi Covid 19*. Jurnal Pendidikan, Vol. 8, No. 2, Tahun 2020

rumah secara daring. Kenyataan inilah yang akhirnya membuat seluruh perguruan tinggi terpaksa menghentikan sementara kegiatan belajar mengajar (KBM) secara tatap muka di dalam kelas.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa penutupan sekolah efektif mengurangi puncak wabah influenza dengan rata-rata 29,7% dan menunda puncak dengan rata-rata 11 hari (Nafisahet al.,2018).<sup>2</sup> Hal ini juga menjadi cara yang cukup efektif untuk mencegah penyebaran dan penularan Covid-19 kepada mahasiswa.

Strategi belajar di rumah merupakan langkah kontrol yang berguna dalam mengurangi respon infeksi mahasiswa. Situasi yang tidak pernah terduga sebelumnya membuat setiap perguruan tinggi, orang tua, serta mahasiswa mengupayakan untuk kegiatan belajar tetap berjalan walaupun melalui pembelajaran daring.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh dalam dunia pendidikan di Indonesia khususnya dalam proses pembelajaran. Salah satu gejala dari fenomena ini adalah terdapatnya pergeseran dalam proses pembelajaran di mana interaksi antara pendidik dan peserta didik tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap muka tetapi juga dilakukan dengan media-media komunikasi seperti komputer,

---

<sup>2</sup> Desrina Yusi Irawati dan Jonatan. *Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika*. Jurnal Rekayasa Sistem Industri Volume 9 No 2-Juli 2020

internet, dan sebagainya. Menurut Ade Kusuma kuliah online merupakan proses pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi, dalam hal ini memanfaatkan internet sebagai metode penyampaian, interaksi dan fasilitasi. Didalamnya terdapat dukungan layanan belajar yang dapat dimanfaatkan oleh peserta belajar. Selain itu juga tersedia rancangan sistem pembelajaran yang dapat dipelajari dan diketahui oleh tiap peserta belajar (Saputro, Somantri, & Nugroho, 2017).<sup>3</sup>

Di era digital saat ini faktor jarak dan waktu bukanlah suatu penghalang yang berarti dalam menimba ilmu. Uno (2016:153) menyatakan bahwa dalam proses belajar mengajar peran penting teknologi pendidikan sangatlah penting dalam upaya menunjang pembelajaran.<sup>4</sup>

Pembelajaran secara daring dianggap menjadi solusi terbaik dalam kegiatan belajar mengajar di tengah pandemi Covid-19. Pembelajaran daring merupakan penerapan dari pendidikan jarak jauh secara online. Pembelajaran daring adalah suatu metode pembelajaran yang dilakukan dengan menggunakan teknologi seperti perangkat ponsel pintar, komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet (Hoi & Lu, 2018).<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> La Ode Anhusadar. *Persepsi Mahasiswa PIAUD terhadap Kuliah Online di Masa Pandemi Covid 19*. *Journal of Islamic Early Childhood Education* Vol.3, No. 1, April 2020

<sup>4</sup> Syafaatul Hidayati. *Kendala Yang Dihadapi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pamulang Dalam Mengikuti Perkuliahan Daring Pada Mata Kuliah Seminar Proposal Penelitian Selama Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 4, No. 1 Juni 2020

<sup>5</sup> Fatim Saffanah Didin dkk. *Analisis Beban Kerja Mental Mahasiswa saat Perkuliahan Online Synchronous dan Asynchronous Menggunakan Metode Rating Scale Mental Effort*. *Jurnal OPSI* Vol 13 No.1 Juni 2020

Pada pelaksanaan aktivitas pembelajaran terdapat banyak penyedia jasa atau aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu pelaksanaan pembelajaran. Pembelajaran secara daring ini dapat menguntungkan mahasiswa ketika berinteraksi karena dapat diakses kapan saja dan meningkatkan kinerja peserta didik. Selain itu pembelajaran secara daring ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi pengajar (dosen) maupun mahasiswa dengan menentukan jadwal belajar daring yang tidak terhambat lokasi dosen dan mahasiswa (Bower et al., 2015; Davies & Graff, 2005; Gunawan, Ni Made Yeni Suranti, 2020; Pakpahan & Fitriani, 2020).<sup>6</sup>

Program studi DIII Tata Rias Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu program studi yang sudah menerapkan pembelajaran daring selama pandemi covid-19 untuk mendukung kegiatan perkuliahan, hal ini dilakukan karena adanya Surat Edaran Nomor: 7/LIN39/SE 12020 tentang Upaya Peningkatan Kewaspadaan dan Pencegahan terhadap Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Universitas Negeri Jakarta dan Labschool. Dengan adanya kebijakan tersebut maka pembelajaran daring sudah dimulai sejak adanya pandemi covid-19 yakni tujuh bulan yang lalu, yang dimaksudkan untuk menggantikan kegiatan perkuliahan selama pandemi covid-19. Adapun aplikasi yang digunakan mahasiswa DIII tata

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

rias dalam pembelajaran daring yakni *Google Classroom*, *Google Meet*, *Email*, *Quiziz*, dan *Whatsapp*.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian terkait kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring di masa pandemi covid-19 oleh Desrina Yusi Irawati dan Jonatan (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh 17 atribut yang diukur menghasilkan gap yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam pembelajaran online. Berdasarkan hasil matriks *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut dari pembelajaran online yang perlu diperbaiki secara prioritas adalah konsistensi dosen dalam memberikan kuliah secara baik, dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran, merespons dengan cepat dan efisien terkait kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran online, mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk belajar dengan baik selama proses pembelajaran online, dan memahami kesulitan mahasiswa selama proses pembelajaran online.

