

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN ONLINE SELAMA PANDEMIK COVID-19 PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI IKIP PGRI KALTIM

Enny Kartini¹, Tri Widyasari²

^{1,2}IKIP PGRI Kalimantan Timur

¹ennykartini@ikippgrikaltim.ac.id

²triwidyasari@ikippgrikaltim.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *online* pada Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim yang dilaksanakan selama pandemic covid-19. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran secara online dengan menggunakan teknik analisis *Importance* dan *performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa program studi pendidikan ekonomi yang mengikuti semua mata kuliah secara online merasa puas dengan dosen menguasai materi yang diajarkan yaitu salah satu dimensi jaminan (*Assurance*). Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa yang masih rendah dan dianggap sebagai betuk layanan PBM secara online yang penting adalah pada item konsistensi dosen memberikan perkuliahan secara online.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Pembelajaran secara online, Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa.

STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE LEARNING DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM IKIP PGRI KALTIM

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze student satisfaction with online learning at the Economic Education Department IKIP PGRI Kaltim which was carried out during the covid-19 pandemic. This research was conducted by comparing the expectations and perceptions of students towards online learning. The analysis technique uses Importance and Performance Analysis (IPA). The results showed that students of the economic education department who participated in online learning were satisfied with the lecturers mastering the material being taught, which is one of the assurance dimensions. While the level of student satisfaction is still low and is considered as one of the important online PBM services, it is the consistency of lecturers giving lectures online which is one of the reliability dimension items.

Keywords: Student Satisfaction, Online Learning, Expectations and Perceptions Student.

I. PENDAHULUAN

Pembelajaran online yang sudah dilaksanakan hampir 2,5 tahun (sekitar maret 2020 – Desember 2022) yang dilaksanakan full tanpa tatap muka secara langsung di kelas menimbulkan beberapa permasalahan, diantaranya adalah adanya ketidakpuasan dari berbagai pihak yaitu dari pihak tenaga pendidik kurang optimalnya penilaian terhadap peserta didik karena belum adanya pedoman penilaian secara autentik model pembelajaran secara online, dari pihak peserta didik sendiri merasakan belum teroptimalkannya transfer ilmu yang diperoleh dari sang guru dalam pembelajaran, dari pihak orang tua sebagai pihak yang harus mendampingi anak dalam belajar di rumah yang terkadang merasa dibebani karena dituntut untuk lebih ekstra dalam pembimbingan belajar anak dan dari pihak lembaga pendidikan pun akhirnya ada tuntutan dari pihak peserta didik untuk mendapatkan keringanan biaya pendidikan dengan alasan kesulitan ekonomi yang dialami selama pandemic dan juga dirasakan PBM dilaksanakan tidak seoptimal pada saat dilaksanakan secara tatap muka dikelas(Napitupulu, 2020).

Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim merupakan salah satu lembaga pendidikan yang juga melaksanakan pembelajaran secara online untuk semua matakuliah yang diberikan kepada mahasiswa. Berbagai masalah yang diuraikan di atas juga dihadapi oleh program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI kaltim. Selama melaksanakan pembelajaran secara online yang sering menjadi permasalahan ketidak puasan mahasiswa adalah sinyal internet yang buruk sehingga terkadang ada beberapa mahasiswa yang tidak bisa mengikuti pembelajaran secara online (Kartini, 2021).

Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi harus diperhatikan karena apabila mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan perguruan tinggi menunjukkan kinerja perguruan tinggi mempunyai kualitas yang bagus. Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah kinerja lembaga atau perusahaan, karena dengan pelanggan yang puas maka secara langsung akan memberikan nama baik kepada

lembaga dan akan merekomendasikan kepada koleganya atau masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai promosi secara tidak langsung. Oleh sebab itu perlu adanya analisis terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan perguruan tinggi yaitu dengan membandingkan ekspektasi dan persepsi dari mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi yang merasakan langsung layanan pendidikan salah satunya adalah pembelajaran secara online. Apabila mahasiswa persepsi mahasiswa lebih tinggi dibandingkn dengan ekspektasi menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan tersebut. Persepsi dan ekspektasi pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah analisis kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online selama pandemic Covid-19 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI KALTIM?. Sehingga tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online selama pandemic Covid-19 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI KALTIM.

