

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Modul merupakan suatu alat atau sarana belajar yang sangat penting bagi mahasiswa Universitas Terbuka (UT). Modul berperan sebagai dosen di Perguruan Tinggi Terbuka Jarak Jauh (PTTJJ) seperti UT. Sistem belajar mandiri di UT menuntut mahasiswanya untuk menjadikan modul sebagai bahan ajar yang vital dalam belajar. Untuk memperoleh modul bagi mahasiswa Non Pendas adalah melalui Toko Buku Online (TBO).

TBO merupakan salah satu bentuk layanan bagi mahasiswa UT untuk memperoleh bahan ajar yang dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan internet. TBO dapat diakses oleh siapa saja terutama setiap mahasiswa yang telah melakukan registrasi awal atau terdaftar sebagai mahasiswa UT. Melalui TBO mahasiswa dapat memesan buku sesuai dengan mata kuliah yang diregistrasikan.

Pada penelitian kelembagaan di tahun 2011 mengenai "Faktor- faktor yang mempengaruhi Layanan TBO Pada Mahasiswa Non Pendas" mengungkapkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengalami kendala proses pemesanan modul di toko Buku Online dari cara mendaftar hingga modul tersebut sampai ke tangan mahasiswa. Masalah yang dihadapi mahasiswa berdasarkan hasil survey adalah sulitnya melakukan pemesanan modul melalui TBO yang meliputi melakukan registrasi, ketersediaan stok, kesulitan merubah data pribadi, waktu pengiriman yang

tidak sesuai, bahkan modul yang dikirimkan tidak sama dengan yang dipesan mahasiswa. Dari hasil penelitian tersebut kurang dari 50% mahasiswa non pendas UPBJJ Bandar Lampung tahun 2011 tidak dapat menggunakan layanan TBO secara maksimal.

Hal ini berarti fasilitas proses pemesanan melalui TBO belum berjalan dengan baik oleh mahasiswa non pendas dengan adanya faktor-faktor di atas. Padahal dengan layanan ini dapat memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan bahan ajar tanpa harus ke Karunika. Dengan demikian melalui penelitian ini akan dikaji lebih dalam lagi hasil survey melalui wawancara informal terkait dengan pemanfaatan layanan Toko Buku Online oleh mahasiswa Non Pendas di Bandar Lampung.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut : faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pemesanan di TBO oleh mahasiswa Non Pendas di UPBJJ Bandar Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pemesanan di TBO oleh mahasiswa Non Pendas di UPBJJ Bandar Lampung

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi lembaga, dapat dijadikan sebagai dasar untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan kemudahan proses pemesanan bahan ajar oleh mahasiswa Non pendas melalui TBO
2. Bagi mahasiswa, sebagai acuan bagi mahasiswa untuk melakukan pemesanan modul melalui TBO yang disediakan secara optimal

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh suatu instansi dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Mohamad, 2003). Pelayanan publik yang berkualitas menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya No: 81/1995 meliputi :

- (1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit - belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
- (2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
 - Prosedur/tata cara pelayanan umum
 - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative
 - Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum

berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum

- (3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- (4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- (5) Efisien, meliputi :
- Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
 - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- (6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
- Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
 - Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
 - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- (7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- (8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri:

- (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat,
- (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama,
- (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas,
- (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan,
- (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat,
- (f) pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan,
- (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan,

(h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan

(Mohamad,2003)

2.2. Pembelian Online

Pembelian secara online merupakan proses yang dilakukan secara instan melalui internet. Konsumen tinggal memilih produk atau jasa yang tersedia dan membayarnya secara on-line via kartu kredit, dan kemudian produk atau jasa tersebut sudah dikirimkan ke alamat rumah pemesan (Perpustakaan Online, 2008).

Manfaat dari pembelian secara online antara lain adalah prosesnya lebih mudah, lebih hemat waktu dan tenaga. Caranya hanya dengan memesan barang yang diinginkan dengan via internet/online melalui alamat website Toko Online tersebut. Kemudian konsumen bisa berkomunikasi dengan produsen melalui *email* atau *chat* yang disediakan oleh produsen. Untuk melakukan transaksi dapat dilakukan melalui internet banking/mobile banking/ATM.

Pembelian secara online adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan pembelian melalui internet. Kecenderungan yang dimaksud adalah pengalaman melalui proses pembelian dari tahap pencarian (*search stage*) sampai pada tahap keputusan pembelian, bukan saja niat (*intention*) untuk melakukan pembelian online. Dengan demikian kita bisa menyimpulkan bahwa belanja online adalah belanja yang pembayarannya dilakukan secara online tanpa bertemu langsung dengan pihak penjual (Romagia, 2011)

2.3. Toko Online

Toko Online atau *e-commerce* merupakan bentuk perdagangan/pemasaran yang menggunakan media elektronik sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Ketika pembeli melakukan transaksi di sebuah toko *online* (belanja secara tidak langsung), penjual bisa memajang barang dagangannya melalui media elektronik dan pembeli bisa memilih barang dalam bentuk katalog produk.

Toko Online dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. Pengertian *Electronic Commerce* (EC) juga dapat didefinisikan konsep baru yang bisa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa pada World Wide Web Internet Shim et al (2000) dalam Suyanto (2003:11) atau proses jual beli produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet menurut Turban et al (2000) dalam Suyanto (2003:11).

Ada tiga elemen berbeda yang ditemui di e-commerce. Pertama, vendor yakni organisasi atau orang yang menjual barang atau jasa secara elektronik. Mereka disebut electronic vendor atau e-vendor. Kedua, konsumen yang menggunakan jasa elektronik untuk mencari informasi, memesan jasa atau membeli produk. Ketiga, teknologi berupa perangkat keras (komputer, internet, telepon seluler), perangkat lunak yang dapat digunakan untuk bertransaksi (Cowles et al. 2002).

Kemudian transaksi yang terjadi dapat melalui media elektronik, juga bisa menggunakan kartu kredit, transfer via ATM . Toko online memiliki beberapa

hambatan khususnya di Indonesia antara lain adalah 1) Aspek pengiriman, apakah ada jaminan barang sampai di tangan pembeli dengan aman dan tepat waktu dan 2) Sarana infrastruktur telekomunikasi di Indonesia yang belum merata (Aryakumara, 2010; Irfan, 2011).

2.4. Layanan Bahan Ajar di UT melalui internet

Bahan ajar memegang peranan penting dalam transfer pengetahuan. Dalam sistem belajar jarak jauh bahan ajar dirancang secara khusus agar dapat dipelajari secara mandiri oleh mahasiswa tanpa bantuan tutor. Bahan ajar utama UT adalah bahan ajar cetak yang disebut Buku Materi Pokok (BMP). Selain BMP, bahan ajar cetak dapat berbentuk Buku Petunjuk Praktek dan Praktikum, dan Suplemen BMP. Di samping bahan ajar cetak, UT juga menyediakan bahan ajar tambahan yang berupa bahan ajar non-cetak yang berbentuk kaset audio, CD audio, CD audiografis, CD video, CD video interaktif, bahan ajar berbantuan komputer, dan **web suplement** yang merupakan satu kesatuan dengan BMP. Namun, tidak semua BMP dilengkapi dengan bahan ajar tambahan (Katalog 2011)

Secara umum, proses pembelajaran mahasiswa UT dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa dengan memanfaatkan bahan ajar yang dirancang khusus untuk mahasiswa PTTJJ. UT menyediakan bahan ajar yang *selfcontained* dan dapat dipelajari secara mandiri (*selfinstructional*) oleh mahasiswa. Mahasiswa UT tidak wajib membeli bahan ajar namun mahasiswa wajib memiliki akses terhadap bahan ajar baik dengan cara membeli maupun meminjam. Pembelian bahan ajar dilakukan melalui toko buku *online* (RENSTRA UT, 2010).

