

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era pandemi virus corona berdampak pada instansi pendidikan, dimana mengganti media pembelajaran tatap muka diganti menggunakan media pembelajaran daring atau online. Dampak proses pembelajaran daring ialah guru yang kurang berpengalaman, keterbatasan penggunaan media online dan fasilitas yakni hp, laptop, tidak ada sinyal komunikasi serta kuota internet yang kurang, kecepatan internet yang kurang stabil dan lemot, kurangnya pemahaman materi pelajaran yang disampaikan. Untuk itu dengan adanya pembelajaran *Daring* atau online diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan guru dan evaluasi proses pembelajaran daring yang telah dilaksanakan. (Pradana & Rochmoeljati, 2021).

Coronavirus novel (COVID-2019) merupakan penyakit infeksi pneumonia akut (Bao et al., 2020). COVID-19 telah menyebar secara luas di dunia. Berdasarkan data World Health Organization (WHO) dan Public Health Emergency Operating Center (PHEOC) Kemenkes per tanggal 20 Juni 2020 sekitar 215 negara telah terinfeksi COVID-19, tidak terkecuali Indonesia. Sebagai upaya untuk mengurangi penyebaran COVID-19, seluruh negara di dunia berupaya menerapkan social distancing. Mudah-mudahan COVID-19 menular antar manusia membuat banyak negara menutup kegiatan belajar mengajar di sekolah atau kampus. Menurut Viner et al. (2020), penutupan sekolah atau kampus didasarkan pada bukti bahwa dengan mengurangi kontak fisik dan sosial antar siswa atau mahasiswa akan dapat mengurangi transmisi virus antar manusia dan mengurangi jumlah tenaga kesehatan yang merawat pasien. (Irawati & Jonatan, 2020).

Metode yang digunakan penelitian ini metode *service quality* (servqual) Servqual digunakan untuk menghitung kualitas jasa atau kualitas pelayanan pada proses pembelajaran daring dengan identifikasi jarak (gap) antara harapan siswa dan dari pelayanan guru yang

akan diberikan terhadap pelayanan aktual yang diterima oleh siswa. Hasil *output* dari metode Servqual ialah mengukur tingkat kepuasan pelayanan dari kualitas pelayanan berdasarkan nilai Gap (Pradana & Rochmoeljati, 2021).

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi merupakan sebuah institusi dengan salah satu tugas yang diembannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) masa depan yang bermutu dan berdaya guna. Dalam prosesnya, perguruan tinggi membutuhkan sumber informasi yang mutakhir dan selalu terkini. (Makarti, 2019).

Pendidikan merupakan suatu usaha sadar dan sistematis untuk mencapai taraf hidup atau untuk kemajuan lebih baik. Pendidikan memiliki peran penting dalam memajukan bangsa Indonesia dalam era globalisasi saat ini. Pendidikan merupakan proses perubahan sikap dan perilaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pendidikan saat ini ditentukan oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Tujuan dari pendidikan adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan dapat mempunyai watak serta karakter yang baik.

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan. Salah satu instrumen baku dalam menilai kepuasan pelanggan adalah *Service Quality* (ServQual), meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Parasuraman, *et al.*, 1988). Standar dimensi kualitas layanan yang tradisional tidak dapat secara langsung diaplikasikan di dunia pembelajaran, karena menunjukkan perbedaan dan proses yang unik dalam pemberian layanan. Adopsi kualitas layanan yang baru khususnya di dunia *e-learning*. (Made *et al.*, 2019).

Pelaksanaan pendidikan biasanya dilakukan dengan cara pembelajaran secara langsung/tatap muka antara peserta didik dengan guru/dosen sehingga dapat langsung mentransferkan ilmunya berdasarkan metode pembelajaran masing-masing dosen/guru. Namun, dengan adanya pandemi COVID-19 yang terjadi sejak akhir tahun 2019 lalu, pemerintah membatasi semua kegiatan yang melakukan kontak secara langsung antar masyarakat, termasuk dalam bidang pendidikan. Sehingga, kegiatan pembelajaran yang biasanya dilakukan dengan cara tatap muka harus diganti dengan system pembelajaran dari rumah masing-masing melalui jaringan/*online* atau biasa disebut daring.

