

**Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi
Manado Terhadap Penerapan Pembelajaran Dalam Jaringan
Di Masa Pandemi Covid-19**

Oleh:

Ryo Yoel Gustavo Umboh ¹

Cornelius Paat²

Selvie Tumengkol ³

Abstrak

Virus Covid-19 telah menjadi pandemi dunia dan menyebar secara luas ke berbagai negara di seluruh dunia, seperti yang dinyatakan oleh WHO. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah pada sektor pendidikan, yaitu melakukan perubahan pembelajaran dari pembelajaran tatap muka di kelas menjadi pembelajaran dalam jaringan (online). Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado terhadap penerapan pembelajaran daring. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pembelajaran dalam jaringan (daring) merupakan pembelajaran yang memanfaatkan internet dan media digital disertai dengan aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas dalam penyampaian materinya, dan kemampuan untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan mahasiswa FISIP bisa diukur oleh seberapa puas mereka menjalani perkuliahan dengan metode dalam jaringan (daring) ini, maka dari itu perlu lagi untuk didalami bagaimana tanggapan para mahasiswa FISIP akan pembelajarang daring.

Kata Kunci: Kepuasan, Pembelajaran Daring, Covid-19, Mahasiswa

¹Mahasiswa Program Studi Sosiologi FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Sosiologi FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Sosiologi FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pembelajaran jarak jauh mengakibatkan mahasiswa harus belajar dari rumah secara dalam jaringan (daring). Pembelajaran ini membutuhkan koneksi jaringan atau wifi yang disambungkan dengan media smartphone, laptop, atau komputer. Pembelajaran jarak jauh yang telah dilakukan dalam jaringan/internet, memudahkan dosen dan mahasiswa melakukan pembelajaran dari rumah untuk mencegah terjadinya penyebaran Covid-19. Upaya pencegahan tersebut dilakukan dengan mengikuti social distancing dimana dosen mengajar dari rumah dan mahasiswa terpaksa belajar dari rumah saja. Akibat dari social distancing membuat perubahan sistem pembelajaran menjadi daring atau online.

Pembelajaran daring merupakan pembelajaran yang memanfaatkan internet dan media digital disertai dengan aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas dalam penyampaian materinya, dan kemampuan untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran (Moore, Dickson-Deane, & Galyen, 2011). Gikas & Grant (2013) berpendapat bahwa untuk melakukan pembelajaran daring diperlukan adanya alat-alat pendukung perangkat mobile seperti jaringan internet, telepon genggam (HP)/smartphone, tablet, laptop dan komputer memadai, yang dapat dipergunakan untuk mengakses informasi dimana dan kapan saja.

Meskipun pembelajaran daring/online menggunakan berbagai macam media aplikasi, namun dosen tetap harus memperhatikan bagaimana model pembelajaran dan skenario dari pembelajaran yang akan dilaksanakan karena pembelajaran tanpa rencana yang matang akan menyulitkan pendidik dan mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran. Selain itu juga dosen dan mahasiswa juga harus rajin saling berkomunikasi agar proses pembelajaran bisa terus terorganisir. Dengan penerapan pembelajaran daring ini mahasiswa dituntut juga agar bisa lebih

mandiri belajar tanpa adanya pengawasan langsung dari seorang dosen, sekaligus mahasiswa dituntut untuk bisa mencari segala sesuatunya tentang pelajaran melalui banyak referensi seperti buku, atau bisa mencari melalui internet.

Penerapan pembelajaran daring juga tidak lepas dari kekurangan. Contohnya, dengan penerapan pembelajaran daring mahasiswa sering mengalami fokus yang terganggu karena keadaan rumah yang berisik, dan ada juga mahasiswa yang chattingan dengan mahasiswa yang lainnya ketika dosen sedang menjelaskan karena tidak diawasi secara langsung. Kendala lain yang juga sering dialami oleh mahasiswa dan juga dosen adalah jaringan yang tidak stabil, dimana dengan jaringan yang tidak stabil akan membuat mahasiswa ataupun dosen sangat terganggu dalam proses pembelajaran daring. Faktor-faktor inilah yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap penerapan pembelajaran daring.

Teori Interaksi Simbolik (Herbert Blumer)

