

LAPORAN PENELITIAN

BIDANG KEILMUAN



**KUALITAS LAYANAN DISTRIBUSI BMP MELALUI
TOKO BUKU ONLINE UNIVERSITAS TERBUKA**

Oleh :

Yudith A. Frans

Siti Aisyah

**PUSAT KEILMUAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA
2012**

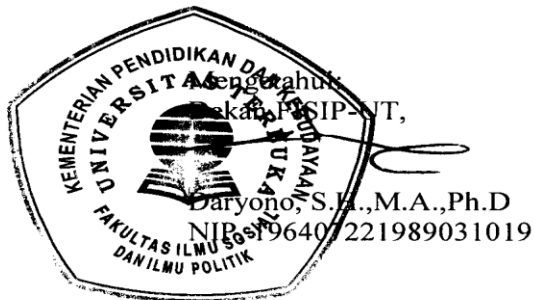


Halaman Pengesahan Laporan Penelitian Keilmuan

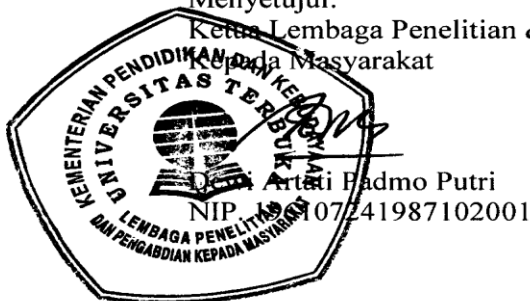
1. Judul Penelitian : Kualitas Layanan Distribusi BMP Melalui Toko Buku Online Universitas Terbuka
2. Bidang Penelitian : Penelitian Keilmuan
3. Ketua Tim Peneliti
 - a. Nama Lengkap & Gelar : Yudith A. Frans, S.Sos., M.A
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIP, Pangkat/Golongan : NIP. 19790716 200212 2 001, Lektor/IIIc
 - d. Bidang Ilmu : Kebijakan dan Administrasi Bisnis
 - e. Fakultas/Jurusan : FISIP-UT/Ilmu Administrasi
 - f. Waktu Penelitian : 8 Jam/minggu

- Jumlah Anggota Peneliti : 1 orang
 1. Nama Lengkap & Gelar : Dra. Siti Aisyah, M.Si
 - Jenis Kelamin : Perempuan
 - NIP, Pangkat/Golongan : NIP. 196806121999032001, Lektor/IIIc
 - Bidang Ilmu : Ilmu Pemerintahan
 - Fakultas/Jurusan : FISIP-UT/Ilmu Administrasi

4. Lama Penelitian : 8 (delapan) bulan
5. Biaya yang diperlukan : Rp 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah)



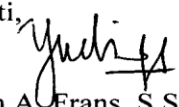
Menyetujui:
Ketua Lembaga Penelitian & Pengabdian
Kepada Masyarakat




Artati Hadmo Putri
NIP. 1972107241987102001

Tangerang, 31 Desember 2012

Peneliti,


Yudith A. Frans, S.Sos., M.A
NIP. 19790716 200212 2 001

Mengetahui:
Kepala Pusat Keilmuan,


Dra. Endang Nugraheni, M.Ed, M.Si
NIP. 195704221985032001

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	1
Halaman Pengesahan	2
Daftar Isi	3
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
III. METODOLOGI	
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
3.2. Teknik Pengumpulan Data	11
3.3. Populasi dan Sampel	11
3.4. Variabel Penelitian	12
3.5. Instrumen Penelitian	12
3.6. Teknik Analisis Data	12
IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan	14
V. Simpulan dan Saran	
5.1. Simpulan	32
5.1. Saran	32
Daftar Pustaka	33
Daftar Riwayat Hidup	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Guru dan dosen memegang peranan yang sangat besar dalam proses belajar dan transfer pengetahuan kepada peserta didik/mahasiswa. Dalam proses transfer pengetahuan dari pendidik kepada peserta didik diperlukan dukungan materi pembelajaran atau bahan ajar yang memadai dan *up to date*. Bahan ajar baik itu yang berbentuk buku teks, diktat, modul, maupun bahan presentase dosen berfungsi sebagai pegangan dan bahan acuan bagi mahasiswa dalam proses belajar.

