

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN SECARA
ONLINE DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI FKIP UIR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan



VIVIANTI M

NPM. 176811062

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN SECARA ONLINE DI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI**

FKIP UIR

Oleh :

Vivianti M

NPM. 176811062

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di program pendidikan akuntansi diketahui memiliki tujuan untuk mengetahui : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Secara Online Di Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UIR. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Jumlah populasi yaitu mahasiswa semester 3-7 program studi pendidikan akuntansi sebanyak 76 responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket dan analisis deskriptif.

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk persepsi mahasiswa terhadap Layanan pembelajaran secara online di program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR di lihat dari kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) jawaban responden sebagian besar pada kategori “baik” sebesar 78,58%. Harapan mahasiswa terhadap Layanan pembelajaran secara online di program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR di lihat dari kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangiblye) jawaban responden sebagian besar pada kategori “sangat megarapkan” sebesar 87,8%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran secara online di 69 program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR terletak pada kategori “tidak puas”, hal ini dikarenakan persepsi mahasiswa lebih kecil dari pada harapan ($76,42 < 87,8$), dalam hal ini mahasiswa tidak merasa puas terhadap layanan pembelajaran secara online yang diberikan pihak prodi pendidikan akuntansi.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Secara Online.

**STUDENT SATISFACTION LEVEL ANALYSIS OF THE QUALITY OF
ONLINE LEARNING SERVICES IN ACCOUNTING EDUCATION
STUDY PROGRAM**

FKIP UIR

By :

Vivianti M

NPM. 176811062

Based on the research that has been done in the accounting education program, it is known that the objectives are to find out: Analysis of Student Satisfaction Levels on the Quality of Online Learning Services in the Accounting Education Study Program, FKIP UIR. In line with the research that has been done, this research uses quantitative research with descriptive methods. The total population, namely students in semesters 3-7 of the accounting education study program, was 76 respondents. The data collection technique of this research was carried out using a questionnaire and descriptive analysis.

Based on the research data as a whole, the answer is respondents for student perceptions of learning services online in the accounting education study program FKIP UIR viewed from service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) respondents' answers were mostly in the "good" category of 78.58%. Student expectations of online learning services in the accounting education study program FKIP UIR in terms of quality service (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibly Most of the respondents' answers were in the "very hopeful" category. by 87.8%. The level of student satisfaction with online learning services in the accounting education study program FKIP UIR lies in the "not satisfied" category, this is because student perceptions are smaller than expectations ($76.42 < 87.8$), in this case students are not satisfied to online learning services provided by the education study program accountancy.

Keywords: Level of Student Satisfaction on the Quality of Online Learning Services.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Waramatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke pada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "*Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran secara online Program Studi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau*". Penulis karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mengikuti ujian skripsi penelitian Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Islam Riau.

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinal di SH.,MCL.,Rektor Universitas Islam Riau
2. Ibu Dr. Hj. Sri Amnah, M.Si Dekan, Ibu Dr. Miranti Eka Putri, S.Pd., M.Ed. Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, Ibu Dr. Hj. Nurhuda, M.Pd Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan dan Bapak Drs. Daharis, M.Pd Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.
3. Bapak Purba Andy Wijaya, M.Pd Ketua Program Studi pendidikan Akuntansi Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau, Ibu Fitriyani, M.Pd Sekretaris Program Studi Pendidikan Akuntansi Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

4. Bapak H. Zakir Has, SH., M.Pd. Selaku Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan ikhlas dan penuh kesabaran dari awal penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FKIP UIR khususnya Program Studi Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan ilmu kepada penulis serta Staf Tata Usaha yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Ayah handa dan Ibunda yang telah memberikan dukungan moral dan material, do'a dan motivasi, serta kasih sayangnya dalam menyemangati penulis untuk tabah dan semangat menghadapi kesulitan selama proses penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada abang dan kakak yang telah memberikan dukungan moral dan materi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi penelitian ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pekanbaru, November 2021

Penulis

VIVIANTI M

NPM. 17681106

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Definisi Operasional.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Kepuasan.....	10
2.1.1 Pengertian kepuasan.....	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3 Ketidakpuasan Mahasiswa dan Perilaku Mahasiswa.....	13
2.1.4 Metode Perhitungan Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Teori Pelayanan.....	17

2.2.1	Pengertian jasa	17
2.2.2	Karakteristik jasa.....	18
2.2.3	Kualitas Layanan	19
2.3	Persepsi Mahasiswa.....	20
2.3.1	Pengertian Persepsi.....	21
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	21
2.3.3	Proses Persepsi	23
2.4	Pembelajaran	24
2.4.1	Pengertian Pembelajaran.....	24
2.4.2	Pembelajaran Online (E-learning).....	25
2.4.3	Karakteristik online (E-learning) pendidikan jarak jauh.....	26
2.4.4	Fungsi E-learning	27
2.5	Penelitian Relevan	28
2.6	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Waktu Penelitian dan Tempat	32
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4	Teknik pengumpulan data	34
3.5	Instrumen Penelitian.....	36
3.5.1	Pengukuran.....	37

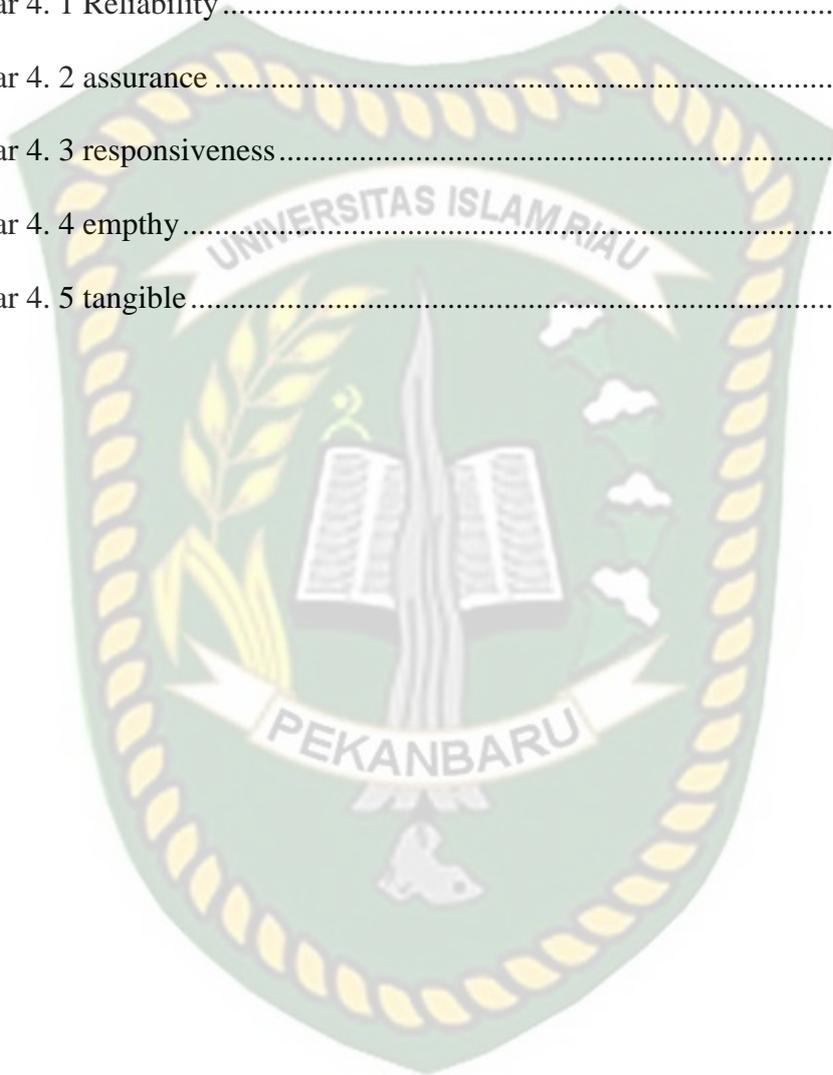
3.5.3	Teknik Pengujian Instrumen	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Deskripsi tempat penelitian	43
4.1.2	Profil Pendidikan Akuntansi.....	44
4.1.3	Visi dan misi pendidikan akuntansi.....	45
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
4.2.1	Uji validitas	47
4.3	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	51
4.3.1	Deskripsi variabel persepsi mahasiswa	52
4.4	Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 total jumlah populasi	33
Tabel 3. 2 Kisi-kisi uji coba instrument angket penelitian	36
Tabel 3. 3 skala Likert	38
Tabel 3. 4 kategori frekuensi kecenderungan persepsi.....	42
Tabel 3. 5 kategori frekuensi kecenderungan harapan	42
Tabel 4. 1 Hasil Uji validita	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji validitas	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliability	51
Tabel 4. 4 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator keandalan (<i>Reliability</i>).....	53
Tabel 4. 5 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Jaminan /kepastian (<i>asurance</i>).....	55
Tabel 4. 6 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	59
Tabel 4. 7 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator empati (<i>emphy</i>).....	60
Tabel 4. 8 Hasil jawaban responden persepsi pada Indikator bukti fisik (<i>Tangible</i>)	62
Tabel 4. 9 tingkat persepsi, tingkat harapan dan GAP	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Kerangka berfikir tingkat kepuasan terhadap kualitas pembelajaran online Prodi Pendidikan Akuntans	31
Gambar 4. 1 Reliability	54
Gambar 4. 2 assurance	58
Gambar 4. 3 responsiveness	59
Gambar 4. 4 empathy	61
Gambar 4. 5 tangible	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi pembelajaran online di rumah merupakan tahapan untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19 dikalangan pelajar atau pun mahasiswa. Perubahan cara belajar dari tatap muka menjadi pembelajaran online secara mendadak membuat pembelajaran tidak dapat berjalan dengan semestinya.

Dhito koesno 2020 mengatakan Wabah corona virus disease 2019 (Covid-19) yang telah melanda hampir keseluruhan penjuru dunia kasus positif mencapai 56,3 juta kasus 20 memberikan tantangan tersendiri bagi berbagai lembaga seperti lembaga pendidikan, termasuk juga perguruan tinggi. Untuk melawan Covid-19 pemerintah telah melarang sementara untuk berkerumun, pembatasan sosial dan menjaga jarak fisik (*physical distancing*), memakai masker, selalu mencuci tangan serta selalu menjaga kebersihan.

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nadiem Anwar Makariem memperbolehkan proses belajar tatap muka di sekolah pada tahun 2021, asalkan ada izin dari pemerintah daerah (pemda) maupun komite sekolah. Namun proses itu tidak diwajibkan, karena masih masa pandemic covid-19 “Memang sudah diberikan izin ke pemda bagi daerah yang sudah siap belajar tatap muka, memang diperbolehkan tapi, tidak

diwajibkan karena masih pandemi” ungkap Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Nadiem Anwar Makariem dalam proses conference secara daring jumat, 20 november 2021. Pemerintah memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk memutuskan, apabila pembelajaran tatap muka tersebut bisa dilakukan atau tidak. Perguruan tinggi baik negeri maupun swasta pada tahun ajaran baru 2020/2021 yang tetap dimulai bulan Agustus s.d September di semua wilayah zona pandemi tetap dilakukan secara online (daring) baik mata kuliah yang berbasis teori ataupun praktek. Kemendikbud mengumumkan bahwa pemerintah telah melarang setiap perguruan tinggi agar tidak melakukan perkuliahan tatap muka (konvensional) dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran secara online (Surat Edaran Kemendikbud Dikti. Nomor 03 tahun 2020). Hampir seluruh universitas dengan cepat merespon intruksi pemerintah, tidak terkecuali Universitas Islam Riau (UIR) dengan mengeluarkan surat intruksi tentang pencegahan penyebaran Covid-19. Perkuliahan harus tetap diselenggarakan dengan skenario yang mampu mencegah berhubungan secara fisik atau kontak langsung antara mahasiswa dengan dosen maupun dengan mahasiswa. Penggunaan teknologi digital dapat memungkinkan mahasiswa serta dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran walaupun mereka ditempat yang berbeda-beda.

Di masa sekarang kebutuhan akan teknologi sangat penting di dunia pendidikan, tidak terkecuali di perguruan tinggi. Dengan seiring kemajuan teknologi kini kegiatan belajar mengajar bisa dilakukan secara

online. Perkembangan teknologi sekarang sangat pesat sehingga dapat memudahkan pekerjaan manusia. Dapat kita lihat bersama, hampir semua aktifitas kehidupan telah berbasis online, pemanfaatan internet pun telah merambat hampir keseluruh penjuru negeri, bahkan dari kalangan orang dewasa hingga anak kecil telah menggunakan sistem online untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pembelajaran berbasis web, yang sering disebut sebagai pembelajaran berbasis online adalah penemuan yang memanfaatkan jaringan web dengan kemampuan beradaptasi, keterbukaan ketersediaan, dan kemampuan untuk menghasilkan berbagai jenis komunikasi pembelajaran online. Pada tataran pelaksanaan, pembelajaran berbasis online membutuhkan bantuan telepon seluler, misalnya telepon seluler atau PC, telepon Android, tablet, workstation, dan iPhone yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan data kapan pun dan di mana pun.

