

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis pandemi Covid-19 telah melanda dunia sejak 2019 ketika perubahan yang sangat cepat akan kondisi pandemi yang melanda global, pengambilan keputusan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan untuk kondisi ini. Kondisi ini merupakan kondisi darurat yang mana menjadi ancaman untuk kehidupan manumur dan martabat manumur. Kondisi yang menyebabkan banyaknya kematian serta kelangkaan sumber daya medis, menyebabkan para pembuat kebijakan harus membuat keputusan yang cepat untuk menangani kondisi ini (Meinck et al., 2022). Wabah yang menyebar sangat cepat ini terjadi di seluruh dunia mengakibatkan banyaknya korban, dimana di Indonesia sendiri kasus korban sangat banyak dimana hal ini tergambarkan pada Gambar 1.1 Update Covid-19 di Indonesia.



Gambar 1.1. Update Covid-19 di Indonesia

Sumber: <https://covid19.go.id/>

Saat ini, akibat COVID-19, dunia tengah menghadapi krisis kesehatan global dan sosial ekonomi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Di Indonesia, kehidupan jutaan anak dan keluarga seakan terhenti. Pembatasan sosial dan penutupan sekolah berdampak pada pendidikan, kesehatan mental, dan akses

kepada pelayanan kesehatan dasar. Persebaran wabah pandemi di seluruh Indonesia menyebabkan mobilitas menurun dengan meningkatnya kasus positif di berbagai wilayah di Indonesia. Dimana hal ini digambarkan dengan presentase persebaran kasus Covid-19 di Indonesia dimana kasus terbanyak terdapat di JABODETABEK. Hal ini menyebabkan penulis tertarik untuk meneliti Faktor Pendorong *Student Satisfaction* dan *Student Engagement* serta implikasi akademik dan pemasarannya: Penelitian pada Pembelajaran Daring Masa Pandemi COVID-19.

Hingga saat ini, wabah COVID-19 (2019–2020) telah berdampak luas pada gaya hidup dan cara kerja sebagian besar orang. Akibat kondisi yang terjadi saat ini menyebabkan setiap negara untuk menerapkan pemberlakuan kebijakan untuk melakukan aktivitas dari rumah untuk mencegah pertemuan berlebihan serta mengendalikan penyebaran lebih lanjut COVID-19. Karena panjangnya pandemi yang tidak dapat diprediksi ini, sebagian besar lembaga pendidikan telah mengadopsi pembelajaran jarak jauh darurat melalui platform pembelajaran *teleconference*, untuk menggantikan sebagian besar, jika tidak semua, tatap muka pelajaran teoretis dan praktis (Ho et al., 2021).

Pada masa puncak karantina nasional dan wilayah di berbagai belahan dunia, jumlah anak yang terdampak penutupan sekolah mencapai hampir 1,5 miliar (UNICEF, 2020). Dengan demikian, untuk menjaga kontinuitas dalam belajar sambil bekerja mengatasi pandemi, negara-negara harus sangat bergantung pada modalitas *e-learning*, yang dapat didefinisikan sebagai pengalaman belajar dengan bantuan teknologi online. Namun, sebagian besar

Lembaga Pendidikan Tinggi tidak siap untuk secara efektif menangani peralihan mendadak dari kelas di tempat ke platform online, baik karena ketidaktersediaan infrastruktur yang sesuai Adedoyin et al. 2020 dan (Dutta & Smita, 2020). Untuk memahami mekanisme dan kedalaman efek COVID-19, banyak penelitian telah dilakukan di seluruh dunia. Sebelum COVID-19, ketika teknologi baru dikembangkan, modalitas e-learning yang berbeda seperti pembelajaran campuran dan kursus online terbuka besar-besaran secara bertahap menyebar ke seluruh dunia selama beberapa dekade terakhir Cheng et al., 2010 dan (Zarzour et al., 2020). Oleh karena itu, *e-learning* berakar dalam pada perencanaan yang memadai dan desain instruksional berdasarkan teori dan model yang tersedia. Perlu dicatat pada awalnya bahwa apa yang telah dipasang di banyak Lembaga Pendidikan Tinggi selama pandemi bahkan tidak dapat dianggap sebagai *e-learning*, tetapi pengajaran jarak jauh darurat, yang belum tentu efisien dan efektif seperti sistem yang mapan dan terorganisir secara strategis (Hodges et al, 2022). Namun, di seluruh dunia platform online, misalnya MS Teams, Moodle, Google Classroom, dan Blackboard sedang digunakan. Meskipun *e-learning* menawarkan beberapa kontinuitas pendidikan dalam hal pembelajaran akademis, pendidikan teknis telah menderita dua kali lipat karena persyaratan jarak sosial telah mengganggu pelaksanaan kegiatan pembelajaran praktis dan berbasis kerja, yang sangat penting untuk keberhasilan pendidikan (OECD, 2022).