Bahan ajar yang memadai dapat mendorong peningkatan pengetahuan dan prestasi mahasiswa. Universitas Terbuka (UT) dengan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh menggunakan bahan ajar sebagai pengganti dosen. Oleh karena itu, bahan ajar memiliki peranan yang sangat penting dalam proses pembelajaran mahasiswa. Bahan ajar atau Buku Materi Pokok (BMP) merupakan bahan ajar utama dalam sistem belajar di UT dan merupakan pengganti dosen atau mewakili dosen seperti pada pendidikan tinggi konvensional, maka layanan UT kepada mahasiswa dalam pendistribusian BMP haruslah lancar dan efektif. Keterlambatan diterimanya BMP dapat mengganggu proses belajar dari mahasiswa dan hal ini tentu saja merugikan mahasiswa, dan dampak lainnya adalah berpengaruh terhadap kualitas layanan distribusi.

Sejak tahun 2011, Universitas Terbuka mengubah sistem distribusi BMP dari sistem distribusi terpusat di setiap kantor Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) (proses jual-beli modul dilakukan di UPBJJ) menjadi penjualan secara online melalui Toko Buku Online (TBO) UT yang dapat diakses melalui www.ut.ac.id. Juliet Sneddon (dalam Lim Ying San et al., 2010) menyatakan *Online shopping is defined as the process of buying and selling of products and services over the Internet*. Penjualan produk secara *online* memiliki beberapa keuntungan dibandingkan dengan cara tatap muka, diantaranya adalah memudahkan komunikasi, informasi, dan distribusi suatu produk dari produsen ke konsumen. Kottler dan Keller (2007:127) menyatakan bahwa cara *online* dengan mitra bisnis dalam melakukan komunikasi, transaksi, dan

pembayaran yang lebih cepat dan akurat dapat mengurangi biaya, mempercepat proses informasi, dan meningkatkan akurasi.

Penjualan dengan cara *online* akan berhasil apabila terdapat dukungan perangkat teknologi dan informasi yang memadai, kesiapan literasi mahasiswa sebagai konsumen TBO, dan ketersediaan stok BMP yang cukup. Sistem distribusi BMP melalui TBO dipandang sangat efektif bagi daerah-daerah perkotaan yang akses terhadap sarana teknologi jaringan (internet) dan transportasi mudah, namun untuk daerah-daerah pelosok (*remote area*), pembelian BMP secara online ini menimbulkan masalah tersendiri.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui Forum Komunitas UT Online diketahui banyak mahasiswa yang mengeluhkan susahya memesan BMP secara online dan proses pengiriman BMP yang lambat. Keluhan mahasiswa ini mungkin dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi yang kurang memadai, disamping itu juga dipengaruhi oleh kemampuan mahasiswa dalam mengakses website atau “melek teknologi” dan ketersediaan navigasi TBO yang tidak komunikatif.

1.2 Permasalahan

Banyaknya keluhan mahasiswa akan pemesanan BMP melalui TBO memunculkan sejumlah permasalahan antara lain BMP sering terlambat diterima oleh mahasiswa, TBO salah dalam mengirimkan pesanan, BMP yang dijual TBO tidak sesuai dengan Katalog UT yang berlaku, TBO tidak mampu memenuhi permintaan mahasiswa, dan TBO sulit diakses oleh mahasiswa. Berdasarkan hal ini maka penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana kualitas layanan distribusi TBO Universitas Terbuka dan mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pemesanan BMP melalui TBO. Informasi akan permasalahan yang dihadapi mahasiswa dan kualitas layanan TBO kepada mahasiswa berguna untuk mengevaluasi kinerja TBO dan layanannya. Rumusan permasalahan penelitian sebagaimana berikut.