Peranan dosen sangat penting untuk mewujudkan keberhasilan mahasiswa dalam memahami materi sehingga terciptanya kepuasan. Pencapaian dari tingkat kepuasan adalah sebuah proses yang sederhana dan rumit. Dalam hal ini dapat dilihat peranan setiap individu sangatlah penting dan berpengaruh dalam memenuhi kepuasan.

Banyak pakar yang memberikan definisi terhadap konsep kepuasan pelanggan. Salah satunya itu Menurut Sopiadin (2010: 33) mengemukakan “kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya

kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya”. Jika ukuran pelayanan pembelajaran dan pembelajaran sesuai dengan yang didapat mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa terpenuhi, dan jika pelayanan didapat tidak sesuai, maka mahasiswa akan merasa kecewa.

Tujuan total quality management (TQM) di perguruan tinggi dalam memberikan layanan mutu pendidikan untuk menjamin kepuasan pada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa berkaitan erat dengan dosen yang menyampaikan perkuliahan baik secara offline (luring) atau pun secara online (daring), interaksi antara mahasiswa dan dosen dan dengan layanan-layanan pendukung. Kepuasan mahasiswa akan terlihat seperti penilaian layanan yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi saat masa pandemi ini, dari hasil survey kepuasan konsumen ini dapat memberikan manfaat lebih tujuannya dalam tahun mendatang. Pertama sebagai alat pendidikan tinggi yang lebih komprehensif dan meningkatkan pengalaman pembelajaran mahasiswa secara umum.

Program Studi Pendidikan Akuntansi adalah sebagai salah satu program studi yang berada di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau, juga memiliki mahasiswa-mahasiswi yang berprestasi dan mahir di bidang akuntansi tetapi semenjak diberlakukannya sistem pembelajaran secara online banyak ditemukan keluhan oleh para mahasiswa. Meskipun demikian dari hasil pra observasi yang dilakukan kepada mahasiswa Pendidikan Akuntansi semester 3 sampai semester 7 bahwa masih banyak dari mereka yang terkendala sulit untuk memahami

materi yang disampaikan dosen seperti belajar sendiri, terkendala oleh jaringan internet yang tidak baik, absen yang dibatasi waktu kadang terlambat yang disebabkan jaringan atau paket internet habis, komunikasi dalam berdiskusi sesama mahasiswa maupun antara mahasiswa dan dosen terkadang sulit untuk dilakukan karena terkendala pemahaman dalam penyampaian yang diberikan dosen atau pun mahasiswa.

Di Program Studi ini terlihat adanya masalah mahasiswa dalam sistem pembelajaran secara online hal ini dapat dilihat dari banyaknya mahasiswa yang tidak bisa mengikuti pembelajaran secara efektif sebab ada beberapa dari mahasiswa yang masih tidak memiliki koneksi jaringan yang baik dan giveaway atau alat komunikasi seperti berupa handphone, laptop atau yang lainnya . Beberapa Dosen masih banyak yang terkendala dalam menggunakan media pembelajaran seperti terkendala oleh jaringan, fasilitas yang kurang mendukung dan belum semaksimal mungkin memanfaatkan media online yang bervariasi. Terlalu cepatnya kurun waktu deadline penugasan yang diberikan kepada mahasiswa. Selain itu juga terlihat masalah yang berhubungan dengan Banyaknya mahasiswa yang ketinggalan materi pembelajaran dikarenakan berubah-ubahnya waktu pembelajaran sehingga sedikit sulit menyesuaikan dengan jam pembelajaran.

Berdasarkan hal di atas maka penulis ingin mengetahui dan meneliti lebih dalam lagi penelitian ini dan menitik beratkan tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran secara online pada saat pandemi covid-19. Berdasarkan fenomena di atas, dapat dilakukan penelitian dengan judul : **“Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas**

layanan pembelajaran secara online Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UIR”.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Beberapa Dosen masih banyak yang terkendala dalam menggunakan media pembelajaran seperti terkendala oleh jaringan, fasilitas yang kurang mendukung dan belum semaksimal mungkin memanfaatkan media online yang bervariasi.
2. Terlalu cepatnya kurun waktu deadline penugasan yang diberikan kepada mahasiswa.
3. Banyaknya mahasiswa yang ketinggalan materi pembelajaran dikarenakan berubah-ubahnya waktu pembelajaran sehingga sedikit sulit menyesuaikan dengan pembelajaran.
4. Masih banyak dijumpai mahasiswa tidak bisa mengikuti kegiatan belajar secara daring (online) dikarenakan tidak memiliki koneksi jaringan yang baik dan giveaway atau alat komunikasi seperti handphone, laptop dan komputer .

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian tidak terdapat penyimpangan dari pokok permasalahan dan mendapatkan hasil yang jelas serta mempertimbangkan keterbatasan tenaga, waktu dan kemampuan penulis

maka penelitian ini dibatasi pada masalah kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi selama pembelajaran online (daring).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian yaitu “Berapakah Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Secara Online Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UIR” ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran Secara Online Program Studi Akuntansi FKIP UIR.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan manfaat dalam mengetahui analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran secara online:

a. Manfaat Teoritis

1. Secara umum penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta menambah wawasan terutama kepada penulis khususnya dibidang

penelitian serta juga mengetahui analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran secara online

2. Pada penelitian ini dapat memberikan gambaran umum tentang layanan pembelajaran secara online sehingga menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan dapat memenuhi kepuasan terhadap mahasiswa.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi an bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.

b. Manfaat praktis

1. Bagi prodi ; Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi serta sebagai pedoman atau pun manfaat bagi Program Studi Pendidikan Akuntansi dalam menentukan kebijakan kualitas dan mutu layanan pendidikan dilihat dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi masyarakat luas; Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan atau wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan pendidikan dengan harapan nantinya dapat bermanfaat bagi masyarakat luas
3. Bagi penulis; dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang ada berdasarkan praktek yang terjadi.

1.7 Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka penjelelasan istilah yang digunakan pada judul in, yakni:

1. Kepuasan adalah merupakan tingkatan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kerja produk/jasa yang diterima dan yang diterapkan.
2. Kualitas layanan pembelajaran secara online adalah salah satu tolak ukur yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk melanjutkan kegiatan belajar mengajar di masa pandemi covid-19 demi kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengaja.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kepuasan

2.1.1 Pengertian kepuasan

Kata kepuasan atau '*satisfaction*' berasal dari Bahasa latin 'satis' (artinya cukup baik, memadai) dan '*facio*' (melakukan atau membuat). secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai bentuk upaya pemenuhan sesuatu yang cukup baik (Tjiptono, 2011: 433). Menurut swan dalam Tjiptono (2014:353) Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk menimbulkan persepsi terhadap beberapa faktor yang berperan, yaitu syarat terjadinya persepsi. Menurut sangadji dkk (2013:181), kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Sebaliknya, Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dan amstrong, 2001:50)

Berdasarkan konsep-konsep tersebut, kepuasan konsumen / pelanggan dapat digambarkan sebagai suatu tanggapan (baik tanggapan emosional maupun kognitif) atau suatu penilaian yang disampaikan oleh perasaan senang atau tidak puas oleh seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan apa yang diharapkan pengguna, dalam

kasus studi ini kepuasan mahasiswa merupakan respon atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa dengan membandingkan persepsimahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pembelajaran secara online.

Konsumen yaitu mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, instansi, atau orang yang hanya akan menggunakan produk tersebut tanpa menjual kembali kepada pihak-pihak tertentu. Dengan demikian, mahasiswa sebagai pemakai jasa yang diberikan oleh Universitas Islam Riau dapat dikategorikan sebagai knsumen Universitas Islam Riau.

Dalam hal ini mahasiswa merupakan konsumen/pelanggan sebuah obyek terpenting untuk menegetahui tingkat kepuasan terhadap penyedia jasa, sebab mahasiswa merupakan orang menerima hasil jasa. Oleh karena itu mahasiswalah yang menentukan hasil dari suatu produk maupun jasa yang ditawarkan.

2.1.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama dari setiap universitas tidak terkecuali Universitas Islam Riau. Mahasiswa yang merasa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mount*, retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela, 2009:555-569). Bagi perguruan tinggi atau Universitas, mahasiswa merupakan konsumen yang sekaligus berperan sebagai input, yang kemudian diolah oleh perguruan tinggi melalui sistem pendidikan yang

diterapkan di perguruan tinggi sehingga menjadi nilai tambah. Berdasarkan konsep umum proses bisnis jasa perguruan tinggi, mahasiswa dikatakan sebagai konsumen internal suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang menawarkan program atau layanan pendidikan dengan tujuan memastikan kepuasan pelanggan (Mahasiswa). Universitas sekarang dituntut untuk meningkatkan kualitas dan transparansi layanan pendidikan yang mereka tawarkan. Alhasil, dibutuhkan layanan berkualitas tinggi untuk memuaskan pelanggan. Sehingga mahasiswa akan mendapat manfaat dari program pembelajaran berkualitas. Shin (2002 : 197-209) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai konsumen menjadi evaluasi subyektif mahasiswa terhadap outcome dan pengalaman yang berkaitan dengan pendidikan. Penelitian membuktikan bahwa mahasiswa yang puas dapat menarik calon mahasiswa baru melalui komunikasi *positive word of mouth* kepada teman dan relasi, bisa juga dengan media elektronik *advanced technology* seperti media social, koran, iklan di tv dan mungkin setelah lulus akan melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi lagi.

Kepuasan mahasiswa sendiri dapat didefinisikan sebagai berikut “Sebuah bentuk perasaan yang membandingkan kinerja dengan hasil yang memuaskan atau pun sebaliknya yang dianggap sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan” riset mahasiswa diperlukan untuk mengetahui reaksi mahasiswa terhadap layanan pembelajaran secara online yang diberikan oleh perguruan tinggi dengan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan layanan tersebut sangat relevan dan dibutuhkan perguruan tinggi yang berorientasi pada mahasiswa.

Mahasiswa sebagai pelanggan atau konsumen mempunyai hak untuk menilai tentang pelayanan pendidikan yang telah diterima olehnya, apakah sesuai dengan yang diharapkan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa. Untuk mengukur tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan tolak ukur untuk menentukan kualitas pendidikan suatu insentansi pendidikan. Hal ini dapat direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan. Dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

2.1.3 Ketidakpuasan Mahasiswa dan Perilaku Mahasiswa

Montgomery yang dikutip oleh Supranto (2006:2), "*Quality is the extent to woch products meet the requirements of people who use them*" Definisi tersebut dapat diartikan bahwa suatu produk dikatakan berkualitas baik bagi seseorang yang memenuhi kebutuhannya. Sebagai proses kegiatan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain, kualitas layanan itu sendiri dapat dilihat dari dua sisi yaitu kualitas layanan internal dan eksternal, kualitas layanan internal terkait interaksi dengan penyedia layanan, berbagai fasilitas dan infrastruktur yang digunakan kualitas layanan eksternal jasa itu sendiri. Ukuran kualitas jasa bukan hanya ditentukan oleh pihak pemberi jasa, tetapi banyak ditentukan pihak yang dilayani (penerima jasa) sebab merekalah yang menikmati jasa. Apabila mahasiswa telah membandingkan ekspektasi atau harapan dengan kinerja yang dirasakan

atau *perceived performance* pelayanan pembelajaran secara online ternyata tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya atau dengan kata lain kinerja yang diharapkan dibawah harapannya maka akan ada yang namanya perasaan ketidakpuasan mahasiswa yang akan menimbulkan suatu tindakan atau perilaku yang berbeda antara tindakan perilaku mahasiswa yang satu dengan yang lainnya.

Kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan mahasiswa setelah proses pelayanan terjadi. Jika mahasiswa tersebut merasa puas, maka dia akan menunjukkan kepuasannya. Apabila kebutuhan tersebut telah terpenuhi tetapi tidak sesuai dengan harapan mahasiswa maka akan menimbulkan berbagai macam tindakan. Fandy Tjiptono (1996: 154) Tindakan-tindakan tersebut adalah a. Tidak melakukan apa-apa b. Mengajukan keluhan langsung c. Memperingati teman atau kerabat d. Mengeluh ke Media Massa Jika layanan atau layanan yang mereka nikmati ternyata jauh berbeda dari yang mereka harapkan, itu menunjukkan ketidakpuasan. Semakin besar jarak antara harapan dan ketidakpuasan konsumen, maka semakin besar ketidakpuasan. Hal tersebut harus diantisipasi oleh fakultas dan program studi / jurusan, karena seorang mahasiswa yang tidak puas dapat merusak citra fakultas. Universitas harus memiliki cara untuk meminimalisir jumlah pelanggan yang tidak puas setelah proses layanan terjadi.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapat begitu saja dan dengan tingkat pengguna jasa yang berbeda satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan / pengguna jasa tersebut. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan yang diperoleh konsumen jasa.

Lupiyoadi (2001:158) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1. Kualitas Produk. Konsumen akan puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas baik. Produk disebut berkualitas baik baginya.
2. Kualitas Pelayanan. Konsumen dapat merasa puas jika memperoleh pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan ekpetasi yang diharapkan.
3. Emosional. Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal dan terkenal.
4. Harga. Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya. Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ataupun tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh sesuatu produk ataupun jasa cenderung merasa puas dengan produk ataupun jasa tersebut.

2.1.5 Metode Perhitungan Kepuasan Konsumen

Macam metode dalam pengukuran kepuasan konsumen adalah sebagai berikut (Kotler & Susanto, 2000: 54) :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat konsumen (customer-centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan lain-lain. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

1. Lost Customer Analysis

Perusahaan seharusnya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok

agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu. tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. . Survei

2. Kepuasan Konsumen Umumnya

Penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan juga memberikan tanda (signal) posisi bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

2.2 Teori Pelayanan

Pelayanan di berikan sebagai tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen / mahasiswa. Kata pelayanan atau jasa sudah tidak asing lagi di telangi kita, misalkan pelayanan publik, pelayanan kesehatan, dan pelayanan pendidikan. Dalam istilah ekonomi pelayanan bisa disebut juga dengan istilah jasa (*service*).

2.2.1 Pengertian jasa

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin

fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008: 5). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah upaya membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain.

Farida Jasfar (2009: 15) menyatakan bahwa : Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian paling sederhana adalah hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, atau bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia baik yang dilihat maupun yang tidak dapat dilihat (*explicit service*), yang hanya dirasakan (*implicit service*) sampai fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat tersedia dalam penjualan jasa dan barang lainnya.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan ekonomi yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau pelanggan yang pada prinsipnya merupakan produk fisik atau konstruksi yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan, serta dapat memberikan tambahan nilai kepada konsumen atau pelanggan yang merupakan Tindakan / Kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak menyebabkan pengalihan kepemilikan. Produk jasa dapat berkaitan dengan produk fisik dan non fisik, bentuk jasa non fisik seperti jasa murni misalnya jasa pendidikan, jasa konsultasi, jasa bimbingan, jasa simpan uang (bank) dan sebagainya.

2.2.2 Karakteristik jasa

Berkembang pesatnya dunia pemasaran jasa dikala ini, susah sekali membedakan antara pemasaran benda serta jasa, sebab sering kali

pemasaran benda dibarengi dengan faktor jasa. Demikian pula kebalikannya, sesuatu jasa kerap diperluas dengan metode memasukkan ataupun meningkatkan produk raga pada penawaran jasa tersebut. Tetapi, jasa mempunyai ciri unik yang membedakannya dari benda.

Karakteristik jasa menurut Philip Kotler (2006:228)

1. Intangible (tidak berwujud) Sesuatu layanan bersifat tidak berwujud, tidak bisa dialami dan dinikmati saat sebelum dibeli oleh konsumen.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan Secara umum jasa yang dihasilkan (diproduksi) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap menjadi bagian dari jasa tersebut.
3. Variability (bervariasi) Layanan terus berubah, tergantung pada siapa penyedia layanan, penerima layanan, dan kondisi di mana layanan tersebut diberikan.
4. Perishability (tidak tahan lama) Daya tahan jasa bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.2.3 Kualitas Layanan

Pelayanan adalah merupakan produk yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ivancevich et. al. dalam Ratminto dan Atik, 2005:2). Dalam dimensi ini, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005 :2) berpendapat : Pelayanan

adalah sesuatu kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata(tidak bisa diraba) yang terjalin selaku akibat terdapatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal- hal lain yang disediakan oleh industri pemberi pelayanan yang dimaksudkan buat membongkar kasus konsumen/ pelanggan.

2.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Berbagai konsep tentang mengukur tingkat kualitas pelayanan memiliki berapa makna, namun secara substansial konsep kualitas pelayanan ataupun memiliki penjelasan makna yang berbeda-beda, tetapi tetap berfokus pada hal yang sama. Dengan hal tersebut maka kualitas memiliki beragam makna maupun tafsiran yang disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai. Tjiptono (1997:2) mengungkapkan bahwa: Kualitas memiliki banyak makna, seperti kesesuaian dengan tuntutan atau persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, penyempurnaan berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal dan aktivitas yang membahagiakan di dalam melakukan pelayanan. Sedangkan Wiryatmi (1996:1) mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut *costumer* (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud”.

2.3 Persepsi Mahasiswa

Persepsi ialah salah satu aspek psikologis yang berarti untuk manusia dalam merespon kedatangan bermacam aspek serta indikasi di sekitarnya. Persepsi memiliki penafsiran yang sangat luas, menyangkut intern serta ekstern. Berbagai pakar sudah membagikan definisi yang bermacam-macam tentang persepsi, meski pada prinsipnya memiliki arti yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

2.3.1 Pengertian Persepsi

Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah keahlian otak untuk menerjemahkan rangsangan ataupun proses untuk menerjemahkan rangsangan yang masuk ke dalam organ sensorik manusia. Anggapan manusia terdapat bermacam sudut pandang dalam penginderaan. Terdapat yang mempersepsikan suatu selaku persepsi baik ataupun positif ataupun persepsi negatif yang hendak mempengaruhi aksi manusia yang tidak terlihat ataupun nyata. Bimo Walgito (2004:70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Miftah Toha (2003: 154) mengatakan, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- a. Faktor internal : perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses pembelajaran, kondisi fisik, gangguan jiwa, nilai dan kebutuhan serta minat, dan motivasi.
- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, kebalikan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau tidak asing pada objek.

Bimo Walgito (2004:70) menyebutkan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

- a. Objek yang dirasakan, Objek tersebut memunculkan rangsangan yang menimpa organ indera ataupun reseptor. Stimulus bisa tiba dari luar orang yang mempersepsikan, namun bisa pula tiba dari dalam orang yang secara langsung menimpa saraf penerima yang berperan selaku reseptor.
- b. Alat indra, saraf dan organ sensorik atau reseptor merupakan alat untuk menerima rangsangan, selain itu juga harus ada saraf sensorik sebagai sarana rangsangan otak yang diterima oleh reseptor ke pusat sistem saraf yaitu sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk

memberikan respon motorik diperlukan yang dapat membentuk persepsi seseorang.

- c. Perhatian untuk merealisasikan atau dalam persepsi itu membutuhkan perhatian, yaitu langkah utama sebagai persiapan dalam rangka persepsi perseptual. Perhatian adalah konsentrasi semua aktivitas individu yang ditujukan pada sekumpulan objek.

2.3.3 Proses Persepsi

Miftah Toha (2003: 145) menyebutkan proses terbentuknya persepsi di dasari pada beberapa tahapan, yaitu:

- a. Stimulus atau Rangsangan. Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Registrasi. Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
- c. Interpretasi aspek kognitif yang sangat penting dari persepsi adalah proses yang memberi makna pada rangsangan yang diterimanya. Proses interpretasi dikirim ke cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk menciptakan persepsi terhadap beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat terjadinya persepsi, yaitu (1) objek atau rangsangan yang dipersepsikan; (2) organ indera dan saraf serta susunan saraf pusat, yang merupakan kebutuhan fisiologis; dan (3) perhatian, yang merupakan kondisi psikologis (Walgito, 2010: 101).

2.4 Pembelajaran

2.4.1 Pengertian Pembelajaran

Makna belajar dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara orang atau makhluk hidup untuk belajar. Lebih lanjut, Wina Sanjaya (2008:51) mengemukakan bahwa pembelajaran merupakan kegiatan yang bertujuan membelajarkan siswa.

Pembelajaran merupakan upaya sadar dari guru / pendidik untuk membantu murid atau mahasiswanya agar dapat belajar sesuai dengan kebutuhan dan minatnya. Dengan kata lain pembelajaran merupakan upaya terencana untuk memanipulasi pembelajaran agar terjadi proses pembelajaran pada diri siswa. (Arief Sadiman, 1984: 7). Menurut Hamzah & Nina (2011: 70) Pengertian belajar adalah pembelajaran dalam konsep belajar, kata belajar mengandung arti yang lebih proaktif dalam melaksanakan kegiatan belajar, karena di dalamnya tidak hanya guru atau instruktur yang aktif, tetapi siswa adalah subjek yang aktif dalam belajar. Sedangkan menurut Cecep Kustandi & Bambang Sutjipto (2013: 5), pembelajaran adalah suatu kegiatan yang bertujuan. Tujuan tersebut harus

sejalan dengan tujuan belajar siswa dan kurikulum. Tujuan pembelajaran siswa ialah mencapai perkembangan optimal yang meliputi aspek kognitif, afektif dan psikomotorik.

2.4.2 Pembelajaran Online (E-learning)

Pembelajaran online (disebut juga pembelajaran elektronik atau e-learning) adalah hasil pembelajaran yang disampaikan secara elektronik dengan menggunakan media berbasis komputer. Materi ini sering diakses melalui jaringan, termasuk situs web, internet, intranet, CD, dan DVD. E-learning tidak hanya mengakses informasi (misalnya, memposting halaman web), tetapi juga membantu pelajar dengan hasil tertentu (misalnya mencapai tujuan). Selain menyampaikan pengajaran, e-learning bisa memantau kinerja belajar dan melaporkan kemajuan belajar (Smaldino, S. dkk., 2011: 235).

Sejalan juga dengan pendapat Rusman (2012: 56) bahwa Elearning berarti belajar dengan menggunakan layanan bantuan alat elektronik. Jadi dalam implementasinya, e-learning menggunakan komputer atau alat elektronik lainnya. Selain itu, menurut definisi Rosenberg, e-learning merupakan salah satu penerapan teknologi internet dalam penyampaian pembelajaran berdasarkan tiga kriteriayaitu :

1. E-learning merupakan jaringan dengan kemampuan untuk memperbarui, menyimpan, mendistribusikan, dan membagi materi ajar atau informasi.
2. Pengiriman sampai ke pengguna terakhir melalui komputer dengan menggunakan teknologi internet yang standar.

3. Memfokuskan pada pandangan yang paling luas tentang pembelajaran dibalik paradigma pembelajaran tradisional.

Ada pula yang menafsirkan e-learning sebagai bentuk pendidikan jarak jauh yang dilakukan melalui media internet. Elearning merupakan salah satu bentuk pembelajaran konvensional yang diekspresikan dalam format digital melalui teknologi internet. Oleh karena itu, e-learning dapat digunakan dalam sistem pendidikan jarak jauh serta sistem pendidikan konvensional (Zainal Aqib, 2013: 59).

2.4.2 Karakteristik online (E-learning) pendidikan jarak jauh

Rusman, dkk. (2013: 289) menjelaskan tentang beberapa karakteristik elearning, antara lain :

1. Memanfaatkan jasa teknologi elektronik;
2. Memanfaatkan keunggulan computer;
3. Menggunakan bahan ajar bersifat mandiri;
4. Memanfaatkan jadwal pembelajaran, kurikulum, hasil kemajuan belajar, dan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pendidikan dapat dilihat setiap saat di computer.

Sementara itu Cisco dalam (Poppy, 2010:75) mendeskripsikan E-learning dalam berbagai karakteristik, antara lain :

1. E-learning adalah suatu bentuk pelatihan yang memberikan kendali atas penyampaian informasi, komunikasi, pelatihan, pelatihan online.

2. E-learning menggantikan sistem pembelajaran klasik, yang tidak digunakan dalam praktek, tetapi model pembelajaran melalui pengayaan informasi tentang isi (content) dan perkembangan teknologi pendidikan.
3. Kesempatan belajar sangat bervariasi. Itu tergantung pada bentuk isi dan cara penyampaian informasi atau pesan pelatihan dan gaya belajar. Apabila konten dikemas dengan baik dan didukung oleh perangkat untuk menyampaikan informasi dan gaya belajar secara konsisten, maka kemampuan belajar tersebut akan semakin baik yang pada akhirnya akan memberikan hasil yang lebih baik.

