



UNIVERSITAS TERBUKA

**LAPORAN PENELITIAN  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TUTORIAL WEBINAR (TUWEB)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PGSD  
UPBJJ-UT MAKASSAR**

**Oleh:  
JAMIL  
IBANDONG  
AMINUDDIN LANGKE**

**UNIT PROGRAM JARAK JAUH  
UNIVERSITAS TERBUKA MAKASSAR  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN**

NO		Identitas Penelitian	
1	a	Judul Penelitian	Efek Aksesibilitas Mahasiswa Tutorial Online Terhadap Kepuasan Layanan Belajar Mahasiswa (Studi Mahasiswa Program Pendas Dan Non Pendas UPBJJ-UT Makassar)
	b	Skema Penelitian	Kelembagaan
	c	Area Penelitian	
2	a	Ketua penelitian	Drs. Jamil, M.Pd
	b	NIP/NIDN	196312311987031019/0031126919
	c	Golongan Kepangkatan	Penata TK/III.d
	d	Jabatan Akademik	Lektor
	e	Fakultas	FKIP
	f	Unit Kerja	UPBJJ-UT Makassar
	g	Program Studi	Pend. IPS/PKn
3		Anggota Peneliti	
	a	Jumlah	
	b	Nama Anggota 1	Drs. Sukarman, M.Hum
	c	NIP/NIDN	196012311986032003/0032126002
	d	Fakultas	FKIP
	e	Program Studi	Pen.IPS&PKn
	f	Unit Kerja	UPBJJ-UT Makassar
	g	Nama Anggota 2	
	h	NIP/NIDN	2 Orang
	i	Fakultas	Dra. Patmawati Halim, M.Pd
	y	Program Studi	PGPAUD
k	Unit Kerja	UPBJJ-UT Makassar	
4	a	Tahun Penelitian	2019
	b	Lama Penelitian	8 Bln
5		Biaya Penelitian	
	a	Diusulkan	
	b	Disetujui	
6		Sumber	DIPA
7		Pemnafaatan Hasil Penelitian	
	a	Seminar	Nasional/regional/Internasional***)
	b	Jurnal	UT/Nasional/Internasional***)
8		Luaran Penelitian Lain	



Makassar 08 Desember 2021  
Ketua Tim Pengusul

Drs. Jamil, M.Pd  
NIP 19631231 198703 1019

Mengetahui,  
Ketua LPPM

Dra. Dewi Artati Padmo Putri, M.A., Ph.D.  
NIP 196107241987102003

## DAFTAR ISI

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Webinar (Tuweb) Terhadap Kepuasan Mahasiswa PGSD Upbjj-Ut Makassar**

Mahasiswa prodi pendidikan guru sekolah dasar (PGSD) yang tersebar sampai ke pelosok dengan pembelajaran jarak jauh terjangkau layanan tutorial webinar sampai ke pelosok yang memiliki jaringan internet yang memadai dan khusus yang belum memiliki akses jaringan internet diharapkan bergeser ketempat yang memiliki jaringan internet, penguasaan iptek di kalangan Tutor dan mahasiswa, dapat menunjang pembelajaran tutorial webinar TUWEB secara sinkronus dipadukan aplikasi *learning Management Sistem* (LMS) dengan Asinkronus dengan berbasis kelas dan permatakuliah yang dilakukan secara terjadwal. Kemampuan belajar secara efisien. Harus didorong kemampuan belajar dengan kecepatan membaca dan kemampuan memahami konsep-konsep utama. belajar mandiri secara efisien, mahasiswa UT dituntut Layanan akademik yang disediakan melalui tutorial webinar melalui aplikasi Tems telah dimanfaatkan salah satu layanan akademik selama masa Pandemi covid-19 antara lain, praktikum/praktikum dan bimbingan akademik. Kualitas layanan akademik akan ditentukan dari kesiapan tutor, kedisiplinan, kompetensi tutor dalam pembelajaran online, dan kesiapan mahasiswa dalam bentuk online. Dengan kualitas layanan memudahkan mahasiswa mendapatkan bantuan belajar yang tempat tinggalnya tersebar di 24 Kabupaten sebagai wilayah layanan Unit pelaksanaan teknis Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT). Dengan demikian, mahasiswa dapat mengakses layanan akademik Tems secara sinkronus sesuai jadwal dan Link kelas yang sudah ditentukan. hasil regresi menunjukkan hubungannya dengan layanan tutor pada tutorial webinar, menunjukkan angka 0,571 pada nilai R, artinya hubungan kedua variabel memiliki disiplin diri, inisiatif, dan motivasi belajar yang kuat. Mahasiswa juga dituntut untuk dapat mengatur waktunya dengan efisien, sehingga dapat belajar secara teratur berdasarkan jadwal belajar yang ditentukan sendiri sesuai beban studi. Untuk mencapai hasil belajar di UT, mahasiswa harus siap untuk belajar secara mandiri. uat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan tutorial webinar dan variabel kepuasan mahasiswa, semakin baik kualitas layanan tuweb maka mahasiswa juga akan semakin puas menerima bimbingan belajar mandiri

Key Word: Tutorial, Webinar, Mandiri

**EFTIFITAS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL WEBINAR (TUWEB)  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PGSD  
UPBJJ-UT MAKASSAR**

**BAB. I**

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang**

Paradigma pembelajaran sebagai metode daring pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) atau daring yang, tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran corona virus disease, dampak virus covid 19 proses pembelajaran dilakukan dari rumah secara daring pada satuan pendidikan dengan menggunakan berbagai sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi, dan media yang mendukung secara konsepsi memiliki tujuan yang baik. Sistem pembelajaran jarak jauh yang dilaksanakan dalam pandemic covid 19 untuk memfasilitasi layanan bantuan belajar mahasiswa.

Pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan jaringan online untuk memaksimalkan layanan dan bimbingan belajar secara mandiri. Pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan jaringan internet dengan aplikasi Teams pembelajaran berbasis teknologi memerlukan pendekatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pelaksanaan pembelajaran melalui aplikasi Teams berdasarkan link kelas yang sudah terjadwal. jaringan internet yang memadai bagi mahasiswa sampai kedaerah semakin baik sehingga mahasiswa termotivasi mengikuti proses pembelajaran yang bersifat mandiri sebagai pengganti tutorial tatap muka.

Mahasiswa prodi pendidikan guru sekolah dasar (PGSD) yang tersebar sampai ke pelosok dengan pembelajaran jarak jauh terjangkau layanan tutorial webinar sampai ke pelosok yang memiliki jaringan internet yang memadai dan khusus yang belum memiliki akses jaringan internet diharapkan bergeser tempat yang memiliki jaringan internet, penguasaan iptek di kalangan Tutor dan mahasiswa, dapat menunjang pembelajaran tutorial webinar TUWEB secara sinkronus dipadukan aplikasi *learning Management Sistem* (LMS) dengan Asinkronus dengan berbasis kelas dan permatakuliah yang dilakukan secara terjadwal.

Kesiapan Tutor akan berpengaruh terhadap pelaksanaan tutorial Webinar proses bimbingan belajar pembelajara secara online kreatif dan inovatif dengan mahasiswa melibatkan mahasiswa secara emosional dan kegitaan tutorial, dengan memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk menemukan mengkonstruksi sendiri melalui diskusi atau tanya jawab. Program Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), dengan aplikasi Tems dengan Link kelas sesuai dengan jadwal dan permatakuliah matakuliah merupakan penganti dari Tutorial tatap muka TTM selama masa pandemic Covid-19. UT-Makassar memaksimalkan layanan pembelajaran secara online dengan memanfaatkan jaringan online dengan aplikasi Tems dapat membantu keberhasilan mahasiswa dalam melakukan kegiatan belajar mandiri.

Teknologi informasi dan komunikasi telah memiliki pengaruh yang besar terhadap proses pengajaran dan pembelajaran pada sistem pendidikan tinggi terbuka jarak jauh. Kemudahan akses aplikasi Tems dan pembelajaran telah digunakan oleh para Tutor untuk memudahkan proses pembelajaran bimbingan kepada mahasiswa. Pemanfaatan teknologi apakah mampu meningkatkan kualitas layanan pembelajaran untuk menunjang aktivitas pendidikan yang mengalami perubahan yang sangat signifikan dalam era digitaliasi pendidikan.

Belajar dengan fasilitas sistem sumber belajar online ruang baca virtual (RBV) dan SUAKA-UT learning yang dan E-learning kini semakin dikenal sebagai salah satu cara untuk mengakses sumber belajar online masalah pendidikan. Tutor dapat mendorong mahasiswa bertanggung jawab menyelesaikan semua tugas-tugas, dengan memanfaatkan sumber belajar, elearning seperti tutorial webinar telah berkembang dan penggunaan menjadi salah modus bantuan layanan belajar dan berkembang menjadi layanan bantuan belajar yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam proses pembelajaran, meningkatkan pemahaman suatu nilai, konsep, atau masalah tertentu.

Kualitas layanan secara akademik online dengan asinkrunus dan sinkrunus dapat meningkatkan kualitas layanan proses belajar mahasiswa. Tujuan penyediaan layanan akademik adalah membantu mahasiswa dalam menjalani proses belajar mandiri, berupa bimbingan tutor, dan bimbingan praktikum matakuliah praktek dan praktikum, untuk mempersiapkan diri menghadapi ujian. Belajar mandiri tidaklah berarti mahasiswa harus belajar sendiri, mahasiswa tetap mendapatkan bimbingan, dan pemanfaatan berbagai sumber belajar online sebagai satu

kesatuan utuh dalam sistem pembelajaran di Universitas Terbuka, untuk memberikan layanan bantuan belajar yang optimum.

Strategi belajar dan semangat belajar mandiri mahasiswa UT dapat belajar secara kreatif dan inovatif untuk meningkatkan kemampuan memecahkan masalah tertentu agar dapat berkembang setelah menyelesaikan program studi di UT dengan belajar mandiri belajar atas prakarsa atau inisiatif sendiri. Belajar mandiri dapat dilakukan secara sendiri ataupun berkelompok, baik dalam kelompok belajar maupun dalam kelompok tutorial. Dengan tersedianya bahan ajar online ruang baca virtual mahasiswa dapat modul secara online bahkan dengan mahasiswa yang lain dapat mengakses dengan Link akses [https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/ruang\\_baca](https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/ruang_baca) dengan username: mahasiswa dan password: utpeduli memungkinkan mahasiswa membaca materi untuk dapat di pelajari secara mandiri. Selain menggunakan bahan ajar cetak, mahasiswa juga dapat berinisiatif memanfaatkan perpustakaan.

Kemampuan belajar secara efisien. Harus didorong kemampuan belajar dengan kecepatan membaca dan kemampuan memahami konsep-konsep utama. belajar mandiri secara efisien, mahasiswa UT dituntut memiliki disiplin diri, inisiatif, dan motivasi belajar yang kuat. Mahasiswa juga dituntut untuk dapat mengatur waktunya dengan efisien, sehingga dapat belajar secara teratur berdasarkan jadwal belajar yang ditentukan sendiri sesuai beban studi. Untuk mencapai hasil belajar di UT, mahasiswa harus siap untuk belajar secara mandiri.

Layanan akademik yang disediakan melalui tutorial webinar melalui aplikasi Tems telah dimanfaatkan salah satu layanan akademik selama masa Pandemi covid-19 antara lain, praktikum/praktikum dan bimbingan akademik. Kualitas layanan akademik akan ditentukan dari kesiapan tutor, kedisiplinan, kompetensi tutor dalam pembelajaran online, dan kesiapan mahasiswa dalam bentuk online. Dengan kualitas layanan memudahkan mahasiswa mendapatkan bantuan belajar yang tempat tinggalnya tersebar di 24 Kabupaten sebagai wilayah layanan Unit pelaksanaan teknis Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT). Dengan demikian, mahasiswa dapat mengakses layanan akademik Tems secara sinkronus sesuai jadwal dan Link kelas yang sudah ditentukan.

