

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
PERKULIAHAN DARING SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA ANGKATAN 2018**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Muhammad Reyhan Pratama**

**NIM: 06031381722077**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2022**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
PERKULIAHAN DARING SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA ANGKATAN 2018**

**SKRIPSI**

**Oleh**

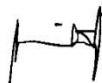
**Muhammad Reyhan Pratama**

**NIM: 06031381722077**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**Disetujui untuk disajikan dalam Ujian Akhir Program Sarjana**

Mengetahui:  
Ketua Program Studi,



Dra. Dewi Koryati, M.Pd  
M.Ak  
NIP. 196408221990032005

Mengesahkan:  
Pembimbing,



Edutivia Mardetini, S.Pd.,  
NIP. 198303132014042001

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
PERKULIAHAN DARING SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA ANGKATAN 2018**

**SKRIPSI**

Oleh

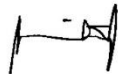
**Muhammad Reyhan Pratama**

**NIM: 06031381722077**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

Mengesahkan

Mengetahui:  
Ketua Program Studi,



Dra. Dewi Koryati, M.Pd  
NIP. 196408221990032005

Mengesahkan:  
Pembimbing,



Edutivia Mardetini, S.Pd., M.Ak  
NIP. 198303132014042001



**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
PERKULIAHAN DARING SELAMA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA ANGKATAN 2018**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Muhammad Reyhan Pratama**

**NIM: 06031381722077**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**Telah Diujikan dan Lulus Pada :**

**Hari : Jumat**

**Tanggal : 24 Desember 2021**

**Tim Penguji :**

**1. Ketua : Edutivia Mardetini, S.Pd., M.Ak**

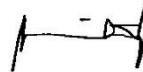
(  )

**Palembang, 24 Desember 2021**

**Mengetahui**

**Koordinator Program Studi,**

**Pendidikan Ekonomi**



**Dra. Dewi Koryati, M.Pd**  
**NIP. 196408221990032005**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Reyhan Pratama

NIM : 06031381722077

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan Daring Selama Masa Pandemi Covid-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, peneliti bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada peneliti.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 28 September 2021  
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Reyhan Pratama  
NIM 06031381722077

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucap rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, Tuhan Sang Pencipta alam semesta dan segala isinya yang selalu melimpahkan berkah, rahmat serta ridho-Nya kepada makhluk ciptaanya agar dapat meraih harapan serta cita-citanya. Atas izin-Nya, dengan penuh rasa syukur dan bangga pada akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan memuaskan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta, Bapak Syafii, SE dan Ibu Faiza, SE terima kasih yang senantiasa mendoakan, membimbing, mengajarkan, mendidik dan selalu berjuang memberikan semangat kepada saya.
2. Saudara kandungku yang tersayang Nadya Putri Azzahra.
3. Dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi Ibu Edutivia Mardetini, S.Pd., M.Ak yang telah banyak memberikan ilmu, solusi terbaik, kritik dan saran yang membangun serta membimbing proses penelitian sedari awal hingga akhir.
4. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Administrasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
5. Seluruh mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2018 yang telah berpartisipasi dan membantu dalam penelitian skripsi saya.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Pendidikan Ekonomi 2017 Kampus Palembang.
7. Agama dan Almamater kebanggaan.

### **MOTTO :**

“Lakukan sesuatu hari ini yang mana kita akan berterima kasih kepadanya dimasa depan”

## PRAKATA

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan Daring Selama Masa Pandemi Covid-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018” disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Dalam mewujudkan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Edutivia Mardetini, S.Pd., M.Ak sebagai pembimbing atas segala bimbingan yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Hartono M.A sebagai Dekan FKIP Universitas Sriwijaya, Ibu Dr. Farida, M.Si., sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, Ibu Dra. Hj. Dewi Koryati, M.Pd, sebagai Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan skripsi ini. Lebih lanjut peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Fadhlina Rozzaqyah, M.Pd yang telah memberikan pengarahan dan penilaian dalam proses validasi instrumen penelitian. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada anggota penguji yang telah memberikan sejumlah saran untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Palembang, 28 September 2021