2.4.3 Fungsi E-learning

Ada 3 fungsi e-learning dalam kegiatan pembelajaran di kelas yaitu:

1. Suplemen (tambahan) E-learning berfungsi sebagai suplemen (tambahan), yaitu : Mahasiswa memiliki hak untuk memilih apakah akan menggunakan materi e-learning atau tidak. Dalam hal ini, mahasiswa tidak memiliki kewajiban / keharusan untuk mengakses materi e-learning. Meskipun sifatnya operasional, mahasiswa yang menggunakannya mendapatkan pengetahuan atau wawasan.
2. Komplemen (pelengkap) E-learning berfungsi sebagai komplemen (pelengkap), yaitu : Materinya diprogramkan untuk melengkapi mata pelajaran yang diterima mahasiswa di kelas. Artinya, materi e-learning diprogram untuk menjadi bahan penguat atau remedial bagi peserta didik dalam kegiatan belajar yang konvensional.

3. Substitusi (pengganti) E-learning berfungsi sebagai substitusi (pengganti), yaitu : Siswa dapat memilih dari beberapa model pengajaran yang ditawarkan oleh guru, salah satunya adalah model e-learning untuk digunakan sebagai pengganti pengajaran reguler/konvensional.

2.5 Penelitian Relevan

Peneliti akan menguraikan beberapa bentuk tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini agar tidak terjadinya adanya peniruan hasil penelitian yang membahas permasalahan atau materi yang sama dari buku, skripsi, atau bentuk tulisan lainnya diantara sebagai berikut :

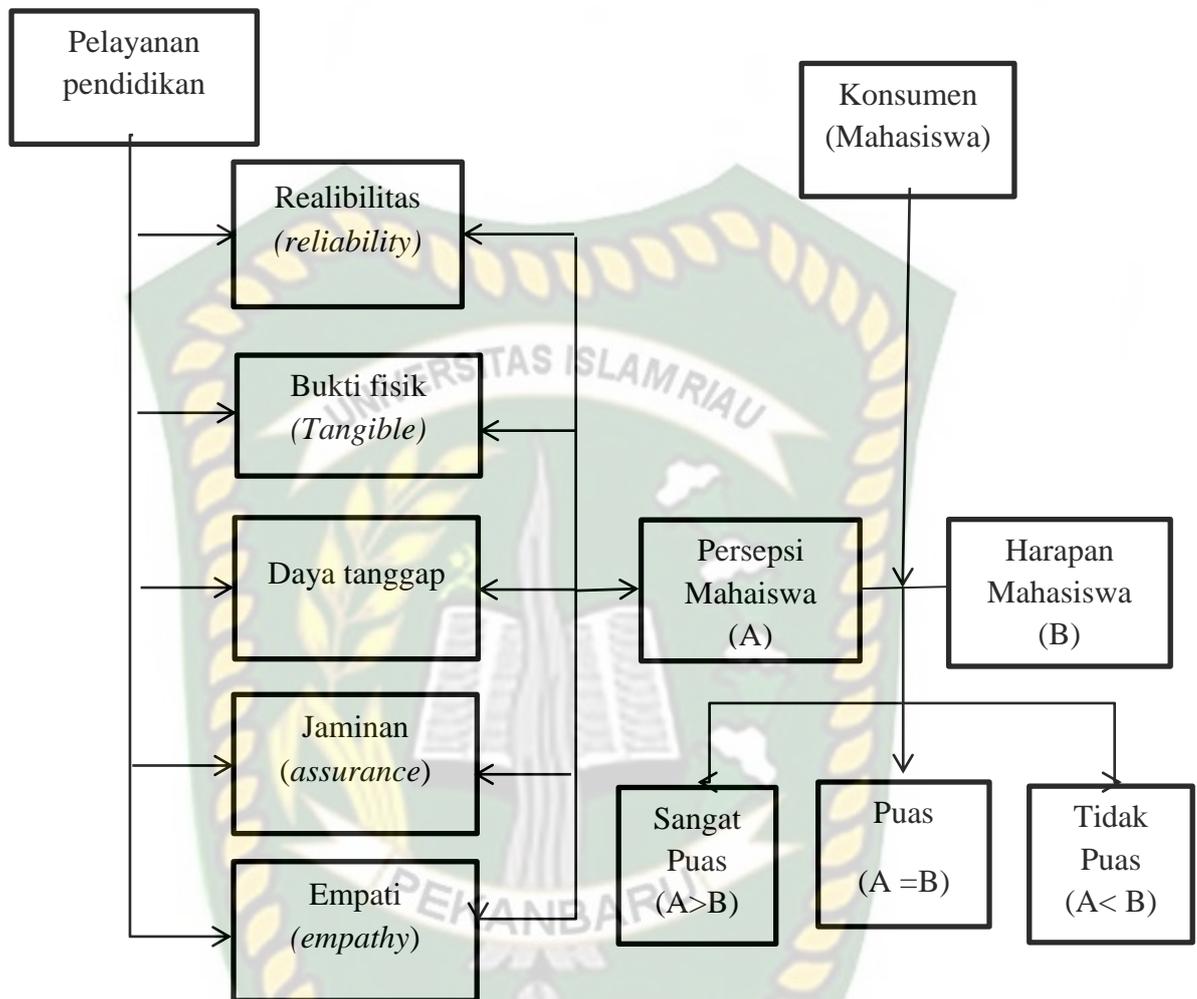
1. Aan Hasanah, dkk (2020) dengan judul penelitian “Analisis Aktivitas Belajar Daring mahasiswa pada pandemi COVID-19” hasil penelitian pelaksanaan aktivitas belajar daring mahasiswa FTK UIN sunan Gunung Djati Bandung berjalan cukup baik. Hal tersebut mendasari bahwa pelaksanaan aktivitas belajar daring mahasiswa berjalan cukup baik dalam pelaksanaan.
2. Pratiwi (2021) judul penelitian “ Dampak penggunaan internet terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas XI Ilmu Ekonomi di SMA Negeri 1 Pengasih”. Pratiwi yaitu mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa pemanfaatan internet berpengaruh yang signifikan terhadap hasil belajar.

3. Desrina (2020) judul penelitian “Evaluasi kualiatas pembelajaran online pada selama pandemi Covid 19 :Studi kasus di Fakultas Teknik, Universitas katolik Darma Cendika” hasil penelitian Fakultas Teknik, Universitas katolik Darma Cendika yaitu berdasarkan hasil matriks IPA, atribut dari pembelajaran online yang perlu diperbaiki secara proritas adalah konsistensi dosen dalam memberikan kuliah secara baik, andal dalam penggunaan platform pemebelajaran, merespon dengan cepat dan efisien kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran online, mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk belajar dengan baik selama proses pembelajaran online, dan memahami kesulitan mahasiswa selama pembelajaran online.

2.6 Kerangka Pemikiran

Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Prodi pendidikan akuntansi dilihat dari dimensi kualitas layanan seperti “Realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*)” Parasuraman, 1988 dalam Fandy Tjiptono (2011: 347) kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut lebih dikenal dengan model *SERQUAL* (*Service Quility Model*). Mahasiswa sebagai penerima layanan tentu saja mempunyai penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima olehnya. Penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan pemebelajaran secara online di prodi pendidikan akuntansi yang dapat dilihat menggunakan model *SERQUAL* merupakan wujud dari persepsi mahasiswa terhadap layanan pembelajaran online yang sedang

berlaku di prodi pendidikan akuntansi. Selain itu, mahasiswa sebagai pelanggan internalnya mempunyai harapan terhadap layanan tersebut. Setelah mengetahui persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan, maka dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa dan harapan mahasiswa tentang pelayanan pendidikan yang diberikan, maka dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran secara online yang diberikan oleh Prodi Pendidikan Akuntansi FKIP UIR. Tingkat kepuasan tersebut dikategorikan menjadi tiga yaitu sangat puas, puas, dan tidak puas. Sangat puas diperoleh apabila persepsi mahasiswa lebih besar dari harapan mahasiswa terhadap pelayanan pembelajaran secara online yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terpenuhi. Apabila persepsi mahasiswa sama dengan harapan mahasiswa maka hal ini bermakna mahasiswa merasa puas. Sedangkan tidak puas diperoleh apabila persepsi mahasiswa lebih kecil dari harapan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran secara online yang telah diberikan.



Sumber : Fandy Tjiptono (2011) Gambar 3. 1Bagan Kerangka berfikir tingkat kepuasan terhadap kualitas pembelajaran online Prodi Pendidikan Akuntansi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode atau prosedur pemecahan masalah dalam suatu penelitian biasa disebut dengan metode Sugiyono (2010: 3) dikatakan bahwa metode adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sejalan dengan pendapat di atas V. Wiratna Sujarweni (2014: 6) “Klasifikasi penelitian menurut jenis dan analisisnya dapat dibagi menjadi dua bagian: penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.”. Berdasar pendapat tersebut, maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini menjelaskan suatu kondisi dari hasil penelitian yang ada, kemudian membandingkan sedemikian rupa dengan hubungan berbagai teori yang mendukung pembahasan, bertujuan memberikan gambaran yang sistematis tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran online Prodi Pendidikan Akuntansi FKIP UIR.

3.2 Waktu Penelitian dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru yaitu pada Prodi Pendidikan Akuntansi FKIP Universitas Islam Riau. Yang terletak di Jl. Kaharuddin Nasution, No.133 Perhentian Marpoyan Pekanbaru.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2005:57) populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/objek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu lalu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sementara menurut Riduwan (2004: 54) populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenal generalisasi hasil penelitian.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR dari tahun ajaran 2018 s.d 2020, rincian populasi penelitian ini pada table berikut :

Tabel 3. 1 total jumlah populasi

No	Semester/Tahun Ajaran	Total
1	Semester 6 / 2018	48 orang
2	Semester 4 / 2019	17 orang
3	Semester 2 / 2020	11 orang
Total keseluruhan		76 Orang

2. Sampel

Menurut sugiyono (2008:109) “sampel adalah bagian dari jumlah Menurut Sugiyono (2011:86) mengatakan bahwa “kuantitas anggota sampel

yang diharapkan 100% mewakili populasi yaitu sama dengan kuantitas anggota populasi itu sendiri. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. seperti yang dikemukakan oleh Nasution (2003:100) sampel jenuh atau teknik total sampling yaitu seluruh populasi yang dijadikan sampel.

Berdasarkan pendapat diatas maka sampel yang akan diambil peneliti adalah keseluruhan dari populasi mahasiswa semester 3 dan 7 diprogram studi Pendidikan Akuntansi berjumlah 76 mahasiswa. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Yang mana teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (sugiyono, 2019: 149)

3.4 Teknik pengumpulan data

Teknik `pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui alat bantu koesioner. Teknik ini juga didampingi dengan metode wawancara dan tanya jawab. Validitas dan reliabilitas diuji dengan teknik *pilot testing* yaitu menguji kuesioner pada 48 orang mahaiswa/i terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada sampel (responden) sebenarnya.

Sumber data utama dalam penelitian ini semua mahasiswa prodi pendidikan akuntansi FKIP UIR., untuk memperoleh data tersebut, maka dilakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Angket

Pengumpulan data yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada mahasiswa. Menurut Sugiyono (2012:142) Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Surakhmad dalam buku Arikunto (2002:200) secara umum terdapat dua jenis angket yakni angket berstruktur dan angket tidak berstruktur. Dalam penelitian ini menggunakan 2 angket untuk mengukur persepsi mahasiswa dan angket ke-2 untuk mengukur harapan mahasiswa. Pada saat dilakukan penelitian pada pengukuran variabel dalam pertanyaan berstruktur dan pertanyaan tidak berstruktur menggunakan skala likert 1-5.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:194) Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, dan jika peneliti juga ingin mengetahui lebih dalam tentang responden dan jumlah responden. belajar kecil. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara online menggunakan WhatsApp terhadap beberapa mahasiswa yang mengikuti program pelatihan akuntansi FKIP UIR.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data-data dan dokumen-dokumen yang telah ada, terutama tentang sejarah prodi pendidikan akuntansi FKIP UIR dan jumlah mahasiswa.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan yang di butuhkan, instrument ini berupa kuesioner ataupun daftar pertanyaan yang di tujukan kepada mahasiswa Pendidikan Akuntansi FKIP UIR. Sebelum melaksanakan penelitian dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner melalui uji coba kuesioner. Uji validitas dan reabilitas instrumen dilaksanakan pada 48 orang sampel mahasiswa/I Pendidikan Matematika FKIP UIR. Tujuan uji coba ini adalah untu menghindari adanya pertanyaan yang sulit di mengerti ataupun kekurangan/kelebihan dari materi kuesioner itu sendiri agar dapat di gunakan sebagai alat penelitian.