## **2. Rumusan Masalah**

Layanan bantuan belajar melalui aplikasi Teams pemanfaatan pada program pendidikan pendidikan guru sekolah dasar (PGSD), tutor ditantang memberikan layanan tutorial secara online secara sinkronus dalam waktu 120 menit, program pembelajaran dilakukan secara terjadwal sebanyak 8 kali pertemuan dengan memanfaatkan jaringan internet. Sebagai bahan memanfaatkan learning managemen system LMS untuk mengetahui masalahnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh positif antara variabel proses tutorial webinar melalui aplikasi teams terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- b. Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan teams terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- c. Terdapat pengaruh positif antara variabel proses tutorial dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

## **3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel proses tutorial webinar terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- b. Untuk pengaruh positif antara variabel kualitas layanan tutorial webinar terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- c. Untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel proses tutorial webinar dan kualitas layanan tutorial webinar terhadap kepuasan mahasiswa.

## **4. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai sumber informasi Untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel proses tutorial webinar dan kualitas layanan tutorial webinar terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- b. Sebagai informasi kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- c. Sebagai bahan kajian dan evaluasi pengaruh positif antara variabel kepuasan mahasiswa

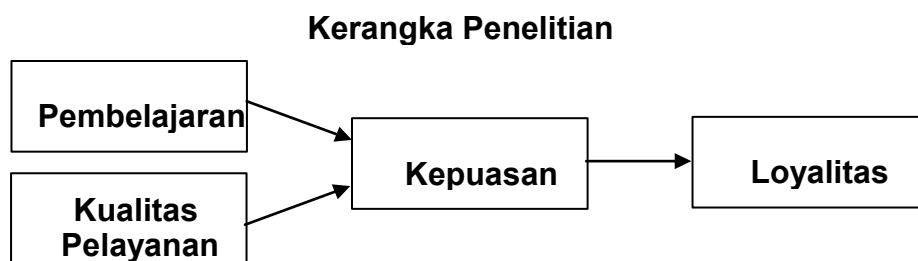


## 5. Hipotesis Penelitian

- a. H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif antara variabel proses layanan tuweb terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- b. H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan Tuweb terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- c. H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif secara bersama variabel proses tuweb dan kualitas layanan tuweb terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

## 6. Kerangka Pikir

Tutorial webinar pembelajaran menjadi modus pembimbingan belajar mandiri mahasiswa dalam pemanfaatan jaringan internet, tutor melaksanakan pembelajaran tutorial webinar dengan aplikasi Teams. Kemampuan tutor dalam mengelola dan strategi pelaksanaan Tutorial webinar dengan melibatkan mahasiswa secara emosional, sehingga tercipta suasana pembelajaran menyenangkan bagi mahasiswa. Tutor memiliki kemampuan mengatur waktu dan strategi belajar dalam konteks belajar mandiri dengan menumbuhkan suasana kelas yang memungkinkan mahasiswa bersama tutor mengeksplorasi konsep-konsep penting dari modul dengan mengajukan pertanyaan, atau diskusi yang membuat dapat berfikir menyampaikan dari berbagai perpektif. Komitmen yang tinggi dalam melakukan tutorial webinar akan suasana interaksi yang intensif dengan tutor, mahasiswa dan sesama mahasiswa. Aplikasi learning system managemen (LMS) secara asinkronus untuk mendukung peningkatan penguasaan materi mahasiswa.



Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 1, berikut ini diajukan hipotesis:

- d. H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif antara variabel proses tutorial terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- e. H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

- f. H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif antara proses tutorial dan kualitas variabel kepuasan mahasiswa.

## 7. Metode Penelitian

### Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu: pertama, variabel eksogen (bebas) adalah pembelajaran (X<sub>1</sub>) Proses pelaksanaan tuweb (X<sub>2</sub>) Kualiatan layanan variabel dan (Y<sub>1</sub>) kepuasan layanan sebagai variabel terikat (variabel terikat).

Berikut ini dijelaskan definisi operasional variabel penelitian.

1. Pembelajaran atau proses pelaksanaan tutorial webinar secara teknis adalah interaksi secara intraktaktif antara tutor webinar dan mahasiswa, dimana tutor mengelola pembelajaran secara langsung. Indikator yang digunakan adalah pengetahuan, kreativitas tutor, antusiasme, media belajar, power point, komunikasi, dan bimbingan kesulitan belajar mahasiswa.
2. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian mahasiswa atas keunggulan atau keistimewaan layanan tuweb menyeluruh. Indikator yang digunakan adalah kemampuan tutor terhadap konsep, metode yang sesuai dengan tutorial, ketepatan waktu, ketersediaan indikator tutorial yang memadai, dan kenyamanan pelaksanaan tuweb.
3. Kepuasan konsumen (mahasiswa) merupakan keputusan evaluatif pasca pelaksanaan tuweb berkenaan dengan suatu pasca pelaksanaan. Indikator yang digunakan adalah sistem layanan yang baik, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, mengadopsi evaluasi mahasiswa pelaksanaan tuweb.

## 8. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa yang mengikuti tuweb Materi pembelajaran PKn SD dan materi pembelajaran IPS SD Metode

### b. Sampel

Pengambilan sampel dengan menggunakan probabilitas (*probability sampling*), yaitu sampling yang dilakukan dengan probabiliti dengan mempertimbangkan stiap anggota

populasi dan membentuk sampel terpilih secara acak melalui aplikasi google form. Hasil penjangkaran google form sebanyak 52 orang mengisi secara online. Adapun kriteria tersebut adalah mahasiswa yang aktif dalam kegiatan Tuweb dan memiliki kehadiran 100% dalam kegiatan Tuweb. Teknik pengumpulan data menggunakan google form dengan mengedarkan secara online melalui wahts up bidang studi kelas materi pembelajaran PKn SD dan Materi Pembelajaran IPS SD berhasil menjanging

## **BAB. II**

### **KJAIJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sistem PTTJJ**

Digitalisasi dalam sistem pendidikan tinggi terbuka jarak jauh menjadi modus dalam memberikan layanan kepada mahasiswa di Universitas Terbuka. Seiring dengan masuknya teknologi berbasis internet ke Indonesia pada pertengahan tahun 1990-an, UT secara bertahap mulai mengembangkan dan menggunakan aplikasi TIK untuk berbagai keperluan, baik akademik maupun administrasi. Perkembangan pemanfaatan TIK oleh UT secara signifikan tampak dengan diluncurkannya portal UT *online* yang mulai dikembangkan pada tahun 2001.