- a. Bagaimana kualitas layanan distribusi TBO Universitas Terbuka?
- b. Masalah apa saja yang dihadapi mahasiswa dalam melakukan pemesanan BMP lewat TBO-UT?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menggambarkan kualitas layanan TBO-UT
2. Mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pemesanan BMP melalui TBO-UT

1.4 Signifikansi Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan dan menjelaskan mengenai kualitas layanan distribusi TBO-UT serta masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa berkaitan dengan pemesanan dan pembelian BMP melalui TBO. Hasil penemuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dan dapat digunakan sebagai masukan bagi UT untuk mengevaluasi sistem penjualan BMP secara online dan mengevaluasi kinerja pemberian layanan melalui TBO.

Secara Akademis, penelitian ini berguna dalam pengembangan teori-teori serta dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian Lim Ying San et al. (2010) yang bertujuan untuk melihat hubungan korelasi antara aspek *reliability* (kecepatan respons), perhatian (*attentiveness*), kemudahan penggunaan, kemudahan akses, dan keamanan terhadap kualitas layanan *online shopping* yang dirasakan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa aspek *reliability* (kecepatan respons), perhatian, kemudahan penggunaan dan kemudahan akses memiliki korelasi yang signifikan dengan layanan online yang dirasakan/diterima. Sedangkan aspek perhatian dan keamanan tidak memiliki hubungan dengan layanan yang dirasakan/diterima.

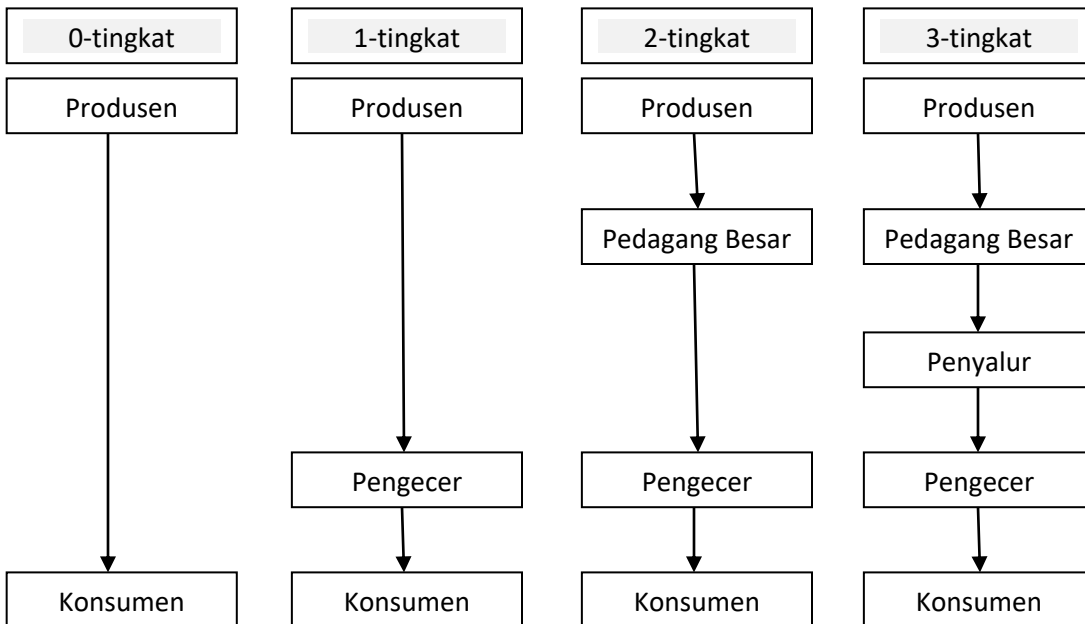
Ponirin et al. (2009) melakukan penelitian untuk menguji hubungan antara performance kualitas layanan elektronik store (*e-store*) dan kesetiaan pelanggan *e-store*. Untuk menganalisis kualitas layanan mereka menggunakan 6 aspek/determinan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan *e-store* dan kesetiaan pelanggan.

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.

2.2 Saluran Pemasaran

Kotler dan Keller (2007:122) menyatakan bahwa secara formal saluran pemasaran adalah organisasi-organisasi yang saling tergantung yang tercakup dalam proses yang membuat produk atau jasa menjadi tersedia untuk digunakan atau dikonsumsi.