1.1. Proses Belajar Mengajar Secara Daring (Pembelajaran Jarak Jauh)

Adapun karakteristik jasa pada perguruan tinggi yang disebutkan oleh Rambat Lupioadi (2006:148) yaitu produk yang diberikan oleh perguruan tinggi adalah berupa jasa yang secara langsung dinikmati oleh pelanggan yaitu mahasiswa yaitu sebagai orang yang membutuhkan ilmu dan pendidikan, sehingga ketika jasa tersebut diberikan mengharuskan pelanggan yaitu mahasiswa tersebut hadir dengan waktu dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam kurikulum. Sedangkan dalam situasi pandemi covid -19 ini pemerintah mengeluarkan Surat edaran yang meninstruksikan kepada semua lembaga pendidikan baik SD maupun perguruan tinggi untuk mengalihkan proses belajar mengajar tatap muka secara langsung dikelas menjadi pembelajaran daring yaitu melaksanakan pembelajaran jarak jauh dalam rangka menekan bertambahnya penyebaran virus covid 19 (Suni Astini, 2020)

Ada beberapa ciri pembelajaran daring yaitu 1) pembelajaran daring lebih menekankan kepada mahasiswa untuk mengolah informasi yang disajikan oleh dosen secara online, 2) pembelajaran daring sebagai aktivitas pembelajaran terjadi melalui jaringan/Internet, 3) pembelajaran daring diberikan dosen pada mahasiswa secara efektif tanpa memandang latar belakang mahasiswa, 4) pembelajaran daring diberikan dengan cara yang lebih interaktif, dan menarik, 5) pembelajaran daring dapat memfasilitasi mahasiswa untuk mengelola konten, akses informasi, dan bahan ajar secara daring, 6) pembelajaran daring menuntut keaktifan mahasiswa selama proses pembelajaran untuk mampu meningkatkan hasil belajar mahasiswa, 7) pembelajaran daring menuntut dosen untuk memilih media pembelajaran yang sesuai kebutuhan mahasiswa dengan tetap memperhatikan mutu capaian pembelajaran daring (Priyastuty, 2020).

Pembelajaran daring membutuhkan jaringan internet agar media pembelajaran secara online dalam menyampaikan materi pembelajaran bisa sampai kepada peserta didik yang tidak berada pada satu tempat dengan guru atau dosen dengan tetap memperhatikan mutu pembelajaran agar capaian pembelajaran tetap dapat terpenuhi (Prasetya, T.A, & Harjanto C.T.,2020)

1.2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan ekspektasi dengan persepsi pelanggan mengenai produk yang diberikan perusahaan kepada pelanggan tersebut (Rangkuti, 2002:30), sedangkan menurut Oliver (J.Suprpto, 2001:233) kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”.

Apabila ekspektasi tinggi sedangkan persepsi rendah maka kepuasan tidak tercapai, akan tetapi jika persepsi lebih tinggi daripada ekspektasi maka konsumen akan mendapatkan kepuasan. Menurut Yazid (2001:46) Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.

1.3. Kualitas Pelayanan Jasa

Pengertian kualitas jasa menurut Tjiptono (2000:59) yaitu kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Sebuah Perguruan Tinggi yang mengedepankan mutu pasti berfokus pada pelanggan dimana pemimpin Universitas harus mengidentifikasi dan mendokumentasi semua kebutuhan dan tuntutan mahasiswa yang terjelma ke dalam kurikulum sedemikian sehingga dapat memberikan keahlian kepada lulusan dan menunjukkan kinerja. Kebutuhan dan tuntutan mahasiswa harus dapat dipenuhi sehingga mahasiswa sebagai pelanggan terpuaskan (Wijanto, 2009 : 212)

