

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Untuk menekan penyebaran virus Covid-19 (Coronavirus Disease 2019), pemerintah mengeluarkan PP Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang saat ini menjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Salah satu pasalnya memuat tentang penutupan sementara tempat kerja, institusi pendidikan dan pembatasan kegiatan-kegiatan di tempat umum. Hal tersebut memberikan dampak pada sejumlah sektor negara termasuk pendidikan. Sektor pendidikan didorong untuk mencari alternatif bagi metode belajar tatap muka, dan pembelajaran dalam jaringan menjadi pilihan. Mungkin pembelajaran dalam jaringan adalah pilihan terbaik pada kondisi seperti ini (Dwidienawati et.al., 2020). Pembelajaran dalam jaringan (daring) adalah metode belajar yang menggunakan jaringan internet sehingga kegiatan belajar memanfaatkan berbagai media sosial dan pembelajaran virtual seperti Whatsapp, Microsoft Teams, Google Office, Zoom, dan lainnya.

Pergeseran mendadak ini menjadi tantangan bagi dunia pendidikan Indonesia, seperti karena kurangnya pengalaman mengajar secara daring, menyiapkan konteks pembelajaran, serta kurangnya dukungan teknologi pendidikan (Bao, 2020; Siron et.al., 2020). Sementara pembelajaran daring diharap tetap memberi manfaat yang sama seperti pembelajaran reguler. Hal ini menimbulkan berbagai tanggapan dan dampak. Pada jenjang pendidikan tinggi, sebagian mahasiswa merasa pembelajaran daring tidak nyaman karena tidak terbiasa, akibatnya mahasiswa merasa kesulitan mencerna materi dan tidak bisa menikmati proses pembelajaran atau dalam kata lain tidak merasa puas dengan pembelajaran daring. Padahal kepuasan memengaruhi kinerja atau hasil (Main Uddin et.al, 2019). Intening dan Sudarta (2021) berpendapat bahwa mahasiswa memaknai kepuasan belajar secara daring melalui berbagai hal seperti akses internet, serta kepuasan pelaksanaan pembelajaran daring dengan waktu pembelajaran.

Kepuasan adalah respon afektif yang positif dari konsumen dalam rangka pertukaran hubungan. Teori kepuasan belajar lahir dari pengembangan teori kepuasan pelanggan oleh Cardozo (1965; Wu, et.al, 2015). Sehingga, kepuasan juga dapat diartikan sebagai respon pemenuhan konsumen, sebuah penilaian pasca konsumsi oleh pelanggan bahwa suatu jasa memberikan tingkat pemenuhan yang menyenangkan, baik pemenuhan yang kurang atau sebaliknya berlebihan. Pada lingkup pendidikan tinggi, mahasiswa merupakan konsumen dari institusi pendidikan. Mengutip dari Putra (2019), kepuasan belajar merupakan suatu kondisi perasaan puas karena terpenuhinya harapan dari sebuah kegiatan pembelajaran yang dialami oleh pelajar. Selaras dengan teori kepuasan pelanggan, teori kepuasan belajar menempatkan peserta didik sebagai konsumen yang mampu memberikan respon atas suatu kegiatan (belajar-mengajar) berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima. Ko dan Chung (2014; Putra, 2019) berpendapat bahwa kepuasan belajar adalah tingkat kepuasan peserta didik terhadap proses pembelajaran dan hasil yang didapatkan dari proses tersebut. Jadi kepuasan belajar juga berarti mahasiswa mendapatkan pengalaman dan hasil belajar yang sesuai atau mendekati harapan mereka.

Kepuasan juga dapat diperhitungkan sebagai kunci dalam menilai kesuksesan pembelajaran daring (Rodriguez et.al, 2019). Hassani dan Aghdasi (2014; Dhaqane & Afrah, 2016) berpendapat bahwa hal yang menentukan kesuksesan pembelajaran bukan hanya terlihat dari nilai akademis namun juga perasaan puas akan pengalaman yang didapatkan dari pembelajaran tersebut. Kepuasan belajar mempunyai pengaruh positif terhadap hasil belajar dan daya ingat peserta didik (Dhaqane & Afrah, 2016). Bukti lain bahwa kepuasan memengaruhi kinerja adalah dari Dwidienawati et.al (2020) yang menyatakan bahwa orang yang puas akan memiliki komitmen yang lebih, komitmen yang tinggi mengarah pada kinerja yang lebih baik. Lebih lanjut, kepuasan akan meningkatkan keterlibatan individu, banyak riset tentang sumber daya manusia yang menunjukkan bahwa karyawan yang puas memiliki keterlibatan yang lebih baik dan hal tersebut mengarah pada kinerja yang lebih baik juga. Selain itu, kepuasan juga meningkatkan kelekatan emosional (Dwidienawati et.al, 2020). Dari paparan sebelumnya, dapat dilihat banyaknya kelebihan dari kepuasan, hal ini membuat