Dalam penelitian Herwin et al. (2022) Pada dasarnya, sebelum pandemi COVID-19, kegiatan pembelajaran dalam program pendidikan tingkat tinggi

telah dilakukan melalui pembelajaran hybrid. Namun, saat itu masih ada kombinasi pertemuan luring tatap muka untuk kegiatan tertentu seperti praktik mengajar. Program ini merupakan salah satu program prioritas pemerintah dan dilaksanakan setiap tahun untuk mendapatkan sumber daya manumur yang berkualitas dan berwawasan teknologi. Tahun 2020 merupakan tahun pertama program ini dilaksanakan melalui pembelajaran daring secara penuh. Sejak dilaksanakan secara daring, program ini telah mendapatkan berbagai catatan dan masukan dari berbagai pihak untuk perbaikan lebih lanjut, misalnya terkait masalah kesiapan sumber daya, fasilitas pendukung online, serta kesiapan dosen dan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan daring. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam pelaksanaan program pendidikan tatap muka secara online, diperlukan proses pembelajaran yang berjalan optimal. Menyikapi hal tersebut, pemerintah telah menyiapkan berbagai fasilitas, mulai dari *learning management system* (LMS), kurikulum program yang sistematis, memfasilitasi dosen yang ahli di bidangnya dan administrator yang bertugas membantu pelaksanaan program secara teknis. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk mendukung keberhasilan program ini, namun ada juga kendala dan keluhan mahasiswa terkait implementasi di lapangan. Beberapa hal yang selama ini dikeluhkan adalah sulitnya mengikuti kuliah online secara penuh, penyusunan jadwal yang dianggap sangat padat, beban tugas yang dirasa cukup banyak selama pembelajaran daring dan keluhan faktor eksternal seperti masalah koneksi internet yang sering memicu terhambatnya proses pembelajaran secara online.

Pengajaran online dapat menimbulkan beberapa masalah, terutama selama pandemi COVID-19. Misalnya, profesor mungkin tidak yakin apakah siswa memperhatikan, dan siswa mungkin tidak cukup terlibat dengan pembelajaran online. Masalah terbesar adalah kurangnya interaksi antara profesor dan mahasiswa; inilah sebabnya mengapa streaming langsung adalah masalah penting dalam pendidikan online (Ping et al., 2020). Interaktivitas dalam kursus online secara positif terkait dengan kehadiran sosial dan kepuasan belajar (K. J. Kim & Frick, 2011). Kehadiran sosial dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memproyeksikan diri sendiri dan menganggap orang lain sebagai orang sungguhan di lingkungan online (Xiu & Thompson, 2020). Di sisi lain, kualitas pengajaran juga telah dikaitkan secara positif dengan kehadiran sosial dan kepuasan belajar (K. J. Kim & Frick, 2011). Karena interaksi online itu penting, guru harus menggabungkan pembelajaran kolaboratif di kelas online mereka (Strauß & Rummel, 2020).

Siswa yang menghargai kehadiran online aktif instruktur mereka, yang, pada gilirannya, berguna untuk membentuk kembali lingkungan belajar mereka dengan komponen social (Starr-Glass, 2020). Kehadiran instruktur yang dirasakan, dipahami sebagai tingkat kesadaran siswa dari profesor mereka dalam kursus online, secara positif mempengaruhi keterlibatan siswa dan kepuasan belajar online (Park & Kim, 2020). Peran aktif profesor telah meningkatkan keterlibatan perilaku dan kognitif siswa (Xu et al., 2020). Mengukur keterlibatan dalam kursus online adalah proses yang kompleks (Dyment et al., 2020). Ini memiliki aspek yang terlihat dan tidak terlihat, dan

mereka menemukan bahwa karakterisasi keterlibatan tradisional mungkin tidak sesuai dari sudut pandang siswa. Selain itu, tingkat keterlibatan siswa berbeda antara interaksi tatap muka dan pembelajaran daring (Ali et al., 2020).