Tabel 3. 2 Kisi-kisi uji coba instrument angket penelitian

No .	Aspek penelitian	Indikator	Item	Jumlah
1	Keandalan (<i>reability</i>)	a. Kemampuan untuk memberikan materi secara andal	1,2,3*4	4
		b. Keluasan materi yang diberikan dosen selama perkuliahan secara daring secara akurat	5,6,7	3
		c. Dosen handal dalam mengelola kelas saat pemebelajaran online	8,9*10*11	4

2	Jaminan /kepastian (<i>assurance</i>)	a. Kelengkapan rencana pembelajaran semester/silabus atau kontrak perkuliahan pada awal kuliah diberikan dosen	12,13,14 15*16	3 2
		b. Kemampuan yang mencakup pengetahuan, kompetensi terhadap pembelajaran yang diberikan;	17*18,19,20 21*22,23*24	4 4
		c. Kemampuan yang mencakup kemudahan pengoperasian tutorial online diperoleh		4
		d. Kemampuan yang mencakup tutorial online membuat aktif mahasiswa.		
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	a. Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar online	25	1
		b. Kesiediaan untuk menyampaikan pembelajaran secara cepat dan tepat	26*27,28	3
4	empati (<i>emphy</i>)	a. Pembelajaran online lebih dapat di mengerti dari pada pembelajaran secara tatap muka.	29*30,31*32 33*34	4 2
		b. Kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik.	35,36, 37	1
		c. Kesiediaan memberikan perhatian dan mengatasi permasalahan kebutuhan mahasiswa.		
5	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	a. Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran online	38,39,40,42 43*44,45*46	2 4
		b. Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online		
Jumlah Kisi-kisi instrument angket penelitian				46

Keterangan: tanda (*) merupakan pernyataan negative

3.5.1 Pengukuran

Untuk mengukur Variabel layanan pembelajaran online Pendidikan Akuntansi FKIP UIR ini, maka alat ukur yang digunakan adalah skala likert yang telah dimodifikasi terdiri dari 5 kategori untuk pernyataan positif dan negative, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 3. 3 skala Likert
(Skor Pertanyaan)**

No	Pilihan jawaban	Positif	Negative
1	Sangat setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Kurang setuju	3	3
3	Tidak setuju	2	4
4	Sangat tidak setuju	1	45

3.5.3 Teknik Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan- 69 antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Suatu Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memilii validitas yang rendah.

Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepa. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejumlah

data dari yang terkumpul tidak menyimpun dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk mengetahui validitas instrument yang dipakai perlu dilakukan uji coba instrument terhadap beberpa responden dengan menggunakan rumus *Korelasi product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

N = jumlah responden

r_{hitung} = koefisien Korelasi

X = Skor tiap butir

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor iteminstrument

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Selanjutnya dihitung dengan uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t_{hitung}

r = koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = jumlah responden

distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk=n-2$)

Keputusan : $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendesius mengarah responden untuk memilih jawaban tertentu.

Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka beberapa kali pun diambil, hasilnya akan tetap sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keteladanan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Dalam penggunaan data ini menggunakan SPSS Versi 20.0 for Windows Windows.

Instrument pada penelitian ini berupa angket maka pengujian reliabilitasnya dapat diukur dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* :

$$r_{11} = \frac{2rb}{2a1-rb}$$

keterangan :

r_{11} = Relibilitas

rb = Korelasi Product momen antara belahan (ganjil-genap) atau (awal-akhir)

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Menurut riduwan dan sunarto (2010:38) analisis deskriptif yaitu analisis yang menunjukkan suatu data yang akan dibuat baik sendiri maupun berkelompok. Tujuan analisis deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis data yang factual dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki atau diteliti. Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata persepsi dan harapan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Rumus yang digunakan adalah :

$$p = \frac{f}{N} \times 100\% \quad (\text{Anas, 2009 : 43})$$

Keterangan :

P = Persentase yang dicari

F = frekuensi jawaban

N = jumlah sampel

100% = angka tetap untuk persentase.

Data dari setiap table yang diperoleh agar mudah dianalisis, maka untuk tafsiran adanya menggunakan persentase disesuaikan dengan kriteria yang dikemukakan oleh Riduwan (2010:89) sebagai berikut.

Tabel 3. 4 kategori frekuensi kecenderungan persepsi

No.	Klasifikasi	Kategori
1	81-100%	Sangat baik
2	61-80%	Baik
3	41-60%	Cukup
4	21-40%	Kurang
5	0-20%	Kurang sekali

Tabel 3. 5 kategori frekuensi kecenderungan harapan

No.	Klasifikasi	Kategori
1	81-100%	Sangat mengharapkan
2	61-80%	Mengharapkan
3	41-60%	Cukup
4	21-40%	Tidak mengharapkan
5	0-20%	Sangat tidak mengharapkan

Sumber :Riduwan (2010 : 89)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi tempat penelitian

4.1.1 Sejarah singkat perkembangan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan

Sejarah Singkat Perkembangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan lahirnya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UIR dilatar belakangi oleh keinginan masyarakat (khususnya masyarakat Provinsi Riau) untuk berperan aktif membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan khususnya di bidang Perguruan Tinggi. Niat mulia ini akhirnya terwujud dalam waktu yang relatif singkat melalui tiga upaya periodisasi yang dilakukan UIR dan Yayasan Pendidikan Islam Daerah (YLPI) Riau.

1. Pertama, membentuk tim perumus dan melakukan studi kelayakan, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan proposal. Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Rektor No. 11/UIR/kpts/82 tanggal 25 Maret 1982. Upaya periode pertama ini memakan waktu sekitar satu bulan.
2. Kedua, pada April 1982, proposal dikirim ke Kopertis Wilayah 1 di Medan. Setelah sebulan mengajukan proposal, Kopertis Wilayah 1 Medan mengeluarkan Surat Keputusan Izin Operasional no. 013/PD/Kop.1/82 tanggal 5 Juni 1982. Pada periode kedua ini,

YLPI Dewan Perwakilan Daerah Riau mengangkat Dr.M.Diah,M.Ed sebagai Dekan dan Drs.Abu Bakar Rambah sebagai Sekretaris Fakultas. Kemudian penerimaan mahasiswa pertama sebanyak 86 orang.

3. Ketiga, setelah kurang lebih dua tahun menyelenggarakan perkuliahan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan SK status pendaftaran melalui SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 085/0/1984 tanggal Maret 5 Tahun 1984. Pada periode ketiga ini, Dewan Pimpinan Daerah YLPI Riau mengangkat Drs. Sudriman A.M, Dra. Betty Sailun. Drs Alzaber dan Drs Amir Amjad sebagai dosen tetap pertama di FKIP UIR.

4.1.2 Profil Pendidikan Akuntansi

Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Riau (UIR) Pekanbaru didirikan pada Tanggal 10 Mei 2005, berdasarkan Surat Keputusan Mendiknas No. 1357/D/T/2005. Perkuliahan perdananya dimulai Tanggal 15 Agustus 2005 dengan jumlah mahasiswanya 40 orang. Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UIR tampil menyikapi persoalan aktual kemasyarakatan terutama mengantisipasi kebijakan pemerintah yang akan memperbanyak Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

4.1.3 Visi dan misi pendidikan akuntansi

Visi Pendidikan akuntansi yaitu Terwujudnya program studi yang unggul dalam ilmu pendidikan Akuntansi, Lulusan yang Kompetitif dan Professional menuju kemajuan dan perubahan yang mampu memberikan sumbangan optimal dalam usaha mencerdaskan kehidupan bangsa dengan semangat professional yang dilandasi moral dan etika keislaman dalam bidang pendidikan menjelang tahun 2020. Sedangkan Misi Program Studi Pendidikan Akuntansi pertama Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi pendidikan yang modern dan maju dalam upaya menghasilkan sarjana pendidikan akuntansi yang cakap memahami, mengembangkan dan menerapkan dan cita pendidikan beretika dan bermoral. Kedua Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi pendidikan yang kompetitif, modern dan maju, berbasis ilmu pengetahuan pendidikan dalam teknologi (keterampilan) pendidikan sesuai dengan perkembangan masyarakat. Ketiga Menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan terkemuka. Ketiga Meningkatkan kegiatan penelitian, mendorong terciptanya iklim penelitian yang baik dalam bidang pendidikan sehingga terselenggaranya penelitian yang berkualitas. Keempat Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan dan pengabdian dalam bidang pengembangan pendidikan. Kelima Meningkatkan kualitas dan kuantitas kerjasama dalam bidang pendidikan dengan lembaga pemerintah dan swasta tingkat nasional maupun internasional.

Sebagai salah satu Program Studi yang berada dibawah Lembaga Kependidikan tentulah mempunyai Tujuan yang akan mendukung Tujuan

Fakultas FKIP UIR. Adapun tujuan atau kompetensi lulusan yang akan dihasilkan adalah

1. Menghasilkan lulusan berkualitas dan mandiri yang mampu menguasai ilmu-ilmu pendidikan dan terampil menerapkan pendidikan kehidupan bermasyarakat,berbangasa dan bernegara serta mampu bersaing diera globalisasi.
2. Menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi (keterampilan) pendidikan yang maju,baik secara teoritik-konseptual,metodologi,maupun paradigmatic yang dapat memperkaya khasanah pengembangan dalam semua dimensinya,dalam rangka antisipasi perkembangan sosial.
3. Meningkatkan peran aktif dalam membantu pemerintah,masyarakt dan pemangku kepentingan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat,dengan cara menciptakan metode yang maju dalam sosialisasi dan penerangan pendidikan,konsultasi dan bantuan pendidikan,penyuluhan pendidikan,serta pembinaan layanan pendidikan.

4.2 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrument penelitian merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable. Maka dari itulah instrument yang telah diuji validitas dan

reabilitasnya akan menjadi penentu syarat mutlak untuk mendapatkan hasil yang valid serta reliable.

4.2.1 Uji validitas

Perhitungan validitas dapat dilakukan dengan tabulasi menggunakan tabulasi menggunakan program SPSS *Statistic versi 20* dengan 46 item soal yang diuji cobakan kepada 48 reponden, terdapat 15 item soal yang tidak valid yaitu nomor item 1, 3, 6, 7, 9, 13, 28, 35, 37, 38, 40,41,42,44, 45. Hal ini disebabkan oleh nilai koefisien korelasi item soal tersebut memiliki nilai yang lebih rendah dari pada nilai koefien tabel. Jadi, dari 41 item soal yang dibuat, terdapat 46 item soal yang akan digunakan pada perhitungan berikutnya.

Dilakukan pengurangan 31 yang valid dikurang menjadi 22 yang diuji validitas karena indikator tidak sesuai dengan instrument peneliti.