Panjang-pendeknya saluran pemasaran konsumen tergantung pada banyak atau sedikitnya perantara penjualan dari mulai produk berada di produsen sampai ke tangan konsumen akhir. Kotler dan Keller (2007:129) menggambarkan saluran pemasaran barang konsumen dengan panjang yang berbeda-beda, sebagai berikut (lihat Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Saluran Pemasaran Konsumen

Sumber: Philip Kotler & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. INDEKS. Indonesia, 2007. Hal. 130

Keterangan gambar:

- Saluran nol-tingkat. Saluran ini disebut juga saluran pemasaran langsung (*direct marketing channel*), yang terdiri atas produsen yang langsung menjual kepada pelanggan akhir. Contoh: penjualan dari rumah ke rumah, pesanan melalui pos, penjualan melalui internet.
- Saluran satu-tingkat. Saluran ini berisi satu perantara penjualan, seperti pengecer.
- Saluran dua-tingkat, berisi dua perantara. Dalam pasar konsumen, saluran ini biasanya adalah pedagang besar dan pengecer.
- Saluran tiga-tingkat, berisi tiga perantara.

Saluran pemasaran langsung (*direct marketing channel*) seperti penjualan melalui internet memiliki banyak keuntungan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:356) keuntungan dari pemberian layanan atau penjualan melalui elektronik channel seperti internet, antara lain adalah:

- Standarisasi dalam penyampaian atau pemberian layanan.
- Biaya operasional rendah

- c. Kenyamanan konsumen/pelanggan karena dapat memesan produk kapan pun, di mana pun tanpa harus datang ke produsen/perusahaan.
- d. Luasnya daerah jangkauan penjualan/distribusi, siapa pun, di mana pun dapat mengakses ke perusahaan penyedia jasa/produk selama memiliki konektivitas ke internet.

2.3 Kualitas Jasa/Layanan

Kotler dan Keller (2007:42) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.

Tjiptono (2009:43) menyatakan bahwa tingkat kualitas jasa merupakan aspek krusial dalam penawaran jasa total. Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi jasa suatu organisasi/institusi dibandingkan dengan organisasi/institusi lainnya. Lebih lanjut Tjiptono menyatakan bahwa pengukuran kualitas jasa jauh lebih kompleks dan sukar dibandingkan kualitas barang.

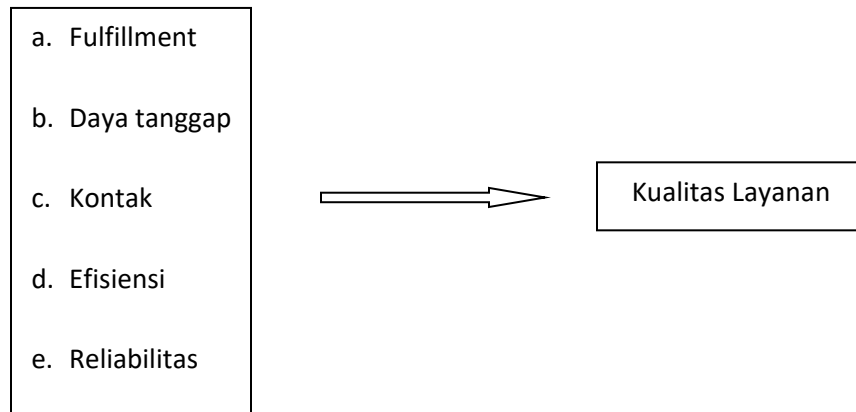
Zeithaml et al. (dalam Zhilin Yang, 2004:1151) mengemukakan 11 dimensi kualitas layanan online/*online service quality*, yaitu: akses (*access*), kemudahan navigasi/penggunaan (*ease of navigation*), efisiensi (*efficiency*), fleksibilitas (*flexibility*), reliabilitas (*reliability*), personalisasi (*personalization*), keamanan (*security*), responsiveness, Jaminan (*assurance/trust*), tampilan situs (*site aesthetics*), dan harga (*price knowledge*). Lebih lanjut, Zeithaml (dalam Tjiptono, 2009:299) mengidentifikasi tujuh dimensi (meliputi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak) yang membentuk skala *core online services* dan skala *recovery online service*. Empat dimensi utama (efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, dan privasi) merupakan skala inti/*core e-SERVQUAL* (e-SQ). e-SQ digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa online. Skala *recovery online service* meliputi daya tanggap, konsepsi, dan kontak. Skala *recovery online service* berperan untuk mengatasi permasalahan yang dialami pelanggan dalam kaitannya dengan pembelian produk/jasa secara online.

