

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN DAKWAH UIN SAYYID ALI
RAHMATULLAH TULUNGAGUNG TERHADAP
PERKULIAHAN ONLINE**

Didin Wahyudin

*UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
Didinwahyudin0614@gmail.com*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terhadap pelaksanaan perkuliahan online yang dilakukan selama masa pandemi covid-19. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dikumpulkan melalui angket, wawancara dan observasi pada mahasiswa Manajemen Dakwah semester ganjil 1, 3 dan 5. Data-data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah terhadap perkuliahan online pada tahun ajaran ganjil 2021-2022. Namun, meskipun ada peningkatan kepuasan terhadap perkuliahan online, mahasiswa masih banyak yang menginginkan dilakukan perkuliahan tatap muka.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Perkuliahan Online, Internet.

Abstract: *This study aims to analyze the level of satisfaction of students of the Da'wah Management Department of UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung with the implementation of online lectures conducted during the covid-19 pandemic. This research method uses a qualitative approach. The data were collected through questionnaires, interviews and observations on Dakwah Management students in semesters 1, 3 and 5. The collected data was then analyzed through several stages, namely the stages of data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions. The results of this study indicate an increase in student satisfaction of the Da'wah Management Department with online lectures in the odd academic year 2021-2022. However, even though there is an increase in satisfaction with online lectures, there are still many students who want face-to-face lectures.*

Keywords: *Student Satisfaction, Online Learning, Internet.*

Pendahuluan

Sejak pandemi covid-19 melanda Indonesia, kegiatan pendidikan dan pembelajaran dilakukan secara daring atau jarak jauh. Perarturan tersebut harus dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan dari berbagai tingkatan, mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Tujuannya untuk menekan laju pandemi covid-19. Akan tetapi, lebih dari setahun, pandemi belum menunjukkan penurunan, sehingga kegiatan pembelajaran masih harus tetap dilakukan secara daring (dalam jaringan).

Selama pandemi, pendidikan kita mengalami banyak tantangan. Bahkan, menteri pendidikan Republik Indonesia, Nadiem Makarim, mengatakan bahwa pembelajaran jarak jauh telah menjadikan hilangnya kesempatan belajar siswa atau dalam istilah lain *kognitif learning loss*.¹ Kekhawatiran Nadiem sangat wajar, apalagi dengan pembelajaran jarak

¹ <https://news.detik.com/berita/d-5782477/nadiem-pij-ciptakan-learning-loss-terbesar-dalam-sejarah-ri>. Diakses 26 Oktober 2021.

jauh, kesempatan belajar siswa tidaklah sama. Salah satu penyebabnya adalah masih banyak pelajar yang tidak bisa mengakses internet. Bahkan tidak sedikit yang belum memiliki *smartphone*. Padahal dalam pembelajaran online, internet dan *smartphone* menjadi sangat penting untuk menunjang keberhasilan pembelajaran jarak jauh.

Di sisi lain, banyak juga orang tua yang kewalahan, bahkan mengeluhkan pembelajaran jarak jauh. Utamanya mereka yang berasal dari kalangan ekonomi bawah. Tidak sedikit orang tua yang menganggap kalau pembelajaran jarak jauh justru memerlukan *cost*/biaya lebih jika dibandingkan dengan pembelajaran tatap muka. Selain masih harus tetap membayar uang sekolah, orang tua juga harus menambah biaya untuk membeli paket internet. Bagi mereka yang berada di daerah-daerah, kondisi lebih sulit karena kerap kesulitan mendapat jaringan internet. Selain *cost* yang bertambah, beban tugas belajar anak juga semakin banyak.²

Di perguruan tinggi juga diberlakukan kebijakan yang sama. Di masa pandemi, segala bentuk pendidikan, pengajaran dan semua layanan kemahasiswaan dilakukan secara daring. Hal yang sama juga terjadi di UIN Sayyid Ali Rahmatullah. Hingga tahun ajaran ganjil 2021-2022, mahasiswa masih harus melaksanakan perkuliahan secara online. Bukan hanya kegiatan perkuliahan, kegiatan-kegiatan lain seperti bimbingan mahasiswa, dan ujian akhir pun dilakukan secara online. Hal ini dirsepon secara beragam oleh mahasiswa. Ada mahasiswa yang menganggap bahwa perkuliahan online belum efektif dan masih banyak kekurangan, tapi ada juga yang sudah merasa puas karena menganggap perkuliahan

² Keluhan orangtua banyak terjadi terutama pada awal-awal pandemi covid-19. Berbagai pemberitaan banyak ditemukan di media-media nasional.

