

EFEKTIVITAS *E-LEARNING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DANDAMPAKNYA PADA LOYALITAS MAHASISWA DI STMIK PRINGSEWU

Yoeyong Rahsel¹, Miswan Gumanti²

¹Program Studi Sistem Informasi, STMIK Pringsewu Lampung, Lampung, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi, STMIK Pringsewu Lampung, Indonesia
yrahshel@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine whether there is effectiveness of E-learning on student loyalty through student satisfaction at STMIK Pringsewu. The research method used in this research is associative research. In this study the number of respondents taken as many as 120 respondents, with a sampling technique using accidental sampling. The data analysis technique in this study will use Structural Equation Modeling (SEM) while data processing uses smartPLS software. The research shows that the effectiveness of e-learning has a significant impact on student satisfaction, student satisfaction has a significant impact on student loyalty. The effectiveness of e-learning directly does not have a significant impact on loyalty, but the effectiveness of e-learning indirectly has a significant impact on student loyalty through student satisfaction at STMIK Pringsewu*

Keywords : *Effectiveness of e-learning, Student Satisfaction, Student Loyalty, Structural Equation Modeling*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Efektivitas E-learning terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa pada STMIK Pringsewu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 120 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Teknik analisis data pada penelitian ini akan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) sedangkan pengolahan data dengan menggunakan perangkat lunak smartPLS. Penelitian menunjukkan hasil bahwa Efektivitas e-learning berdampak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Mahasiswa berdampak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa. Efektivitas e-learning secara langsung tidak berdampak signifikan terhadap Loyalitas, namun Efektivitas e-learning secara tidak langsung berdampak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada STMIK Pringsewu.

Kata kunci : Efektivitas e-learning, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa, Structural Equation Modelling

Pendahuluan

WHO (*World Health Organization* atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Artinya, virus corona telah menyebar secara luas di dunia. Istilah pandemi merujuk pada penyebarannya yang meluas. Pada umumnya virus corona menyebabkan gejala yang ringan atau sedang, seperti demam dan batuk, dan kebanyakan bisa sembuh dalam beberapa minggu. Tapi bagi sebagian orang yang berisiko tinggi (kelompok lanjut usia dan orang dengan masalah kesehatan menahun, seperti penyakit jantung, tekanan darah tinggi, atau diabetes), virus corona dapat menyebabkan masalah kesehatan yang serius. Kebanyakan korban berasal dari kelompok berisiko itu. Virus

corona baru atau novel coronavirus (nCoV) adalah jenis virus corona baru yang menimbulkan penyakit yang bernama COVID-19. Sebelum dikenal sebagai COVID-19, penyakitnya dikenal sebagai virus corona baru 2019 atau 2019-nCoV. Virus corona baru adalah virus baru, tapi mirip dengan keluarga virus yang menyebabkan SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*) dan sejumlah influenza biasa, Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

Pemerintah mengungkapkan bahwa jumlah pasien Covid-19 yang disebabkan virus corona terus bertambah. Hal ini dinyatakan juru bicara pemerintah untuk penanganan virus corona Achmad Yuriyanto dalam konferensi pers di Graha BNPB, Rabu (25/3/2020) sore. Pemerintah menyatakan ada 790 kasus Covid-19 di Tanah Air. Angka ini bertambah 105 kasus dalam 24 terakhir, sejak Selasa (24/3/2020) pukul 12.00 WIB hingga Rabu ini pukul 12.00 "Sekarang tambah 105 kasus, sehingga total kasus ada 790," ujar Achmad Yuriyanto, Kompas.com. Mendikbud Nadiem Makarim mengimbau pemimpin perguruan tinggi untuk menetapkan penghentian sementara kegiatan akademik seperti perkuliahan secara tatap muka. Mendikbud memerintahkan perguruan tinggi segera mengambil kebijakan tentang proses belajar dari rumah bagi pelajar dan mahasiswa khususnya bagi daerah terkena dampak wabah virus corona. "Kami mendukung penuh keputusan para Pimpinan perguruan tinggi di wilayah yang positif terdampak Covid-19 untuk mendorong kegiatan perkuliahan dengan pembelajaran daring (dalam jaringan) dari rumah guna menghindari penyebaran virus," ujar Mendikbud di Jakarta, Minggu (15/3/2020) melalui rilis resmi, Kompas.com.

Plt Dirjen Dikti, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), Nizam mengimbau perguruan tinggi untuk melakukan perkuliahan jarak jauh bilamana di daerah kampus tersebut ada kasus positif virus corona atau Covid-19. "Dan bila di suatu daerah itu sudah ada kasus positif, maka dianjurkan untuk pembelajaran dari rumah dan sekarang bisa dari online. Nanti kita imbau masing-masing kampus untuk bisa mengambil langkah yang cepat untuk menghindari penyebar luasan virus," kata Nizam di Four Points Hotel, Makassar, Jumat malam (13/3/2020). Nizam menekankan bahwa kegiatan belajar di rumah merupakan wewenang masing-masing rektor di perguruan tinggi. Namun hal itu mengacu pada surat edaran yang dikeluarkan Kemendikbud untuk mengantisipasi penyebaran virus tersebut. "Keputusan ada di rektor, tapi dari surat edaran Mendikbud kan sudah jelas kalau kondisinya aman apa yang harus dilakukan, kondisinya sedang apa yang harus dilakukan," jelasnya, Liputan6.com [4].