Selain itu, juga telah dilakukan penelitian terkait kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi belajar selama perkuliahan daring oleh Veramyta Maria Martha Flora Babang, dkk (2020) dengan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat perbedaan tiap-tiap aplikasi belajar terhadap indikator kepuasan. Pada Dimensi *Usability* aplikasi Edmodo memiliki *Mean Rangking* tertinggi sebesar 36.86, dan pada dimensi *information*

*quality* aplikasi *E-learning* memiliki *Mean Rangking* tertinggi sebesar 38.72, sedangkan pada Dimensi *service interaction* aplikasi *E-learning* pun memiliki *Mean Rangking* tertinggi sebesar 36.92. Maka dapat disimpulkan dari ketiga aplikasi belajar ini aplikasi *E-learning* memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini didasarkan atas penelitian sebelumnya dan juga berdasarkan observasi lapangan dengan wawancara online tidak terstruktur pada mahasiswa DIII tata rias tentang pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19, banyak mahasiswa DIII tata rias, Universitas Negeri Jakarta mengeluhkan sistem pembelajaran daring yang berlangsung seperti koneksi internet yang tidak memadai, perangkat yang tidak mendukung, kuota internet yang mahal, alat praktik yang tidak memadai, dan jika ada mata kuliah praktik tidak ada pengawasan dari dosen sehingga membuat mahasiswa bingung untuk melakukannya. Industri jasa apabila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidak-puasan oleh konsumen. Oleh sebab itu peningkatan kualitas mutu pendidikan, dalam perihal pembelajaran daring sangat dibutuhkan supaya kepuasan mahasiswa terpenuhi. Jika kepuasan mahasiswa tidak terpenuhi maka mengakibatkan kejenuhan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran daring, penurunan nilai mahasiswa,

penurunan loyalitas mahasiswa, serta program studi tidak dapat bersaing dengan kompetitor.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ingin mengkaji lebih dalam penelitian ini dengan mengambil judul “Survei Kepuasan Mahasiswa DIII Prodi Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dalam Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. Apakah mahasiswa DIII Tata Rias merasa jenuh dalam proses pembelajaran daring?
2. Bagaimana proses pembelajaran daring di prodi DIII Tata Rias?
3. Apakah ada kesulitan yang dialami oleh mahasiswa DIII Tata Rias selama proses pembelajaran daring?
4. Bagaimana kepuasan mahasiswa DIII Tata Rias dalam pembelajaran daring?
5. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa DIII Tata Rias dalam pembelajaran daring?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi diidentifikasi masalah, maka penelitian ini hanya fokus pada kepuasan mahasiswa DIII Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dalam pembelajaran daring dengan menggunakan aspek menurut Parasuraman et al (1990).

### **D. Ruang Lingkup Masalah**

Kemudian, ruang lingkup masalah pada penelitian ini adalah mengenai kepuasan mahasiswa DIII Tata Rias dalam pembelajaran daring yang diterapkan selama pandemi covid-19.

Survei kepuasan yang dimaksud oleh peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas mutu pendidikan dalam pembelajaran daring pada mahasiswa DIII Tata Rias dengan menggunakan aspek kepuasan menurut Parasuraman et al (1990).

Seorang mahasiswa DIII Tata Rias dapat memahami dan mempraktikkan apa yang diajarkan oleh dosen serta tidak ada kendala, maka dapat dikatakan bahwa pembelajaran daring mencapai tujuan pembelajaran dan efektif.

Definisi dari pembelajaran daring yang dimaksud oleh peneliti adalah sebuah pembelajaran jarak jauh yang menggunakan teknologi sebagai

perangkat seperti laptop yang terhubung dengan internet. Pembelajaran daring ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi dosen maupun mahasiswa.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka dapat ditarik perumusan masalah dalam penelitian ini: Bagaimana kepuasan mahasiswa DIII Prodi Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dalam Pembelajaran Daring selama Pandemi Covid-19?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa DIII Prodi Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dalam Pembelajaran Daring selama pandemi covid-19. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan prodi DIII Tata Rias dalam proses pembelajaran daring.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menambah wawasan yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.
- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring.

### b. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi prodi DIII Tata Rias Universitas Negeri Jakarta dalam melaksanakan pembelajaran daring yang lebih baik di masa mendatang.