Lembaga Pendidikan Tinggi menghasilkan beberapa pelayanan seperti jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa ekstrakurikuler, jasa administrasi dan jasa kebijakan. Jasa yang dihasilkan oleh Pendidikan Tinggi memiliki pelanggan-pelanggan khusus, seperti jasa kurikuler erat kaitannya dengan pelanggan eksternal-primer (mahasiswa dan pelanggan sekunder (pengguna). Jasa penelitian erat kaitannya dengan pelanggan sekunder (pengguna). Jasa administrasi berkaitan dengan pelanggan primer (mahasiswa dan orang tua mahasiswa). Jasa Kebijakan berkaitan dengan pelanggan eksternal maupun internal seperti dosen, karyawan, para pimpinan, dsb (Tampubolon, 2001)

Namun diantara kelima pelayanan tersebut, pelayanan dari Pendidikan Tinggi yang rawan mutu adalah jasa kurikuler dan jasa administrasi (Rahayu, 2003 : 18). Jasa kurikuler berkaitan dengan proses belajar mengajar itu sendiri, yang meliputi kurikulum, proses pengajaran, fasilitas pendukung, dan dosen atau staf pengajar. Sedangkan jasa administrasi berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti kelancaran registrasi mahasiswa, pengelolaan ruang, pengaturan jadwal, kelancaran proses ujian, transformasi nilai dan sebagainya.

Zeithami, Berry dan Parasuraman (Yamit, 2001:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam

mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

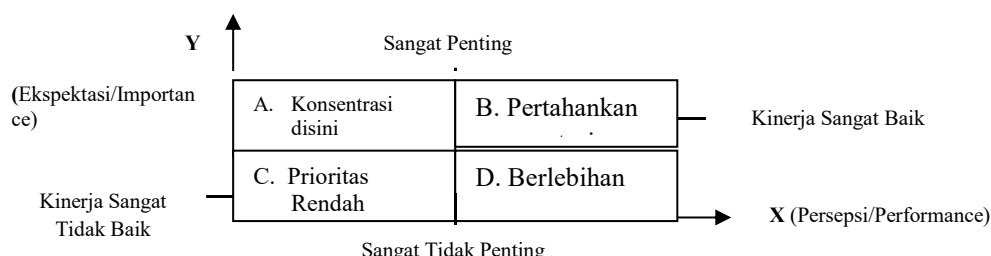
II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan IKIP PGRI Kaltim untuk Pembelajaran *online* seluruh Mata kuliah yang diikuti oleh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Prasetyo dan Miftahul, 2005 : 42) dimana dalam penelitian ini mendeskripsikan analisis kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran *Online* pada Program Studi Pendidikan Ekonomi yang dilaksanakan selama pandemic covid-19.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim yang berjumlah 322 orang. Sampel yang diambil sekitar 45% dari populasi yaitu sebanyak 147 orang mahasiswa.

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi variabel penelitian. Kuesioner disusun dalam bentuk 17 kalimat pernyataan ekspektasi dan persepsi (Irawati, D. Y dan Jonatan : 2020) tentang PBM secara *online* pada semua matakuliah yang diikuti mahasiswa program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (Gambar 1).



Sumber : Kotler and Keller (2006 : 63)

Gambar 1. Importance Performance Analysis

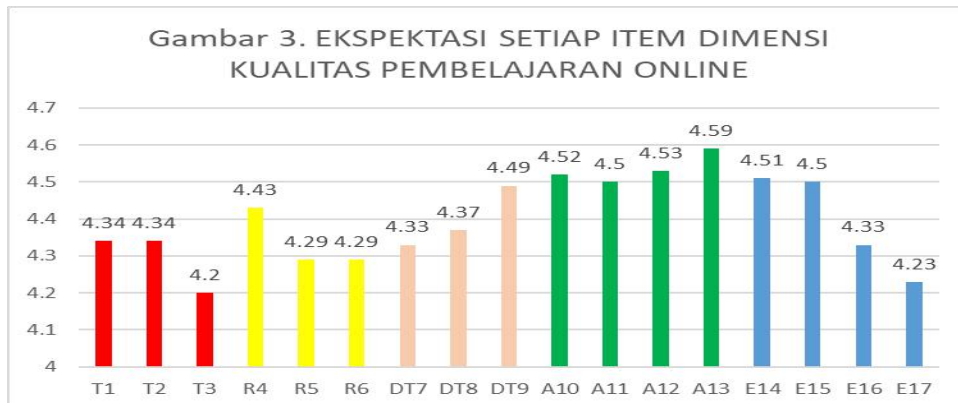
III. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada mahasiswa tentang pembelajaran secara online untuk seluruh matakuliah pa Program Studi Pendidikan Ekonomi diperoleh data tentang ekspektasi mahasiswa seperti yang terlihat pada gambar 2 di bawah ini :