Cara memperoleh bahan ajar UT bagi mahasiswa Program Non-Pendas dapat dipesan melalui situs <http://www.ut.ac.id> dengan memilih menu toko buku *online* (TBO). Situs tersebut memuat informasi tentang ketersediaan, harga, biaya dan cara pengiriman serta pembayaran BMP. Dengan demikian UT sebagai PTTJJ yang memiliki mahasiswa tersebar di seluruh Indonesia, khususnya mahasiswa Non Pendas dapat membeli/memperoleh bahan ajar melalui Toko Buku Online. Toko Buku online diharapkan mampu memenuhi kebutuhan akan bahan ajar mahasiswa di seluruh Indonesia melalui layanan internet (Katalog UT, 2011; RENSTRA, 2010)

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kelembagaan dengan model penelitian deskriptif dengan menggunakan survei. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek. Subyek penelitian ini adalah mahasiswa Non Pendas yang aktif melakukan pemesanan melalui TBO dan obyeknya adalah faktor-faktor proses pemesanan di TBO. Pelaksanaan penelitian deskriptif melalui survei tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut. Selain itu semua yang dikumpulkan memungkinkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

3.2. Tempat dan waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada UPBJJ- UT Bandar Lampung masa registrasi 2012.1

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan, dimulai dari Maret 2012 sampai dengan bulan September 2012.

3.3 Subyek dan obyek Penelitian

3.3.1 Subyek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Bandar Lampung masa registrasi 2012.1 yang aktif melakukan pemesanan modul melalui TBO yang berjumlah 101 mahasiswa.

3.3.2 Obyek Penelitian

Obyek Penelitian Obyek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor proses pemesanan di TBO

3.4 Populasi dan Sampel penelitian

3.4.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program Non pendas UPBJJ-UT Bandar Lampung masa registrasi 2012.1. yang aktif melakukan pemesanan modul melalui TBO yaitu berjumlah 1012

3.4.2. Sampel

Sampel yang diambil adalah 10% dari keseluruhan jumlah mahasiswa Non Pendas yang teregistrasi di masa registrasi 2012.1. pengambilan sampel ini mengacu dari Isaac dan Michael (Sugiyono, 2007). Jumlah keseluruhan mahasiswa masa registrasi 2012.1 adalah 1012 mahasiswa, jadi sampel yang diambil berjumlah 101 mahasiswa yang terdiri dari berbagai program studi. Mahasiswa-mahasiswa yang dijadikan sampel ini adalah mahasiswa Non Pendas yang tempat tinggalnya mudah mendapatkan akses internet dan sudah tidak asing dengan dunia internet serta telah memahami layanan TBO UT.

Cara yang dilakukan untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan *teknik purposive sampling dan menunjuk langsung pada responden*. Sampel diperoleh melalui dari SMS center yang dikirimkan. SMS center ini berisi alamat website angket yang harus diisi oleh mahasiswa. Ini dilakukan mengingat keberadaan mahasiswa yang tersebar di beberapa tempat. Kemudian hasil survei angket keseluruhan yang didapat dihitung secara rinci

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, sehingga dalam waktu yang telah ditentukan data dapat diperoleh secara lengkap. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.5.1 Metode Angket

Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai proses pemesanan melalui TBO Non pendas UPBJJ-UT Bandar Lampung masa registrasi 2012.1. mahasiswa dapat mengisi angket melalui survei online dengan menggunakan Lime Survey. Angket yang berisi survei terdapat di <http://survey.whika.web.id>. Pemberitahuan alamat website ini disampaikan ke seluruh mahasiswa melalui *SMS Center* yang ada di UPBJJ.

3.5.2 Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dipergunakan untuk memperoleh data jumlah, nama, dan NIM mahasiswa yang menggunakan layanan TBO. Data juga diperoleh dari mahasiswa yang menyampaikan informasi keluhan dan pendapatnya tentang sistem layanan TBO baik melalui email maupun yang datang ke UPBJJ.

3.6 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

3.6.1 Definisi operasional variable

Variabel penelitian yang telah dilaksanakan didefinisikan secara operasional sebagai berikut :

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Ruang Lingkup	Indikator
1	Registrasi TBO	Berbagai hal berkaitan dengan registrasi formulir pendaftaran, konfirmasi melalui email, dan perubahan data	1. pengisian formulir 2. konfirmasi registrasi melalui email 3. pengisian pilihan tempat tinggal yang tersedia 4. proses perubahan

			alamat
2	Mekanisme Pemesanan	Berbagai hal yang berkaitan tentang alur memesan modul di TBO hingga membayar di bank serta konfirmasi pembayaran	1. pemilihan modul pesanan dan ketersediaan stok 2. verifikasi info dan konfirmasi pemesanan 3. konfirmasi pembayaran 4. komunikasi dengan petugas TBO yang berkenaan dengan pemesanan
3	Kesesuaian pengiriman TBO	Berkaitan tentang ketepatan waktu pengiriman dan tepatnya modul yang dipesan	1. ketepatan waktu pengiriman 2. biaya pengiriman modul 3. kesesuaian nama modul yang dipesan 4. kesesuaian jumlah modul yang dipesan

3.3.1 Kisi-kisi variabel penelitian

Sebagai rambu-rambu penyusunan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kisi-kisi membuat angket menggunakan acuan kisi-kisi angket.

Tabel 2. Kisi-kisi Variabel Penelitian

Data angket dalam penelitian ini mempunyai indikator-indikator yang meliputi registrasi TBO, Mekanisme pemesanan, dan kesesuaian pengiriman TBO

No	Variabel	Indikator	Jumlah Butir	Nomor butir angket
1.	Proses Pemesanan di Toko Buku Online	- Registrasi TBO:		Nomor urut angket :
		1. pengisian formulir	1	
		2. konfirmasi melalui email	1	1 2
		3. tersedianya pilihan kota tempat mahasiswa berdomisili	1	3
		4. proses perubahan alamat	1	4
		- Mekanisme Pemesanan		Nomor urut angket :
		1. pemilihan modul		

		pesanan	1	5
		2. verifikasi info pemesanan dan pengiriman	1	6
		3. konfirmasi pembayaran	1	7
		4. pelayanan petugas dalam mengatasi permasalahan mahasiswa	1	8
		- Kesesuaian pengiriman TBO:		Nomor urut angket :
		1. ketepatan waktu pengiriman	1	9
		2. Sampainya pesanan ke alamat mahasiswa	1	10
		3. kesesuaian nama modul yang dipesan	1	11
		4. kesesuaian jumlah modul yang dipesan	1	12

Dengan berpedoman pada variabel , indikator, jumlah, dan nomor angket tersebut di atas dapat disusun angket sebagai alat untuk mengumpulkan data. Adapun model angket yang digunakan adalah model "Skala Likert" dengan memberikan empat pilihan yakni: 1) Tidak Pernah(TP), 2) Kadang-kadang (KK), 3), Sering (SR), 4) Selalu (SLL).