Pergeseran paradigma dalam proses belajar dari layanan model konvensional (tatap muka) ke sistem pendidikan jarak jauh, dengan memanfaatkan berbagai media informasi dan komunikasi, memunculkan permasalahan tersendiri bagi mahasiswa. Pendidikan tinggi dan jarak jauh, sebagaimana yang diterapkan di Universitas Terbuka, menuntut mahasiswa untuk dapat mengatur dan mengelola sendiri kegiatan belajarnya. Mahasiswa dituntut untuk dapat melakukan belajar mandiri dengan memanfaatkan berbagai media pembelajaran.

Karakteristik yang membedakan antara mahasiswa yang belajar mandiri dengan mahasiswa perguruan tinggi konvensional pada umumnya adalah terpisahnya pendidik dan anak didik secara fisik dalam proses belajar mengajar. Karena keterpisahan tersebut maka penggunaan media pembelajaran merupakan suatu kebutuhan. Mandiri adalah dan perilaku seseorang yang mencerminkan perbuatan yang cenderung individual tanpa bantuan dan pertolongan orang lain. Sikap mandiri mampu menentukan pilihan yang dianggap benar serta serafim akan memiliki karakter kritis dan kreatif menentukan inisiatif dan prakarsa dalam menghadapi situasi yang mereka hadapi cepat menyesuaikan diri dengan hal baru sikap mandiri melahirkan karakter tidak mudah menyerah, selalulu bekerja keras dan selalu ingin memahami dan berani mengambil keputusan yang bertanggung jawab atas keputusan tersebut . Sikap memndiri akan melatih kepercayaan diri sehingga mampu meyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Belawati Tian (2019) Pembelajaran Online adalah proses belajar mengajar yang dilakukan dalam dan dengan bantuan jaringan internet penyajian materi secara online terjadinya interaksi antar pebelajar dengan fasilitator (pengajar) dengan sesama pebelajar. Menyadari permasalahan mahasiswa tersebut maka walaupun sistem di Universitas Terbuka. Mahasiswa untuk mandiri, namun institusi tidak lepas tangan begitu saja. Berbagai layanan, baik akademik maupun administratif, disediakan untuk membantu mahasiswa mencapai tujuan belajarnya admisnitasi akademik melalui [sia.ut.ac.id](http://sia.ut.ac.id).

Sebagai salah satu media pembelajaran, tutorial Webinar (Tuweb) dilakukan secara synchronous komunikasi sinkron pembelajaran yang dialkukan secara rel timeyang diapadipadukan dengan lening managemen sistem (LMS) layanan Asynchronous komonikasi pemebelajaran yang dialkukan tidak serempak yang melalui media yang meberi ruang waktu kepada mahasiswa selama satu minggu untuk mengerjakan disuksi dan tugas matakuliah selama delapan kali. disediakan sebagai layanan bantuan belajar untuk membantu mahasiswa dalam proses belajarnya.

Tuweb juga berfungsi sebagai wadah interaksi antara mahasiswa dengan mahasiswa dan tutor secara langsung online secara synchronous. Link kelas Layanan tutorial disediakan oleh universitas Terbuka Makassar. Belajar mandiri tidaklah selalu diartikan sendiri tanpa bantuan orang lain, sebagai makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, disamping itu tidak semua mahasiswa mampu untuk melakukan belajar mandiri tanpa bimbingan atau berdiskusi dengan sesamanya karena sudah terbiasa dengan cara belajar yang bergantung pada guru (*teacher-centered*).

Interaksi mahasiswa dengan tutor dan mahasiswa lain adalah dalam rangka mengkaji substansi mata kuliah, membantu mahasiswa memecahkan berbagai masalah belajar melalui tambahan informasi, diskusi, latihan berbagai keterampilan, dan kegiatan lain secara online melelui aplikasi Teams . Tuweb tujuan dapat meningkatkan penguasaan mahasiswa terhadap substansi materi modul sebagai sumber utama materi. Selama masa Pandemic Covid-19 Tuweb dan *learning sistem managemn* (LMS) menajdi modus bantuan belajar bagi mahasiswa program pendas untuk mengurangi rasa kesepian atau terisolasi dalam belajar, meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar, dan meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk belajar sehingga dapat menghadapi ujian Take Home Exam (THE).

Digitalisasi memiliki korelasi terhadap perkembangan sistem pendidikan, sehingga pemanfaatan teknologi dalam pendidikan menjadi keharusan dan tidak dapat dilepaskan dalam proses belajar mengajar dan transfer ilmu dari pihak penyelenggara pendidikan ke peserta didik. Teknologi dalam proses belajar mengajar memberikan manfaat yang besar bagi para mahasiswa karena berbagai informasi dan ilmu pengetahuan dapat diperoleh secara cepat melalui internet.

Keuntungan belajar *online* adalah mahasiswa dapat mengakses tutorial webinar (TUWEB) yang dipadukan Learning System Managemen (LMS) model pembelajaran online Untuk mahasiswa PGSD bila dilihat bentuk dapat juga sebut *blended learning* yang memudahkan mahasiswa mengakses pembelajaran yang disediakan terikat waktu dan tempat. Mahasiswa dapat mengakses sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan keuntungan pemanfaatan internet dalam pembelajaran adalah kemudahan dalam *updating* informasi dan biayanya relatif murah. Kelemahan pemanfaatan internet antara lain belum semua daerah terpencil tersedia fasilitas internet serta kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan internet keuntungan dan kelemahan pemanfaatan internet pada institusi pendidikan jarak jauh di Uversitas Terbuka telah mengemas layanan belajar mendukung proses belajar mahasiswa.

## **B. Kualitas Layanan Tutorial Tuweb Terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Layanan bantuan belajar selama masa pandemic Covid-19 UT terus menerus meningkatkan layanan tutorial Webinar (Tuweb). Pada awalnya, layanan tuton hanya disediakan setelah masa pandemic covid-19 bantuan belajar sebagai pengganti Tutorial tatap muka dialihkan menjadi layan Tuweb. Kualitas layanan Tuweb menjadi perhatian utama Universitas Terbuka. Di UBJJ-UT Makassar Pemilihan Tutor yang memiliki kualifikasi sesuai dengan bidang dan matakuliah yang diampuh dan telah berkalifikasi Minimal S2.

Pemanfaatan berbagai media dalam penyajian tuweb merupakan salah satu kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan belajar mahasiswa. Layanan tuweb yang berkualitas, baik dari segi koneksi internet, tutor, maupun materi yang disajikan, memiliki pengaruh yang besar bagi keberhasilan mahasiswa, yang pada akhirnya juga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap layanan tuweb. Kepuasan mahasiswa dengan

layanan tuweb merupakan tutor tatap muka yang dialihkan menjadi tutor Tuweb untuk bantuan belajar.

Layanan tuweb, dalam berbagai penelitian, layanan senantiasa dikaitkan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ponirin et al. (2009) melakukan penelitian untuk menguji hubungan antara performance kualitas layanan (*e-store*) dan kesetiaan pelanggan *estore*. Untuk menganalisis kualitas layanan mereka menggunakan 6 aspek/determinan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan *e-store* dan kesetiaan pelanggan. Stodnick & Roger (2008) memperluas konsep manajemen layanan tradisional ke dalam konteks pendidikan dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pengukuran dengan menggunakan model SERVQUAL menunjukkan reliabilitas dan validitas data yang melebihi penggunaan model penilaian mahasiswa tradisional. Model SERVQUAL dapat menjelaskan secara signifikan berbagai aspek dalam diri mahasiswa, seperti aspek kepuasan mahasiswa dan aspek proses belajar mahasiswa.

Zhilin Yang et al. (2004) mencoba untuk mengembangkan atau memperluas skala atau instrumen (*measurement scales*) kualitas layanan dari kualitas layanan tradisional ke kualitas layanan *online*. Instrumen pengukuran kualitas layanan *online* yang dihasilkan dari penelitian ini didesain sebagai suatu instrument pengukuran kualitas layanan internet yang efektif. Dengan merujuk pada konsep SERVQUAL, kualitas layanan dijabarkan dalam lima dimensi *e-SERVQUAL* yang dipilih berdasarkan konteks pembelajaran secara *online*, yang terdiri atas dimensi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak. Indikator-indikator dalam *e-SERVQUAL* diadopsi dari kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005).

Dengan menggunakan *e-SERVQUAL* dapat dilihat kualitas layanan tutorial webinar Universitas Terbuka dari kaca mata mahasiswa dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna layanan tutorial *webinar*. Disamping itu melalui *e-SERVQUAL* dapat diidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tutorial webinar yang berdampak pada tingginya tingkat partisipasi mahasiswa. permasalahan yang dihadapi mahasiswa dan kualitas layanan tutorial *webinar* pada mahasiswa dimasa pandemic-19 berguna untuk mengevaluasi kualitas layanan tutorial

*webinar* Universitas Terbuka. Secara sederhana, alur pemikiran penggunaan *e-SERVQUAL* untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tutorial webinar

layanan tutor Tuweb yang berkualitas pun mereka tetap akan login dan aktif dalam tuweb. Ikut tutor semata-mata bukan karena baiknya kualitas layanan tuweb namun secara tidak langsung menjadi suatu kebutuhan wajib bagi mahasiswa agar dapat mendapatkan tambahan nilai guna menaikkan nilai setelah mengikuti take home exam (THE) kualitas layanan tuweb apakah berpengaruh secara linier terhadap loyalitas mahasiswa.

Secara umum, model SERVQUAL bermanfaat untuk mengevaluasi kualitas layanan kepada mahasiswa. Model tersebut dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mengevaluasi berbagai program layanan yang berkaitan dengan kualitas layanan dilihat dari berbagai dimensi. Mahasiswa yang menggunakan layanan bantuan belajar lewat internet tutorial Tuweb menyatakan bahwa layanan tutorial sudah bagus dan memuaskan. Layanan Tuweb dijadikan sebagai modus pembelajaran pada program PGSD selama masa pandemic-Covid 19 yang masih harus diperbaiki oleh UT seperti ketepatan dalam memberikan tutorial sesuai dengan jadwal dan kecepatan merespon dan memberikan tanggapan dan jawaban atas pertanyaan mahasiswa.

Kualitas layanan tutorial *Tuweb* terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa walaupun tidak dominan namun memiliki pengaruh yang cukup besar dan sudah searah dan signifikan. Keaktifan mahasiswa dalam mengikuti tuweb tidak semata-mata dikarenakan kepuasan mahasiswa akan layanan tutor namun disebabkan juga oleh manfaat dan kontribusi dari tuweb itu sendiri dalam proses belajar mahasiswa dan nilai akhir matakuliah setelah mengikuti ujian THE.

Masalah-masalah yang dialami mahasiswa berkenaan dengan layanan bantuan belajar tutorial Tuweb adalah: mahasiswa tidak aktif tuweb karena gangguan jaringan layanan, mahasiswa tidak mengakses tuweb atau dapat mengakses ke Link yang dibagikan sesuai dengan kelas tuweb dan jadwal tuweb dan setelah dapat *login* ke aplikasi learning system mangment (LMS), untuk mengerjakan diskusi sebanyak delapan kali dan menegjakan tugas sebanyak tiga kali.

Pembenahan yang berkaitan dengan kinerja tutor tuweb dapat dilakukan melalui kegiatan monitoring atau supervisi yang terprogram, sistematis, dan kontinyu setiap minggu hingga tuweb ke 8 program dan ketentuan monitoring atau supervisi tersebut. Program



monitoring/supervisi yang dilaksanakan untuk semua tutor tuweb akan memudahkan supervisor/pemantau melakukan tugasnya dan membuat pelaporan setiap minggu ke penanggung jawab supervisor dan monitoring di UPBJJ-UT Makassar

### **C. Layanan Tutorial Webinar (Tuweb) dan Loyalitas Mahasiswa**

Mahasiswa yang puas akan suatu layanan yang diberikan institusi akan cenderung untuk memberitahukan dan mengajak serta mendorong temannya agar ikut memanfaatkan layanan tersebut. Mahasiswa yang sudah pernah merasakan manfaat dan puas akan kualitas Menurut Black. 2003) Konteks pembelajaran, kreativitas dalam menciptakan suasana kelas yang memungkinkan mahasiswa dan tutor bebas mengkaji dan mengeksplorasi topik-topik penting dengan mengajukan pertanyaan yang membuat berfikir dan menunjukkan pemahamannya tentang topik-topik penting dari pembelajaran.

Kendala dan Masalah Terkait Layanan Tuweb dan LMS di UPBB-UT Makassar dapat diidentifikasi

1. Kendala jaringan sebahagian kecil mahasiswa terjadi gangguan jaringan
2. Terlalu lama mengabsen mahasiswa
3. Tutor tidak memberikan inisiasi, topik diskusi, dan tugas tepat waktu sesuai dengan jadwal (LMS)
4. Inisiasi yang diberikan tutor sangat sedikit dan singkat dan belum dimasukkan diaplikasi learning sitem managemen (LMS)
5. pertanyaan mahasiswa, tugas, dan diskusi mahasiswa

Masih adanya ketidakpuasan dalam dari mahasiswa akan layanan tuweb menunjukkan bahwa masih ada hal-hal yang berkaitan dengan layanan tuweb yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan hari demi hari agar kualitas layanan tutorial webinar dapat terus ditingkatkan. menggambarkan sejumlah kendala yang dialami mahasiswa berkaitan dengan layanan tuweb sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

akan layanan tutorial webinar. Dari hasil wawancara dan data yang diperoleh, diketahui bahwa ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa tidak aktif dalam tuweb, yaitu:

- a. Mahasiswa tidak aktif tuweb karena tutor mendominasi kegiatan dengan melakukan ceramah sehingga mahasiswa menjadi pendengar.
- b. Hal ini tidak dapat kita pungkiri bahwa ditengah maraknya perkembangan teknologi informasi dimana internet bukan lagi menjadi barang asing yang dapat dikonsumsi umum namun ternyata masih saja ada masyarakat yang belum paham dan tidak mengenal internet bahkan tidak pernah mengoperasikan komputer. Ada juga mahasiswa yang dapat akses internet namun dikarenakan tidak membaca informasi bagaimana mengoperasikan layanan tutor sehingga sampai kuesioner ini disebar menyatakan bahwa tidak akses ke tutor karena tidak tahu cara menggunakannya.

#### BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

Pembahasan dan hasil penelitian dengan melakukan analisis regresi liner sederhana dengan menggunakan SPSS versi 23 hasil adalah berikut

##### A. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas dan realibilitas koesioner untuk mengetahui validitas dan realibilitas koesioner Variabel X1, variabel X2 dan Y. hasil adalah berikut:

Tabel 1 Uji Validitas item Variabel X1

No	Item variabel	Corre cted Item-Total Correlation	Validitas
1	Apakah tuweb membantu dalam memahami materi BMP	0.515	Valid
2	Tutor menyampaikan kompetensi khusus	0.392	Valid
3	Tutor menjelaskan ruang lingkup dan manfaat materi	0.610	Valid
	Tutor menyajikan materi dalam bentuk power point	0.622	Valid

4			
5	Tutor mempunyai tingkat penguasaan materi di atas rerata, ketika tuwebinar	0.540	Valid
6	Tutor membangun interaksi antara mahasiswa dengan mahasiswa, dan tutor dengan mahasiswa	0.385	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan SPSS diperoleh nilai korelasi ( $r$ ) semua item adalah 0,385 – 0,622 yang atau  $r > 0,3$ . Hal ini bermakna bahwa semua item valid untuk analisis selanjutnya (Lela Nurlaelawati, 2018)

### Realibilitas

**Tabel 2 Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.766	0.764	6

Hasil output SPSS ujia reliabilitas pada Tabel 2 dengan menggunakan teknik alpha Cronbach nulainya adalah 0,76 artinya lebih besar dari 0,7. Hal ini bermakna bahwa instrument penelitian pada variabel X1 adalah reliabel (Lelela Nurlaelawati, 2018)

### Varibel X2

**Tabel 2 Uji Validitas**

NO	Item variabel	Corrected Item-Total Correlation	Validitas
1	Tutor memanfaatkan teknik keterampilan bertanya kepada mahasiswa	0.505	Valid
2	Tutor mempunyai kepekaan situasional ketika tuwebinar	0.330	Valid
3	Tutor memberikan tugas 1 ( diisi ketika tuwebinar 3)	0.459	Valid
4	Tutor memberikan tugas 2 ( diisi ketika tuwebinar 5)	0.589	Valid
5	Tutor memberikan tugas 3 ( diisi ketika tuwebinar 7)	0.647	Valid
6	Tutor menutup tuwebinar dengan kesimpulan dan ajakan baca modul untuk tuwebinar selanjutnya	0.529	Valid
7	Tutor menyampaikan pembukaan sebelum menyajikan materi Tuwebinar	0.743	Valid
8	Tutor melakukan diskusi/Tanya jawab dengan mahasiswa	0.743	Valid
9	Menyampaikan topik tujuan dan ruang lingkup yang akan dibahas	0.669	Valid

10	Mengajukan pertanyaan untuk mengetahui tingkat kesiapan mahasiswa	0.623	Valid
----	---	-------	-------

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.863	0.869	10

**Variabel Y**

No	Item variabel Kualitas Layanan Tuweb	Corrected Item-Total Correlation	Validitas
1	Tutor mendorong interaksi dan kolaborasi antar mahasiswa selama proses pembelajaran	0.403	Valid
2	Pembelajaran melalui tutorial webinar fleksibel	0.537	Valid
3	Tutor menjelaskan secara singkat tentang Pendidikan Jarak Jauh (hanya tuweb ke-1)	0.450	Valid
4	Tutorial Webinar (Tuweb) adalah modus pembelajaran yang menyenangkan	0.593	Valid
5	Pelaksanaan Tuweb untuk setiap kelas tutorial didukung dengan pemanfaatan WhatsApp Group (WAG) untuk membantu kemudahan dan kecepatan pemberian bimbingan,	0.592	Valid
6	Komunikasi antara tutor mahasiswa dapat mengikuti Tuweb dengan menggunakan Laptop atau HP.	0.500	Valid
7	Tutorial webinar berlangsung selama 8 (delapan) kali	0.393	Valid
8	Mempelajari modul atau bahan ajar mata kuliah secara mandiri sebelum mengikuti torial webinar	0.310	Valid

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.757	0.775	8

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Change Statistics				
						R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	571 <sup>a</sup>	326	300	12.566	.000	.326	12.566	2	52	.000

a. Predictors: (Constant), JUMLAHX2, JUMLAHX1

b. Dependent Variable: JUMLAHY

### Pengaruh Layanan Tutorial Webinar Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kemampuan tutor memberi layanan pada kegiatan tutorial webinar secara synchronous membuktikan bahwa pemanfaatan jaringan internet melalui aplikasi teams membuktikan dapat menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif yang baik langsung akan mempengaruhi terciptanya kepuasan mahasiswa. Pemanfaatan aplikasi teams dalam pelaksanaan tutorial webinar secara berulang untuk kali kedua pada masa registrasi 2021.1 jika tutor memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa menimbulkan kepuasan mahasiswa dalam proses pembimbingan belajar mandiri. Berdasarkan hasil regresi menunjukkan hubungannya dengan layanan tutor pada tutorial webinar, menunjukkan angka 0,571 pada nilai R, artinya hubungan kedua variabel kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan tutorial webinar dan variabel kepuasan mahasiswa, semakin baik kualitas layanan tuweb maka mahasiswa juga akan semakin puas menerima bimbingan belajar mandiri. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (*sig*) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05..

Pengaruh kualitas layanan Tutorial webinar terhadap kepuasan mahasiswa, dijelaskan dari angka *R Square* atau koefisien determinasi. Besarnya angka *R Square* adalah 0,326 artinya pengaruh kualitas layanan tutor tuweb terhadap kepuasan mahasiswa hanya sebesar 32,6%, sedangkan sisanya 67,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan tutorial webinar. Bagi mahasiswa program pendas UT di UPBJJ-UT Makassar.

tutorial webinar sebagai modus layanan bantuan belajar yang dimanfaatkan selama masa pandemic covid 19 bagi mahasiswa dapat mengikuti tutorial sebanyak delapan pertemuan tutorial webinar maka wajib juga karena kontribusi nilai yang cukup tinggi yaitu berkontribusi sebesar 30% terhadap nilai akhir semester dan bagi matakuliah praktek/praktikum

pembimbingan secara online akan memperoleh praktik/praktikum. Pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa yang hanya sekitar 35,9% ini mungkin dikarenakan mahasiswa merasa bahwa tanpa layanan tutor yang berkualitas pun mereka tetap akan login dan aktif dalam tutor. Ikut tutor semata-mata bukan karena baiknya kualitas layanan tutor namun secara tidak langsung menjadi suatu kebutuhan wajib bagi mahasiswa agar dapat mendapatkan tambahan nilai guna menaikkan nilai UASnya nanti di akhir semester.

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	128.351	2	64.175	12.566	.000 <sup>b</sup>
Residual	265.577	52	5.107		
Total	393.927	54			

a. Dependent Variable: JUMLAHY

b. Predictors: (Constant), JUMLAHX2, JUMLAHX1

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance
(Constant)	17.612	3.875		.545	.000				
JUMLAHX1	.597	.187	.498	.191	.002	.566	.405	.363	.533
JUMLAHX2	.069	.108	.100	.639	.525	.440	.088	.073	.533

a. Dependent Variable: JUMLAHY

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan pelaksanaan tutorial Webinar**

Pelaksanaan tutorial webinar berdasarkan hasil diperoleh

1. Proses pelaksanaan tutorial webinar dan Layanan tutor tutorial terhadap kepuasan mahasiswa merasa puas sebagai salah layanan bantuan belajar dan keaktifan mahasiswa sangat baik
2. Pemanfaatan aplikasi Teams dalam layanan tutorial webinar mahasiswa memanfaatkan sebagai sarana memperoleh bantuan belajar demensi kepuasan mahasiswa menunjukkan layanan dapat dijadikan sebagai modus bantuan belajar

#### **B. Saran**

1. Mahasiswa yang menggunakan layanan tuweb sebagai sarana bantuan belajar lewat internet bahwa layanan perlu terus ditingkatkan, berhubung masih, tidak menggunakan media power point, dan mendominasi kegiatan tuweb dengan menggunakan metode ceramah.
2. Kasus jaringan mahasiswa mengakses dengan masih terdapat aspek-aspek layanan yang masih harus diperbaiki oleh UT seperti ketepatan tutor dalam sesuai dengan jadwal, memindahkan jadwal tutorial, tutor yang tidak tepat waktu

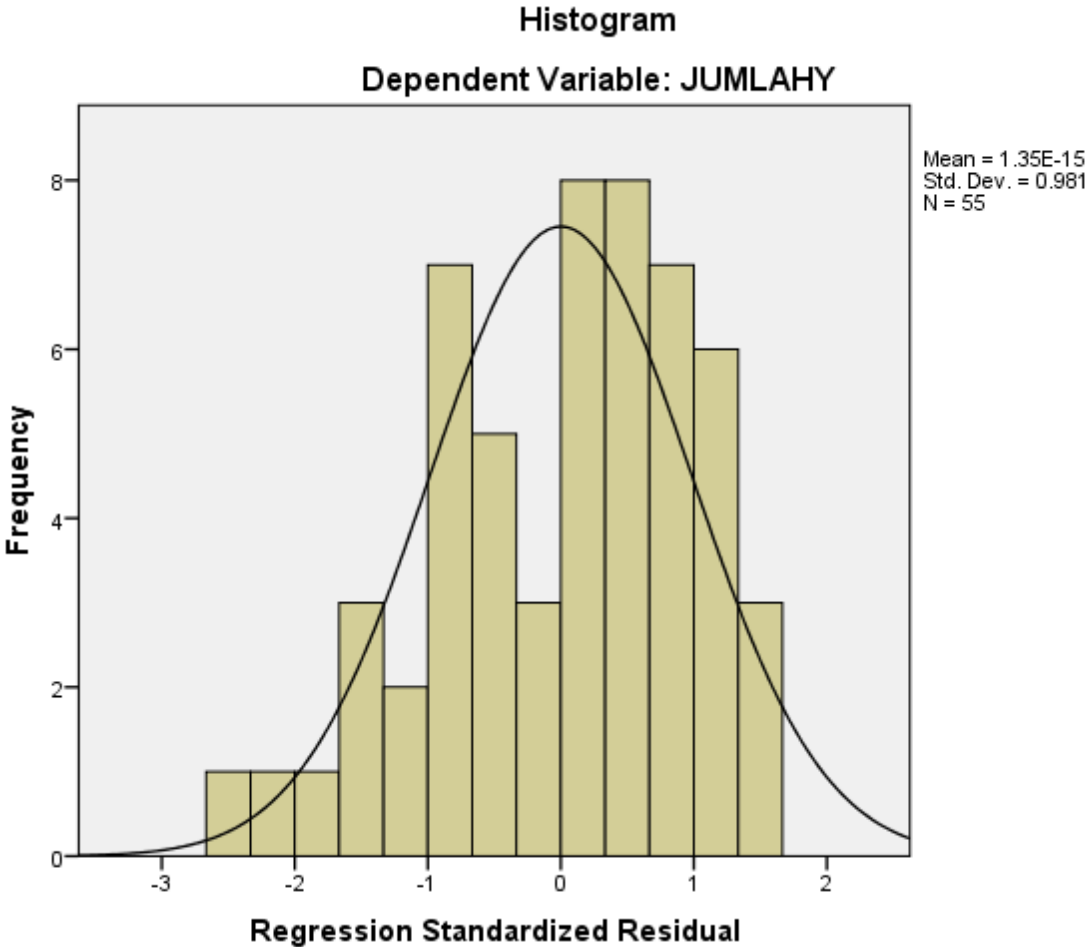
## Daftar Pustaka

- Padmo Dewi dkk (2001) *Online Learning During The Covid-19 pandemic and Its Effect On future Education in Indonesia*, Universitas Terbuka
- Black, S (2003) The Creative Calssrroom. **Amerikan School Board Jurnal September 2003**
- Belawati Tian (2019) Pembelajaran Online**, Universitas Terbuka Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan
- .....(2016) Kebijakan Pendidikan Jarak Jauh dan E-learning di Indonesia, Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi
- Jackson, M.M., & Songer, N.B. (2000). Student Motivation and Internet Technology: Are Students Empowered to Learn Science? *Journal Research in Science Teaching*, 37(5), pp. 459–479. URL: <http://edt2.educ.msu.edu/DWong/CEP806library/StudentMotivation.pdf>
- Pedoman Tutorial Program S1 PGSD. (2005). Depdiknas–Universitas Terbuka.
- Peters, O. (2004). *Learning and Teaching in Distance Education*. London: RoutledgeFalmer.
- Ponirin, P., Scott, D.R., & Von der Heidt, T. (2009). *Does e-store Service Quality Affect Customer Loyalty?* Social Science Research Network. Southern Cross University ePublications@SCU School of Commerce and Management. diunduh tanggal 12 Maret 2012.
- Richardson, J.T.E. (2005). Students' Perceptions of Academic Quality and Approaches to Studying in Distance Education. *British Educational Research Journal*, 31(1), pp. 7-27. URL: <http://www.jstor.org/stable/1502154>.
- Soekartawi. (2003). Prinsip Dasar e-Learning: Teori dan Aplikasinya di Indonesia. *Jurnal Teknodik*, 12(VII).
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1). [http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos\\_bibliografia\\_calidad\\_educacion\\_superior/calidad\\_servicio\\_educacion\\_superior/csedsup\\_17.pdf](http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_17.pdf)
- Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Verduin, J. R. Jr., Clark, T.A. (1991). *Distance Education: The Foundations of Effective Practice*. USA: Jossey-Bass Inc. Publishers.



No	Kegiatan Penelitian	Bulan Ke						Ket.
		1	2	3	4	5	6	
1.	Persiapan	√						
	Menyusun Proposal dan Konsultasi	√	√					
	Seminar		√					
	Revisi Proposal		√					
	Pengurusan Izin Penelitian		√					
2.	Pelaksanaan Penelitian			√	√	√		
3.	Pengumpulan Data			√	√	√		
4.	Pengolahan dan Analisa Data					√		
5.	Menyusun Laporan Penelitian					√		
6.	Seminar Hasil Penelitian					√		
7.	Perbaikan Laporan Penelitian						√	

IAMPIRAN



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependent Variable: JUMLAHY**