Menanggapi perkembangan yang ada tersebut maka STMIK Pringsewu melalui ketua mengeluarkan keputusan untuk menyelenggarakan perkuliahan secara daring untuk seluruh kelas yang ada yang mulai dilaksanakan mulai tanggal 16 Maret 2020. Dengan demikian Stmik Pringsewu menjadi salah satu dari beberapa perguruan tinggi yang menerapkan pendidikan jarak jauh (PJJ) atau *e-learning*. Perkembangan teknologi saat ini memberikan kontribusi yang besar

terhadap perkembangan sistem pendidikan, sehingga pemanfaatan teknologi dalam pendidikan menjadi kelaziman dalam proses belajar mengajar dan transfer ilmu dari pihak penyelenggara pendidikan ke peserta didik. Dalam hal ini, Jackson dan Songer, [5] menyatakan bahwa teknologi dalam proses belajar mengajar memberikan manfaat yang besar bagi para mahasiswa karena berbagai informasi dan ilmu pengetahuan dapat diperoleh secara cepat melalui internet.

Pendidikan jarak jauh merupakan bentuk dari komunikasi massa, menurut Effendy, [6] komunikasi massa adalah penyebaran pesan dengan menggunakan media yang ditujukan kepada massa yang abstrak, yakni sejumlah orang yang tidak tampak oleh si penyampai pesan. Dengan demikian, PJJ yang efektif berarti bahwa pertukaran informasi, ide antara pemberi pesan dalam hal ini dosen dan penerima pesan dalam sosok mahasiswa dapat tercapai. Sebagai sebuah industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan institusi pendidikan dalam menjalankan fungsinya. DeShields et al, [7] telah meneliti kepuasan siswa dalam konteks kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa menyatakan bahwa siswa yang tidak puas akan mengambil mata kuliah lebih sedikit atau sepenuhnya meninggalkan perkuliahan. Penilaian kepuasan mahasiswa selaras dengan rumusan yang ditetapkan dalam prosedur akreditasi yang menyatakan bahwa perguruan tinggi wajib melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan aktivitas kemahasiswaan, termasuk di antaranya adalah proses pembelajaran dalam hal ini melalui pendidikan jarak jauh yang dilakukan oleh Stmik Pringsewu.

Menurut Mohamad dan Awang, [8], loyalitas di lingkungan pendidikan tinggi terdiri dari dimensi sikap dan perilaku. Loyalitas sikap berbentuk kesediaan siswa memberikan *word of mouth* dan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, dan relasi di mana pun berada. Sedangkan loyalitas perilaku dikaitkan dengan kemauan siswa menuntaskan kuliahnya di perguruan tinggi tempatnya menuntut ilmu dan niat siswa untuk melakukan studi lanjut di perguruan tinggi yang sama. Loyalitas menjadi penting pada saat ini ketika ketatnya persaingan memaksa perguruan tinggi untuk fokus terhadap retensi siswa, termasuk STMIK PRINGSEWU dalam hal untuk mencegah adanya mahasiswa yang tidak menyelesaikan pendidikannya.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian maka dapat membangun sebuah teori yang berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STMIK Pringsewu aktif pada semester genap 2019/2020 yang telah menjalani perkuliahan dengan *e-learning*. Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, di samping pertimbangan waktu, tenaga, dan pembiayaan.

Pada penelitian ini, besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM). Berkaitan dengan hal tersebut, ukuran sampel untuk SEM yang menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel, Imam Ghozali. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 120 responden sehingga dalam penelitian ini sudah dianggap mencukupi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket (Kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin.

Hasil dan Pembahasan

Pengolahan data penelitian telah memberikan hasil seperti yang telah disajikan pada bagian sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat ditarik interpretasi sebagai berikut:

Berdasarkan analisis *outer model* penelitian, dapat diketahui bahwa indikator yang paling dominan dalam menjelaskan variabel efektivitas e-learning adalah indikator yang menyatakan bahwa kuliah secara online memberikan informasi materi kuliah yang jelas bagi para mahasiswa dengan skor 24,158. Pada variabel kepuasan mahasiswa, indikator yang paling dominan adalah yang menyatakan bahwa petugas akademik memahami kebutuhan yang mahasiswa hadapi dalam berkuliah di STMIK PRINGSEWU dengan skor 33,173. Sedangkan untuk variabel loyalitas, indikator yang paling dominan adalah yang menyatakan bahwa mahasiswa akan bangga menjadi seorang alumni STMIK PRINGSEWU dengan skor 30,469. Berdasarkan analisis *inner model* penelitian diketahui bahwa kepuasan mahasiswa hanya diDampaki sebanyak 23% oleh efektivitas e-learning, ini menunjukkan masih banyak faktor lain yang memDampaki kepuasan mahasiswa yang belum tercakup dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 77%. Sedangkan untuk loyalitas mahasiswa diDampaki sebanyak 42,7% oleh efektivitas e-learning dan kepuasan mahasiswa, hal ini menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 57,3% faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini memDampaki loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa efektivitas e-learning tidak berDampak signifikan secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa, ini ditunjukkan dengan nilai p-value sebesar $0,241 > 0,05$. Namun secara tidak langsung, efektivitas e-learning berDampak signifikan

terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, yang ditunjukkan dengan nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa mahasiswa loyal karena mereka merasa puas, dan kepuasan mahasiswa itu di antaranya diDampaki oleh kuliah online yang dijalankan STMIK PRINGSEWU