online lebih mudah dan praktis dibanding perkuliahan tatap muka. Bertolak dari kondisi tersebut, tulisan ini hendak menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Mahasiswa manajemen Dakwah terhadap pelaksanaan perkuliahan online pada tahun ajaran ganjil 2021-2022.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mahasiswa sudah merasa puas dengan pelaksanaan perkuliahan online. Salah satunya hasil survey yang dilakukan oleh Universitas Jember pada tahun 2020. Survey yang mereka lakukan melibatkan 13.101 responden. Secara umum, mahasiswa merasa puas dengan pelaksanaan perkuliahan online.³ Ada juga penelitian yang dilakukan oleh Karina Sekar dan Yunus Elon. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perkuliahan online mendapatkan respon yang baik dari mahasiswa.⁴

Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis data primer dan skunder secara deskriptif-eksploratif. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Manajemen Dakwah semester 1,3 dan 5 tahun ajaran ganjil 2021-2022. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, antara lain kuesioner, wawancara dan observasi. Kuesioner yang disebar berisikan beberapa pertanyaan terkait persepsi mahasiswa terhadap pelaksanaan perkuliahan online. Selain kuesioner, data juga dikumpulkan melalui teknik wawancara kepada mahasiswa Manajemen Dakwah. Adapun observasi

³ Bambang Sujanarko, Dkk. Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Semester Genap 2019/2020 Universitas Jember.

⁴ Karina Sekar Galuh Rusdiantho dan Yunus Elon “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Online Fase Pandemic Covid-19” dalam Jurnal Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol 3 No 5 tahun 2021.

dilakukan pada mahasiswa jurusan manajemen dakwah dalam satu semester terakhir.

Data-data yang terkumpul kemudian dianalisis. Analisis data merupakan suatu proses yang sistematis dalam mengatur data-data transkrip wawancara, catatan-catatan lapangan atau data-data lain yang dikumpulkan untuk mempresentasikan apa yang telah ditemukan di lapangan.⁵ Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

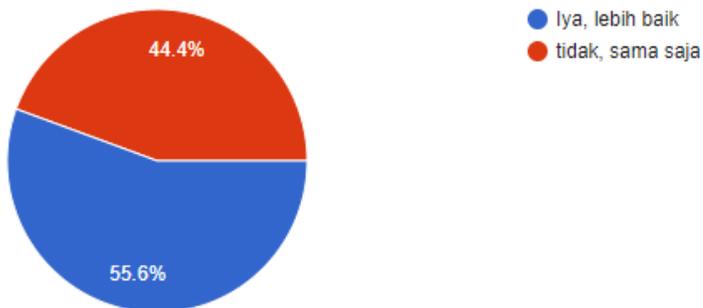
Jurusan manajemen dakwah merupakan jurusan yang relatif baru di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Tulungagung. Hingga tahun ajaran 2021-2022 jumlah mahaiswanya baru sekitar 92 mahasiswa dengan didominasi oleh mahasiswa perempuan. Sama seperti jurusan-jurusan lain, mahasiswa di Jurusan Manajemen Dakwah juga harus melaksanakan perkuliahan, bimbingan dan ujian secara online pada masa pandemi ini.

Tingkat Kepuasan terhadap perkuliahan online

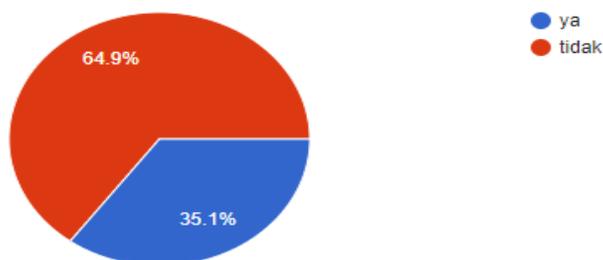
Secara umum, mahasiswa manajemen dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah merasa bahwa perkuliahan online pada semester ganjil 2021-2022 ini sudah lebih baik daripada semester-semester sebelumnya. 55.6 persen responden memberikan tanggapan positif. Sementara 44.4 persen responden merasa bahwa perkuliahan online semester ini tidak berbeda dengan semester-semester sebelumnya. Mahasiswa yang memberikan respon positif merasa semakin terbiasa dan sudah beradaptasi dengan perkuliahan online. Mereka juga bisa meminimalisir kendala yang kerap

⁵ Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2007)

dihadapi saat perkuliahan online. Mahasiswa juga mengaku pada semester ini dianggap lebih baik karena mendapat bantuan kuota internet yang dapat memperlancar kegiatan perkuliahan daring mereka. Berikut hasil yang menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kuliah online daripada semester sebelumnya.