Peneliti



Muhammad Reyhan Pratama

06031381722077

**DAFTAR ISI**

**HALAM JUDUL ..... i**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....ii**

**HALAMAN PENGESAHAN.....iii**

**HALAMAN TELAH SIDANG .....iv**

**SURAT PERNYATAAN ..... v**

**HALAMAN PERSEMBAHAN ..... vi**

**PRAKATA ..... vii**

**DAFTAR ISI..... viii**

**DAFTAR TABEL ..... x**

**DAFTAR GAMBAR.....xii**

**DAFTAR LAMPIRAN .....xiii**

**ABSTRAK ..... xiv**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 4

1.3 Tujuan Penelitian ..... 5

1.4 Manfaat Penelitian ..... 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 7**

2.1 Kepuasan Mahasiswa ..... 7

2.1.1 Definisi Kepuasan ..... 7

2.1.2 Definisi Kepuasan Mahasiswa ..... 7

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa ..... 8

2.1.4 Indikator Kepuasan Mahasiswa ..... 10

2.2 Tingkat Kepuasan ..... 13

2.3 Perkuliahan Daring ..... 13

2.3.1 Pengertian Perkuliahan Daring ..... 13

2.3.2 Manfaat Perkuliahan Daring ..... 14



2.3.3 Kelebihan dan Kekurangan Perkuliahan Daring.....	15
2.4 Penelitian Relevan.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian .....	23
3.2 Variabel Penelitian.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Kuesioner/Angket .....	26
3.5.1.1 Uji Validasi dan Reliabilitas .....	28
3.5.1.1.1 Uji Validasi .....	28
3.5.1.1.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.5.2 Wawancara.....	33
3.5.3 Dokumentasi .....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Hasil Data Angket.....	37
4.1.2 Hasil Data Wawancara.....	41
4.1.3 Hasil Data Dokumentasi .....	43
4.2 Pembahasan.....	43
4.2.1 Data Angket .....	45
4.2.2 Data Wawancara .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Populasi Mahasiswa Aktif Program Studi Pendidikan Ekonomi .....	25
Tabel 2 Daftar Pernyataan dan Skor Nilai .....	27
Tabel 3 Kisi-kisi Angket .....	27
Tabel 4 Interpretasi Validitas Instrumen Angket .....	30
Tabel 5 Interpretasi Reliabilitas Instrumen Angket .....	33
Tabel 6 Kisi-kisi Wawancara .....	34
Tabel 7 Hasil Rekapitulasi Angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa .....	38
Tabel 8 Dosen Melengkapi Perkuliahan Daring Dengan Memberikan Bahan Ajar Seperti PPT.....	45
Tabel 9 Dosen Melengkapi Perkuliahan Daring Dengan Memberikan Bahan Ajar Dalam Bentuk Video .....	46
Tabel 10 Kemudahan Dosen Untuk Dihubungi Melalui Telepon, Email Dan Sebagainya .....	47
Tabel 11 Materi Perkuliahan Lebih Mudah Dipahami Saat Perkuliahan Daring Dibandingkan Dengan Perkuliahan Tatap Muka.....	47
Tabel 12 Perkuliahan Secara Daring Menambah Pemahaman Teori .....	48
Tabel 13 Perkuliahan Secara Daring Menambah Pemahaman Keterampilan .....	49
Tabel 14Dosen Memberikan Kesempatan Untuk Bertanya Dan Berdiskusi.....	49
Tabel 15 Kesempatan Mendapatkan Umpan Balik Atas Tugas Yang Diberikan Dosen.....	50
Tabel 16 Kesempatan Mendapatkan Umpan Balik Atas Ujian Yang Diberikan Dosen.....	51
Tabel 17 Dosen Memberikan Respon Terhadap Pertanyaan Yang Muncul Selama Perkuliahan Daring .....	52
Tabel 18 Dosen Memberikan Respon Cepat Dalam Menanggapi Keluhan Mahasiswa Selama Perkuliahan .....	52
Tabel 19 Dosen Selalu Memberikan Informasi Terbaru Kepada Mahasiswa Tentang Perkembangan Dan Pelayanan Selama Perkuliahan.....	53