Berdasarkan pada Gambar 2 di atas dapat terlihat bahwa item dimensi kulaitas pembelajaran online yang memiliki ekspektasi yang paling tinggi adalah item assurance yaitu sebesar 4,54 yang artinya bahwa mahasiswa mengharapkan ekpektasi yang paling tinggi terhadap jaminan untuk pembelajaran secara online, maksudnya mahasiswa mengharapkan dengan pembelajaran online memberikan jaminan terpenuhi item-item jaminan yang telah disampaikan dalam kuesioner yaitu Dosen mengajar sesuai bidangnya, dosen bersikap adil dan tidak memihak

dalam penilaian, dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik serta dosen menguasai materi yang diajarkan.

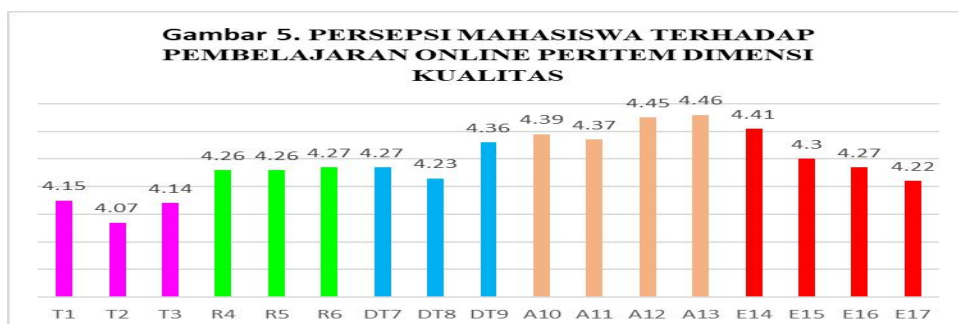


Berdasarkan gambar 3 diatas dapat dijelaskan bahwa ekspektasi yang paling tinggi diharapkan mahasiswa untuk setiap item yang paling tinggi ekspektasinya adalah dengan skor 4,59 yaitu dimensi *assurance* pada item dosen menguasai materi yang diajarkan, sedangkan item yang terendah ekspektasinya adalah Pemilihan platform pembelajaran *online* yang bervariasi dengan skor 4,2 yaitu terdapat pada dimensi *tangible* (bukti fisik).

Adapun data persepsi mahasiswa terhadap pembelajaran *online* pada semua matakuliah pada Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.

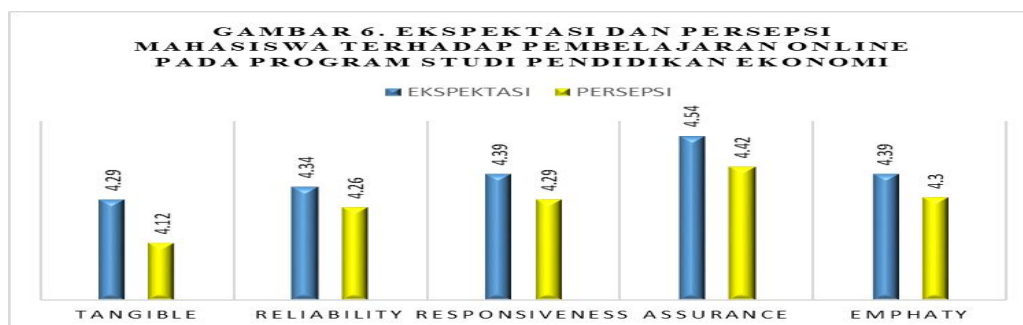


Berdasarkan gambar 4 diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi yang paling tinggi dirasakan mahasiswa terhadap pembelajaran online untuk semua matakuliah adalah dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan skor sebesar 4,42 sedangkan yang paling rendah adalah dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan skor 4,12.



Sedangkan dari gambar 5 dapat dilihat bahwa item yang paling tinggi persepsinya adalah dengan skor 4,46 yaitu dosen menguasai materi yang diajarkan sedangkan persepsi yang paling rendah skornya adalah 4,07 yaitu kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online.

Adapun perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa yang mengikuti pembelajaran secara online untuk semua matakuliah pada Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini.

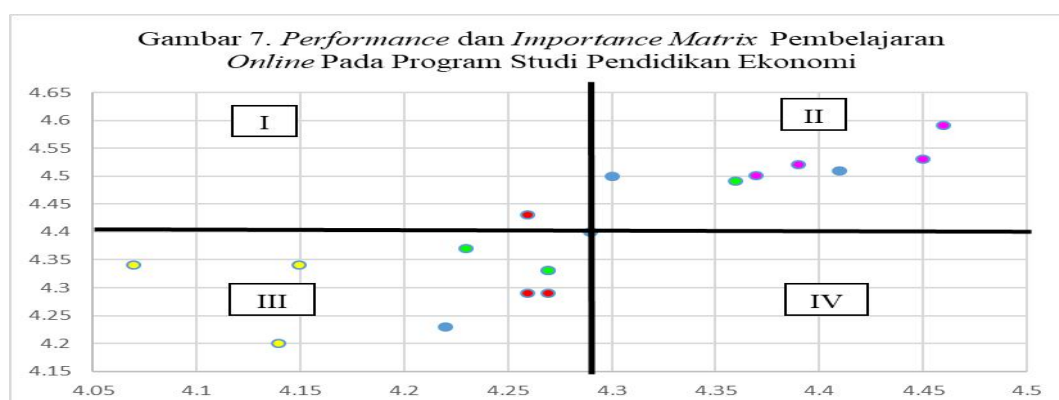


Berdasarkan gambar 6 di atas dapat dilihat gap yang paling besar terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dimana ekpektasi/harapan mahasiswa dengan skor 4,29 sedangkan persepsi/yang dirasakan mahasiswa mengenai pembelajaran online dari dimensi bukti fisik hanya sebesar 4,12 yaitu terdapat gap sebesar 0,17. Sedangkan dimensi kualitas dengan gap yang terendah antara ekspektasi dan persepsi terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai gap sebesar 0,08.

Analisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran secara *online* pada Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim menggunakan teknik *Importance And Performance Analysis*. Untuk memperjelas konsep ini, istilah ekspektasi dianggap sebagai *Importance* yaitu sebagai tingkat kepentingan

atau sebagai harapan menurut mahasiswa sebagai pelanggan, sedangkan persepsi dianggap sebagai *Performance* yaitu kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelaksanaan pembelajaran secara *online*.

Untuk mendapatkan deskripsi yang lebih jelas tentang nilai-nilai *performance* dan *importance* diimplementasikan dalam matriks *performance* dan *importance* yang ditunjukkan pada gambar 7 di bawah ini:



Berdasarkan *performance* dan *importance* Matrix di atas dapat dijelaskan distribusi 17 pernyataan *performance* dan *importance* pada masing-masing kuadran pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Letak Variabel Pada Kuadran-Kuadran

KODE	KUADRAN I	KODE	KUADRAN II
R4	Konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik	DT9	Dosen menyambut pertanyaan dan komentar mahasiswa
KODE	Kuadran III	A10	Dosen mengajar sesuai bidangnya
T1	Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran online	A11	Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian
T2	Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online	A12	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa
T3	Pemilihan platform pembelajaran online yang bervariasi	A13	Dosen menguasai materi yang diajarkan
R5	Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran online	E14	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran online
R6	Dosen handal dalam penggunaan platform pembelajaran online	E15	Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran online
DT7	Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar online		
DT8	Dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran online		

E16	Dosen perhatian dengan mahasiswa selama pembelajaran online
E17	Dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran online
KODE.	Kuadran IV

IV. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang didapat dari *Importance* dan *Performance Matrix*, maka masing-masing pernyataan akan menempati di antara 4 kuadran yang telah ditetapkan berdasarkan rata-rata *Importance* dan rata-rata *Performance*, yaitu:

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan bahwa mahasiswa mengharapkan konsistensi dosen memberikan perkuliahan secara online dengan baik akan tetapi mahasiswa masih belum puas karena persepsi mahasiswa terhadap hal tersebut sangat rendah. Hal ini berarti mahasiswa masih merasa tidak puas dengan salah satu item dimensi kehandalan (*Reliability*) tersebut sehingga pada kuadran ini program studi pendidikan ekonomi harus melakukan perbaikan kinerja dengan memberikan arahan yang lebih tegas kepada dosen untuk memperbaiki kinerjanya dalam mengajar secara online diantaranya adalah ketepatan waktu mengajar sesuai jadwal mengajar secara online, penyampaian materi yang baik agar dapat dipahami oleh mahasiswa ketika belajar secara online.

2. Kuadran II

Kuadran II merupakan variabel yang menjadi kekuatan bagi Program Studi Pendidikan ekonomi dalam melaksanakan pembelajaran secara online karena ada 3 dimensi kualitas pembelajaran online yang memiliki *Importance* dan *Performance* yang berada di atas rata-rata yang menunjukkan bahwa mahasiswa sudah merasa puas dengan beberapa item dari 3 dimensi kualitas pelaksanaan pembelajaran secara online sehingga dapat dikatakan kinerja PBM secara online memiliki mutu yang baik. Semua variabel/item yang ada pada kuadran ini harus dipertahankan dan dikelola dengan baik karena variabel ini

merupakan keunggulan yang ada dalam proses belajar mengajar secara online pada program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim. Adapun 3 dimensi kualitas layanan pembelajaran online tersebut adalah dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu item dosen menyambut pertanyaan dan komentar mahasiswa dengan baik, dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu item Dosen mengajar sesuai bidangnya, Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian, Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dan Dosen menguasai materi yang diajarkan. Kemudian yang terakhir adalah dimensi *emphaty* yaitu Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran online dan Dosen memahami kesulitan mahasiswa dalam proses pembelajaran online. Selanjutnya item yang menempati kuadran ini dengan nilai skor rata-rata persepsi tertinggi sebesar 4,46 dan skor ekspektasi tertinggi sebesar 4,59 adalah dosen menguasai materi yang diajarkan yaitu salah satu dimensi jaminan (*Assurance*). Dengan demikian mahasiswa merasa puas dengan layanan pendidikan dalam pembelajaran secara online untuk beberapa item yang ada pada dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

3. Kudran III

Variabel-variabel dalam kuadran III, merupakan variabel yang *Importance* dan *Performance* sangat rendah artinya kualitas PBM secara online masih rendah karena tidak memberikan kepuasan tinggi kepada mahasiswa akan tetapi bagi mahasiswa item tersebut dianggap tidak terlalu penting dalam PBM. Meskipun bagi mahasiswa tidak terlalu penting, hal ini juga harus menjadi bahan perbaikan kinerja dalam pelaksanaan pembelajaran secara online karena apabila tidak diperbaiki maka tidak menutup kemungkinan item-item yang masuk dalam dimensi kuliatas layanan pembelajaran ini menjadi penghambat dalam mencapai hasil pembelajaran yang baik dan bisa jadi akan menurunkan kualitas PBM secara online. Ada 4 dimensi layanan PBM secara online yang masuk dalam kuadran ini ada 9 item yaitu 3 item dalam dimensi *tangible*, 2 item dalam dimensi *reliability*, 2 item dalam dimensi *responsiveness* dan 2 item dalam dimensi *emphaty*. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memberikan tingkat kepuasan yang sangat rendah dirasakan oleh