Meskipun grafik menunjukkan peningkatan kepuasan yang positif, tapi belum bisa dikatakan bahwa mahasiswa mencapai level sangat puas. Bahkan sebagian besar mahasiswa manajemen dakwah masih menginginkan perkuliahan tatap muka daripada perkuliahan online. Hasil dari kuisioner menunjukkan 64.5% responden memberikan tanggapan tidak menginginkan perkuliahan online. Sisanya adalah mahasiswa yang bersedia perkuliahan online dilakukan secara daring. Berikut tabel yang menunjukkan respon apakah mahasiswa menginginkan melanjutkan perkuliahan online atau tidak



Jika merujuk pada teori Kohler, salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan adalah adanya keinginan dari konsumen untuk membeli/menggunakan kembali produk/jasa yang diberikan. Jika konsumen menginginkan untuk menggunakan produk atau jasa kembali, bisa dikatakan bahwa produk/pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Dari hasil survey yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah tidak menginginkan perkuliahan kembali dilakukan secara online. Maka, dengan merujuk pada teori Kohler dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah belum sepenuhnya puas dengan perkuliahan online.

Kendala Perkuliahan Online

Di masa pandemi sekarang ini, perkuliahan yang dilakukan secara online dianggap menjadi opsi terbaik. Perkuliahan memang memiliki kelebihan, tapi bukan berarti tanpa kekurangan. Kelebihan perkuliahan online diantaranya, mahasiswa bisa mengikuti perkuliahan di mana saja tanpa harus berada di ruang kelas. Waktu pelaksanaan perkuliahan juga bisa lebih fleksibel, bisa diganti kapan saja tanpa harus mencari ruang kelas. Tapi bukan berarti perkuliahan daring tidak memiliki kendala sama sekali, karena dalam beberapa semester perkuliahan online, mahasiswa

masih kerap menghadapi beberapa kendala ‘klasik’. Salah satunya hambatan yang sering dihadapi mahasiswa antara lain; jaringan internet, tidak memiliki kuota, hingga kesibukan lain yang menghambat mengikuti perkuliahan.



Kendala-kendala tersebut menyebabkan cukup banyak mahasiswa di Jurusan Manajemen dakwah tidak bisa mengikuti perkuliahan online. Se jauh pengamatan peneliti, mahasiswa yang berhalangan hadir saat perkuliahan online lebih banyak dibandingkan dengan perkuliahan tatap muka. Salah satu mahasiswa yang kerap terkendala jaringan internet adalah mahasiswa jurusan manajemen dakwah semester 5, Yongki Pradana. Di Jurusan manajemen Dakwah, Yongki merupakan mahasiswa yang cukup berprestasi dalam bidang akademik maupun non-akademik. Hanya saja, selama pandemi, Yongki kerap telat masuk perkuliahan karena di tempatnya cukup sulit jaringan internet. Begitu juga saat perkuliahan berlangsung, koneksi internet Yongki sering terputus. Yongki tentu hanya satu dari beberapa mahasiswa lain yang sulit mendapatkan akses internet.

Saat dikonfirmasi, Yongki menjelaskan “saya selalu mengikuti perkuliahan. Hanya memang ketika dosen menggunakan media zoom atau Google meet, koneksi internet saya sering tidak stabil, di tempat saya

jaringan internet lumayan sulit. Tapi kalau menggunakan media whatsapp masih relatif lancar”.

Selain kesulitan akses ke jaringan internet, masalah lain adalah keterbatasan kuota. Tidak sedikit yang mengeluhkan borosnya pemakaian internet selama perkuliahan online. Misalnya pengakuan dari Sulton, mahasiswa semester 3. “Kalau menggunakan aplikasi yang berat, paket data cepat habis. Kadang tidak sadar kalau paket internet habis begitu saja. Solusinya mencari tempat yang menyediakan wifi”. Di semester ini saja, alasan-alasan tersebut masih banyak saya temukan saat perkuliahan online. Masalah ini sebenarnya bukan hanya terjadi pada mahasiswa jurusan manajemen dakwah, melainkan juga pada mahasiswa-mahasiswa di jurusan lain.