Tabel 20 Kemampuan Dosen Dalam Memberikan Contoh Kasus-Kasus Maupun Isu-Isu yang Relevan dan <i>Up To Date</i> Dengan Materi Perkuliahan.....	54
Tabel 21 Kemampuan Dosen Dalam Menciptakan Suasana Perkuliahan Yang Menarik dan Kondusif.....	55
Tabel 22 Dosen Selalu Mendampingi Ketika Pembelajaran Daring Berlangsung Hingga Selesai.....	55
Tabel 23 Ketepatan Waktu Dosen Dalam Memulai Perkuliahan Daring .....	56
Tabel 24 Ketepatan Waktu Dosen Dalam Mengakhiri Perkuliahan Daring.....	57
Tabel 25 Kesiediaan Dosen Membantu Mahasiswa Yang Menghadapi Masalah Selama Perkuliahan Daring.....	58
Tabel 26 Perhatian Dosen Ke Mahasiswa Yang Mengalami Penurunan Performa Belajar .....	58
Tabel 27 Evaluasi Hasil Belajar Secara Transparan Kepada Mahasiswa.....	59
Tabel 28 Dosen Komunikatif Dengan Mahasiswa Dalam Menyampaikan Materi 60	
Tabel 29 Mempunyai Laptop/Smartphone Yang Dapat Digunakan Dalam Proses Perkuliahan Daring .....	60
Tabel 30 Laptop/Smartphone Dapat Digunakan Dengan Baik Dalam Mengakses Aplikasi Pembelajaran Daring.....	61
Tabel 31 Paket Internet Yang Diberikan Pemerintah Cukup Untuk Mengakses Internet Selama Perkuliahan Daring.....	62
Tabel 32 Mempunyai Wifi Untuk Menunjang Proses Perkuliahan Daring .....	63
Tabel 33 Portal <i>e-Learning</i> Berjalan Dengan Baik .....	63
Tabel 34 Kemudahan Dalam Mengirim Tugas .....	64
Tabel 35 Perkuliahan Daring Dapat Diakses Dengan Mudah .....	65
Tabel 36 Tidak Ada Kendala Selama Menjalankan Perkuliahan Daring .....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Rekapitulasi Persentase Setiap Indikator .....	41
Gambar 2 Jumlah Mahasiswa Aktif Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya	43

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
LAMPIRAN 1 Kisi-Kisi Angket .....	76
LAMPIRAN 2 Surat Pengantar Validasi .....	78
LAMPIRAN 3 Kartu Pembimbingan Validasi Angket .....	79
LAMPIRAN 4 Surat Keterangan Validasi Instrumen Penelitian .....	80
LAMPIRAN 5 Instrumen Angket.....	81
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Validasi Angket .....	84
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Reliabilitas Angket .....	87
LAMPIRAN 8 Usulan Judul Skripsi .....	90
LAMPIRAN 9 SK Pembimbing .....	91
LAMPIRAN 10 Perpanjangan SK Pembimbing .....	93
LAMPIRAN 11 Surat Izin Penelitian di Program Studi.....	95
LAMPIRAN 12 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	96
LAMPIRAN 13 Dokumentasi Penelitian .....	97
LAMPIRAN 14 Kisi-Kisi Wawancara .....	99
LAMPIRAN 15 Dokumentasi Angket <i>Google Form</i> .....	100
LAMPIRAN 16 Dokumentasi Jawaban Sampel Pada Angket <i>Google Form</i> .....	118
LAMPIRAN 17 Dokumentasi Wawancara.....	157
LAMPIRAN 18 Hasil Persentase Plagiasi.....	158
LAMPIRAN 19 Lembar Bukti Perbaikan Skripsi .....	160

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Sampel penelitian ini yaitu mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2018 sejumlah 42 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket dengan model skala likert. Penelitian ini menggunakan teori Berry dan Parasuraman yang terdapat lima indikator yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018 dinilai Puas dengan persentase sebesar 80%. Pada penelitian ini peneliti menyarankan bagi mahasiswa guna meningkatkan pemahaman materi saat perkuliahan, bagi dosen disarankan untuk membuat rancangan pembelajaran yang simpel tapi berkualitas, diharapkan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dapat menyediakan fasilitas yang dibutuhkan untuk menunjang perkuliahan dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring.

