

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Adanya virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Menurut Kompas, 28 Maret 2020 dampak virus COVID-19 terjadi di berbagai bidang seperti sosial, ekonomi, pariwisata dan pendidikan. Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020 segala kegiatan di dalam dan diluar ruangan di semua sector sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan. Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID, dalam Surat Edaran tersebut dijelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna. Belajar dirumah dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup antara lain mengenai pandemi Covid-19.

Pandemi Covid19 telah merubah tatanan kehidupan masyarakat, tidak hanya menyerang negara Indonesia namun juga melanda dunia. Keberadaan Covid19 membuat masyarakat untuk memberhentikan aktivitas di luar rumah yang semestinya dilakukan seperti pada hari-hari biasa. Masyarakat harus menjaga jarak aman atau disebut dengan physical distancing, keadaan di mana orang-orang dikarantina dan diisolasi di dalam rumah masing-masing termasuk dalam melaksanakan pekerjaan sehingga setiap individu yang rentan tidak akan tertular virus Covid19. Apabila masyarakat ingin keluar rumah untuk memenuhi kebutuhan pokok seperti membeli sesuatu untuk kebutuhan sehari-hari masyarakat diwajibkan menggunakan masker dan tentu dengan menjaga jarak aman dengan orang lain

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks. Sesuai dengan pendapat diatas istilah kepuasan jika ditinjau dari

perilaku konsumen menjadi sesuatu yang kompleks. Konsumen dalam memberikan penilaian sesuatu biasanya akan lebih kecewa terhadap jasa dibandingkan barang. Alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang dimana seorang pelanggan menyatakan hasil perbandingan antara kinerja (produk/jasa) yang diterima dengan yang diharapkan.

Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi; tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dan bagaimana orang diperlakukan dan dilayani. Elemen emosional dimensi afektif pelayanan, yaitu menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan banyak interaksi diantara penyedia jasa dan dirinya dari pada diacuhkan oleh penyedia jasa. Istilah kualitas berasal dari bahasa Inggris (quality) dan sepadan dengan kata mutu dalam bahasa Indonesia, merupakan istilah yang sudah tidak asing atau dikenal dalam kehidupan sehari-hari. Kata ini biasanya didahului dengan kata lain, seperti kualitas kecerdasan, dosen yang berkualitas, mahasiswa yang berkualitas dan lain sebagainya. Jadi kualitas adalah tingkatan atau baik buruknya sesuatu baik yang berupa benda atau manusia.

Dalam sisi dosen, kualitas dapat dilihat dari seberapa optimal dosen mampu memfasilitasi proses belajar mahasiswa. Sementara itu dari sudut kurikulum dan bahan belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa luwes dan relevan kurikulum dan bahan belajar mampu menyediakan aneka stimuli dan fasilitas belajar secara berdisversifikasi. Dari aspek iklim pembelajaran, kualitas dapat dilihat dari seberapa besar suasana belajar mendukung terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik, menantang, menyenangkan dan bermakna bagi pembentukan profesionalitas kependidikan. Dalam sisi media belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa efektif media belajar yang digunakan oleh dosen untuk meningkatkan intensitas belajar mahasiswa, Dari sudut fasilitas belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa kontributif fasilitas fisik terhadap terciptanya situasi belajar yang aman dan nyaman. Sedangkan dari aspek materi, kualitas dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan tujuan dan kompetensi yang harus dikuasai mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas pembelajaran secara operasional dapat diartikan sebagai intensitas keterkaitan dan sistemik dosen, mahasiswa, kurikulum, dan bahan belajar, media, fasilitas dan sistem. Dalam

penelitian Achmad Choirudin (2020) yang berjudul "Pengaruh pembelajaran online terhadap prestasi siswa kelas 5 dan 6 di ma"arif gedangan". Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pembelajaran online terhadap prestasi siswa kelas 5 dan 6 di ma"arif gedangan.