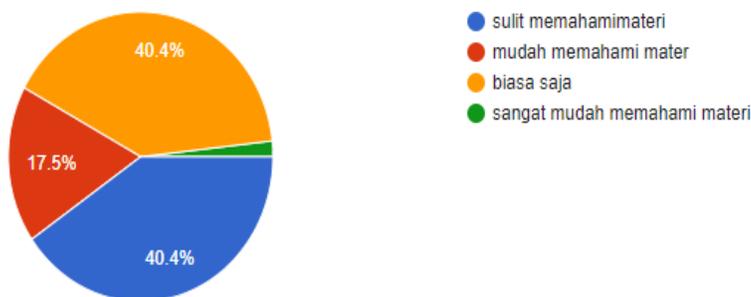
Selain alasan-alasan teknis di atas, ada beberapa kendala lain yang membuat mahasiswa Manajemen Dakwah tidak bisa mengikuti perkuliahan online. Rohmah salah satu mahasiswa Manajemen dakwah semester 5 yang beberapa kali tidak mengikuti perkuliahan online karena dilematis membagi waktu dengan pekerjaan. Dia mengaku bahwa sejak pandemi bekerja di luar kota karena harus membantu orang tuanya.

Jika melihat data yang dikeluarkan oleh APJII, sebenarnya hampir seluruh wilayah indonesia sudah bisa mengakses internet. Bahkan, menurut survey yang dilakukan APJII, periode 2019-2020 saja jumlah pengguna internet penduduk indonesia sudah mencapai 196,71 juta jiwa. Artinya, kendala teknis seperti jaringan internet sebenarnya tidak bisa dijadikan alasan. Hanya memang, cukup banyak mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berasal dari wilayah terpencil sehingga sulit mendapat akses internet. Adapun

permasalah kuota harusnya sudah bisa diminimalisir karena setiap mahasiswa mendapat bantuan kuota internet.⁶

Kendala Memahami Materi Perkuliahan

Perkuliahan online juga berpengaruh pada tingkat pemahaman mahasiswa dalam memahami materi yang disampaikan dosen. Beberapa mahasiswa mengeluhkan kesulitan dalam memahami materi 40.4%, sebagian merasa biasa-biasa saja 40.4%, sebagian menganggap lebih mudah 17.5%, dan tidak ada satupun responden yang memberikan tanggapan sangat mudah memahami materi.

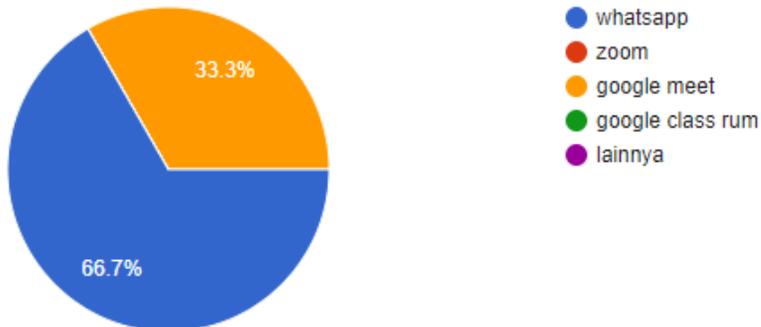


Tingkat pemahaman mahasiswa ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama adalah faktor teknis seperti suara yang terputus-putus, tidak jelas, media yang digunakan kurang mendukung dan beberapa gangguan teknis lainnya. Pengakuan Sulton mahasiswa semester 3 “kalau pakai google meet sangat bergantung kualitas jaringan internet. Kalau tidak stabil, suaranya sering hilang, kadang terputus-putus. Jadi kalau teman presentasi atau dosen menjelaskan materi terkadang beberapa materi tidak bisa ditangkap”. Selain hal teknis semacam itu, adakalanya

⁶ Data survey terbaru bisa dilihat pada laman <https://apjii.or.id/>

dosen dianggap kurang komprehensif dalam menjelaskan materi kuliahnya apalagi ketika tidak disertai dengan sumber belajar. Bahkan, masih banyak yang masih menggunakan media perkuliahan dengan whatsapp. Presentasi hanya dilakukan dengan menggunakan voice note, atau penjelasan ditulis melalui chat whatsapp.

Muhammad Yusuf mahasiswa semester 3 memberikan penjelasan “ketika dosen menjelaskan langsung lebih mudah dipahami, karena penjelasannya bisa lebih sistematis. Kalaupun ada yang tidak paham bisa langsung ditanyakan responnya juga lebih cepat. Tapi kalau hanya melalui chat whatsapp lumayan sulit, atau setidaknya harus dibaca beberapa kali untuk memahami maksudnya”.