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Perkuliahan Daring dan Pendidikan Ekonomi

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how the level of student satisfaction in online lectures during the COVID-19 pandemic at the Economic Education Study Program of Sriwijaya University batch 2018. This research method is descriptive quantitative using three data collection techniques, namely questionnaires, interviews, and documentation. The sample of this research is the class of 2018 economic education students, a total of 42 people. The data collection technique used was a questionnaire with a Likert scale model. This study uses the theory of Berry and Parasuraman which contains five indicators, namely reliability, responsiveness, certainty, empathy, and tangibles. The results of this study indicate that the level of student satisfaction in online lectures during the COVID-19 pandemic at the Economic Education Study Program of Sriwijaya University batch 2018 is considered Satisfied with a percentage of 80%. In this study, the researcher suggests for students to improve understanding of the material during lectures, for lecturers it is recommended to make a simple but quality learning design, it is hoped that the Faculty of Teacher Training and Education can provide the facilities needed to support lectures and for further researchers it is expected to examine more sources as well as related references regarding the level of student satisfaction in online lectures.*

**Keywords:** *Student Satisfaction Level, Online Lectures and Economic Education*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Penyebaran virus COVID-19 (*Corona Virus Disease*) menjadi penyebab angka kematian yang paling tinggi untuk saat ini, sehingga membawa perubahan besar bagi dunia termasuk Indonesia. Berbagai negara telah menerapkan *social distancing* (pembatasan jarak sosial) untuk mengurangi interaksi orang-orang dalam komunitas yang lebih luas. Hal ini membawa dampak besar bagi seluruh sektor dalam kehidupan mengakibatkan banyaknya penutupan fasilitas pelayanan berupa pendidikan, pusat perbelanjaan dan lain sebagainya. Halidi (2020) virus corona merupakan tipe virus yang umum menyerang saluran pernafasan yang mematikan karena menyerang paru-paru yang membahayakan nyawa penderita sehingga memerlukan ventilator untuk bertahan hidup.

Kebijakan yang dikeluarkan untuk membatasi penyebaran virus *Corona Virus Disease* (COVID-19) berdampak pada berbagai bidang di seluruh dunia terkhusus pada bidang pendidikan. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama RI menerapkan kebijakan belajar dari rumah (*school from home*) mulai pertengahan Maret 2020 yakni pada Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat *Corona Virus Disease* (COVID-19). Belajar dari rumah memungkinkan pembelajaran dilakukan tanpa bertemu fisik dan berjarak dengan menggunakan akses internet yang baik. Hal ini relevan dengan pencegahan penyebaran COVID-19 melalui *social distancing* dan *physical distancing*.

Pelaksanaan perkuliahan menggunakan daring (dalam jaringan) menjadi fokus penelitian karena pembelajaran *online* saat ini telah menjadi alternatif baru selama masa pandemi. Terjadinya perubahan perilaku baru dalam pembelajaran berdampak luas pada berbagai sendi kehidupan termasuk kehidupan di kampus. Sistem kerja para tenaga pendidik dan kependidikan berubah, terjadi perubahan pembelajaran yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa dari konvensional menjadi



daring. Sebagaimana diketahui saat ini hampir seluruh dosen dan mahasiswa di seluruh Indonesia telah melaksanakan proses pembelajaran secara daring atau *online* akibat pandemi COVID-19. Menurut Kuntarto (dalam Sadikin & Hamidah, 2020) perkuliahan daring adalah proses pembelajaran yang mampu mempertemukan mahasiswa dan dosen untuk melaksanakan interaksi pembelajaran dengan bantuan internet.