Situasi wabah virus korona di Indonesia ini berdampak pada dunia pendidikan, pemerintah pusat hingga daerah memberi kebijakan meliburkan seluruh lembaga pendidikan. Hal ini dilakukan sebagai upaya mencegah penularan virus korona. Akan tetapi pendidikan tidak berhenti begitu saja contohnya, saat ini seluruh perguruan tinggi menerapkan kuliah online. Hal ini sebenarnya tidak masalah bagi perguruan tinggi yang memiliki sistem akademik berbasis daring. Namun akan menjadi masalah bagi perguruan tinggi yang belum memiliki akademik berbasis daring ini, namun setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki dampak positif dan negative begitu juga sistem pembelajaran online yang mulai diterapkan di beberapa Negara pada saat ini termasuk Indonesia sendiri. Kuliah online dilakukan untuk memberi dukungan kepada seluruh warga Indonesia untuk menikmati pendidikan dimana saja yang dia suka

Akibat pandemi, kegiatan belajar mengajar (KBM) pun secara mendadak harus dijalankan dengan menggunakan sistem belajar jarak jauh melalui jaringan internet atau daring. Pendidik dan peserta didik yang terbiasa melakukan KBM dengan interaksi langsung di ruang kelas, suka tidak suka, harus menyesuaikan diri dan menerima metode belajar jarak jauh itu sebagai satu-satunya jalan dalam melaksanakan KBM. Dalam konteks inilah kualitas belajar mengajar dan lebih luas lagi kualitas pendidikan nasional mulai dipertanyakan. Keraguan bahwa kualitas dunia pendidikan nasional bakal menurun pun mulai mengemuka.

Kegiatan belajar dari rumah yang diterapkan oleh masyarakat menyebabkan siswa dan guru kehilangan kesempatan untuk berinteraksi satu sama lain dalam menjalin hubungan sosial, menumbuhkan sikap solidaritas antar sesama manusia, kehilangan rasa peduli dan empati. Kegiatan yang seharusnya siswa dan guru lalui memberikan pembelajaran tidak hanya tentang materi pelajaran namun juga menyampaikan tentang pentingnya bersosialisasi dalam kehidupan bermasyarakat. Keadaan ini belum bisa dilaksanakan karena adanya himbuan physical distancing dari pemerintah guna melakukan pencegahan terhadap penyebaran virus Covid19.

Belajar dari rumah tentu berbeda dengan kegiatan belajar di sekolah, selain adanya perangkat pembelajaran kegiatan belajar juga didukung oleh media belajar untuk memudahkan siswa dalam memahami materi. Media pembelajaran juga diartikan sebagai salah satu faktor eksternal yang berpengaruh terhadap keberhasilan kegiatan pembelajaran, secara umum manfaat media pembelajaran yakni untuk memperlancar interaksi anatar guru dengan siswa sehingga pembelajaran lebih efektif dan efisien. Salah satu cara dalam mengatasi pembelajaran siswa dan guru di sekolah dengan mengubah sistem pembelajaran di rumah yakni menggunakan sistem pembelajaran online atau daring. Pembelajaran online dilakukan menggunakan gadget masing-masing baik berupa smartphome, laptop, komputer, atau tablet. Penggunaan pembelajaran online dirasa merupakan strategi yang tepat dalam menggantikan pembelajaran di kelas.

Dengan ada banyaknya kasus penyebaran virus COVID-19 di Lampung membuat pemerintah provinsi untuk membuat kebijakan kembali dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala salah satunya ialah Kota Metro yang melakukan PSBB, ini sangat berdampak di sektor pendidikan yang harus meliburkan peserta didiknya untuk waktu yang tidak di tentukan, salah satunya Universitas Muhammadiyah Metro yang meliburkan kegiatan belajar mengajar (KBM) selama masa pandemi dan digantikan dengan kuliah daring atau kuliah online. Pembelajaran yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Metro khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga menggunakan pembelajaran daring/jarak jauh. Pembelajaran daring merupakan pemanfaatan jaringan internet dalam proses pembelajaran.