Kualitas layanan merupakan suatu sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen yang dilayani. Kualitas layanan yang lebih baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap pembelajaran online selama pandemi covid-19 (Pereira et al., 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa selama pembelajaran online di masa pandemi COVID- 19 dengan menggunakan metode Servqual. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dalam pembelajaran online supaya kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa tetap terjaga di masa pandemi COVID-19. (Irawati & Jonatan, 2020)

Berdasarkan uraian, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“EVALUASI KUALITAS PEMBELAJARAN ONLINE SELAMA PANDEMI COVID-19: STUDY KASUS DI JURUSAN SISTEM INFORMASI, UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, didapat rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana melaksanakan kualitas pembelajaran secara *online* menggunakan metode service quality pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang ?
2. Bagaimana pelaksanaan pembelajaran *online* pada jurusan Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang?
3. Bagaimana dampak dari pembelajaran secara *online*?
4. Bagaimana kendala dan solusi dalam kegiatan pembelajaran *online* pada jurusan Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang?
5. Bagaimana cara membangun sistem informasi evaluasi pembelajaran *online* pada jurusan Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang menggunakan Visual Basic Net 2017 dan Database MySQL?

1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara dari suatu masalah atau jawaban terhadap suatu masalah. Dari permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, maka dapat ditemukan hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan, yaitu :

1. Diharapkan penerapan pembelajaran secara *online* yang dapat menjadi pengganti yang paling efektif untuk system pembelajaran tatap muka demi mengurangi penyebaran dari COVID-19.
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini didapat sebuah penyelesaian untuk kekurangan kekurangan yang masih ada pada pelaksanaan pembelajaran *online* yang dilaksanakan.

3. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic NET 2017* dan *Database MySQL*, dapat mempermudah dalam menyelesaikan hambatan dalam evaluasi pembelajaran *online*.
4. Diharapkan dengan adanya audit teknologi informasi menggunakan metode *service quality* dapat membantu dalam menyelesaikan evaluasi pembelajaran di Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang.
5. Diharapkan dengan adanya kerangka kerja menggunakan metode *service quality* dapat membantu Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang dalam menilai tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran secara *online*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis perlu melakukan pembatasan masalah agar lebih efektif dan efisien. Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya menganalisa mahasiswa jurusan Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang angkatan masuk 2017.
2. Penelitian ini hanya menganalisa kegiatan pembelajaran *online* pada 1 semester yang lalu (semester 7 untuk mahasiswa angkatan 2017).

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan pembelajaran *online* selama pandemi covid-19 di Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan selama pembelajaran *online* di masa pandemi COVID-19 dengan metode *Service Quality* (Servqual).
3. Untuk menghasilkan rekomendasi untuk menyediakan perbaikan pelayanan terutama pada bidang pembelajaran *online*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta mengembangkan kemampuan untuk melakukan analisa untuk masalah yang lebih kritis.

2. Bagi Instansi

Bagi Kampus Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang penelitian ini diharapkan dapat menjadi patokan untuk mengukur kualitas layanan yang sudah ada dan meningkatkan apabila ada kualitas layanan yang terlihat kurang.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti.

1.7 Tinjauan Umum Organisasi

Tinjauan Umum Organisasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang perusahaan. Gambaran tersebut di antaranya tentang informasi perusahaan, struktur organisasi pada kampus Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang serta tugas pokok dan fungsi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

1.7.1 Sejarah Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

H. Herman Nawas & Dr.Hj. Zerni Melmusi, MM, Ak, CA Pencetus Ide Dan Pendiri UPI-YPTK Padang SEJARAH UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK" PADANG Seiring dengan pembangunan nasional dalam era globalisasi, kita memerlukan sumber daya manusia yang potensial dalam menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan menggunakan IPTEK diharapkan bangsa indonesia mampu bersaing ditingkat Internasional

sehingga dapat berdiri sejajar dengan bangsa-bangsa lain. Yayasan Perguruan Tinggi Komputer, Padang, yang berdiri pada tahun 1985 dan sampai sekarang telah membina empat perguruan tinggi Program Strata 1 (S1) dan Strata 2 (S2), serta Program Diploma 3 (DIII) yaitu : STMIK, Jurusan Manajemen Informatika dan Teknik Komputer (S1/Terakreditasi), AMIK, jurusan Manajemen Informatika (DIII/Disamakan), STIE, jurusan Akuntansi dan Manajemen Perusahaan (DIII/Disamakan). Dengan tekad, usaha dan Rahmat Allah, diawal Millenium III ini, YPTK mengembangkan diri menjadi Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang, dengan SK Mendinas RI, No. 29/D/0/2001, turut menyumbangkan bhakti untuk mencerdaskan bangsa, dengan 5 fakultas & Program Pasca Sarjana.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahaan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor.