kepuasan dalam proses belajar semakin penting pada situasi pembelajaran jarak jauh seperti sekarang.

Kepuasan belajar dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Dalam penelitiannya, Putra (2019) berpendapat bahwa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan belajar adalah faktor yang berhubungan dengan pengajar (*instructor-related factor*) seperti kehadiran pengajar, keahlian pengajar, struktur dan organisasi pembelajaran, mutu pembelajaran; faktor yang berhubungan dengan pelajar (*learner-related factors*) meliputi motivasi dan partisipasi peserta didik; dan faktor yang berkaitan dengan lingkungan belajar (*learning environment-related factors*) termasuk lingkungan belajar, dan fasilitas kelas. Sementara, Dwidienawati et al. (2020) mengemukakan faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan pembelajaran daring yang meliputi orientasi tujuan (*goal orientation*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kualitas pelayanan (*service quality*), kualitas informasi (*information quality*) (Dwidienawati et.al, 2020). Sementara indikator yang dapat memprediksi kepuasan belajar daring adalah penilaian dalam pengalaman belajar peserta didik, kesesuaian pembelajaran dengan kebutuhan peserta didik, dan rekomendasi peserta didik atas pengalaman belajar daringnya kepada orang lain (Artino, 2007).

Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan belajar secara daring pada mahasiswa, pada 5 Maret 2021 peneliti mewawancarai 4 orang mahasiswa yang sedang menjalani perkuliahan secara daring. Para mahasiswa tersebut terdiri dari mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, Universitas Sahid Jakarta, dan Universitas Singaperbangsa Karawang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepuasan belajar selama perkuliahan daring, dua dari empat mahasiswa merasa kurang puas dengan pembelajaran daring sementara dua lainnya merasa cukup puas. Perasaan kurang puas ini didasari oleh pembelajaran daring yang terkesan mengejutkan dan merepotkan diawal karena harus mempersiapkan berbagai perangkat dan platform yang digunakan untuk belajar atau mengerjakan tugas, tidak menantang seperti perkuliahan secara luring dalam artian ketika ujian mahasiswa tidak perlu lagi belajar keras karena ujian dilaksanakan secara

open book. Salah satu mahasiswa yang kurang puas menyatakan belajar daring kurang nyaman dan membuatnya kesulitan untuk fokus memahami materi pelajaran, hal ini disebabkan salah satunya karena metode pengajaran dosen. Selain itu, selama menjalani pembelajaran daring mahasiswa tersebut merasa mudah untuk menyepelkan pembelajaran, misalnya dengan tidur ketika sesi pertemuan daring melalui Zoom.

Di sisi lain, dua mahasiswa lain yang merasa cukup puas dalam pelaksanaan pembelajaran daring menyatakan bahwa belajar secara daring lebih fleksibel karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, mereka juga merasa lebih santai karena segala persiapan belajar dilakukan di rumah sehingga mereka juga dapat menghemat waktu, tenaga dan ongkos, dapat dikatakan pembelajaran daring lebih efisien. Salah satu mahasiswa yang merasa cukup puas menyebutkan bahwa ia menjadi lebih mandiri dalam belajar. Sementara, dari segi teknis pelaksanaan pembelajaran daring, hampir semua mahasiswa yang diwawancarai pernah mengalami kendala selama menjalani pembelajaran daring, baik dari segi kuota data, jaringan yang kurang stabil, metode pengajaran dosen yang kurang bisa dinikmati, kesalahan sistem pada platform-platform yang digunakan untuk belajar daring serta kesulitan dalam mendapatkan informasi dari kampus. Meskipun demikian, semua mahasiswa sependapat bahwa yang hilang dan paling dirindukan selama pembelajaran daring adalah interaksi langsung dengan teman-teman dan dosen, serta suasana di kampus.