Selanjutnya untuk penskorannya sebagai berikut jika Tidak Pernah (TP) diberi skor 1, Kadang-Kadang (KK) diberi skor 2, Sering (SR) tdiberi skor 3, dan jika Selalu (SLL) diberi skor 4.

Angket sebelum digunakan untuk mengambil data penelitian yang sebenarnya harus diuji coba terlebih dahulu. Uji data ini dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas dan reabilitas. Pelaksanaan uji validitas dan reabilitas menggunakan bantuan program SPSS 19 *for windows* yaitu sebagai berikut :

a) Uji Validitas Angket Proses Pemesanan Modul

Setelah angket telah siap digunakan sebagai alat pengumpul data, terlebih dulu angket proses pemesanan modul dilakukan ujicoba. Hal ini untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas atas angket tersebut. Angket diberikan terhadap 10 mahasiswa program Non Pendas UPBJJ-UT Bandar Lampung. Ujicoba angket dilaksanakan pada bulan April 2012. Data angket hasil uji coba, dengan hasil dalam Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Nilai Ujicoba Validitas Angket Pemesanan Modul di TBO Mahasiswa Non Pendas Masa Registrasi 2012.1

Item Angket	Nilai		Keterangan
	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	
Item 1	0.490	0,549	Valid
Item 2	0.596	0,549	Valid
Item 3	0.837	0,549	Valid
Item 4	0.548	0,549	Valid
Item 5	0.558	0,549	Valid
Item 6	0.675	0,549	Valid
Item 7	0.723	0,549	Valid
Item 8	0.830	0,549	Valid
Item 9	0.747	0,549	Valid
Item 10	0.741	0,549	Valid
Item 11	0.891	0,549	Valid
Item 12	0.618	0,549	Valid

Berdasarkan data pada Tabel 3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari 12 item angket pemesanan modul pada TBO oleh mahasiswa non pendas, masing-masing diperoleh nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel korelasi (0,549), maka dengan demikian secara keseluruhan item angket pemesanan modul pada TBO dinyatakan ***valid***.

b) Uji Reliabilitas Angket Pemesanan Buku Pada Toko Buku Online

Proses uji reliabilitas angket Pemesanan modul Pada TBO dengan menggunakan pola sistem *retest*, artinya melakukan ujicoba lebih dari satu kali pada dalam waktu yang berbeda, dengan menggunakan subyek yang sama. Data pelaksanaan uji reliabelitas dapat dilihat pada lampiran 2.

Hasil ujicoba reliabelitas angket pemesanan modul pada TBO mahasiswa non pendas menunjukkan besaran nilai koefisien korelasi antara hasil nilai ujicoba pertama (X1) dan nilai hasil ujicoba kedua (X2) sebesar 0,887. Selanjutnya untuk menetapkan apakah angket pemesanan buku pada TBO mahasiswa non pendas tersebut *reliable* atau tidak *reliable*, maka nilai *r* hitung dari masing – masing nilai *r* hitung dibandingkan dengan nilai *r* tabel ($df = n-2$) baik pada taraf 1% atau taraf 5 %. Jika nilai *r* hitung $> r$ tabel maka angket dinyatakan *reliabel*. (Sugiyono, 2007)

Dari proses ujicoba *reliabilitas* pada angket faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemesanan modul pada TBO mahasiswa non pendas, maka diperoleh nilai *r* hitung sebesar 0,887, nilai tersebut lebih besar ($>$) dari *r* tabel pada tahap kepercayaan 5%, yakni sebesar 0,549. Oleh karena itu dapat dikatakan angka tersebut signifikan, sehingga angket pemesanan modul pada TBO mahasiswa non pendas dinyatakan *reliable*.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah dalam bentuk deskriptif kualitatif, dengan tidak meninggalkan unsur bilangan bilangan. Proses pengolahan data dalam penelitian ini untuk mengambil kesimpulan peneliti menggunakan proses pengolahan data dengan menggunakan rumus persentase (%), yakni:

$$\text{Nilai} = \frac{f}{N} \times 100$$

Data hasil pengolahan data kemudian dideskripsikan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengolah data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dari angket dan dokumentasi yang ada.
2. Melakukan pendataan untuk rekap dalam tabel.
3. Menganalisis data yang ada sesuai dengan kondisinya.
4. Menetapkan dan menarik kesimpulan dari hasil pengolahan data

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini membahas tentang bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemesanan modul melalui TBO mahasiswa Non pendas UPBJJ – UT Bandar Lampung pada masa registrasi 2012.1. Deskripsi data diperoleh setelah mendapatkan data dari sejumlah 100 mahasiswa responden dari berbagai kabupaten yang ada di Lampung dan dari angket yang disebar secara online.

4.2. Analisis Pengolahan Data Penelitian

Rekap data angket dilakukan dengan memasukkan data responden ke dalam tabulasi data. Setelah dikelompokkan, dijumlahkan dan selanjutnya dipersentasekan. Dalam bagian ini diuraikan satu persatu berkaitan dengan hasil pengolahan data awal dan selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4. Data Jawaban Pertanyaan Angket Toko Buku Online Mahasiswa Non Pendas.

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
Registrasi TBO					
1.	Apakah dalam mengisi formulir pendaftaran Toko Buku Online Anda mengalami kesulitan?	19	28	14	40
2.	Apakah Anda mengalami kendala saat proses konfirmasi registrasi (pemberitahuan login dan passwords) melalui email setelah anda meregistrasi di Toko Buku Online?	29	20	6	46
3.	Apakah anda mengalami kendala saat mengisi pilihan tempat tinggal/nama kota anda pada alamat saat registrasi?	9	53	11	28
4	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam	20	44	7	30

	mengubah alamat lama dengan alamat baru?				
Mekanisme Pemesanan					
5	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam proses/ tahapan pemesanan modul/BMP yang akan dipesan di Toko Buku Online yang berkenaan dengan memilih modul dan ketersediaan stock ?	20	45	8	28
6	Apakah Anda mengalami kendala dalam proses konfirmasi pesanan modul/BMP melalui email anda?	25	26	25	25
7	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam proses konfirmasi pembayaran modul/BMP?	19	30	30	22
8	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas Toko Buku online/koperasi Karunika berkenaan dengan pemesanan modul/BMP?	19	31	25	26
Kesesuaian Pengiriman TBO					
9	Apakah Anda mengalami keterlambatan waktu pengiriman modul/BMP ke alamat anda dengan waktu yang ditentukan?	28	19	9	45
10	Apakah biaya pengiriman modul/BMP Anda rasa lebih besar daripada harga modul/BMP itu sendiri?	19	36	21	25
11	Apakah Anda mengalami perbedaan judul modul/BMP yang anda pesan dengan yang telah dikirim?	21	43	18	19
12	Apakah Anda mengalami ketidaksesuaian jumlah modul yang anda pesan dengan yang telah dikirim?	15	59	7	20
	Jumlah Pilihan	243	434	181	354
	Persentase (%)	20 %	36%	15%	29%

Keterangan : 1) Tidak Pernah(TP), 2) Kadang-kadang (KK), 3), Sering (SR), 4) Selalu (SLL)

Jumlah responden adalah 101 mahasiswa yaitu 10% dari jumlah total mahasiswa Non Pendas yang teregistrasikan di masa registrasi 2012.1 yang berjumlah 1012 mahasiswa.