Dengan pembelajaran daring mahasiswa dapat belajar kapanpun dan dimanapun. Mahasiswa dapat berinteraksi Melalui pembelajaran daring mahasiswa dapat belajar seperti biasanya dan tidak akan ketinggalan materi perkuliahan, serta waktu yang lebih fleksibel. Namun pembelajaran daring ini tidak sepenuhnya disambut baik oleh para mahasiswa, karena ada sebagian mahasiswa yang menganggap pembelajaran daring ini lebih menyulitkan dibandingkan dengan pembelajaran biasa, belum lagi kuota internet harus tersedia dan ini adalah kesulitan terbesar yang dialami mahasiswa, kendala pada jaringan, ketersediaan perangkat pembelajaran seperti laptop, tingkat pemahaman materi yang dirasa lebih baik jika melakukan kuliah tatap muka, dan

juga tidak semua mahasiswa siap mengoperasikan sistem pembelajaran daring dengan cepat.

Dalam sisi dosen, kualitas dapat dilihat dari seberapa optimal dosen mampu memfasilitasi proses belajar mahasiswa. Sementara itu dari sudut kurikulum dan bahan belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa luwes dan relevan kurikulum dan bahan belajar mampu menyediakan aneka stimuli dan fasilitas belajar secara berdisversifikasi. Dari aspek iklim pembelajaran, kualitas dapat dilihat dari seberapa besar suasana belajar mendukung terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik, menantang, menyenangkan dan bermakna bagi pembentukan profesionalitas kependidikan.

Dalam sisi media belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa efektif media belajar yang digunakan oleh dosen untuk meningkatkan intensitas belajar mahasiswa, Dari sudut fasilitas belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa kontributif fasilitas fisik terhadap terciptanya situasi belajar yang aman dan nyaman. Sedangkan dari aspek materi, kualitas dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan tujuan dan kompetensi yang harus dikuasai mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas pembelajaran secara operasional dapat diartikan sebagai intensitas keterkaitan dan sistemik dosen, mahasiswa, kurikulum, dan bahan belajar, media, fasilitas dan sistem.

Pembelajaran ini merupakan inovasi pendidikan untuk menjawab tantangan akan ketersediaan sumber belajar yang variatif. Keberhasilan dari suatu model ataupun media pembelajaran tergantung dari karakteristik peserta didiknya. Sebagai mana diungkapkan oleh Nakayama bahwa dari semua literature dalam elearning mengindikasikan bahwa tidak semua peserta didik akan sukses dalam pembelajaran online. Ini Karena faktor lingkungan belajar dan karakteristik peserta didik. Situasi wabah virus korona di Indonesia ini berdampak pada dunia pendidikan, pemerintah pusat hingga daerah memberi kebijakan meliburkan seluruh lembaga pendidikan. Hal ini dilakukan sebagai upaya mencegah penularan virus korona. Akan tetapi pendidikan tidak berhenti begitu saja contohnya, saat ini seluruh perguruan tinggi menerapkan kuliah online. Hal ini sebenarnya tidak masalah bagi perguruan tinggi yang memiliki sistem akademik berbasis daring. Namun akan menjadi masalah bagi perguruan tinggi yang belum memiliki akademik berbasis daring ini, namun setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki dampak positif dan negative begitu juga sistem pembelajaran online yang mulai diterapkan di beberapa Negara pada saat ini

termasuk Indonesia sendiri. Kuliah online dilakukan untuk memberi dukungan kepada seluruh warga Indonesia untuk menikmati pendidikan dimana saja yang dia suka.

Tidak bisa dipungkiri penggunaan teknologi dari sistem pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19 ini tentunya memiliki sisi positif maupun negatif. Sisi positif dari pembelajaran daring salah satunya membuka kebebasan ekspresi dari ide-ide mahasiswa yang tidak muncul ketika perkuliahan tatap muka karena rasa malu, segan, takut atau bahkan belum memiliki kemampuan verbal yang baik. Selain itu, pembelajaran daring juga dapat membantu mahasiswa yang tinggal di daerah terpencil yang kesulitan akses menuju kampus maupun berbenturan waktu terutama mahasiswa yang kuliah sambil bekerja. Sementara sisi negatif dari sistem pembelajaran daring salah satunya adalah tidak semua mahasiswa memiliki tingkat kepehaman yang sama. Bagi mahasiswa yang rajin dan mudah menyerap informasi maka cara belajar daring akan dengan mudah diserap, namun bagi yang kurang terbiasa dengan cara itu, kemungkinan akan kesulitan tidak hanya waktu menyerap perkuliahan berbasis daring yang disampaikan dosennya tetapi juga kemampuan beradaptasi dengan aplikasi teknologi yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar (KBM). Dalam penelitian M arif ilmansyah (2020) yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19 Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Feb Ump". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19 Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Feb Ump berpengaruh positif dan signifikan.