Tabel 4. 1 Hasil Uji validitas

No	Correlation Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	-0,167	0,284	Tidak valid
2	0,612	0,284	Valid
3	0,020	0,284	Tidak Valid
4	0,574	0,284	Valid
5	0,370	0,284	Valid
6	0,195	0,284	tidak valid
7	0,125	0,284	tidak valid
8	0,382	0,284	Valid
9	0,137	0,284	tidak valid

10	0,349	0,284	Valid
11	0,549	0,284	Valid
12	0,542	0,284	Valid
13	0,129	0,284	tidak valid
14	0,490	0,284	Valid
15	0,476	0,284	Valid
16	0,606	0,284	Valid
17	0,325	0,284	Valid
18	0,361	0,284	Valid
19	0,422	0,284	Valid
20	0,675	0,284	Valid
21	0,541	0,284	Valid
22	0,601	0,284	Valid
23	0,473	0,284	Valid
24	0,637	0,284	Valid
25	0,339	0,284	Valid
26	0,353	0,284	Valid
27	0,538	0,284	Valid
28	0,265	0,284	Tidak Valid
29	0,619	0,284	Valid
30	0,610	0,284	Valid
31	0,606	0,284	Valid
32	0,678	0,284	Valid
33	0,545	0,284	Valid
34	0,537	0,284	Valid
35	0,092	0,284	tidak valid
36	0,612	0,284	Valid

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

37	-0,021	0,284	tidak valid
38	0,185	0,284	tidak valid
39	0,316	0,284	Valid
40	0,063	0,284	tidak valid
41	-0,022	0,284	tidak valid
42	-0,170	0,284	tidak valid
43	0,512	0,284	Valid
44	0,228	0,284	tidak valid
45	0,112	0,284	tidak valid
46	0,388	0,284	Valid

Sumber : output program IBS SPSS V.202021

Berdasarkan data diatas maka kisi-kisi pernyataan yang dapat digunakan untuk instrument penelitian pada mahasiswa Pendidikan Akuntansi FKIP UIR sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Uji validitas

No	Aspek penelitian	Indikator	Item	Jumlah
1	Keandalan (reability)	a. Kemampuan untuk memberikan materi secara andal	1,2	2
		b. Keluasan materi yang diberikan dosen selama perkuliahan secara daring secara akurat	3	1
		c. Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran online	4	1
2	Jaminan /kepastian (assurance)	a. Kelengkapan rencana pembelajaran semester/silabus atau kontrak perkuliahan pada awal kuliah	5,6*7*8,9	5

		diberikan dosen b. Kemampuan yang mencakup pengetahuan, kompetensi terhadap pembelajaran yang diberikan; c. Kemampuan mempermudah dalam pengoperasian pembelajarana online d. Kemampuan yang mencakup tutorial online membuat aktif mahasiswa.	*10 11,12*13 14*15	1 3 2
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	a. Dosen merespon dengan cepat dan efisien tentang kebutuhan mahasiswa selama belajar online	16	1
4	empati (<i>emphy</i>)	a. Kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik. b. Kesiediaan memberikan perhatian dan mengatasi permasalahan kebutuhan mahasiswa	17 18	1 1
5	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	a. Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran online b. Kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online	19*20,21 22	3 1
Jumlah Kisi-kisi instrument angket penelitian				22

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

4.2.2 Uji Reliability

Untuk dapat mengetahui apakah instrument yang digunakan dapat dipercaya atau tidak sebagai alat pengumpul data penelitian akan di uji reabilitas dari suatu instrument yang telah dibuat.

Menurut Mohd majid Konting dalam Iskandar (2008:95) uji reabilitas dapat dari nilai Cronbach's alpha yaitu 0,6 sehingga suatu data dapat dilakukan reliabel jika melebihi 0,6 Cronbach's Alpha. Adapun tabel uji reliabilitas mengenai kualitas layanan pembelajaran online sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	46

Dalam pengujian ini peneliti menggunakan bantuan program *SPSS statistic versi 20*. Dan dapat di simpulkan pada tabel diatas bahwa kualitas layanan pembelajaran online bersifat reliabel karena Cronbach's Alpha Sebesar $0.874 > 0,6$.

4.3 Deskripsi Data Hasil Penelitian

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui dan menggambarkan mengenai keadaan variabel tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran secara online di pendidikan akuntansi FKIP UIR. Yang terdiri dari 22 item pernyataan diperoleh dari angket yang telah

disebarkan kepada responden. Untuk mempermudah analisa data maka dibagi atas lima kriteria, yaitu : (SB) dikategorikan sangat baik, (S) dikategorikan baik, (C) dikategorikan cukup, (K) dikategorikan kurang, (KS) dikategorikan kurang sekali. Dengan skor pernyataan positif (+) dimulai dari SB=5, B=4, C=3, K=2, KS= 1, semester untuk pernyataan negatif (-) dimulai dari SB=1, B=2, C=3, K=4, KS=5. Peneliti menyebarkan angket kepada mahasiswa pendidikan akuntansi FKIP UIR yang terdiri dari 76 responden sebagai sampel penelitian.

Agar mempermudah pengelolaan data angket yang sudah diisi oleh responden, maka angket yang telah disebar akan diinput kedalam IBM *SPSS statistic versi 20* untuk mencari skor total peritem dalam bentuk persen. Data-data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran secara online tersebut akan diolah dalam bentuk tabel lalu kemudian dianalisis. Hasil angket yang dimasukkan kedalam bentuk tabel adalah proses mengubah data dalam bentuk menjadi tabel dalam bentuk persen.

4.3.1 Deskripsi variabel persepsi mahasiswa

a. Indikator keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan untuk memberikan/melaksanakan layanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat diandalkan dan memuaskan. Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

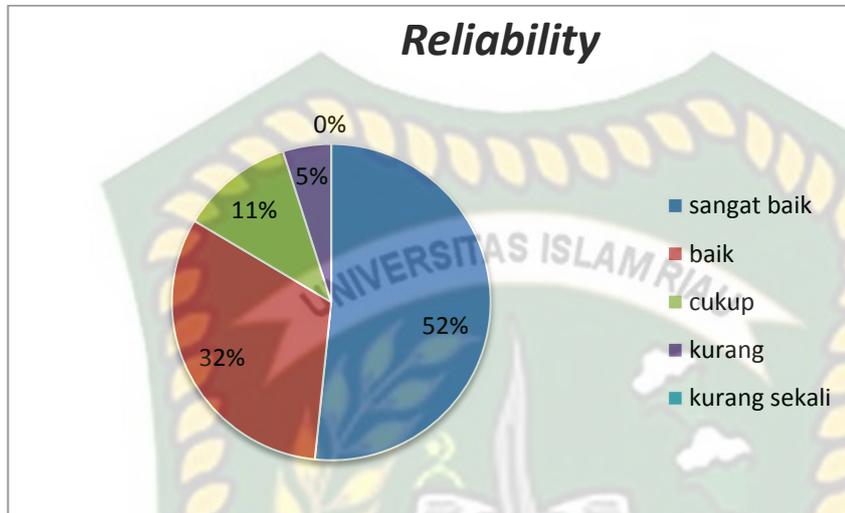
Tabel 4. 4 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator keandalan (*Reliability*)

NO	Pernyataan	Sb		B		C		K		Ks		JMLh
		F	%	F	%	f	%	f	%	F	%	
1	Bapak atau ibu dosen sangat menguasai materi pembelajaran	47	61,8	19	25	7	9,2	3	3,9	0	0	76
2	Bapak atau ibu dosen menjelaskan materi sangat jelas sehingga saya sangat antusias untuk belajar	33	43,4	33	43,4	9	11,8	1	1,3	0	0	76
3	Saat pembelajaran daring berbasis praktek yang disampaikan bapak atau ibu dosen sangat mudah untuk dipahami	39	51,3	22	28,9	9	11,8	6	7,9	0	0	76
4	Bapak atau ibu dosen menggunakan pembelajaran yang bervariasi dengan media pembelajaran yang tersedia (whatsaap, youtube, google meet, zoom, Edmodo)	38	50	23	30,3	10	13,2	5	6,6	0	0	76
total		157		97		35		15		0		304
rata-rata			51,6		31,9		11,5		4,9		0	100,0

$$p = \frac{1,308}{1.520} = 100\% = 86,0\%$$

Hasil harapan (data terlampir 8)

Setelah dilakukannya penelitian dari indikator keandalan (*Reliability*) peneliti mendapatkan hasil harapan yang telah sebarakan dengan hasil perhitungan 80,52% (tinggi)



Gambar 4. 1 Reliability

Berdasarkan tabel Dan grafik diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator keandalan memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (51,6%), baik sebesar (31,9%), cukup sebesar (11,5%), kurang sebesar (4,9 %), kurang sekali sebesar (0%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator keandalan (*reliability*) pada kategori “sangat baik” sebesar (86,0%). Dapat disimpulkan bahwa pihak prodi pendidikan akuntansi FKIP UIR mampu memberikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat , dapat diandalkan, dan cukup memuaskan kepada mahasiswa.

b. Jaminan /kepastian (*assurance*)

Merupakan jaminan yang dapat mencakup kemampuan/pengetahuan, kesopana, dan sifat dapat dipercaya oleh mahasiswa yang dimiliki oleh para sataff, sehingga dapat meyakinkan mahasiswa mengenai kualitas layanan yang diberikan, berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya ebagai berikut :

Tabel 4. 5 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Jaminan /kepastian (*assurance*)

No	Pernyataan	SB		B		C		K		KS		Jmlh
		F	%	f	%	f	%	F	%	F	%	
5	Bapak atau ibu dosen memberikan peraturan kontrak perkuliahan	38	50	26	34,2	9	11,8	3	3,9	0	0	76
6	Bapak atau ibu Dosen menyampaikan silabus pembelajaran secara online kepada mahasiswa	28	36,8	32	42,1	12	15,8	4	5,3	0	0	76
7	Bapak atau ibu dosen tidak memberikan dispensasi kepada mahasiswa yang terlambat karena mengalami kendala saat mengakses internet sewaktu kelas online dimulai	26	34,2	31	40,8	12	15,8	6	7,9	1	1,3	76

8	Bapak atau ibu dosen tidak memberikan dispensasi kepada mahasiswa yang terlambat mengumpulkan tugas karena mengalami kendala saat mengakses internet	18	23,7	34	44,7	10	13,2	12	15,8	2	2,6	76
9	Durasi pembelajaran online sesuai dengan yang ada dikontrak kuliah	23	30,3	32	42,1	16	21,11	5	6,6	0	0	76
10	Bapak atau ibu dosen hanya memberikan tugas tanpa ada penjelasan tentang materi tersebut	23	30,3	32	42,1	17	22,4	2	2,6	2	2,6	76
11	Pembelajaran yang diberikan oleh bapak ibu dosen tentang akuntansi yang disajikan secara online lebih mudah untuk dimengerti	21	27,6	36	47,4	14	18,4	5	6,6	0	0	76
12	Pembelajaran menggunakan media online lebih mudah dibanding dengan pembelajaran tatap muka	24	31,6	30	39,5	13	17,1	7	9,2	2	2,6	76
13	Pembelajaran yang diberikan oleh bapak ibu dosen tentang akuntansi yang	0	0	4	5,3	13	17,1	35	46,1	24	31,6	76

	disajikan secara online lebih sulit untuk diaplikasikan											
14	Ketika bapak atau ibu dosen mempresentasikan materi pembelajaran secara online mudah untuk memahami materi tersebut	25	32,9	29	38,2	19	25	3	3,9	0	0	76
15	Ketika bapak atau ibu dosen mempresentasikan materi pembelajaran secara online terlalu menonjol dan mahasiswa sulit memahami materi yang diajarkan	0	0	6	7,9	16	21,1	34	44,7	20	26,3	76
Total		226		292		151		116		51		836
rata-rata			27,0		34,9		18,0		13,8		6,1	100,0

$$p = \frac{3.007}{4.180} \times 100\% = 72\%$$

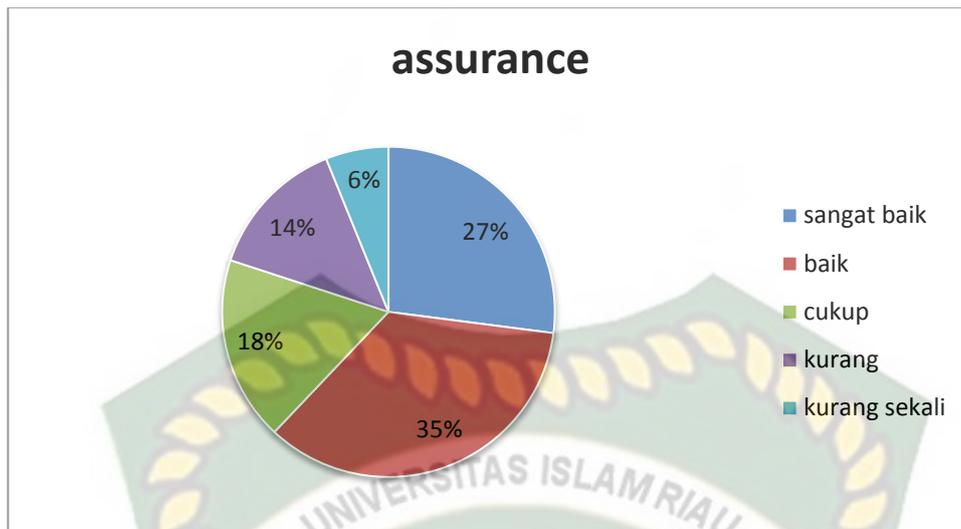
Hasil harapan (data terlampir 8)

Setelah dilakukannya penelitian dari indikator Jaminan /kepastian
(*assurance*)

peneliti mendapatkan hasil harapan yang telah sebarakan dengan hasil

perhitungan 88,9% (sangat tinggi)

$$\frac{338}{380} = 100\% = 88,9\%$$



Gambar 4. 2 assurance

Berdasarkan tabel dan grafik diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator Jaminan /kepastian (*assurance*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (27,0%), baik sebesar (34,9%), cukup sebesar (18,0%), kurang sebesar (13,8%), kurang sekali sebesar (6,1%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator Jaminan /kepastian (*assurance*) pada kategori “baik” sebesar 72%. Dapat disimpulkan bahwa staff mampu menjamin, memiliki sifat dapat dipercaya, kemampuan dan kesompanan sehingga dapat meyakinkan mahasiswa mengenai kualitas layanan yang diberikan