Angket yang telah ditabulasikan pada Tabel. 4 dapat dilihat hasil jawaban terhadap masing-masing item dari 100 mahasiswa dengan jumlah pernyataan sebanyak 1203 buah.

A. Pilihan 1 (tidak pernah) jumlah jawaban sebesar 243 pernyataan (20%), dari 101 mahasiswa, dengan jumlah pernyataan sebanyak 1012, hal ini berkaitan dengan

pernyataan tidak pernah mengalami kesulitan apapun dalam registrasi, mekanisme pemesanan, dan pengiriman TBO. Jadi sebesar 20% kemudahan yang didapatkan mahasiswa dalam proses pemesanan modul di TBO

- B. Pilihan 2 (Kadang-kadang) dengan jumlah sebesar 434 pernyataan (36%), dari 100 mahasiswa, dengan total pernyataan sebanyak 1012. Hal ini berarti mahasiswa terkadang mengalami kesulitan pada registrasi, mekanisme pemesanan, dan pengiriman TBO. Kesulitan tidak banyak dialami, tetapi kadang sesekali kendala itu ada. Persentase terbanyak mahasiswa menjawab kadang-kadang, berarti mahasiswa tidak selalu merasakan kemudahan yang disediakan oleh layanan TBO.
- C. Pilihan 3 (Sering) dengan jumlah sebesar 181 (15%) dari 101 mahasiswa, dengan total pernyataan sebanyak 1012. Hal ini berarti mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam registrasi, mekanisme pemesanan, dan pengiriman TBO. Walaupun hanya 15 % yang menjawab sering tetapi jumlah itu adalah jumlah mahasiswa yang sering kesulitan menggunakan layanan TBO.
- D. Pilihan 4 (Selalu) dengan jumlah sebesar 354 (29%) dari 101 mahasiswa dengan total pernyataan 1012. Dari data tersebut menerangkan bahwa mahasiswa selalu mengalami kendala atau kesulitan dalam proses registrasi, mekanisme pemesanan, dan pengiriman TBO. Persentase mahasiswa yang menjawab “selalu” lebih banyak dibandingkan persentase mahasiswa yang menjawab “sering”. Ini berarti pelayanan TBO belum maksimal, jika digabungkan persentase antara mahasiswa yang menjawab “sering” dan “selalu” totalnya berjumlah 44%, sedangkan sebuah toko online seharusnya dapat melayani pelanggan secara keseluruhan.

4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemesanan TBO

Pertanyaan pada angket yang terdiri dari 12 butir diberikan kepada 100 mahasiswa Non Pendas. Pertanyaan tersebut antara lain adalah layanan tentang proses registrasi, mekanisme pemesanan, dan pengiriman TBO.

1. Pengisian Formulir

Tahap pertama mahasiswa ingin membeli modul adalah dengan meregistrasi di <http://tbo.karunika.co.id/> dengan memilih kolom registrasi. Di situ mahasiswa harus mengisi alamat email, nama awal, nama belakang, jenis kelamin, nim, tanggal lahir, alamat dan nomor telepon. Pada tahap ini mahasiswa yang selalu mengalami kesulitan sebanyak 40 mahasiswa, yang sering mengalami kesulitan sebanyak 14 mahasiswa, yang kadang-kadang mengalami kesulitan sebanyak 28, dan yang tidak pernah sama sekali mengalami kendala sebanyak 19 mahasiswa. Dilihat dari angka yang diperoleh, dari pengisian formulir yang dirasa paling mudah prosesnya, sebagian besar mahasiswa merasa sulit.

2. Konfirmasi Registrasi Melalui Email

Setelah mahasiswa mengisi formulir, langkah selanjutnya adalah menunggu konfirmasi registrasi melalui email dari Koperasi Karunika konfirmasi ini berisi bahwa mahasiswa yang mendaftar tersebut sudah teregistrasi serta informasi *login* dan *passwords* untuk bisa masuk ke TBO. Dalam proses ini 46 mahasiswa yang selalu mengalami kesulitan dalam menerima konfirmasi tersebut, sebanyak 6 mahasiswa yang sering, 20 mahasiswa yang terkadang sulit menerima konfirmasi dan 29 mahasiswa yang tidak pernah mengalami kesulitan sama sekali. Jumlah yang

banyak terjadi pada saat mahasiswa menerima konfirmasi registrasi ini. Banyak mahasiswa yang belum mendapatkan konfirmasi di email mereka, sehingga mahasiswa harus bersusah payah menelpon langsung ke Karunika minta konfirmasi registrasi tersebut, dan itu memerlukan waktu yang tidak sebentar.

3. Pengisian Pilihan Tempat Tinggal yang Tersedia

Pada saat mengisi formulir saat registrasi online, mahasiswa diharuskan mengisi tempat tinggal. Tempat tinggal tersebut terdiri dari Negara, Provinsi, Kota, Alamat, dan Kode Pos. Pada saat mengisi kolom tersebut di bagian kolom provinsi dan kota mahasiswa tidak menuliskan sendiri provinsi atau kota tempat tinggal mereka, tetapi ada tersedia pilihan nama-nama kota dan provinsi. Di kolom Provinsi mahasiswa tidak mengalami masalah dalam mengisi karena setiap provinsi yang ada di Indonesia tertera di sana, tetapi ketika mahasiswa mengisi kota tempat tinggal, tidak semua kota tempat tinggal mahasiswa yang tertera di sana, khususnya kota-kota kecil. Jadi ada sejumlah 39 mahasiswa kesulitan dalam proses registrasi ini sehingga mereka tidak dapat melanjutkan proses pemesanan buku ke tahap selanjutnya. Dari hasil survei sebanyak 28 mahasiswa yang kesulitan mengisi alamat dengan pilihan tempat tinggal mereka. Sebanyak 11 mahasiswa yang menyatakan sering sulit, sebanyak 53 mahasiswa terkadang sulit mengisi kolom tempat tinggal dan 9 mahasiswa yang tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengisi. Hal ini berarti banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan, terutama pada bagian pengisian alamat, dimana alamat mahasiswa sering tidak tertera pada kolom pilihan wilayah atau kota, lebih lagi kotakecil atau desa. Padahal mahasiswa banyak berdomisili di daerah pelosok dibandingkan dengan kota kabupaten ataupun kotamadya. Mahasiswa

yang menjawab "sering" dan "selalu" yang berdomisili di daerah terpencil tersebut, yaitu sebanyak 39 mahasiswa.

4. Proses Perubahan Alamat

Setelah mahasiswa sudah terdaftar di TBO, maka ia sudah bisa melakukan pembelian modul secara online, kemudian modul yang dipesan dikirimkan berdasarkan alamat sesuai yang diisi mahasiswa saat registrasi. Ketika suatu saat mahasiswa tersebut pindah ke tempat lain, otomatis alamatnya juga berubah. jika terjadi demikian, maka mahasiswa bisa mengubah alamat lama yang tercantum di TBO dengan alamat tempat tinggal yang baru. ketika mahasiswa sudah mengganti alamatnya dengan yang baru, otomatis setiap modul yang dipesan terkirim ke alamat yang baru. dari hasil angket yang disebar secara online maka diperoleh hasil mahasiswa yang kesulitan merubah alamat yang baru sebesar 30 mahasiswa dan 7 mahasiswa yang menyatakan sering mengalaminya. Hal ini terjadi ketika mahasiswa mencoba mengubah alamat, tetapi yang muncul di alamat pengiriman modul yang dipesan masih alamat yang lama. Hal ini menjadi salah satu halangan mahasiswa dalam memesan modul melalui TBO. Tetapi tidak semua yang mengalami kesulitan tersebut, sebanyak 44 mahasiswa yang menyatakan kadang-kadang, dan 20 mahasiswa yang tidak pernah kesulitan sama sekali/tidak pernah melakukan perubahan alamat.

5. Pemilihan Modul Pesanan

Setelah mahasiswa meregistrasi di TBO, mereka dapat memesan modul sesuai yang diinginkan. Dalam pemilihan modul, sebanyak 28 mahasiswa yang selalu

mengalami kesulitan dan sebanyak 8 mahasiswa sering mengalami kesulitan. Kesulitan ini terdiri dari tidak terteranya kode modul yang ingin mereka pesan di halaman TBO, stok modul sudah habis, dan tidak terteranya kolom "beli" saat mahasiswa ingin memilih modul untuk dibeli. Keadaan web TBO sering dalam keadaan tidak normal. Data ini diambil dari keluhan mahasiswa-mahasiswa yang ditulis di angket di kolom komentar yang disediakan, sehingga peneliti bisa mengkaji bagian apa saja yang menjadi kendala di setiap proses pemesanannya. Mahasiswa yang kadang-kadang mengalami kesulitan tersebut sebanyak 45 mahasiswa, dan yang selalu lancar/tidak pernah mengalami kesulitan memilih modul sebanyak 20 mahasiswa. Jadi sudah banyak mahasiswa yang tidak mengalami kesulitan pada tahap ini yaitu sekitar 65 mahasiswa.

Menurut Widiana (2012), kepuasan pelanggan melalui pemberian sejumlah manfaat kepada pelanggan secara *online* dapat dipastikan dengan dukungan layanan seperti konfirmasi pemesanan, ketersediaan inventaris, memberikan informasi pelanggan tentang kondisi stok barang, memberitahukan biaya pengiriman sebelum pelanggan member. Bila dilihat angka dari hasil angket diatas TBO belum sepenuhnya memenuhi kriteria tersebut.

6. Verifikasi Info Pemesanan dan Pengiriman

Setelah mahasiswa memilih modul yang akan dipesan akan ada verifikasi pemesanan dan pengiriman melalui email . Sebanyak 25 mahasiswa yang selalu mengalami kesulitan dalam verifikasi, demikian pula yang sering mengalami juga dengan jumlah yang sama. Mahasiswa yang kadang-kadang mengalami kesulitan sebanyak 26, dan yang tidak pernah sama sekali sebanyak 22 mahasiswa. Jadi sekitar

50 mahasiswa yang kesulitan menerima verifikasi melalui email. Sama halnya dengan konfirmasi registrasi, jika belum terverifikasi mahasiswa harus menanyakan melalui telepon langsung ke Karunika yang pastinya memerlukan waktu dan tenaga lagi.

7. Konfirmasi pembayaran

Jika mahasiswa telah berhasil mendapat verifikasi info pemesanan dan pengiriman, maka mahasiswa dapat membayarkannya melalui bank. Jika telah melakukan pembayaran, mahasiswa dapat melakukan konfirmasi pembayaran yang ada pada email penawaran pembelian bahan ajar. Kemudian mahasiswa memasukan informasi tentang kantor bank/ ATM tempat pembayaran, tanggal pembayaran, Jumlah pembayaran. Berdasarkan Tabel 4 yang selalu mengalami kesulitan dalam verifikasi ini adalah sebesar 22 mahasiswa yang selalu mengalami kesulitan dalam konfirmasi pembayaran, 30 mahasiswa yang sering, 30 mahasiswa pula yang terkadang sulit dalam konfirmasi pembayaran, serta 19 mahasiswa yang selalu tidak bermasalah dalam konfirmasi. Jadi banyak mahasiswa yang belum terlayani dengan baik dalam tahap ini yaitu sebesar 52 mahasiswa.

8. Pelayanan petugas dalam mengatasi permasalahan mahasiswa

Ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam proses pemesanan modul di TBO, langkah yang diambil mahasiswa adalah menanyakan ke petugas baik langsung maupun via telepon. Peranan petugas dalam menjawab pertanyaan mahasiswa seputar pemesanan modul melalui TBO sangat penting, karena petugaslah yang lebih mengetahui kondisi setiap pesanan dan pengiriman modul. Dengan komunikasi yang baik maka pelayanan akan juga baik. Dari hasil survei yang disebar

dalam hal pelayanan petugas, sejumlah 26 mahasiswa yang selalu kesulitan, 25 mahasiswa yang menyatakan sering, 31 mahasiswa terkadang merasa sulit berkomunikasi, dan 19 mahasiswa yang menyatakan lancar setiap berkomunikasi dengan petugas. Sebanyak 50 mahasiswa yang terlayani dengan baik oleh petugas dengan baik, tetapi masih ada 51 mahasiswa yang dirasa belum terlayani dengan baik oleh petugas. Hal ini berarti petugas pelayanan di TBO hendaknya meningkatkan pelayanan dalam menangani permasalahan mahasiswa dalam setiap proses pemesanan. Karena setiap tahap proses pemesanan di TBO masih dirasa perlu bantuan dari petugas untuk menyelesaikan masalah mahasiswa dalam memperoleh modul.

Komunikasi merupakan proses penting dalam pertukaran informasi antara pelanggan dengan perusahaan, pelanggan sebagai pengambil keputusan dalam proses pembelian memiliki kunci penting terjadinya komunikasi ini, bila komunikasi dapat dilakukan antara kedua belah pihak, maka keduanya akan saling memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan mereka (Widiana, 2012)

9. Ketepatan waktu pengiriman

Setelah proses pemesanan sampai konfirmasi dan verifikasi pembayaran selesai, mahasiswa tinggal menunggu kiriman modul yang sudah dipesan. Lama pengiriman tergantung dari jenis pengiriman yang dipilih oleh mahasiswa. Selain itu juga dilihat dari jauh dekatnya alamat mahasiswa tersebut. Lama pengiriman sudah otomatis tertera saat mahasiswa melakukan pemesanan. Hanya tidak semua modul sampai tepat waktu ke alamat mahasiswa, terutama mahasiswa yang tinggal di pelosok.

Bahkan ada yang memberi komentar bahwa mereka baru mendapatkan modul sebulan kemudian bahkan se usai Ujian Akhir dilaksanakan. Kita dapat melihat hasil survei di Tabel 4 menerangkan bahwa sejumlah 45 mahasiswa selalu mengalami keterlambatan pengiriman, 9 mahasiswa yang sering modul yang dipesan tidak tepat waktu. Sejumlah 19 mahasiswa yang kadang-kadang mengalami pesanan yang terlambat, dan 28 mahasiswa yang selalu mengalami tepat waktu dalam pengirimannya. Hal ini berarti masih banyak modul yang dikirim belum sesuai dengan waktu yang ditentukan. Mahasiswa belum terlayani dengan baik karena pengiriman modul yang dibutuhkan untuk belajar tidak tepat waktu, sehingga dapat mengganggu proses belajar mandiri mahasiswa yang menggunakan modul sebagai dosennya. Ini mungkin disebabkan oleh factor dari TBO, bisa juga dari bank sebagai mitra layanan transfer pembelian yang terlambat memberikan informasi tentang konfirmasi pembayaran. Kepuasan konsumen dalam berbelanja *online* dapat ditingkatkan dengan keleluasaan dalam melakukan pilihan produk, dan pengiriman tepat waktu. (Suhartini, 2011). Kepuasan mahasiswa dalam ketepatan waktu pengiriman modul masih belum semuanya terpenuhi, karena masih ada mahasiswa yang merasakan keterlambatan pengiriman.

10. Biaya pengiriman modul

Biaya pengiriman modul sudah tercantum langsung saat mahasiswa selesai melakukan pemesanan modul di TBO. Selain biaya pengiriman, harga tersebut termasuk harga modul-modul yang dipesan. Semakin jauh tempat tinggal mahasiswa, maka semakin tinggi pula ongkos pengiriman, terkadang ongkos pengiriman tersebut melebihi dari harga modul yang mereka pesan. Kejadian ini bisa menimbulkan mahasiswa jadi tidak mau membeli buku melalui TBO. Dari komentar mahasiswa yang ditulis dalam angket melalui survei online bahkan ada yang berpendapat bahwa

lebih baik belajar dengan tidak menggunakan modul daripada harus membeli modul di TBO dengan biaya yang mahal. Ini terlihat dari hasil survei di mana sebanyak 25 mahasiswa merasa biaya pengiriman modul lebih besar daripada harga modul itu sendiri, sebanyak 21 mahasiswa merasa sering, 36 mahasiswa terkadang merasa biaya pengiriman lebih berat, dan hanya 19 mahasiswa yang tidak bermasalah dengan biaya pengiriman. Banyak mahasiswa yang tidak bermasalah dengan biaya pengiriman yang dikenakan. Hanya 46 mahasiswa yang merasa berat di beban biaya pengiriman, disebabkan karena jauhnya domisili mereka dari kota sehingga membutuhkan biaya pengiriman yang lebih besar untuk bisa sampai ke pelosok. Hal ini tidak sesuai dengan keuntungan orang –orang memilih belanja secara online, karena seharusnya berbelanja secara *online* lebih efektif karena ada penghematan biaya transportasi tanpa harus berkunjung secara langsung, ditambah lagi dengan tersedianya *link* ke *facebook* sebagai *social media* memberikan manfaat kepada konsumen untuk mempersingkat waktu dalam merekomendasikan pembelian barang (Widiana, 2012).

11. Kesesuaian nama modul yang dipesan

Selain ketepatan pengiriman ke alamat mahasiswa, kesesuaian pesanan pun harus diperhatikan. karena dari hasil survei ada mahasiswa yang mengutarakan pernah mengalami ketidaksesuaian judul modul dengan judul modul yang dipesan. Berdasarkan Tabel 4, sebanyak 19 mahasiswa yang selalu mengalami ketidaksesuaian modul, sebanyak 18 mahasiswa yang menyatakan sering, 43 mahasiswa terkadang mengalami ketidaksesuaian tersebut dan 21 mahasiswa tidak pernah mengalami kesalahan pemesanan. Ini berarti sudah banyak modul yang dikirim sesuai dengan judulnya, akan tetapi masih ada yang mengalami ketidaksesuaian judul.

Diperlukan ketelitian dari petugas dalam menyesuaikan modul apa yang akan dikirim dengan modul yang dipesan.

12. Kesesuaian jumlah modul yang dipesan

Selain kesesuaian nama modul, kesesuaian jumlah modul pun harus tepat. Sebanyak 20 mahasiswa yang mengalami pemesanan dengan jumlah modul yang tidak tepat, 7 mahasiswa yang menyatakan sering dan 59 mahasiswa yang kadang-kadang mengalami ketidaksesuaian jumlah, serta 15 mahasiswa yang tidak pernah mengalami hal tersebut. Untuk kesesuaian jumlah hanya sedikit yang mengalaminya. Hal ini sudah cukup baik, hanya perlu diperbaiki sedikit dalam proses ini, karena jumlah yang kurang, bisa merugikan mahasiswa.

Dalam pelaksanaan TBO kedua belas tahapan diatas haruslah berjalan dengan lancar, apabila ada kendala, seharusnya bisa diminimalisir, karena apabila pelanggan atau mahasiswa mengalami kendala di salah satu tahap, maka akan menghalangi mahasiswa untuk melanjutkan ke tahap berikutnya. Di sinilah pelayanan pembelian modul secara online oleh mahasiswa perlu dimaksimalkan. Menurut Suhartini (2010) dalam melakukan pembelian di internet konsumen/pelanggan mempunyai beberapa manfaat dirasakan pada saat berbelanja dengan media internet antara lain kenyamanan, kemudahan, kecocokan, dan keamanan. Begitupula untuk mahasiswa UT sebagai pelanggan yang membutuhkan modul melalui TBO, hendaknya merasakan kenyamanan, kemudahan, kecocokan, dan keamanan tersebut, karena berdasarkan angket mahasiswa belum seluruhnya merasakan keempat hal tersebut.

Dari hasil penghitungan angket secara keseluruhan dari semua pertanyaan yang dijawab, persentase terbesar adalah mahasiswa yang menandai kolom kadang-kadang/kolom no 2 yaitu sebanyak 36 %. Kadang-kadang ini berarti mahasiswa tidak selalu lancar dan juga tidak selalu kesulitan. Di sini dapat dikatakan bahwa proses pemesanan TBO tidak selalu berjalan mulus oleh

mahasiswa, karena mahasiswa yang menjawab “selalu” hanya 29%, kurang dari setengah responden yang disurvei. Sedangkan tahap yang paling banyak dialami mahasiswa adalah tahap konfirmasi registrasi dan tahap sampainya modul ke tangan mahasiswa yang tidak tepat waktu (Tabel 4). Pengelolaan TBO ini meliputi proses pendaftaran, transaksi pemesanan, transaksi pengiriman, di mana ketiga tahap tersebut hendaknya tanpa hambatan.

Mahasiswa yang menjawab paling banyak “selalu” ada di pengisian formulir saat registrasi, konfirmasi registrasi melalui email, mekanisme tahapan pemilihan modul, serta keterlambatan pengiriman modul ke alamat mahasiswa. Hal-hal terbut yang mempunyai porsi besar yang menjadi hambatan dalam proses pemesanan modul di TBO. Hal-hal tersebut pula yang perlu diperhatikan oleh TBO untuk perlunya dilakukan perbaikan ke depan sehingga proses pemesanan bisa berjalan lancar.

Hambatan lain yang ditemui adalah ketika mahasiswa ingin melakukan login kembali setelah beberapa saat tidak menggunakan layanan TBO. Beberapa mahasiswa merasa kesulitan masuk ke layanan tersebut padahal mereka sudah mempunyai akun dan akun yang dimasukkan tersebut sudah benar. Proses pemesanan yang biasanya mudah menjadi terhambat karena mahasiswa harus melapor ke staf TBO terlebih dahulu untuk konfirmasi kemudian akun diset ulang lagi, mahasiswa harus mengulang registrasi dari awal lagi untuk mendapatkan akun yang baru. Keadaan ini sangat memperlambat proses pemesanan modul, karena proses yang harusnya mudah dan cepat bisa menjadi lama.

Kemudahan pemesanan modul oleh mahasiswa melalui TBO akan membantu mahasiswa dalam proses belajar mandiri, karena modul merupakan ‘dosen’ bagi mahasiswa di UT. Keyakinan akan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang melakukan pembelian *online*. Kemudahan dalam mengoperasikan teknologi untuk melakukan

pembelajaan *online* menjadikan konsumen puas. Salah satu peraturan penting yang harus diingat oleh sebuah toko *online* adalah bahwa toko *online* masih berurusan dengan pelanggan. Apa yang memuaskan pelanggan dalam lingkungan *offline* juga akan memuaskan pelanggan pada waktu *online*. Biasanya toko *online* terlampau terpikat pada internet dan kemampuan teknisnya, sehingga lupa bahwa toko *online* berurusan dengan orang yang sama yang dilayani secara *offline*. Toko *online* mendelegasikan tanggung jawab untuk pengembangan dan pengelolaan websitenya pada staf teknis yang terfokus pada teknologi bukan pada pelanggan. Hasilnya adalah bahwa pelanggan seringkali terlupakan. Perusahaan yang beroperasi diinternet harus memahami psikologi pelanggan. Sebuah *website* tidak hanya harus indah dipandang secara teknis, tetapi juga mudah digunakan. Situs tersebut harus mengurangi rasa frustrasi pelanggan dan menyediakan dorongan positif bagi keputusan pelanggan untuk berhubungan dengan perusahaan (Widiana, 2012).

Hal itu juga hendaknya diterapkan oleh TBO dimana TBO mempunyai pelanggan yang tetap yaitu mahasiswa. Mahasiswa posisinya sebagai pelanggan sering terlupakan. Modul yang dibutuhkan mahasiswa tidak tersedia di toko online atau toko offline lain selain di TBO dan Karunika. Mahasiswa UT tersebar di seluruh Indonesia, jadi pelayanan juga harus merata di seluruh pelosok Indonesia juga. Untuk mahasiswa UT yang tersebar di seluruh Indonesia, cara memperoleh modul adalah dengan belanja online melalui TBO, karena modul tidak tersedia di UPBJJ dan hanya ada di Karunika UT Pusat. Bagi mahasiswa yang mempunyai kendala untuk membeli langsung ke Karunika, mau tidak mau mereka harus memperoleh modulnya melalui pembelian di TBO. Jadi TBO sebagai penyedia layanan hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahassiwanya, karena mahasiswa tidak punya alternatif yang lain dalam memperoleh modul selain melalui TBO.

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan *percieved ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Dari data di atas mahasiswa kesulitan dalam penggunaan layanan TBO seperti registrasi dan mekanisme pemesanan yang sering membingungkan mahasiswa diakibatkan sistem tersebut sering berubah-ubah. TBO sebagai sarana memperoleh modul tentunya harus menyediakan kemudahan tersebut hingga dapat melayani mahasiswa di seluruh pelosok Indonesia.

Menurut Chin & Todd (1991) teknologi informasi menjadikan pekerjaan lebih mudah, mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemudahan mempelajari dan kejelasan prosedur belanja secara *online* akan memberikan manfaat pada konsumen untuk dapat menemukan modul yang akan dibeli. TBO juga menyediakan petunjuk dan prosedur bagaimana membeli bagi mahasiswa. Beberapa mahasiswa berpendapat bahwa petunjuk tersebut sudah cukup jelas hanya informasi yang ada di dalamnya belum diperbaharui seperti terdapatnya kolom-kolom baru yang sama seperti yang tertera pada tampilan website TBO yang baru.

Dalam penelitian ini mahasiswa tidak merasa puas dalam pelayanan pemesanan modul melalui TBO karena kesulitan-kesulitan yang sering dialami mahasiswa. Menurut Lin & Sun (2009) dan Hong *et al.* (2006), keyakinan akan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang melakukan pembelian *online*. Kemudahan dalam mengoperasikan teknologi untuk melakukan pembelian *online* menjadikan konsumen puas. Perusahaan yang beroperasi diinternet harus memahami psikologi pelanggan. Sebuah *website* tidak hanya harus indah dipandang secara teknis, tetapi juga mudah digunakan. Situs tersebut harus mengurangi

rasa frustrasi pelanggan dan menyediakan dorongan positif bagi keputusan pelanggan untuk berhubungan dengan perusahaan. Demikian pula TBO sebagai penyedia modul bagi mahasiswa UT di seluruh Indonesia, haruslah tanggap dengan kondisi mahasiswa, terutama mahasiswa yang berada di tempat terpencil dan sulit mendapatkan akses internet serta mahasiswa yang buta tentang pengetahuan tentang internet. Ini juga berlaku bagi mahasiswa yang mudah mengakses internet dan sangat ingin mendapatkan modul sebagai sarana utamanya dalam belajar mandiri. Jika kesulitan dan halangan ini terjadi maka dapat menyebabkan mahasiswa tidak puas, frustrasi, kecewa, dan menjadi malas melakukan pemesanan modul melalui TBO. Mereka memilih meminjam pada teman, atau mengambil resiko belajar tanpa pegangan modul sama sekali. Untuk itu TBO diharapkan dapat memenuhi kebutuhan layanan mahasiswa secara maksimal seperti standar pelayanan pembelian *online* yang benar pada umumnya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemesanan melalui TBO adalah belum bisa digunakannya secara maksimal layanan pemesanan melalui Toko Buku Online oleh mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Bandar Lampung, antara lain yaitu :

1. Mahasiswa masih mengalami kendala dalam hal meregistrasi, yang meliputi mengisi formulir dan memperoleh konfirmasi registrasi dari TBO), pemesanan dalam memilih modul, dan keterlambatan pengiriman modul sesuai dengan waktu yang ditentukan.
2. Toko Buku Online sering dalam keadaan tidak normal, sehingga mahasiswa yang biasanya mudah melakukan pemesanan menjadi terhambat.
3. Petunjuk penggunaan TBO tidak diperbaharui, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam melakukan proses pemesanan modul

5.2. Saran

1. Bagi TBO Karunika :
 - a. Perlu ditingkatkan lagi pelayanan proses pemesanan dengan mempermudah fitur-fitur yang ada di dalam website sehingga mahasiswa mudah melakukan proses registrasi dan memesan modul yang diinginkan
 - b. Memonitor keadaan website sehingga apabila terjadi ketidaknormalan segera mengatasinya dengan cepat.

- c. Petunjuk penggunaan bagi mahasiswa yang ada di TBO perlu diperbaharui, karena tampilan halaman website sudah tidak seperti yang tertera pada petunjuk penggunaan.
2. Bagi unit lainnya : Mitra seperti bank-bank tempat pembayaran atas pembelian modul di TBO, seyogyanya meningkatkan pelayan yang lebih baik lagi.
3. Bagi lembaga : Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi pemesanan modul oleh mahasiswa dari UPBJJ lainnya agar sebagai masukan bagi UT pusat untuk membenahi proses pelayanan bahan ajar.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aprijani, Dwi A., Sinar, T. Eduard., Utan S, Unggul., Kani., Firmansyah.(2010).Alternatif Model Toko Buku Online Untuk Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 11(1):15-25
- Chin, W. W. dan P. A. Todd, (1995), “On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution”, *MIS Quarterly*, 19: 237-246.
- Cowles, Deborah L., Kiecker, Pamela, & Little, Michael W. (2002), Using key Informant Insights as a Foundation for e-retailing theory development. *Journal of Business Research* 55, pp. 629-636
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340.
- Hong, J., Thong, J. & Yan, K.T. (2006). Understanding Continued Information Technology Usage Behavior: A Comparison of Three Models in the Context of Mobile Internet, *Decision Support Systems*, 42(3): 1819-1834.
- Irfan,2011. <http://tokoonlinewordpress.com/2011/08/20/mengungkap-manfaat-toko-online.html>
- Mohamad, Ismail. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi* dalam Seminar “Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi” yang diselenggarakan oleh Bappenas, pada tanggal 18 Desember 2003, di Kantor Bappenas, Jakarta Pusat
- M. Suyanto. (2003). Strategi Periklanan pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia. Andi. Yogyakarta
- Noni, Nurdin. (2002). Promoting Learning Interaction through Multimedia-Based Tasks in the Second/Foreign Language Classroom. Al-Diaz Fellowship, La Trobe University.
- Romagia, 2011.<http://www.riaudirektori.com/Feature-Product/manfaat-dan-keuntungan-belanja-secara-online.html>
- Widiana,Muslichah Erma., Supit, Henky.,Hartini, Sri.(2012). Penggunaan Teknologi Internet dalam Sistem Penjualan Online untuk Meningkatkan Kepuasan dan Pembelian Berulang Produk Batik pada Usaha Kecil dan Menengah di

Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(1):72 - 8Fakultas
Ekonomi, Universitas Bhayangkara Universitas Airlangga

Semuel, Hatane.(2006). Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya.
Dampak Respon Emosi Terhadap Kecenderungan Perilaku Pembelian
Impulsif Konsumen Online dengan Sumberdaya yang Dikeluarkan dan
Orientasi Belanja Sebagai Variabel Mediasi *Jurnal Manajemen dan
kewirausahaan*. 8(2): 110-115

Suhartini, (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motif Belanja Secara
Online. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

<http://perpustakaan-online.blogspot.com/2008/05/internet-dan-manfaatnya.html>

<http://aryakumara.com/web-internet/e-commerce/peluang-dan-hambatan-ecommerce-di-indonesia.html>

RENSTRA Universitas Terbuka 2010 - 2021

LAMPIRAN

Lampiran 1.

ANGKET TENTANG PROSES PEMESANAN MODUL DI TOKO BUKU ONLINE MAHASISWA NON PENDAS

Petunjuk:

Saudara Mahasiswa, berikut ini terdapat pertanyaan yang berhubungan dengan proses pemesanan modul atau Buku Materi Pokok(BMP) di Toko Buku Online khusus bagi Anda mahasiswa Non Pendas yang memesan modul melalui layanan Toko Buku Online. Setiap pertanyaan diberi empat alternatif jawaban yakni: 1) *Tidak Pernah(TP)*, 2) *Kadang-kadang (KK)*, 3) *Sering (SR)*, 4) *Selalu (SLL)*

Berilah tanda cek (√) di dalam kolom pilihan yang menurut Anda paling cocok dengan pikiran, tanggapan, dan kenyataan yang Anda alami. Anda bisa memberikan komentar /tanggapan di setiap pertanyaan jika dirasa perlu.

Tabel 5. Angket Proses Pemesanan Modul Toko Buku Online

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		PP	KK	SR	SL
1	Apakah dalam mengisi formulir pendaftaran Toko Buku Online Anda mengalami kesulitan? Komentar :				
2	Apakah Anda mengalami kendala saat proses konfirmasi registrasi (pemberitahuan login dan passwords) melalui email setelah anda meregistrasi di Toko Buku Online? Komentar :				

- 3 Apakah anda mengalami kendala saat mengisi pilihan tempat tinggal/nama kota anda pada alamat saat registrasi?

Komentar :

- 4 Apakah Anda mengalami kesulitan dalam mengubah alamat lama dengan alamat baru?

Komentar :

- 5 Apakah Anda mengalami kesulitan dalam proses/ tahapan pemesanan modul/BMP yang akan dipesan di Toko Buku Online yang berkenaan dengan memilih modul dan ketersediaan stock ?

Komentar :

- 6 Apakah Anda mengalami kendala dalam proses konfirmasi pesanan modul/BMP melalui email anda?

Komentar :

- 7 Apakah Anda mengalami kesulitan dalam proses konfirmasi pembayaran modul/BMP?

Komentar :

- 8 Apakah Anda mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas Toko Buku online/koperasi Karunika berkenaan dengan pemesanan modul/BMP?

Komentar :

- 9 Apakah Anda mengalami keterlambatan waktu pengiriman modul/BMP ke alamat anda dengan waktu yang ditentukan?

Komentar :

- 10 Apakah biaya pengiriman modul/BMP Anda rasa lebih besar daripada harga modul/BMP itu sendiri?

Komentar :

- 11 Apakah Anda mengalami perbedaan judul modul/BMP yang anda pesan dengan yang telah dikirim?

Komentar :

- 12 Apakah Anda mengalami ketidaksesuaian jumlah modul yang anda pesan dengan yang telah dikirim?

Komentar :

Lampiran 2

PROSES UJICoba ANGKET PEMESANAN MODUL DI TOKO BUKU ONLINE MAHASISWA NON PENDAS MASA 2012.1

Tabel 6. Daftar Nama Mahasiswa Subyek Ujicoba Angket Pemesanan Modul MelaluiTBO
UPBJJ Bandar Lampung masa ujian 2012.1

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Siti Mubarakah	014664265	Manajemen
2	Kawuyan Sabdo Sumargo	017182479	Akuntansi
3	Ernasih	016667979	Pendidikan Bahasa Inggris
4	Syafandi	015425226	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
5	Donal Harris Sihotang	017314674	Ilmu Komunikasi
6	Sawaila	014753806	Pendidikan Biologi
7	Zerbi R	016803225	Matematika
8	Nur Ardiyati	017368139	Pendidikan Bahasa Indonesia
9	Sustriyani	017371714	Pendidikan Ekonomi
10	Tasimin	016674301	Ilmu Pemerintahan

Lampiran uji validitas

Tabel 7. Data Ujicoba Angket Proses Pemesanan Modul di TBO Mahasiswa Non Pendas Masa Registrasi 2012.1

No	Item angket											
Sbyk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4

Tabel 8 Nilai Hasil Proses Ujicoba Angket Pemesanan Modul di TBO Oleh Mahasiswa Non Pendas Masa Registrasi 2012.1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	37.1000	21.656	0.490	.924
Item2	37.0000	21.111	0.596	.921

Item3	37.0000	18.667	0.837	.910
Item4	37.0000	21.333	0.548	.922
Item5	37.5000	21.611	0.558	.922
Item6	37.4000	20.489	0.675	.917
Item7	37.2000	19.511	0.723	.916
Item8	37.7000	20.900	0.830	.913
Item9	37.1000	19.211	0.747	.915
Item10	36.9000	20.544	0.741	.915
Item11	36.8000	20.178	0.891	.910
Item12	36.8000	21.289	0.618	.920

Tabel 9. Data Ujicoba Angket Pemesanan Modul pada TBO Tahap I

No	Item angket												Jumlah
Sbyk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	skor
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	46
2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	42
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	42
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	44
6	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	43
9	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	43

Tabel 11. Output Hasil Analisis Uji Reliabelitas Angket pemesanan Modul pada TBO Mahasiswa Non Pendas Masa Registrasi 2012.1

Correlations

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1,000	.887**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	10	10
X2	Pearson Correlation	.887**	1,000
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).