Pada umumnya, dalam sistem pembelajaran daring di masa pandemi COVID-19, Penerapan pembelajaran online dapat berjalan dengan lancar dan stabil bila dibantu oleh adanya koneksi jaringan internet yang akan diakses pada perangkat gadget. Media pembelajaran mempunyai fungsi sebagai sumber belajar dan dapat sebagai sarana perantara dalam penyampaian informasi, maka dari itu media pembelajaran memiliki peran penting dalam penggunaan sistem pembelajaran online pada masa pandemi Covid19, pemahaman ini juga didukung dengan beberapa alasan yaitu kemudahan dalam sistem pembelajaranya, simpel efisiensi waktu serta lebih aman dikarenakan melakukan *Physical distancing*, ini juga berhubungan dengan kemampuan mahasiswa dalam memahami dan mempelajari materi yang di berikan oleh dosen. Sebagai bukti

fisik telah melaksanakan pembelajaran daring atau online pihak dosen dapat mengetahui jumlah dan daftar hadir mahasiswa hanya dengan menatap layar komputer via *google meet* maupun *zoom*. Dikatakanya bukti fisik ialah sebagai umpan balik dari pembelajaran yang selama ini dilakukan di tengah masa pandemi Covid-19. Pengumpulan tugas juga sebagai bentuk untuk mengetahui keaktifan siswa dalam pembelajaran daring serta sebagai bentuk pengawasan langsung terhadap siswa dalam pembelajaran di masa pandemi. Kepuasan konsumen ini diawali dengan adanya manfaat yang dirasakan oleh konsumen sehingga dalam pembelajaran ini sering dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk memperoleh alternatif terbaik dari persepsi konsumen

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Tangibless, Reliability dan Responsiveness Terhadap Pembelajaran online Pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro)**”.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Mahasiswa yang belum merasa efektif dalam pembelajaran via daring.
- b. Keaktifkan mahasiswa yang masih rendah mengikuti pembelajaran Online.
- c. Mahasiswa yang belum memahami penggunaan laptop untuk pembelajaran Online
- d. Kurangnya pemahaman mahasiswa/i dalam proses belajar

### **2. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah variabel Tangibless berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
- b. Apakah variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
- c. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
- d. Apakah variabel *tangibless*, *Reliability* dan *Responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online pada masa pandemi.
2. Untuk mengetahui apakah variabel kehandalan (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelajaran online pada masa pandemi.
3. Untuk mengetahui apakah variabel daya tanggap (*Reliability*) berpengaruh terhadap pembelajaran online pada masa pandemi.
4. Untuk mengetahui apakah variabel antara (*Tangibles, Responsiveness dan Reliability*) secara simultan berpengaruh terhadap pembelajaran online pada masa pandemi.

### D. Kegunaan Penelitian

#### 1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen selama menggunakan DANA di kalangan masyarakat.

#### 2. Bagi Akademis

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang kualitas pelayanan dan hubungan terhadap kepuasan konsumen.

#### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna bagi si pihak pewaralaba untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menjadi bahan pertimbangan dalam hal perumusan kebijakan pelayanan.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini berada di Universitas Muhammadiyah Metro yang beralamatkan di Jl. Ki Hajar Dewantara no. 116 Iringmulyo Kota Metro, hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Tangibles, *Reliability* dan *Responsiveness* Terhadap Pembelajaran online Pada masa pandemi Covid-19

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi tentang pembahasan di tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini memuat mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN ANALISIS**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan dari analisis data.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Sebagai bab terakhir, bab ini akan menyajikan secara singkat simpulan yang diperoleh dari pembahasan dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN