

THE LEVEL OF STUDENT SATISFACTION IN DISTANCE LEARNING COURSES HYOUKI

Lev Zeikov¹, Nana Rahayu², Charlina³

Email: levzeikov@gmail.com, nana.rahayu@lecturer.unri.ac.id, charlina@lecturer.unri.ac.id

Phone Number: 089635872524

*Japanese Language Education Study Program
Language and Arts Departement
Teachers Training and Education Faculty
Riau University*

Abstract: *The level of student satisfaction is a student's positive attitude towards educational services in higher education because there is a match between the expectations of the service compared to the reality it receives. This study discusses how the level of student satisfaction in distance learning in the Hyouki course. The purpose of this study was to explain the level of student satisfaction in distance learning for the Hyouki course. The method used in this research is descriptive quantitative. quantitative descriptive is a type of research used to analyze data by describing or describing the data that has been collected as it is. The results showed that the level of student satisfaction in distance learning for the Hyouki course was good/satisfied.*

Key Words: *The Level of Student Satisfaction, Distance Learning, Hyouki*

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PEMBELAJARAN JARAK JAUH MATA KULIAH HYOUKI

Lev Zeikov¹, Nana Rahayu², Charlina³

Email: levzeikov@gmail.com, nana.rahayu@lecturer.unri.ac.id, charlina@lecturer.unri.ac.id
Nomor HP: 089635872524

Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang
Jurusan Pendidikan Bahasa Dan Seni
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini membahas tentang bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki* berada pada penilaian baik/puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pembelajaran Jarak Jauh, *Hyouki*

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan merupakan suatu tolak ukur bagi produk atau jasa yang dihasilkan. Kepuasan sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, senang, kelegaan dan sebagainya). Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik dan “*facto*” yang artinya melakukan atau membuat sesuatu yang cukup. Sedangkan menurut Oliver (1980) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun menurut Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen adalah merupakan strategi paling utama dari pihak produsen. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan, ada berbagai macam definisi yang diberikan oleh para ahli. Pada dasarnya perguruan tinggi memiliki kepentingan untuk memenuhi mutu pelayanan akademik yang menyangkut tingkat kepuasan mahasiswa demi terwujudnya mahasiswa yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi.

Pembelajaran jarak jauh merupakan jasa yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan atau perguruan tinggi pada saat ini. Pembelajaran jarak jauh menjadi model interaksi belajar di masa pandemi Covid-19. Pembelajaran jarak jauh dinilai efektif untuk mengatasi pembelajaran yang mengharuskan pengajar dan pendidik terpisah seperti yang terjadi pada saat ini. Pembelajaran jarak jauh adalah metode pembelajaran yang dilaksanakan dimana peserta didik dan pengajar terpisah dan dihubungkan jaringan internet. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 yang menyatakan bahwa Pendidikan Jarak Jauh adalah pendidikan yang peserta didiknya terpisah dari pendidik, dan pembelajarannya menggunakan berbagai sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi dan media lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa kendala yang muncul dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh, terkhususnya pada mata kuliah Hyouki. Karena mata kuliah Hyouki banyak membutuhkan praktek pada saat perkuliahan berlangsung, namun pada saat ini perkuliahan dilakukan dengan metode pembelajaran jarak jauh yang mengakibatkan minimnya praktek yang dilakukan pada saat perkuliahan berlangsung. Hal ini dikarenakan oleh kurang banyaknya waktu untuk melakukan praktek menulis yang disebabkan keterbatasan jaringan internet, jumlah kuota yang kurang mencukupi untuk menghadiri kelas, ketersediaan perangkat yang kurang memadai dan keterbatasan interaksi secara langsung antara pengajar dan peserta didik. Interaksi yang terbatas membuat pengajar tidak dapat memastikan apakah mahasiswa mengerjakan ujian yang diberikan dengan jujur atau tidak. Berdasarkan masalah yang muncul pada pembelajaran jarak jauh, maka dapat disimpulkan bahwa masalah pembelajaran jarak jauh mengacu pada aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan sarana dan pra-sarana.

Hal-hal terkait kurang nyamannya dengan pembelajaran jarak jauh, tentunya hal ini mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk

melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki* dengan mengukur berdasarkan indikator kepuasan mahasiswa yaitu; keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Mengingat betapa pentingnya untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik, dan masih belum banyak penelitian terkait tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh. Maka pada kesempatan kali ini, penulis meneliti “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Pembelajaran Jarak Jauh Mata Kuliah *Hyouki*”. Penelitian ini mencari tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki* dengan metode dan teknik penulisan penelitian yang diperhatikan menurut data orinsil yang ditemukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Data didapatkan dari angket kuesioner yang diisi oleh 30 mahasiswa. Mahasiswa yang mengisi angket kuesioner adalah mahasiswa Angkatan 2020 yang mengambil mata kuliah *Hyouki*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti menyusun pertanyaan instrumen nontes dan tes menggunakan bantuan *Google Form*, *Link* instrumen nontes maupun tes yang telah disusun di *Google Form* kemudian dibagikan pada sampel penelitian melalui aplikasi *WhatsApp*, lalu sampel penelitian mengisi instrumen yang telah dibagikan dan instrument yang telah diisi oleh sampel penelitian secara otomatis akan sampai ke peneliti untuk dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Pengolahan data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik jurusan Pendidikan Bahasa Jepang secara deskriptif dapat dikemukakan bahwa seluruh sampel yakni 30 mahasiswa.

Berdasarkan tabel yang disajikan, seluruh sampel mengisi dari keenam aspek, yaitu: *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*. Secara deskriptif dapat diketahui nilai rata-rata (*Mean*), *Median*, *Modus*, *Range*, nilai maksimal dan minimalnya.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa pada Pembelajaran Jarak Jauh Mata Kuliah Hyouki (*Reliability*)

Deskriptif	Aspek Reliability							
	1	2	3	4	5	6	7	8
N	30	30	30	30	30	30	30	30
Mean	3.9	3.9	3.8	3.9	3.7	3.7	4.1	4.2
Median	4	4	4	4	4	4	4	4
Modus	5	4	4	4	3	4	4	4
Range	4	3	2	3	4	4	3	2
Nilai maksimal	5	5	5	5	5	5	5	5
Nilai minimal	1	1	1	1	1	1	1	1
Keterangan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

Pernyataan yang dimuat dalam Aspek *Reliability* adalah kemampuan dosen dalam menggunakan teknologi pembelajaran jarak jauh pada aplikasi yang digunakan; kemampuan dosen dalam menerapkan pembelajaran daring secara interaktif; kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran daring secara kontekstual; kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran daring secara efektif dan kemampuan dosen dalam menyajikan materi pembelajaran jarak jauh secara dalam kejelasan dosen dalam menyampaikan kontrak perkuliahan yang berupa rencana perkuliahan, aturan dan sistem penilaian mata kuliah (Kalkulasi penilaian berdasarkan jumlah kehadiran, tugas, UTS dan UAS).

Tabel 2. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa pada Pembelajaran Jarak Jauh Mata Kuliah Hyouki (*Responsiveness*)

Deskriptif	Aspek Responsiveness	
	9	10
N	30	30
Mean	4	4.3
Median	4	4
Modus	4	4
Range	3	2
Nilai Maksimal	5	5
Nilai Minimal	1	1
Keterangan	Baik	Sangat Baik

Pernyataan yang dimuat pada Aspek *Responsiveness* adalah: Dosen sigap memperbaiki keadaan kelas agar kembali menjadi kondusif saat terjadi gangguan pada pembelajaran daring (Permasalahan teknis; gangguan jaringan pada saat dosen melakukan pembelajaran online secara langsung) dan Dosen tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan mahasiswa.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa pada Pembelajaran Jarak Jauh Mata Kuliah Hyouki (*Assurance*)

Deskriptif	Aspek Assurance							
	11	12	13	14	15	16	17	18
N	30	30	30	30	30	30	30	30
Mean	4	4.1	3.7	3.8	4	4.1	4.2	3.9
Median	4	2	4	4	4.5	4	4	4
Modus	4	2	4	4	5	5	4	3
Range	2	3	2	3	3	3	2	2
Nilai maksimal	5	5	5	5	5	5	5	5
Nilai minimal	1	1	1	1	1	1	1	1
Keterangan	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik

Pernyataan yang dimuat pada aspek *Assurance* adalah sebagai berikut: Kejelasan informasi mengenai jadwal perkuliahan, kejelasan informasi mengenai jadwal Kuis, UTS dan UAS; ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan; ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan; dosen memberikan penilaian yang tidak objektif terhadap mahasiswa; materi yang diujikan dalam UTS dan UAS tidak sesuai dengan materi yang diajarkan; mahasiswa tidak menerima hasil UTS dan UAS dan Mahasiswa tidak menerima umpan balik (*feedback*) terhadap tugas yang telah dikerjakan.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa pada Pembelajaran Jarak Jauh Mata Kuliah Hyouki (*Emphaty*)

Deskriptif	Aspek Emphaty		
	19	20	21
N	30	30	30
Mean	3.9	4	4
Median	4	4	4
Modus	4	4	5
Range	3	3	3
Nilai maksimal	5	5	5
Nilai Minimal	1	1	1
Keterangan	Baik	Baik	Baik

Pernyataan yang dimuat pada aspek *Emphaty* adalah sebagai berikut: Kesiediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah dalam mata kuliah Hyouki (terkait dengan proses pembelajaran); Fleksibilitas dosen dalam penerapan aturan presensi dan Fleksibilitas dosen dalam penerapan aturan pengumpulan tugas.

Tabel 5. Analisis Deskriptif Kepuasan Mahasiswa pada Pembelajaran Jarak Jauh Mata Kuliah Hyouki (*Tangibles*)

Deskriptif	Aspek Tangibles			
	22	23	24	25
N	30	30	30	30
Mean	3.9	3.8	3.8	3.8
Median	4	4	4	4
Modus	4	4	4	4
Range	3	3	3	3
Nilai maksimal	5	5	5	5
Nilai minimal	1	1	1	1
Keterangan	Baik	Baik	Baik	Baik

Pernyataan yang dimuat pada aspek *Tangibles* diperoleh rata-rata dari setiap butirnya adalah sebagai berikut: Ketersediaan media pembelajaran yang cenderung minim (ragam objek pembelajaran seperti; teks, gambar, tutorial, dan lain-lain); Ketersediaan referensi pembelajaran cenderung minim dan tidak lengkap (buku ajar, *link* materi, dan sumber belajar lainnya); Ketersediaan platform khusus yang mendukung pelaksanaan UAS dan UTS yang aman dan nyaman sebesar dan Ragam objek visual yang disajikan cenderung buram dan tidak jelas.

Distribusi Persentase

Selanjutnya dikemukakan distribusi persentase tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki* sesuai dengan table berikut

Tabel 6. Distribusi tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah Hyouki

Aspek	Hasil Persentase	Keterangan
Reliability	78%	BAIK
Responsiveness	84.33%	SANGAT BAIK
Assurance	74%	BAIK
Emphaty	79.78%	BAIK
Tangibles	77%	BAIK

Berdasarkan tabel diatas, tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh matakuliah Hyouki terkait dengan enam aspek yang telah ditentukan, didapatkan klasifikasi persentase dari aspek *Reliability* sebesar 78% dengan kategori baik, *Responsiveness* sebesar 84.33% dengan kategori sangat baik, *Assurance* sebesar 74% dengan kategori baik, *Emphaty* sebesar 79.78% dengan kategori baik dan *Tangibles* sebesar 77% dengan kategori baik.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Reliability* secara umum memiliki nilai sebesar 78%, aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 84.33%, aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 74%, aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 79.78% dan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 77%.

Berdasarkan data yang diterima, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki* yang diberikan pada semester ganjil 2020/2021. Hal ini didukung dengan perhitungan data yang didapat dan hasil pembelajaran mahasiswa yang menunjukkan bahwa semua mahasiswa yang mengikuti pembelajaran jarak jauh mata kuliah *Hyouki* pada semester ganjil 2020/2021 dinyatakan lulus dan tidak ada yang mengulang.

Rekomendasi

Mengingat kualitas layanan akademik dan memiliki pengaruh yang cukup besar, baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Bahasa Jepang Universitas Riau terkhususnya angkatan 2020 yang mengikuti mata kuliah *Hyouki*, maka penulis mengajukan rekomendasi yang dipandang berguna untuk evaluasi pembelajaran dan penelitian selanjutnya, diantaranya sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel penelitian pelayanan akademik untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa agar menjadikan penelitian yang bersifat lebih luas.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mata kuliah di jurusan Pendidikan Bahasa Jepang FKIP Universitas Riau.
3. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melanjutkan penelitian yang serupa dengan melihat faktor-faktor atau aspek-aspek yang lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang Universitas Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, Rinto. Dewi, Kusumaningsih. (Ed.). 2020. *Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan*. Yogyakarta: Bildung.
- Boky, Yonas. (2016). “*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar*” dalam Jurnal Jaffray. Volume 14. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Makassar.
- Dewi, RD, Mohammad Asikin. 2008. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Perkuliahan di FMIPA UNNES*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Harmen, Hilma, Fauzia Agustini, Aprinawati. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode dan Media Pembelajaran pada Mata Kuliah Manajemen Sumberdaya Manusia di Jurusan Manajemen*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Seno, & Zainal, A. E. (2019). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan E-Learning Dalam Mata Kuliah Sistem Informasi*. *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 02, 183.
- Sarjono, Yetty. (2007). *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, Varidika, Vol. 19, No 1, 2007.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Srinadi dan Nilakusmawati. (2008). *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)* *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November, Th. XXVII.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.