Dalam penjelasan konsepnya tentang interaksi simbolik, Blumer menunjuk kepada sifat khas dari tindakan atau interaksi antarmanusia. Kekhasannya bahwa manusia saling menerjemahkan, mendefinisikan tindakannya, bukan hanya reaksi dari tindakan seseorang terhadap orang lain. Tanggapan seseorang, tidak dibuat secara langsung atas tindakan itu, tetapi didasarkan atas “makna” yang diberikan. Olehnya, interaksi dijumpai oleh penggunaan simbol, penafsiran, dan penemuan makna tindakan orang lain. Dalam konteks ini, menurut Blumer, actor akan memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan, dan mentransformasikan makna sesuai situasi dan kecenderungan tindakannya, (Basrowi dan Sukidin, 2002). Pada bagian lain, Blumer dalam Soeprapto (2002) mengatakan bahwa individu bukan dikelilingi oleh lingkungan objek-objek potensial yang mempermainkan dan membentuk perilakunya, sebaliknya ia membentuk

objek-objek itu. Dengan begitu, manusia merupakan actor yang sadar dan reflektif, yang menyatukan objek yang diketahuinya melalui apa yang disebutnya sebagai self-indication. Maksudnya, proses komunikasi yang sedang berjalan dimana individu mengetahui sesuatu, menilainya, memberi makna dan memberi tindakan dalam konteks sosial. Menurutnya dalam teori interaksi simbolik mempelajari suatu masyarakat disebut “tindakan bersama”.

Dalam perspektif Blumer, teori interaksi simbolik mengandung beberapa ide dasar, yaitu:

- 1) Masyarakat terdiri atas manusia yang bertinteraksi. Kegiatan tersebut saling bersesuaian melalui tindakan bersama, membentuk struktur sosial.
- 2) Interaksi terdiri atas berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain. Interaksi nonsymbolis mencakup stimulus respons, sedangkan interaksi simbolis mencakup penafsiran tindakan-tindakan.
- 3) Objek-objek tidak memiliki makna yang intrinsik. Makna lebih merupakan produk interaksi simbolis. Objek-objek tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu objek fisik, objek sosial, dan objek abstrak.
- 4) Manusia tidak hanya mengenal objek eksternal. Mereka juga melihat dirinya sebagai objek.
- 5) Tindakan manusia adalah tindakan interpretasi yang dibuat manusia itu sendiri.
- 6) Tindakan tersebut saling berkaitan dan disesuaikan oleh anggota-anggota kelompok. Ini merupakan “tindakan bersama”. Sebagian besar “tindakan bersama” tersebut dilakukan berulang-ulang, namun dalam kondisi yang stabil. Kemudian di saat lain ia melahirkan kebudayaan. (Bachtiar, 2006:249-250).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menempatkan informan sebagai hal yang sangat penting

sebagai pemberi data. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan 10 informan yang merupakan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado.

Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado terhadap penerapan pembelajaran dalam jaringan di masa pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik observasi (pengamatan), *interview* (wawancara) bersama kuesioner (angket), dan dokumentasi.

Terdapat tiga langkah dalam analisis data kualitatif, yaitu Data Reduction (Reduksi Data), Data Display (penyajian data), dan Conclusion Drawing (menarik kesimpulan).

Pembahasan

Rangkuman Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian mahasiswa yang diwawancara merasa cukup baik dengan adanya penerapan pembelajaran daring selama masa pandemic covid-19. Dari hasil wawancara yang diperoleh, ada sebagian mahasiswa yang beranggapan bahwa penerapan pembelajaran daring itu sudah cukup efektif. Pun ada juga sebagian mahasiswa yang beranggapan bahwa penerapan pembelajaran daring itu tidak terlalu efektif. Adapun kelebihan-kelebihan yang mahasiswa dapatkan selama mengikuti pembelajaran daring/online, yaitu pembelajaran daring bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, lebih simple, pemberian tugas kuliah yang lebih mudah, serta merupakan salah satu cara atau bagian dari pengembangan teknologi. Seringkali juga mahasiswa sering mengalami kendala atau hambatan dalam mengikuti pembelajaran daring/online, contohnya sering mengalami gangguan jaringan internet, serta pihak kampus yang sudah tidak memberikan subsidi kuota internet.

Selama penerapan pembelajaran dalam jaringan(daring)/online yang diterapkan oleh pihak kampus, sebagian besar mahasiswa

menerima bantuan dari pihak kampus berupa pengurangan jumlah biaya UKT dengan cara mahasiswa harus memasukan berkas-berkas yang disampaikan oleh pihak kampus. Para mahasiswa juga berpendapat bahwa metode belajar yang diterapkan oleh dosen selama pembelajaran daring itu sudah cukup baik dan mudah dimengerti. Adapun pertanyaan yang ditanyakan kepada para informan mahasiswa yaitu “Apakah anda merasa puas dengan penerapan pembelajaran daring/online?”, enam(6) informan mahasiswa menyatakan bahwa diri mereka merasa cukup puas dengan penerapan pembelajaran dalam jaringan(daring), serta empat(4) informan mahasiswa yang merasa bahwa diri mereka kurang puas dengan penerapan pembelajaran dalam jaringan(daring)/online.