Kesimpulan

Pengolahan data penelitian serta pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS, memberikan hasil penelitian yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai t-statistik ($6,484 > 1,96$) dan nilai probabilitas ($0,000 < 0,05$) maka H1 diterima yang berarti bahwa Efektivitas e-learning berDampak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STMIK Pringsewu.
2. Berdasarkan nilai t-statistik ($1,175 < 1,96$) dan nilai probabilitas ($0,241 > 0,05$) maka H2 ditolak yang berarti bahwa Efektivitas e-learning tidak berDampak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa pada STMIK Pringsewu.
3. Berdasarkan nilai t-statistik ($9,285 > 1,96$) dan nilai probabilitas ($0,000 < 0,05$) maka H3 diterima yang berarti bahwa Kepuasan Mahasiswa berDampak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa pada STMIK Pringsewu.
4. Berdasarkan nilai t-statistik ($4,986 > 1,96$) dan nilai probabilitas ($0,000 < 0,05$) maka H4 diterima yang berarti bahwa Efektivitas e-learning berDampak signifikan terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Kepuasan Mahasiswa pada STMIK Pringsewu.

Referensi

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana, "Tanya Jawab", <https://www.covid19.go.id/tanya-jawab/>, diakses 25 Maret 2020
- Kompas.com, "UPDATE: Tambah 105 Pasien, Kini Ada 790 kasus COVID Indonesia", <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/25/15565841/update-tambah-105-pasien-kini-ada-790-kasus-covid-19-di-indonesia>, diakses 25 Maret 2020
- Kompas.com, "Selain Belajar Daring, Kemendikbud Minta Kampus Tunda Wisuda", <https://www.kompas.com/edu/read/2020/03/16/104025971/selain-belajar-daring-kemendikbud-minta-kampus-tunda-wisuda>, diakses 25 Maret 2020
- Liputan6.com, "Antisipasi Covid-19, Dikti Minta Kampus Selenggarakan Kuliah Jarak Jauh", <https://www.liputan6.com/news/read/4201640/antisipasi-covid-19-dikti-minta-kampus-selenggarakan-kuliah-jarak-jauh>, diakses 25 Maret 2020
- Jackson, M.M., & Songer, N.B. "Student Motivation and Internet Technology: Are Students Empowered to Learn Science?", *Journal Research in Science Teaching*, 2000,37(5): 459-479
- Effendy, "Dinamika Komunikasi" PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000
- DeShields OW Jr, Kara A, Kaynak E.. "Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory". *International Journal of Educational Management*, 2005, 19(2): 128-139
- Mohamad M. dan Awang Z.. "Building corporate image and securing student loyalty in the Malaysian Higher Learning Industry". *The Journal of International Management Studies*, 2009, 4(1):30-39.
- Suparman A. dan Zuhairi A., "Pendidikan Jarak Jauh: Teori dan Praktek, (Ed.2)",

- Universitas Terbuka, Jakarta, 2004
- Keegan D, "*Theoretical Principles Of Distance Education*", Routledge, London, 1993
- Djoko Rahardjo, Sri Suharmini, Majidah, "Kajian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Jarak Jauh Pada Program Studi D2 Perpustakaan", *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 19, Nomor 2, September 2018, 99-118
- West Richard dan Lynn H. Turner. "Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi. Buku 1 edisi ke-3 Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer". Jakarta: Salemba Humanika, 2008
- Nurudin. "Pengantar Komunikasi Massa". Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada. 2007
- Syaiful Rohim. Teori Komunikasi. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2009
- Fandy Tjiptono, "Strategi Pemasaran". Jakarta: Gramedia. 2007
- Mowen, John C. & Minor, Michael. "Perilaku Konsumen. Terjemahan: Lima Salim", Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama. 2006
- Srinadi dan Nilakusmawati. "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)" *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November. Th. XXVII. 2008
- Popi Sopiati. "Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa". Bogor: Ghalia Indonesia. 2010
- Fandy Tjiptono, "Manajemen Jasa". Yogyakarta: Andi Offset. 2002
- Sri Endah Wahyuningsih, "Tingkat Loyalitas Mahasiswa Atas Jasa Pendidikan Di Perguruan Tinggi", *Lembaran Ilmu Kependidikan* Jilid 36, No. 2, Desember 2007, 131- 137
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D", Bandung: CV. Alfabeta, 2016
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, "Pengantar Statistika", Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)" (Bandung: CV. Alfabeta, 2015
- Imam Ghozali, "Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS).Edisi 4." Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2014
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2006