Indikator yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan distribusi TBO-UT adalah:

- a. *Fulfillment* (ketepatan pemenuhan pelayanan yang dijanjikan TBO UT)

- b. Daya tanggap TBO terhadap permintaan pelanggan
- c. Kontak (ketersediaan untuk dihubungi oleh pelanggan)
- d. Efisiensi (kemampuan pelanggan untuk mengakses TBO)
- e. Reliabilitas (fungsionalitas teknis situs TBO)

Secara sederhana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan TBO-UT dapat digambarkan di bawah ini.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas layanan distribusi BMP melalui Toko Buku Online Universitas Terbuka (TBO-UT) serta mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pemesanan dan pembelian BMP melalui TBO. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Survei digunakan untuk mengkaji populasi yang besar maupun kecil dengan menyeleksi sampel yang dipilih dari populasi tersebut (Kerlinger, 2006:660). Prasetyo dan Jannah (2005:143) menyatakan bahwa penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Data yang ada dikumpulkan dengan beberapa teknik, yaitu:

a. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan dan memberikan daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan responden memberikan jawaban atas pernyataan dalam daftar tersebut. Instrumen berupa daftar pernyataan dapat berbentuk kuesioner.

b. Wawancara mendalam dengan pengelola TBO dan mahasiswa

c. Studi Dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan untuk mencari acuan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di UPBJJ-UT Bogor dan Kupang antara bulan April – November 2012. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa dari ke dua UPBJJ tersebut. Penentuan kriteria pemilihan UPBJJ dilihat dari aspek kemudahan sarana transportasi, informasi, dan teknologi. Bogor mewakili lokasi yang mudah sarana transportasi dan akses ke

internet yang lancar dan cepat, sedangkan Kupang dengan karakteristik wilayah yang berpulau-pulau mewakili lokasi yang sulit sarana transportasi dan akses ke internet yang tidak stabil. Sarana transportasi perlu dipertimbangkan karena dalam pemesanan buku secara online mahasiswa diharuskan untuk mentransfer pembayaran buku lewat bank. Penarikan sampel di tiap lokasi menggunakan teknik penarikan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara menemui siapa saja dan kebetulan ada pada waktu, situasi, dan tempat yang telah ditentukan. Jumlah responden pada sampel penelitian ini adalah 120 orang.

3.4 Variabel Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian satu variabel, yaitu mengenai kualitas layanan toko buku online (TBO) Universitas Terbuka dilihat dari sisi mahasiswa sebagai konsumen. Kualitas layanan TTM dijabarkan dalam lima dimensi e-SERVQUAL yang terdiri atas dimensi *fulfillment*, daya tanggap, kontak, efisiensi, dan reliabilitas.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Untuk melihat baik atau tidaknya kuesioner yang digunakan maka akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu setiap pernyataan dalam kuesioner sudah dilengkapi dengan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih sesuai dengan kondisi yang paling sesuai dengan dirinya. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari variabel, dimensi serta indikator dan disusun dengan menggunakan skala Likert. Skala ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh gambaran mengenai masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pemesanan dan pembelian BMP melalui TBO dan gambaran kualitas layanan distribusi BMP melalui Toko Buku Online Universitas Terbuka, maka data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik kuantitatif, yaitu dengan cara analisis univariat. Analisis univariat ini dilakukan untuk mendeskripsikan permasalahan yang dialami mahasiswa dan masing-masing dimensi e-SERVQUAL melalui distribusi frekuensi

Untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan serta untuk menganalisis data yang diperoleh, dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS 17.0 (*Statistical Package for Social Science*) for Windows.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pemesanan BMP melalui TBO UT. Penelitian ini juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas layanan distribusi TBO. Informasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak UT dalam hal ini pihak manajemen TBO UT dalam peningkatan kinerja TBO beserta layanannya kepada mahasiswa.