Model pembelajaran secara daring mengubah gaya pembelajaran dari yang konvensional menjadi daring. Bagaimanapun ini menjadi fenomena yang tidak bisa dipungkiri bahwa tidak semua pihak kampus terutama dalam hal ini adalah mahasiswa siap menerima kondisi perubahan pembelajaran yang mendadak *online*. Mahasiswa harus menerima kenyataan terhadap perubahan pembelajaran ini.

Kegiatan pembelajaran daring memiliki beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 September 2020 dengan menyebarkan kuesioner berupa angket menggunakan *google form* yang dilakukan ke beberapa mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2017 dalam mengikuti perkuliahan daring memiliki beberapa kesulitan, diantaranya kesulitan untuk memahami materi secara maksimal, selama mengikuti pembelajaran daring mahasiswa merasa jenuh karena dilakukan hanya di rumah tanpa bisa berinteraksi langsung dengan teman dan dosen, mahasiswa juga mengalami kesulitan dalam mengakses pembelajaran *online* dan mengumpulkan tugas dikarenakan sinyal tidak stabil/buruk dan keterbatasan kuota internet.

Firdausya (2020) berdasarkan hasil survei yang dilakukan KPAI (Komisi Perlindungan Anak Indonesia) yang berlangsung 13-27 April 2020 dengan jumlah 1.700 siswa di 20 provinsi, Komisioner KPAI Retno Listyarti dalam rapat Komisi X DPR (Juni, 2020) mengatakan bahwa kuota internet menjadi salah satu masalah pembelajaran daring saat ini. Orang tua siswa yang ekonominya terdampak pandemi COVID-19 juga merasa terbebani dengan kuota internet. Di Papua dari 608 siswa terdapat 54% siswa tidak bisa mengikuti pembelajaran daring karena terkendala kuota internet. Kota Bogor yang sangat dekat dengan Jakarta masih terdapat 11% siswa yang tidak bisa mengikuti pembelajaran daring. Tidak hanya itu, sebanyak 79,9% responden menyatakan bahwa PJJ (Pembelajaran Jarak Jauh)

berlangsung tanpa interaksi guru dan siswa. Hanya 20,1% responden yang menyatakan terjadi interaksi antara siswa dengan guru selama PJJ. Siswa juga mengeluhkan tugas yang banyak dengan jangka waktu yang pendek. Mayoritas siswa (95,4%) menggunakan telepon genggam untuk melaksanakan PJJ, 23,9% siswa menggunakan peralatan berupa laptop dan 2,4% siswa menggunakan *computer PC (Personal Computer)*, sehingga banyak siswa yang mengaku matanya sakit dan kelelahan karena berjam-jam menatap layar ponsel. Data survei juga menunjukkan bahwa 53,6% responden menyatakan tidak memiliki fasilitas wifi di rumahnya dan 46,4% lainnya memiliki fasilitas tersebut. Dari 1.700 responden, 76,7% tidak senang dengan pembelajaran daring, sementara hanya 23,3% siswa menyatakan senang dengan PJJ.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nilayani (2020) yang berjudul “Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19” menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran daring selama covid-19 tidak memuaskan padahal sarana dan prasarana adalah pendukung utama untuk terlaksananya proses belajar mengajar secara daring. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2020) dengan judul “Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Menggunakan *Microsoft Teams* dan *Video Youtube* Pada Materi Program Linier” menyatakan bahwa secara umum siswa menyatakan puas terhadap model pembelajaran daring materi program linier dengan menggunakan *microsoft teams* dan *video youtube*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati & Zuhra (2020) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKIP Matematika Universitas Muslim Terhadap Pemanfaatan *E-Learning* Di Era Pandemi Covid-19” hasil penelitiannya menyatakan bahwa mahasiswa FKIP Matematika Universitas Muslim sangat puas dengan diberlakukannya perkuliahan *e-learning* di era pandemi covid-9, perkuliahan *e-learning* disajikan dengan sangat menarik dan sesuai dengan kontrak kuliah, *e-learning* menjadikan siswa lebih mandiri dan aktif dalam kegiatan belajar.