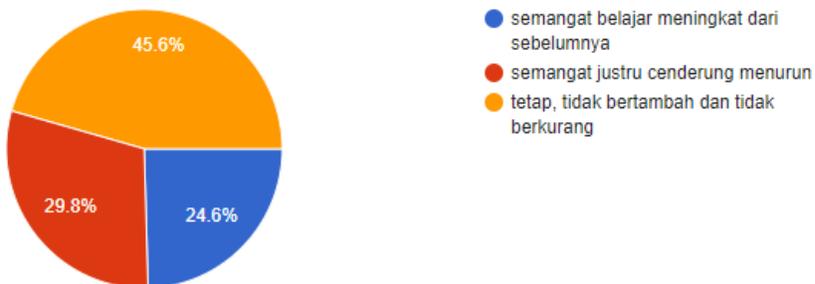


Dari sekian banyak media belajar yang dapat digunakan, 66.7% dosen yang mengajar di jurusan Manajemen Dakwah menggunakan media whatsapp. Sisanya menggunakan google meet. Dari data-data lapangan, dapat dikatakan bahwa pemilihan media yang digunakan dan kemampuan dosen dalam menjelaskan materinya berpengaruh besar terhadap pemahaman mahasiswa di Jurusan Manajemen Dakwah.

Tingkat Semangat Belajar

Beberapa mahasiswa jurusan manajemen dakwah merasa bahwa motivasi belajar mereka menurun saat melakukan perkuliahan online. Mereka merasa perkuliahan online yang dilakukan terus-menerus cukup membuat bosan. Mahasiswa tidak bisa berinteraksi langsung dengan dosen dan teman mahasiswa lainnya seperti dalam perkuliahan tatap muka. Ini yang membuat beberapa mahasiswa kehilangan semangat dan motivasi belajar. Bahkan beberapa mahasiswa dari jurusan lain mengaku bahwa mereka mengambil cuti sementara waktu sampai perkuliahan online dilakukan secara tatap muka.

Perasaan bosan dalam melaksanakan perkuliahan di rumah inilah yang membuat beberapa mahasiswa lebih memilih kesibukan lain selain kuliah. Salah satunya adalah dengan bekerja. Beberapa mahasiswa Manajemen Dakwah mengaku bahwa mereka lebih memilih bekerja untuk mengisi waktu luang dan membantu orang tuanya.



Sementara mahasiswa yang motivasinya bertambah memiliki alasan tersendiri. Mereka merasa perkuliahan online memudahkan mereka terutama bagi mahasiswa yang jauh dari kampus. Nyamie misalnya, mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah semester 5 mengaku memiliki

semangat belajar lebih saat perkuliahan online. Menurutnya perkuliahan online justru menjadi tantangan “saya justru senang dan tertantang. Perkuliahan online memberikan waktu bersama keluarga apalagi sudah lama tidak pulang, karena saya anak rantau. Kuliah online membuat saya lebih semangat dalam mengeksplor sumber belajar secara mandiri”.

Simpulan

Kegiatan perkuliahan online di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung telah dilaksanakan di semester terakhir, dan masih berlangsung hingga tahun ajaran 2021-2022. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan dalam setiap semester kepuasan mahasiswa manajemen dakwah terhadap perkuliahan online terus meningkat. Meskipun berbagai kendala masih kerap dihadapi, tapi pada setiap semester sudah bisa diminimalisir. Adapun media perkuliahan yang digunakan oleh dosen dan mahasiswa memiliki pengaruh langsung pada tingkat pemahaman mahasiswa dan juga semangat belajar mereka. Hasil survey menunjukkan penggunaan whatsapp sebagai media perkuliahan online masih sangat dominan. Meskipun dianggap media paling mudah dan praktis, dan murah, tapi sepertinya memiliki beberapa kelemahan, yang berdampak pada pemahaman dan kejenuhan mahasiswa. Oleh karena itu, dosen harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan minat mahasiswa.

DAFTAR RUJUKAN

- Bilfaqih, Y dan Qomarudin, N. *Esensi Pengembangan Pembelajaran Daring*. (Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2015).
- Kartika, A. R. “Model Pembelajaran Daring” dalam *Journal of Early Childhood Care & Education*, 2018.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Indeks: 2007.
- Kuntarto, E. Keefektifan Model Pembelajaran Daring Dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia Di Perguruan Tinggi. (*Indonesian Language Education and Literature*, 2017).
- Sujanarko, Bambang, Dkk. Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Semester Genap 2019/2020 Universitas Jember.
- Sekar Galuh Rusdiantho, Karina dan Elon, Yunus “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Online Fase Pandemic Covid-19” dalam *Jurnal Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol 3 No 5 tahun 2021.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi, Yogyakarta: Andy, 2003.
- <https://news.detik.com/berita/d-5782477/nadiem-pjj-ciptakan-learning-loss-terbesar-dalam-sejarah-ri>.