Proses perkuliahan daring dengan perkuliahan luring mempunyai beberapa perbedaan, seperti aktivitas, gaya belajar, sarana pembelajaran dan lingkungan yang berbeda (Farhah & Purwandari, 2020). Perbedaan sistem belajar ini dapat memberikan pengalaman yang berbeda sehingga mahasiswa dapat mempersepsikan kepuasan belajar secara berbeda meski hal tersebut sangat bergantung pada masing-masing pribadi, seperti yang dinyatakan Dwidienawati et al (2020) bahwa salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan belajar daring adalah intensi peserta didik untuk belajar secara daring.

Intensi adalah bagian diri individu yang merujuk pada keinginan untuk melakukan suatu tindakan tertentu dan dipengaruhi oleh motivasi. (Nugroho et.al, 2019). Motivasi

adalah prasyarat penting dari keterlibatan peserta didik dalam proses belajar (Ryan & Deci, 2009; Nayir, 2017). Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Lee, Song, Hong (2019) mengenai faktor dan indikator dari keterlibatan peserta didik dalam pembelajaran daring yang menunjukkan bahwa motivasi psikologis adalah salah satu dari enam faktor yang memengaruhi keterlibatan dalam pembelajaran daring. Keterlibatan dalam belajar dapat menjadi komponen bagi kepuasan belajar (Dziuban dkk., 2015; Kumalasari & Akmal). Schunk dan Mullen (1985; Sokmen 2019) berpendapat bahwa salah satu faktor pribadi penting yang memengaruhi keterlibatan peserta didik terhadap tugas adalah efikasi diri; efikasi diri juga diyakini memengaruhi motivasi, proses kognitif, praktek edukasi, dan perkembangan keterampilan. Efikasi diri berperan penting dalam segala aspek keterlibatan di dalam pembelajaran (Schunk & Mullen, 2012; Sokmen, 2019). Efikasi diri adalah keyakinan individu atas kemampuannya untuk mencapai suatu tujuan dengan sukses dan mengatur lingkungan yang memengaruhi hidupnya (Bandura 1989; Chen, 2017). Efikasi diri dapat menjadi faktor penting dalam kesuksesan belajar (Joo et.al, 2015; Abdullah & Mustafa, 2019). Salah satu sumber efikasi diri adalah pengalaman pribadi, sehingga melalui pembelajaran daring, mungkin mahasiswa juga dapat mengembangkan *computer self-efficacy*.

Dalam konteks pembelajaran secara daring, penggunaan teknologi dan internet menjadi hal mendasar. Mahasiswa merupakan salah satu populasi yang paling banyak menggunakan *gadget* karena mayoritas pengguna jasa internet di Indonesia berusia 18 hingga 25 tahun (Nugroho et.al, 2019). Generasi masa kini dikenal sebagai generasi yang paling melek teknologi, terlepas dari kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi (Dwidienawati et.al, 2020). Pembelajaran daring membuat penggunaan gadget dan teknologi informasi lebih intens. Mahasiswa menggunakan keduanya untuk menghadiri kelas, belajar, berdiskusi, dan mengerjakan tugas. Hal ini membuat mahasiswa harus memiliki kepercayaan diri untuk menggunakan teknologi agar dapat mencapai tujuan pembelajaran. Karenanya, *computer self-efficacy* menjadi hal yang penting.

Computer self-efficacy adalah keyakinan mahasiswa akan kemampuannya dalam menggunakan komputer. Lebih jelas, Compeau dan Higgins (1995) menyatakan bahwa *computer self-efficacy* merupakan penilaian atas kemampuan dan keahlian seseorang dalam aspek penggunaan computer untuk mengerjakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Teknologi Informasi. Teori tentang *computer self-efficacy* berangkat dari teori efikasi diri milik Bandura. Oleh sebab itu, *computer self-efficacy* merujuk pada keyakinan mahasiswa atas kemampuan diri sendiri dalam menggunakan perangkat komputer dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan.