Program secara tradisional diajarkan secara langsung telah dengan cepat beralih ke pembelajaran online, untuk memenuhi kewajiban pendidikan dan Meskipun penggunaan pembelajaran jarak jauh muncul, pembelajaran online bukanlah sesuatu yang baru (Palvia et al., 2018). Misalnya, dilaporkan bahwa lebih dari enam juta (>30%) siswa di Amerika Serikat terdaftar dalam setidaknya satu kursus online. Dengan evolusi teknologi, berbagai metode pembelajaran sinkron dan asinkron dan pembelajaran campuran telah dikembangkan dan dipromosikan, dengan bantuan platform berbasis web dan sistem manajemen pembelajaran (misalnya, CANVAS, Moodle, Blackboard). Baru-baru ini, dengan peningkatan besar dalam teknologi internet dan jaringan, integrasi konferensi video dan alat berbagi layar (misalnya, Microsoft Teams, Zoom, Google Meet) sebagai bagian dari pembelajaran online telah sangat diadopsi dan diusulkan untuk menggantikan sebagian atau seluruhnya pembelajaran tatap muka. Hal ini memungkinkan pendidik untuk secara bersamaan berinteraksi dan memantau kemajuan belajar beberapa siswa, sedangkan peningkatan tersebut juga berpotensi menutup kesenjangan dalam hal kualitas pembelajaran, hasil belajar, dan kemandirian antara kelas tatap muka dan online (Sun et al., 2020). Meningkatnya penggunaan dari aplikasi tersebut sejak pandemi mewabah di seluruh dunia, dimana hal ini tergambarkan oleh

Gambar 1.2 Persentase pertumbuhan penggunaan perangkat lunak telekonferensi

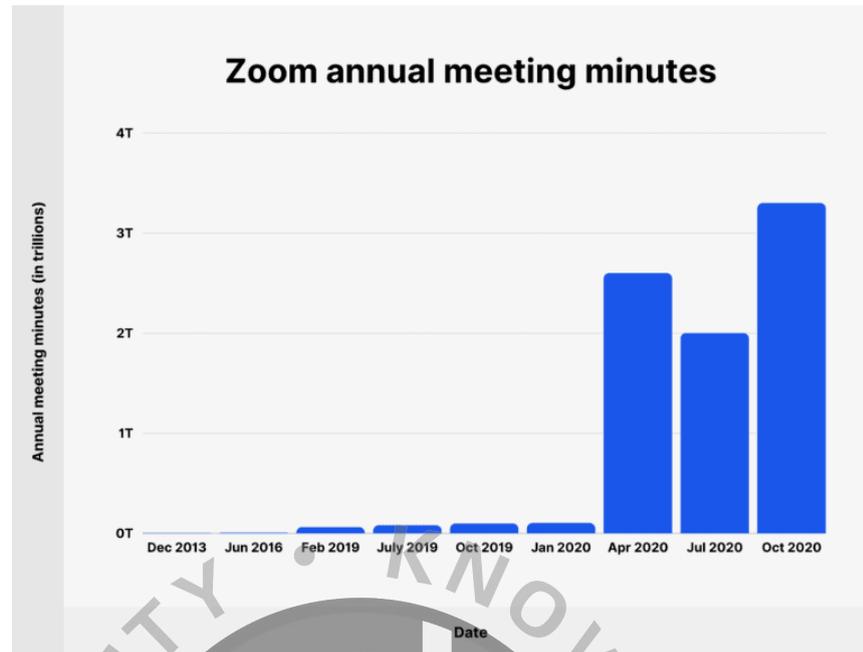
	28 Feb-5 Maret	6-12 Maret	13-19 Maret	20-26 Maret
Zoom	8.714	8.985	91.030	257.853
Hangouts Meet	1.448	1.554	7.917	10.454
Skype	60.614	60.641	65.875	17.115
Cisco Web Meeting	3.983	4.123	8.257	8.748
GoToMeeting	479	505	696	977

Sumber: Statqo Analytics, 2020

Gambar 1.2. Persentase pertumbuhan penggunaan perangkat lunak telekonferensi

Sumber: Statqo Analytics, 2020

Penelitian ini meneliti Dampak Kesiapan Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Siswa di Perguruan Tinggi dikarenakan aplikasi zoom merupakan aplikasi dengan penggunaan serta pertumbuhan yang paling tinggi. Zoom melaporkan bahwa jumlah pelanggan meningkat seiring dengan merebaknya wabah pandemi Covid-19. Angka tersebut meningkat hampir empat kali lipat jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Kendati demikian, tidak disebutkan secara rinci berapa angka pertumbuhan jumlah pelanggan Zoom di kuartal ketiga, dibandingkan kuartal sebelumnya. Tingginya jumlah pelanggan itu tak lepas dari pandemi Covid-19 yang membuat banyak orang memanfaatkan Zoom untuk kebutuhan tatap muka, seperti rapat dengan rekan kerja, hingga sekolah online. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya penggunaan aplikasi Zoom yang digambarkan oleh Gambar 1.3. *Zoom annual meeting minutes*.