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan variabel yaitu mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring. Perbedaan penelitian terdahulu “Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring

Selama Pandemi Covid-19” dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu subjek dalam penelitiannya adalah siswa/siswi SMA/SMK di kecamatan Karangasem, sedangkan penelitian sekarang subjek penelitiannya adalah mahasiswa pendidikan ekonomi di Universitas Sriwijaya. Selanjutnya penelitian terdahulu “Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Menggunakan Microsoft Teams dan Video Youtube Pada Materi Program Linier” fokus penelitiannya menggunakan aplikasi pembelajaran yaitu *microsoft teams* dan *video youtube* pada materi program linier, sedangkan penelitian sekarang tidak menggunakan aplikasi pembelajaran namun hanya fokus pada pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring. Penelitian terdahulu merupakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian sekarang merupakan penelitian kuantitatif. Pada penelitian terdahulu “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKIP Matematika Universitas Almuslim Terhadap Pemanfaatan E-Learning Di Era Pandemi Covid 19” penelitian terdahulu dilakukan di FKIP Matematika Universitas Almuslim sedangkan penelitian sekarang dilakukan di FKIP Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, tentunya pelaksanaan pembelajaran daring dapat mempengaruhi kepuasan belajar siswa. Maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan dalam perkuliahan daring dengan judul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan Daring Selama Masa Pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018.

##### **b. Bagi Program Studi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring dan juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam melaksanakan sistem perkuliahan daring agar kedepannya dapat menjadi lebih baik.

##### **c. Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Manajemen**

Diharapkan pendidik bisa mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam perkuliahan daring selama masa pandemi COVID-19 di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya angkatan 2018 agar menjadi bahan evaluasi bagi pendidik dan tenaga manajemen untuk proses pembelajaran yang tepat.

d. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, H.H., dkk. (2021). *Tetap kreatif dan inovatif di tengah pandemi covid-19 (jilid 1)*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Ardinata, P., dkk. (2020). Analisis tingkat kepuasan siswa smp al aqso cluring kelas vii terhadap pelaksanaan layanan bimbingan konseling pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial*. 9(1): 81-89.
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik cetakan 14*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilfaqih, Y & Qomarudin, M.N. (2015). *Esensi pengembangan pembelajaran daring*. Yogyakarta: Deepublish.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan pelanggan suatu pengantar*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Effendi, K & Junita, S. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*. 3 (2) : 78-82.
- Firdaus. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif dilengkapi analisis regresi IBM SPSS statistics version 26.0*. Riau: DOTPLUS Publisher.
- Firdausya, I. (2020). Survei KPAI: Mayoritas siswa tak senang pembelajaran jarak jauh. <https://mediaindonesia.com/humaniora/307985/survei-kpai-mayoritas-siswa-tak-senang-pembelajaran-jarak-jauh>. Diakses pada 2 April 2021.
- Hadisi & Muna. (2015). Pengelolaan teknologi informasi dalam menciptakan model inovasi pembelajaran (*e-learning*). *Jurnal Al-Ta'dib*. 8(1): 117-140.
- Halidi, R. (2020). Ahli virus sebut COVID-19 adalah virus umum tetapi. <https://www.suara.com/health/2020/04/13/183832/ahli-virus-sebut-covid-19-adalah-virus-umum-tetapi?page=all>. Diakses pada 2 April 2021.
- Herlambang, S. (2019). Pengaruh sistem pembelajaran online terhadap kepuasan belajar mahasiswa akademi manajemen administrasi yogyakarta di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Prima Ekonomika*. 10(1): 1-17.
- Kemdikbud. (2020). Surat edaran mendikbud nomor 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan pendidikan dalam masa darurat *corona virus disease* (COVID-19). <https://pusdiklat.kemdikbud.go.id/surat-edaran-mendikbud-no-4-tahun-2020-tentang-pelaksanaan-kebijakan-pendidikan-dalam-masa-darurat-penyebaran-corona-virus-disease-covid-1-9/>. Diakses pada 2 April 2021.
- Khamaludin & Juhara, S. (2020). *Analisis kepuasan mahasiswa fakultas teknik terhadap kinerja pembelajaran online*. Disajikan dalam Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional (SNEEMO), 25 September 2020, Universitas Islam Syekh Yusuf Jakarta.