Computer self-efficacy memainkan peran yang signifikan dalam penggunaan sistem dan bahkan membantu pribadi untuk memperoleh keterampilan yang berhubungan dengan penggunaan computer secara efektif dengan lebih mudah (Markas et.al dalam Torkzadeh & Dyke, 2002; Abdullah & Mustafa, 2019). *Computer self-efficacy* dapat dipengaruhi oleh tiga faktor antara lain: dorongan dari pihak lain, pihak lain sebagai pengguna dan dukungan dari organisasi pengguna computer (Compeau dan Higgins, 1995). Selain itu, ada tiga aspek dari *computer self-efficacy* yang meliputi: a) *magnitude*, tingkat kemampuan yang diyakini dapat dihadapi dalam tugas berkomputer; b) *strength*, tingkat keyakinan individu dalam menilai kemampuannya untuk menyelesaikan berbagai tugas berkomputer dengan baik; 3) *generalizability*, tingkat keyakinan individu yang terbatas pada domain tertentu kegiatan (Compeau & Higgins, 1995).

Pembelajaran daring sangat mengandalkan teknologi. Dalam proses perkuliahan, mahasiswa menggunakan aplikasi pertemuan online, kelas virtual, form digital untuk melakukan ujian atau pengumpulan tugas. Sesungguhnya, pembelajaran daring mempunyai keuntungan seperti efisiensi, kemudahan dan kenyamanan (Chakravorti, 2019). Namun terkadang, mahasiswa menemui hambatan seperti tidak memahami cara pemakaian perangkat dan kesulitan menggunakan aplikasi pembelajaran virtual. Seperti pendapat Compeau dan Higgins (1995) bahwa *computer self-efficacy* dapat dipengaruhi oleh dorongan pihak lain dan dukungan organisasi pengguna computer, maka perkembangan pembelajaran daring memerlukan sistem pendukung dari pengajar, peserta didik, dan ahli teknologi yang membuat pembelajaran daring sangat

dibutuhkan di dalam proses pembelajaran (Siron dkk., 2020) agar dapat terlaksana dengan baik. Jika pembelajaran daring bisa berjalan dengan baik dan sesuai harapan maka kepuasan dalam belajar pun mungkin dapat dicapai.

Sementara itu Wu, Tennyson dan Hsia (2010, dalam Alqurashi, 2018) yang meneliti kepuasan mahasiswa dalam *blended e-learning system environment*, menemukan bahwa *computer self-efficacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Serupa, Jan (2015) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara *computer self-efficacy* dan kepuasan mahasiswa. Namun demikian, penelitian terdahulu oleh Lim (2001) menunjukkan bahwa *computer self-efficacy* adalah prediktor yang signifikan bagi kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung oleh Womble (2007; Alqurashi, 2018) yang penelitiannya menunjukkan bahwa *computer self-efficacy* punya hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa.

Terlepas dari paparan di atas, masih sedikit literatur dan penelitian mengenai kepuasan belajar daring dan *computer self-efficacy*, terutama di masa pandemi seperti ini. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai **“Hubungan antara *Computer Self-Efficacy* dengan Kepuasan Belajar Daring Mahasiswa”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *computer self-efficacy* mahasiswa selama pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana kepuasan pembelajaran daring mahasiswa di masa pandemi Covid-19?
3. Apakah terdapat hubungan antara *computer self-efficacy* mahasiswa dengan kepuasan belajar dalam pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah “Hubungan *computer self-efficacy* dengan kepuasan pembelajaran daring pada mahasiswa selama masa pandemi Covid-19”.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara *computer self-efficacy* terhadap kepuasan belajar mahasiswa?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui:

1. Gambaran *computer self-efficacy* mahasiswa dalam pembelajaran daring selama pandemic Covid-19
2. Gambaran kepuasan belajar mahasiswa dalam pembelajaran daring selama pandemi Covid-19
3. Hubungan antara *computer self-efficacy* dengan kepuasan mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran daring

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengetahuan bagi ilmu psikologi mengenai kepuasan belajar dan *computer self-efficacy*. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel tersebut.

1.6.2. Manfaat praktis

1.6.2.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman empiris dalam bidang ilmiah, selain itu dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti sebagai bagian pengaplikasian teori *computer self-efficacy* dan kepuasan belajar.

1.6.2.2. Bagi Pihak Lain

Penelitian diharapkan dapat memberi informasi dan wawasan baru bagi instansi pendidikan, pengajar, peserta didik mengenai hubungan antara *computer self-efficacy* dengan kepuasan belajar mahasiswa sehingga dapat meningkatkan pelaksanaan pembelajaran daring selama pandemi.