Gambar 1.3. Zoom annual meeting minutes

Sumber: backlinko.com/zoom-users

Berdasarkan fenomena yang ditemukan, disadari bahwa masih banyak kendala selama kegiatan belajar di program pendidikan pada masa pandemi. Namun di sisi lain, ini merupakan pilihan terbaik mengingat situasi pandemi yang mengharuskan setiap orang mematuhi protokol kesehatan dengan menjaga jarak yang diterapkan dengan belajar dari rumah. Selain itu, kondisi dimana sekarang adalah memaksimalkan layanan pembelajaran daring agar tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang mengikuti program belajar tatap muka dengan menggunakan aplikasi *teleconference* zoom pada masa pandemi dan *era new normal*. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk manajemen

pemasaran untuk memahami harapan serta persepsi pelajar pengguna aplikasi *teleconference* zoom pada masa pandemi dan *era new normal*.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan perluasan atau modifikasi dari penelitian Kumar (2021) dan Kim et al. (2021) dalam konteks dampak belajar online terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Dalam penelitian ini memilih variabel dasar yaitu *Computer and Internet self-efficacy*, *Online communication self-efficacy*, *Self-directed learning*, *Motivation for learning*, *Learner control*, *Student Interaction*, *Instructor Presence*, *Student Engagement*, dan *Student Satisfaction*.

Dalam penelitian ini memiliki variabel Eksogen dan Endogen. Variabel Eksogen merupakan variabel yang berdiri sendiri dan mempengaruhi variabel Endogen, dalam penelitian ini variabel Eksogen atau yang mempengaruhi Endogen, yaitu: *Computer and Internet self-efficacy*, *Online communication self-efficacy*, *Self-directed learning*, *Motivation for learning*, *Learner control*, *Student Interaction*, *Instructor Presence*, dan *Student Engagement*. Variabel Endogen merupakan variabel yang dipengaruhi variabel Eksogen, dalam penelitian ini variabel Endogen yang dipengaruhi Eksogen yaitu: *Student Engagement*, dan *Student Satisfaction*.

1.3 Masalah Penelitian

Penelitian ini merupakan perluasan atau modifikasi atas model *Student Satisfaction* yang pernah diuji Kumar (2021), dengan menambahkan *Student Interaction*, *Instructor Presence*, dan *Student Engagement* sebagai saran penelitian lanjut dari penelitian terdahulu Kim et al. (2021) Merujuk pada sejumlah hipotesis yang di ajukan pada penelitian sebelumnya dan ekspansi yang ditawarkan, penelitian ini berupaya menjawab beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah *Computer and Internet self-efficacy* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*?
2. Apakah *Online communication self-efficacy* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*?
3. Apakah *Self-directed learning* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*?
4. Apakah *Motivation for learning* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*?
5. Apakah *Learner control* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*?
6. Apakah *Student Interaction* berpengaruh terhadap *Student Engagement*?
7. Apakah *Instructor Presence* berpengaruh terhadap *Student Engagement*?
8. Apakah *Student Engagement* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan persyaratan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki sejumlah tujuan sebagai berikut:

1. Menguji *Computer and Internet self-efficacy* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*.

2. Menguji *Online communication self-efficacy* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*.
3. Menguji *Self-directed learning* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*.
4. Menguji *Motivation for learning* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*.
5. Menguji *Learner control* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*.
6. Menguji *Student Interaction* berpengaruh terhadap *Student Engagement*.
7. Menguji *Instructor Presence* berpengaruh terhadap *Student Engagement*.
8. Menguji *Student Engagement* berpengaruh terhadap *Student Satisfaction*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan data mahasiswa pengguna aplikasizoom yang telah dipaparkan, maka manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan terkait dampak belajar online terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi negeri yang menggunakan aplikasi *teleconference zoom* pada masa pandemi dan *era new normal*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap ilmu pemasaran serta memberikan informasi yang positif bagi para pembaca dan mahasiswa STIE Indonesia banking school mengenai penggunaan aplikasi *teleconference zoom* pada masa pandemi dan *era new normal*.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang disusun sesuai sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang dari perkembangan pandemic Covid-19 serta dampaknya untuk kehidupan manumur, dampak berkembang covid-19 pada perkembangan digital, perkembangan sektor pendidikan di masa pandemi dan dampak pandemic terhadap proses pembelajaran online. Ruang lingkup masalah untuk menganalisis hubungan antar variabel, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang terkait dengan *online learning satisfaction*, teori yang digunakan oleh penulis, dan variabel-variabel yang digunakan serta pengembangan hipotesis antar variabel.

BAB II METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai objek penelitian, desai penelitian, metode pengambilan sampel, variabel dan tabel operasional variabel, terkait pengolahan dan analisis, serta teknik pengujian hipotesis.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan terkait hasil penelitian serta pokok bahasan hasil penelitian. Selain itu, dalam bab ini menjelaskan keterkaitan hasil penelitian dengan teori yang dipakai serta implikasi manajerial variabel yang digunakan dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran mengenai ringkasan dari bab terdahulu dan jawaban atas perumusan masalah, daftar pustaka, daftar lampiran, daftar tabel, daftar gambar, dan riwayat hidup penyusunan skripsi