mahasiswa yaitu mahasiswa merasa tidak puas dengan bentuk platform pembelajaran online dan juga kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online yang kurang baik. Kemudian disusul dengan dimensi *reliability* mahasiswa masih kurang puas dengan kemampuan dosen dalam mengelola kelas secara online dan juga dianggap belum menguasai platform pembelajaran online yang dipilih. Selanjutnya dari sisi dimensi *responsiveness* mahasiswa merasa belum puas dengan kemampuan dosen dalam merespon kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran online dan kurang mampu beradaptasi terhadap model pembelajaran online. Yang terakhir dari sisi dimensi *emphaty*, mahasiswa masih kurang puas terhadap perhatian dan penanaman minat belajar dari dosen terhadap mahasiswa selama pembelajaran online. Dengan demikian item-item pelayanan dalam PBM secara online yang dirasakan mahasiswa belum memuaskan diharapkan dapat diperbaiki kualitas kinerjanya terutama bagi dosen sebagai ujung tombak dalam PBM tersebut.

4. Kuadran IV

Pada kuadran ini kepuasan mahasiswa tinggi sehingga dapat dikatakan PBM yang dilaksanakan secara online memiliki kualitas yang baik akan tetapi bagi mahasiswa dianggap tidak terlalu penting. Akan tetapi dalam penelitian ini tidak ada satu item dimensi kualitas layanan PBM secara online yang menempati kuadran ini, jadi PBM secara online tidak dilaksanakan secara berlebihan yang dapat berakibat pemborosan karena mahasiswa merasa tidak terlalu penting dengan jenis layanan tersebut.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa program studi pendidikan ekonomi IKIP PGRI Kaltim mempunyai kepuasan terhadap layanan pendidikan dalam PBM secara online pada beberapa item/variabel dalam dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, dimana kepuasan yang paling besar berada pada dimensi *assurance* pada item kemampuan dosen menguasai materi yang diajarkan, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa yang masih rendah dan dianggap mahasiswa merupakan unsur pelaksanaan PBM online yang paling

penting adalah konsistensi dosen memberikan perkuliahan secara online yang merupakan salah satu item dimensi *reliability*. Kemudian ada beberapa item *tangible, reliability, responsiveness* dan *emphaty*.

Penelitian ini memberikan saran agar dosen sebagai ujung tombak dalam PBM khususnya dalam hal ini adalah pembelajaran secara online harus meningkatkan kemampuan dalam teknik mengajar secara online baik peningkatan kemampuan dalam menguasai platform PBM secara online maupun dalam pengelolaan kelas secara online, begitu juga dengan lembaga baik program studi maupun lembaga IKIP PGRI Kaltim harus terus mendorong para dosen untuk menambah kemampuan teknik pembelajaran daring dalam bentuk pelatihan-pelatihan. Dan diharapkan ada penelitian lanjutan yang meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas pembelajaran daring di lingkungan IKIP PGRI Kaltim.

Acknowledgement

Pada bagian ini, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung atas terlaksana dan terselesaikannya penelitian ini, khususnya kepada para responden dan program studi pendidikan ekonomi yang sudah membantu kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2006). *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey : Upper Saddle River
- Kartini, E. (2021). Analisis Kualitas PBM Secara Online (PJJ) Berdasarkan Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa Pada Matakuliah Akuntansi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Kaltim. *Cendekia*. Vol. 6. No. 2. Hal. 58-73.
- Irawati, D. Y dan Jonatan. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Dharma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*. Vol. 9. No. 2. E-ISSN 2339-1499
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

- Margono, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Napitupulu, RM. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*. Vol 7 No. 1. E-ISSN 247177.
- Prasetya, T.A. & Harjanto, C.T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Vol. 17. No. 2. <http://dx.doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v17i2.25286>
- Prasetyo, B dan Miftahul, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Priyastuty, MT. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Language and Health* Volume 1 No 2, October 2020, pp 49 - 56 e-ISSN 2722-3965
- Rahayu, Amy. Y. S. (2003). *Menciptakan Mutu Pendidikan Tinggi*, *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, No. 03/Vol. XI/ September. Hal 11-19.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Suni Astini, N. K. (2020). Tantangan Dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 3. No 2. <https://doi.org/10.37329/cetta.v3i2.452>
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tampubolon, Daulat. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijanto, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.