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan keiginan dan kesanggupan dosen untuk membantu mahasiswa selama masa perkuliahan yang dilakukan secara online yang cepat dan tanggap. Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*)

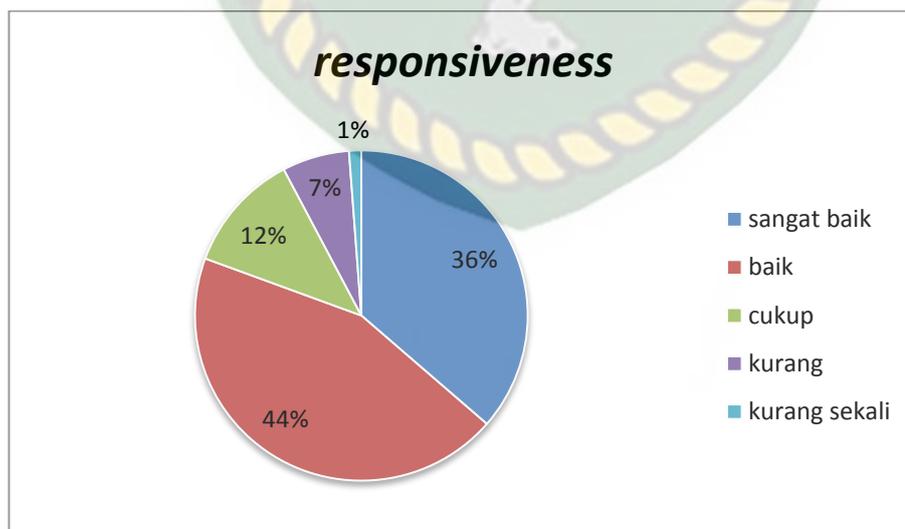
NO	Pernyataan	SB		B		C		K		KS		Jumlah
		F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
16	Bapak atau ibu dosen menerima pendapat mahasiswa dan merespon pertanyaan mahasiswa	28	36,8	34	44,7	9	11,8	5	6,6	0	0	76
Total		28		34		9		5		0		
rata-rata			36,8		44,7		11,8		6,6		0	100,0

$$p = \frac{313}{380} = 100\% = 82,3\%$$

Hasil harapan (data terlampir 8)

Setelah dilakukannya penelitian dari indikator Daya tanggap (*responsiveness*) peneliti mendapatkan hasil harapan yang telah sebarakan dengan hasil perhitungan 88,4% (sangat tinggi)

$$\frac{336}{380} = 100\% = 88,4\%$$



Gambar 4. 3 responsiveness

Berdasarkan tabel dan grafik diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (38,8%), baik sebesar (44,7%), cukup sebesar (11,8%), kurang sebesar (6,6%), kurang sekali sebesar (0%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator Daya tanggap (*responsiveness*) pada kategori “sangat baik” sebesar 82,3% dapat disimpulkan bahwa staff bersedia membantu mahasiswa dalam penyediaan layanan yang cepat dan tanggap.

d. empati (*emphy*)

Meliputi komunikasi yang baik, sikap peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh pihak prodi pendidikan akuntansi kepada mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 4. 7 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator empati (*emphy*)

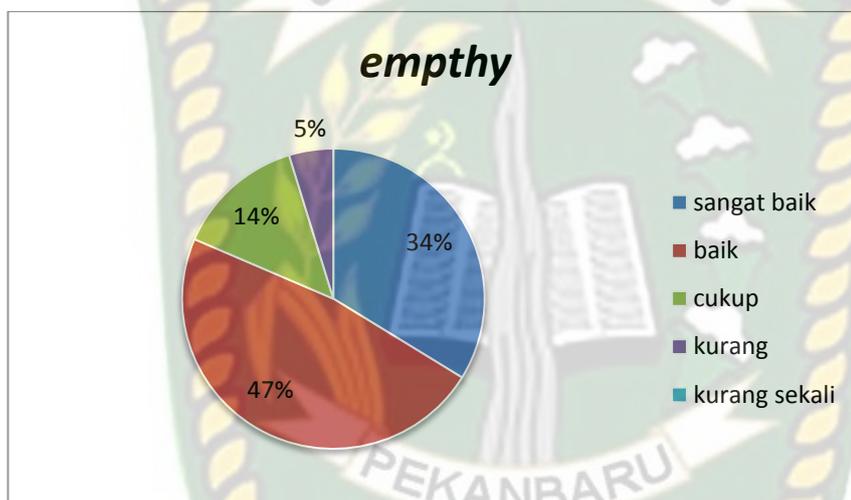
No	Pernyataan	SB		B		C		K		KS		jumlah
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
17	Bapak atau ibu dosen memberikan waktu untuk bertanya jika belum memahami materi	28	36,8	33	43,4	10	13,2	4	5,3	1	1,3	76
18	Bapak atau ibu dosen membantu permasalahan mahasiswa tentang pembelajaran	23	30,3	39	51,3	11	14,5	3	3,9	0	0	76
total		51		72		21		7		1		152
rata-rata			33,6		47,4		13,7		4,7		0,6	100,0

$$p = \frac{621}{760} = 100\% = 81,7\%$$

Hasil harapan (data terlampir 8)

Setelah dilakukannya penelitian dari indikator empati (*emphy*) peneliti mendapatkan hasil harapan yang telah sebarakan dengan hasil perhitungan 89,5% (sangat tinggi)

$$\frac{342}{380} = 100\% = 89,5\%$$



Gambar 4. 4 emphy

Berdasarkan tabel dan grafik diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator empati (*emphy*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (33,6%), baik sebesar (47,4%), cukup sebesar (13,7%), kurang sebesar (4,7%), kurang sekali sebesar (0,6%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator empati (*emphy*) pada kategori “sangat baik” sebesar 81,7% dapat disimpulkan

bahwa prodi pendidikan akauntansi mampu memberikan sikap peduli, perhatian secara individu, komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

e. Indikator bukti fisik (*Tangible*)

Meliputi sesuatu yang secara langsung dapat dilihat, dirasakan, dan berwujud nyata meliputi penampilan fisik, perlengkapan/peralatan, dan sarana-sarana komunikasi yang digunakan. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Hasil jawaban responden persepsi pada Indikator bukti fisik (*Tangible*)

No	pernyataan	SB		B		C		K		KS		jumlah
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
19	e-book yang diberikan bapak atau ibu dosen mendorong semangat belajar	25	32,9	38	50	11	14,5	2	2,6	0	0	76
20	E-book yang diberikan bapak atau ibu dosen digunakan dalam pembelajaran mempersulit saya dalam memaparkan mater-materi yang berbasis data	18	23,7	40	52,6	11	14,5	5	6,6	2	2,6	76
21	Bahan ajar yang diberikan bapak atau ibu dosen meliputi video pembelajaran dan e-book sangat mendukung langkah-langkah	18	23,7	42	55,3	13	17,1	3	3,9	0	0	76

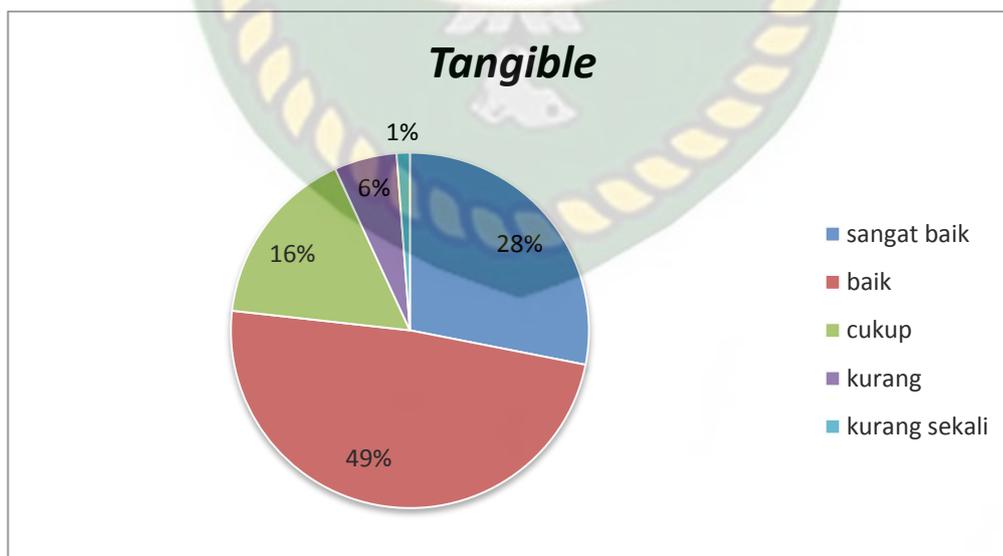
	pembelajaran											
22	Penyampaian pembelajaran dari bapak atau ibu dosen menggunakan media zoom atau media meet mudah untuk diakses	25	32,9	29	38,2	15	19,7	7	9,2	0	0	76
	Total	86		149		50		17		2		304
	rata-rata		28,3		49,0		16,5		5,7		0,6	100,0

$$p = \frac{1078}{1520} \times 100 \% = 70,9 \%$$

Hasil harapan (data terlampir 8)

Setelah dilakukannya penelitian dari Indikator bukti fisik (*Tangible*) peneliti mendapatkan hasil harapan yang telah sebarakan dengan hasil perhitungan 92,1% (sangat tinggi)

$$\frac{350}{380} = 100\% = 92,1\%$$



Gambar 4. 5 tangible

Berdasarkan tabel dan grafik diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator bukti fisik (*Tangible*) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (28,3%), baik sebesar (49,0%), cukup sebesar (16,5%), kurang sebesar (5,7%), kurang sekali sebesar (0,6%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator bukti fisik (*Tangible*). pada kategori “baik” sebesar 70,9% Dapat disimpulkan bahwa pihak prodi mampu memberikan sikap peduli, perhatian secara individu komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

Tabel 4. 9 tingkat persepsi, tingkat harapan

Dimensi	Persepsi	Harapan
Realibility	86,0 %	80,52 %
Assurance	72%	88,9 %
Responsiveness	82,3 %	88,4 %
Empathy	81,7 %	89,5 %
Tangible	70,9 %	92,1%
Total	78,58%	87,8%

Bila dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada persepsi mahasiswa terhadap indikator reliabilitas (*reliability*) pada kategori “sangat baik” sebesar 86,0%, untuk indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada kategori “baik” sebesar 72%, untuk indikator jaminan (*assurance*) pada kategori “sangat baik” sebesar 82,3%, untuk indikator empati (*empathy*)

pada kategori “sangat baik” sebesar 81,7%, dan untuk indikator bukti fisik (*tangible*) pada kategori “baik” sebesar 70,9%.

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan terhadap aspek persepsi dan aspek harapan diperoleh hasil indikator tertinggi terdapat pada aspek persepsi yaitu disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa tertinggi terletak pada indikator reliabilitas (*reliability*) dengan indeks persepsi sebesar 86,0% sementara persepsi terendah mahasiswa terletak pada indikator bukti fisik (*Tangible*) dengan angka sebesar 70,9%.

Harapan mahasiswa terhadap indikator reliabilitas (*reliability*) pada kategori “sangat mengharapkan” sebesar 80,52%, untuk indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada kategori “sangat mengharapkan” sebesar 88,9%, untuk indikator jaminan (*assurance*) pada kategori “sangat mengharapkan” sebesar 88,4%, untuk indikator empati (*empathy*) pada kategori “sangat mengharapkan” sebesar 89,5%, dan untuk indikator bukti fisik (*tangible*) pada kategori “sangat mengharapkan” sebesar 92,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa harapan tertinggi mahasiswa terletak pada indikator bukti fisik (*tangible*) dengan indeks harapan sebesar 92,1% Sementara harapan mahasiswa terendah pada indikator reliabilitas (*reliability*) dengan angka sebesar 80,52%

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran secara online Program

Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. Setelah penyebaran angket kepada responden yang berjumlah 76 orang yang terdiri dari semester 3 sampai 7 dan setelah melakukan penelitian dengan menggunakan hasil angket maka peneliti mengidentifikasi bahwa mahasiswa pendidikan akuntansi, untuk mengetahui tingkat layanan kepuasan terhadap pembelajaran secara online pada kategori baik dengan nilai 78,58%, namun harus dimaksimalkan kembali sebab pada hasil harapan lebih besar dari pada persepsi jadi dikatakan “tidak puas” dengan nilai harapan 87,8%.