- Komarudin & Subekti, B.H. (2021). Tingkat kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran PJOK daring. *Jambura Health and Sport Journal*. 3(1): 16-23.
- K, R. Gilang. (2020). *Pelaksanaan pembelajaran daring di era COVID-19*. Banyumas: Redaksi Lg.
- Kusumawati, A. (2018). *Perilaku konsumen dan pemasaran pendidikan tinggi*. Malang: UB Press.
- Mamik. (2015). *Metodologi kualitatif*. Sidoarjo. Zivatama Publisher.
- Mastuti, R., dkk. (2020). *Teaching from home: Dari belajar merdeka menuju merdeka belajar*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nilayani, S.A.P. (2020). Survei kepuasan siswa terhadap proses belajar daring selama pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 3(3): 453-462.
- Nugroho. W. (2020). Kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring menggunakan microsoft teams dan video youtube pada materi program linier. *Jurnal THEOREMS (The Original Research of Mathematics)*. 5(2): 111-121.
- Nurhayati, Zuhra F. (2020). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa FKIP matematika universitas almuslim terhadap pemanfaatan e-learning di era pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika AL-QALASADI*. 4(2): 83-90.
- Panjaitan, J.E & Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung. *Jurnal Manajemen*. 11(22): 265-289.
- Parozak, M.R.G & Rosita, F. (2020). Tingkat kepuasan pelanggan siswa kelas VIII SMP N 4 selong terhadap pelayanan administrasi sekolah pada masa pandemi tahun ajaran 2020-2021. *Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*. 1(2):1-7.
- Pohan, A.E. (2020). *Konsep pembelajaran daring berbasis pendekatan ilmiah*. 2020. Purwodadi: CV Sarnu Untung.
- Prasetya, T.A & Harjanto, C.T. (2020). Pengaruh mutu pembelajaran online dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar saat pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. 17(2): 188-197.
- Riduwan. (2013). *Metode & teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2020). *Pengantar statistika sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, S & Hatmawan, A.A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Rufiyanto, A., dkk. (2020). *Penerapan algoritma c4.5 untuk prediksi kepuasan mahasiswa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sadikin, A & Hamidah A. (2020). Pembelajaran daring di tengah wabah COVID-19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi*. 6(2): 214-224.

- Safitri, E. (2020). Ada 246 aduan di KPAI soal belajar daring, siswa keluhkan tugas menumpuk kuota. <https://news.detik.com/berita/d-4992921/ada-246-aduan-di-kpai-soal-belajar-daring-siswa-keluhkan-tugas-menumpuk-kuota>. Diakses pada 2 April 2021.
- Sanjaya, F.R. (2020). *21 refleksi pembelajaran daring di masa darurat*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Sanjaya, W. (2013). *Kurikulum dan pembelajaran. Teori dan praktik pengembangan kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) cetakan ke 5*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sastriana, H.M., dkk. (2020). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring ditengah wabah COVID-19. *Seminar Nasional Indonesia*. 14 Juni 2020, NTB.
- Seno & Zainal, A. E. (2019). Persepsi mahasiswa terhadap pelaksanaan elearning dalam mata kuliah manajemen sistem informasi. *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*. 2(3): 181-187.
- Singarimbun, M. (2019). *Metode penelitian survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen belajar berbasis kepuasan siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suartama, I Kadek. (2014). *E-learning konsep dan aplikasinya*. Bali: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartini, L.C & Tias, D.F.A. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-BIS*. 3(2): 111-118.
- Tarjo. (2019). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Deepublisher.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality and satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.