Sumber: upiyptk.sc.id

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi UPI “YPTK” Padang

1.7.3 Tugas Pokok dan Fungsi

A. Unsur Pimpinan Universitas

-) Rektor

tugas pokok dan wewenang Rektor adalah memimpin pelaksanaan dan pengembangan program akademik yang meliputi :

1. Mempertahankan dan meningkatkan mutu akademik.
2. Membangun citra sebagai perguruan tinggi yang membanggakan sehingga mampu menarik calon mahasiswa yang bermutu.
3. Menata fakultas dan jurusan, khususnya penataan program studi dan penataan program keilmuan dan keahlian.
4. Memimpin implementasi organisasi dan program berbasis Departemen.
5. Mencari terobosan dalam sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru.
6. Mengembangkan jaringan dalam rangka peningkatan kerjasama nasional, regional, dan internasional dalam rangka pengembangan akademik.

7. Mengembangkan budaya & manajemen riset untuk merangsang gema budaya penelitian di kalangan staf dan mahasiswa.
8. Memberdayakan dan mengkoordinasikan seluruh sarana dan prasarana untuk kepentingan kegiatan belajar-mengajar.
9. Menggali potensi-potensi yang terdapat di setiap Departemen di lingkungan dalam rangka merangsang terbentuknya dan terlaksananya auxiliary enterprise di tingkat Departemen.

-) Wakil Rektor

Wakil Rektor mempunyai tugas membantu Rektor dalam memimpin pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta menjalin kerjasama dengan institusi atau pihak lainnya. Adapun tugas pokok Wakil Rektor adalah:

1. Menyusun rencana dan program kerja, pengajaran dan kerjasama sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. Memberikan tugas kepada bawahan langsung sesuai dengan bidangnya.
3. Memberikan arahan kepada bawahan langsung untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
4. Mengkoordinasikan bawahan langsung agar terjalin kerjasama yang baik;
5. Membina bawahan untuk meningkatkan kemajuan dan disiplin;
6. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangannya;
7. Mengevaluasi prestasi kerja bawahan langsung sebagai bahan pembinaan karir;
8. Menelaah peraturan perundang-undangan di bidang akademik untuk penjabaran pelaksanaannya;
9. Menetapkan kebijaksanaan teknis dibidang pendidikan dan pengajaran serta kerjasama untuk kelancaran tugas;
10. Memberikan layanan teknis di bidang pendidikan dan pengajaran, serta kerjasama;

11. Menyusun petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan dibidang pendidikan dan pengajaran serta kerjasama sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
12. Menyusun laporan di bidangnya sesuai dengan hasil yang dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

B. Unsur Penunjang

-) **Sekretaris Universitas** : memantau pelaksanaan kegiatan kesekretariatan universitas baik internal maupun eksternal

Adapun tugas lainnya dari Sekretaris Universitas adalah :

1. Memeriksa kehadiran staf sekretariat.
2. Memeriksa surat keluar dan surat masuk.
3. Menerjemahkan dan melaksanakan arahan pimpinan sesuai disposisi surat.
4. Mengkoordinir staf dalam pelaksanaan tugas harian.
5. Mengontrol pelaksanaan tugas staf.

Wewenang dari Sekretaris Universitas adalah :

1. Menilai kinerja staf.
2. Menentukan program kerja sekretariat.
3. Mengajukan rencana kerja anggaran tahunan sekretariat.
4. Mendistribusikan pekerjaan kepada staf

-) **Direktorat Pengembangan Usaha** : pelaksanaan kebijakan serta pemantauan perencanaan pembangunan nasional dibidang pengembangan usaha kecil

C. Unsur Pelaksanaan Administrasi

-) **Biro Akademik** : melaksanakan registrasi mahasiswa static akademik

-) **Biro Keuangan** : melaksanakan pembinaan dan pelayanan administrasi keuangan

-)**Biro Sumberdaya** : Penyusunan rencana kebutuhan sumber daya manusia

-)**Biro Kemahasiswaan Dan Alumni** : menyelenggarakan administrasi pengelolaan kegiatan minat serta kegemaran siswa

- LPPM : menentukan arah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
- Fakultas : memimpin penyelenggara pendidikan
- Perpustakaan : mengolah dan memberdayakan bahan pustaka pada pemakai

-)**Biro Komunikasi Publik** : pelaksanaan publikasi dan dokumentasi bidang pekerjaan umum.