Setelah angket responden disebarkan kepada mahasiswa pendidikan akuntansi FKIP UIR didapatkan hasil angket dengan indikator terendah berada pada indikator bukti fisik dikarenakan terdapat kendala dalam penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran online dan kemudahan akses dan koneksi platform pembelajaran online seperti e-book, video pembelajaran dan lain sebagainya selama pembelajaran dilakukan secara online, seperti gangguan jaringan internet yang menyebabkan tidak lancarnya pembelajaran sehingga mahasiswa kurang mengerti materi yang disampaikan oleh bapak atau ibu dosen secara online.

Ihsana (2017:1) belajar itu adalah suatu usaha sadar yang dilakukan suatu individu dalam perubahan perilaku sesuai dengan pengalaman yang menyangkut setiap aspek untuk memperoleh suatu tujuan. Sedangkan menurut Permendikbud No. 109/2013 pendidikan jarak jauh merupakan proses belajar mengajar yang dibuat untuk pembelajaran jarak jauh melalui penggunaan berbagai media komunikasi. Untuk mengukur suksesnya

pembelajaran online bisa kita lihat dari seberapa mengertinya mahasiswa tersebut terhadap pembelajaran yang didapatkan. Hal ini dapat kita lihat dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online itu sendiri.

Menurut Atikah (2013: 41) seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia diartikan sebagai perihal dan perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Sehingga kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa.

Hasil penelitian ini selaras dengan Wachid Nugroho (2020) hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa pada semua kategori, yaitu 1) penggunaan media, 2) aksesibilitas media, 3) sifat interaktif pembelajaran: 4) pemahaman materi: 5) pencapaian hasil belajar, serta 6) layanan remedi atau pengayaan berada pada kategori puas.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dibutuhkan untuk mendapatkan hasil belajar yang optimal. Kepuasan mahasiswa merupakan penggerak untuk melakukan suatu tindakan tertentu didalam pembelajaran. Untuk mengetahui suksesnya pembelajaran online dapat dilihat dari seberapa puas mahasiswa tersebut dalam pembelajaran. Setelah dilakukan survey melalui penyebaran angket kepada mahasiswa program studi pendidikan akuntansi, sejak dilakukannya pembelajaran secara online harapan mahasiswa pada kategori 87,8% pada kategori sangat mengharapkan. Indikator tertinggi pada harapan mahasiswa terdapat pada indikator bukti fisik ini menyatakan bahwasanya dikatakannya ekspektasi tidak sesuai dengan realita yang ada. Oleh sebab itu kedepannya perlu adanya

upaya peningkatan pada strategi pembelajaran secara online yang dimana bapak atau ibu dosen agar dapat meningkatkan kualitas pembelajaran secara online dengan semaksimal mungkin sehingga dapat mewujudkan efektifitas dalam belajar mengajar yang menyenangkan dan agar pembelajaran yang diberikan dapat diserap dengan mudah baik secara offline atau secara online walaupun terkendala dengan jaringan contohnya seperti pembuatan video bahan ajar yang dibagikan kepada siswa sehingga siswa bisa mengulang kembali pembelajaran yang diberikan walaupun jaringan internet tidak memadai. Dengan adanya penelitian ini, dapat berguna bagi sekolah, guru, dan siswa merasa terbantu melaksanakan pembelajaran online dengan menggunakan classroom, zoom, Edmodo dan google meet sebagai salah satu alat bantu pada pembelajaran online. Dilihat dari indikator keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian dan empati mahasiswa memberikan respon yang positif tentang pembelajaran online tersebut.

Hal ini sejalan dengan teori Hill dalam Tantrisna (2006: 38) persepsi merupakan padangan terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen. Sangat memungkinkan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari kenyataannya karena konsumen tidak mengetahui semua fakta yang ada atau telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut. Persepsi masing-masing orang berbeda, hal ini disebabkan karena setiap orang menerima, mengorganisasi dan menerjemahkan informasi dengan caranya masing-masing.

Berdasarkan hasil uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran secara online di

program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR terletak pada kategori “tidak puas”, hal ini dikarenakan persepsi mahasiswa lebih kecil dari pada harapan ($76,42 < 87,8$), dalam hal ini mahasiswa tidak merasa puas terhadap layanan pembelajaran secara online yang diberikan pihak prodi pendidikan akuntansi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada BAB IV maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini sebagai jawaban atas rumusan masalah yang terdapat pada Bab I.

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk persepsi mahasiswa terhadap Layanan pembelajaran secara online di program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR di lihat dari kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) jawaban responden sebagian besar pada kategori “baik” sebesar 78,58%. Harapan mahasiswa terhadap Layanan pembelajaran secara online di program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR di lihat dari kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibly) jawaban responden sebagian besar pada kategori “sangat megharapkan” sebesar 87,8%.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan pembelajaran secara online di program studi pendidikan akuntansi FKIP UIR di lihat dari lima dimensi utama kualitas layanan (liability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible sebagian besar pada kategori “baik”, hal ini dilihat sebagian besar menunjukkan hasil positif (+), dapat disimpulkan bahwa persepsi lebih kecil deri harapan terhadap layanan yang diberikan, dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang besar menunjukkan hasil negatif (-), dapat disimpulkan bahwa persepsi lebih kecil dari harapan terhadap layanan yang diberikan, dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan, maka peneliti menyarankan adalah sebagai berikut :

1. Prodi pendidikan akuntansi

Diharapkan prodi pendidikan akuntansi sebaiknya memperhatikan kelemahan-kelemahan terhadap lima indikator tersebut dengan mengadakan evaluasi kembali dan meningkatkan kepuasan. Pelayanan yang prima pada setiap mahasiswa akan menimbulkan persepsi yang baik dan akan memenuhi harapan mahasiswa pada prodi pendidikan akuntansi FKIP UIR.

2. Bapak atau ibu dosen

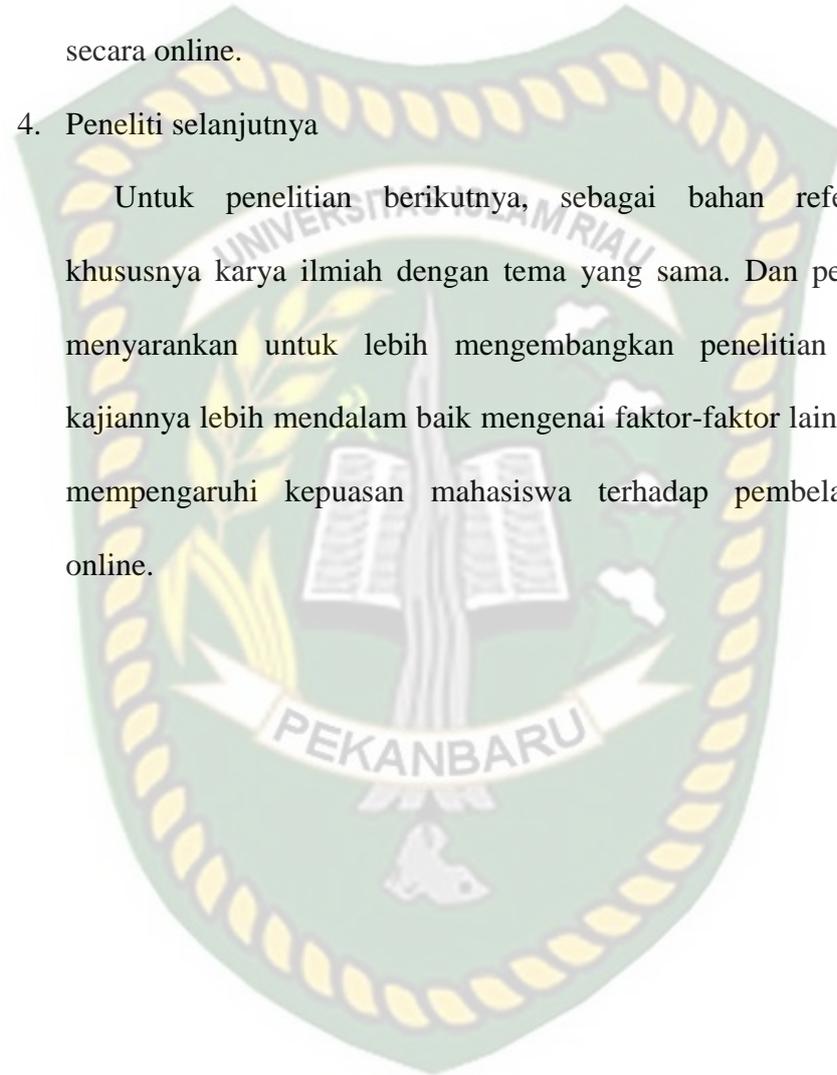
Diharapkan Bapak atau ibu dosen mampu memberikan pemahaman materi yang akan disampaikan untuk meningkatkan mahasiswa dalam proses pembelajaran online.

3. Mahasiswa

Diharapkan untuk mahasiswa untuk lebih mendalami dan lebih serius lagi untuk mempelajari materi yang telah disampaikan bapak atau ibu dosen baik secara offline atau pun secara online.

4. Peneliti selanjutnya

Untuk penelitian berikutnya, sebagai bahan referensi khususnya karya ilmiah dengan tema yang sama. Dan peneliti menyarankan untuk lebih mengembangkan penelitian agar kajiannya lebih mendalam baik mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online.



DAFTAR PUSTAKA

Aan Hasanah, dkk (2020). *Analisis Aktivitas Belajar Daring mahasiswa pada pandemi COVID-19*.

(<http://digilib.uinsgd.ac.id/30565/1/KTI%20Kelompok%201%20FTK.pdf>
yang diakses pada tanggal 12 Oktober 2020 pukul 20:22 Wib)

Anas sudijono. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: Rajagrafindo

Arambewela, R. and J. Hall, (2009). *An empirical model of international student satisfaction*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569.

Arif, Sadiman. (1984). *Media Pendidikan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Atik,dan ratminto.(2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Aqib, Zainal. (2013). *Model-model, Media, dan Strategi Pembelajaran Kontekstual (Inovatif)*. Bandung: Yrama Widya.

B. Uno, Hamzah dan Nina Lamatenggo. (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pemebeajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Bimo Walgito. (2004). *Pengantar psikologi Umum*. Jakarta: Penerbit Andi
Chanel Youtube Kemendikbud Ri Keterangan Pers: Penyelenggaraan Pembelajaran Tahun Ajaran & Akademik Baru Di Masa Pandemi Covid-19. (<https://youtu.be/-P9twRgPtSY> yang diakses pada 28 Oktober 2020 pukul 17:22).

Bimo Walgito. (2004). *Pengantar psikologi Umum*. Jakarta: Penerbit Andi.

Bimo, Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.

Elliott, K.M., & Shin, D. (2002). *Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing This Important Concept*. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24 (2): p. 197-209.

Fandy Tjiptono, (1996). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

- Irawati, Desrina Ira dan Jonatan (2020) judul penelitian *Evaluasi kualiatas pembelajaran online pada selama pandemi Covid 19 :Studi kasus di Fakultas Teknik, Universitas katolik Darma*. Jurnal, 9(2), 141.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Jasfar, Farida. (2009) *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. (Edisi ke dua) Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kustandi, Cecep, dan Sutjipto, Bambang. (2013). *Media Pembelajaran: Manual dan Digital*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- kunto, S.(2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Miftah, Toha. (2003). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Poppy, R, Yaniawati.2010. *E-learning dan Alternatif Pembelajaran Kontemporer*. Bandung : Arfino Raya.
- Riduwan.(2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variable Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Rusman. (2012). *Model-model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Rusman, dk. (2013). *Pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Pratiwi, Rani Pratiwi (2021). judul penelitian “Dampak penggunaan internet terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas XI Ilmu Ekonomi di SMA Negeri 1 Pengasih”. Pratiwi yaitu mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sanjaya, Wina. (2008). *Perencanaan & Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Sinambela dkk.(2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugihartono, dkk, (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers.

- Smaldino, E Sharon, dkk. (2011). *Teknologi Pembelajaran dan Media untuk Belajar, diterjemahkan oleh arif rahman dari Istrukturional Technology And Media For Learnin.*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian kuantatif*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT Alfabet
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta : Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy.(2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta.: Andi Offset.
- Wiryatmi, Endang Tri L. (1996). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: LAN.
<http://digilib.uinsgd.ac.id/30565/1/KTI%20Kelompok%201%20FTK.pdf> yang diakses pada tanggal 12 Oktober 2020 pukul 20:22 Wib