Pembahasan

Adapun teori yang digunakan sebagai acuan dalam keterkaitan dengan penelitian ini, peneliti menggunakan teori interaksi simbolik (Herbert Blumer). Dalam penjelasan konsepnya tentang interaksi simbolik, Blumer menunjuk kepada sifat khas dari tindakan atau interaksi antarmanusia. Kekhasannya bahwa manusia saling menerjemahkan, mendefenisikan tindakannya, bukan hanya reaksi dari tindakan seseorang terhadap orang lain. Dalam teorinya, Mead mengajarkannya bahwa makna muncul sebagai hasil interaksi di antara manusia, baik secara verbal maupun nonverbal. Melalui aksi dan respon yang terjadi, kita memberikan makna ke dalam kata-kata atau tindakan, dan karenanya kita dapat memahami suatu peristiwa dengan cara-cara tertentu. Olehnya, interaksi dijumpai oleh penggunaan simbol, penafsiran, dan penemuan makna tindakan orang lain. Kesimpulan Blumer bertumpu pada tiga premis utama, yaitu:

- 1) Manusia bertindak berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka.

- 2) Makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.
- 3) Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh yakni kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran dalam jaringan(daring) di mana interaksi yang terjalin bukan interaksi secara langsung melainkan interaksi yang melalui perantara berupa media yang saling menghubungkan. Selain itu tanggapan atau pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa menggambarkan bahwasannya pemikiran-pemikiran yang dihasilkan mampu memberikan kontribusi untuk membangun sosiokultur dalam berkomunikasi.

Adapun media elektronik atau alat elektronik yang digunakan atau dipakai guna menunjang komunikasi antara mahasiswa dan juga dosen selama penerapan pembelajaran dalam jaringan(daring) , yaitu handphone dan laptop. Serta platform yang juga membantu menunjang terjadinya proses komunikasi belajar mengajar antara mahasiswa dan dosen selama proses pembelajaran daring, yaitu platform aplikasi zoom meeting dan google meeting.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan jawaban para informan penelitian untuk bagaimana Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado Terhadap Penerapan Pembelajaran Dalam Jaringan di Masa Pandemi Covid-19, jawaban informan sebagian besar merasa “cukup puas”. Para informan juga menyatakan bahwa penerapan pembelajaran dalam jaringan(daring) selama masa pandemi covid-19 sudah cukup efektif.

Apalagi para mahasiswa diberikan bantuan oleh pihak kampus berupa pengurangan jumlah nilai UKT selama periodik pandemi covid-19.

Metode belajar yang dipakai oleh dosen juga dianggap cukup baik oleh para mahasiswa. Dan yang menjadi kelebihan dari pembelajaran dalam jaringan(daring) menurut para informan mahasiswa adalah bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, juga membantu para mahasiswa agar tidak melakukan kontak antar sesama mahasiswa dan juga dosen. Adapun beberapa kendala yang cukup sering dialami oleh para mahasiswa selama mengikuti pembelajaran daring, salah satunya adalah jaringan internet yang kurang stabil

Saran

1. Bagi Mahasiswa

Diharapkan bagi mahasiswa agar pembelajaran daring dapat menambah semangat serta wawasan atau pengetahuan yang lebih luas terhadap pembelajaran yang diberikan atau yang diajarkan oleh para dosen.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan bagi institusi pendidikan untuk kedepannya dapat memperhatikan kelemahan dari pembelajaran daring agar bisa ditingkatkan lagi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya, sebagai bahan referensi khususnya karya ilmiah dengan tema yang sama. Dan peneliti menyarankan untuk lebih mengembangkan penelitian agar kajiannya lebih mendalam lagi.

Daftar Pustaka

Ahmadi, D. (2008). *Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar*. Bandung: MEDIATOR.

Aji, C. P. (2021). *Analisis Pemanfaatan Google Clasroom dalam Pembelajaran*. STKIP PGRI.

Alma. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Budiman, A. (2006). *Kebebasan Negara Pembangunan*. Jakarta: Pustaka Alvabet.

Daldiyono. (2009). *How to be a Real and Successful Student*. Jakarta: Kompas Gramedia.

Doyle, P. Johnson. (1986) *Teori Sosiologi*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama

Gulo, W. F. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode Customer Satisfaction Index Dan Service Quality*. Universitas Medan Area.

Kotler, P. ., (2007). *Marketing Management*. Upper Saddle River: NJ: Prentice-Hall.

Lovelock, C, & Wirtz. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.

Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya

Riyadi, S. (2002). *Interaksi Simbolik, Perspektif Sosiologi Modern*. Yogyakarta: Averrpes Press dan Pustaka Pelajar.

Sukidin, B. d. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.

Sopiatin. (2010). *Menejemen Belajar Berbasis Kepuasan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Takwin, B. (2008). *Catatan bagus Takwin: Menjadi mahasiswa*. Yogyakarta: Jalasutra.

Sumber-sumber lain:

Jurnal dari Hutabarat, H. D. (2020). *Analisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan terhadap proses pembelajaran daring ditinjau dari model regresinya*. *Jurnal Fibonacci : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1, 1-8.

Jurnal dari 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.

Jurnal dari Sarjono, 2007, Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, *Varidika*, Vol. 19, No. 1.