Pelaksanaan penelitian dilakukan antara bulan April 2012 – bulan November 2012. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa non pendas UPBJJ-UT Bogor dan UPBJJ-UT Kupang, dengan ukuran sampel 120.

Sebelum kuesioner mengenai kualitas layanan TBO-UT diedarkan ke responden, terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas atas item-item pernyataan kualitas layanan TBO UT yang digunakan (pre-test). Reliabilitas berarti tingkat kepercayaan hasil pengukuran suatu instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Sedangkan validitas menunjuk kepada ketepatan dan kecermatan item-item pernyataan dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes tersebut (Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:49-50, 57). Pre-test ini melibatkan 30 orang mahasiswa. Selanjutnya setelah proses pengumpulan data, data yang berhasil terkumpul kemudian diolah dan dilakukan analisis univariat, yaitu untuk melihat distribusi frekuensi akan kualitas layanan Toko Buku Online – Universitas Terbuka (TBO-UT) menurut persepsi mahasiswa.

4.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji reliabilitas dan uji validitas item kuesioner yang akan digunakan dilakukan dengan mengadakan pre-test terhadap 30 mahasiswa. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	22

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk layanan kualitas TBO UT. Hasil uji reliabilitas dengan model *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai koefisien *alpha* untuk layanan kualitas TBO UT adalah 0.930. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan dengan angka yang berkisar antara 0 – 1, dengan standar kecukupan adalah 0.70. Kaplan dan Sacuzzo (dalam Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:56) menyatakan bahwa kuesioner dengan koefisien reliabilitas yang besarnya berkisar antara 0.70 – 0.80 dianggap baik untuk digunakan. Nilai koefisien *alpha* untuk faktor kualitas layanan TBO UT ini lebih tinggi dari nilai standar 0.70. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item kuesioner baik serta konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengukuran selanjutnya atau sudah *reliable*.

Untuk melihat apakah setiap item pernyataan sudah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, maka dilakukan uji validitas atas setiap item pernyataan dalam kuesioner. Validitas setiap item pernyataan diuji dengan membandingkan r tabel dengan r hitung setiap butir pernyataan. Penentuan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan tingkat kepercayaan (*degree of freedom = DF*), yaitu jumlah kasus dikurangi 2 atau $30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0.374. Selanjutnya r tabel dibandingkan dengan setiap r hitung butir pernyataan yaitu dengan cara membandingkan output *Corrected Item-Total Correlation* dengan 0.374 (r tabel).

Tabel 4.2 menunjukkan r hitung dari setiap butir pernyataan yang ada pada kuesioner. Jika dibandingkan dengan r tabel pada kolom *corrected item-total correlation*, butir pernyataan variabel 1 dan variabel 17 lebih kecil dari r tabel yaitu 0.268 dan 0.209. Dari hasil uji validitas ini, variabel 1 dan variabel 17 kemudian diperbaiki konstruksi kalimatnya sehingga dapat digunakan pada saat pengumpulan data lapangan.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

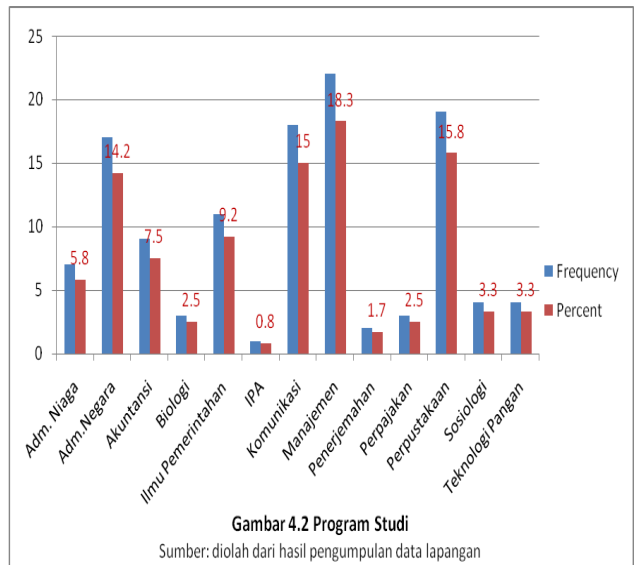
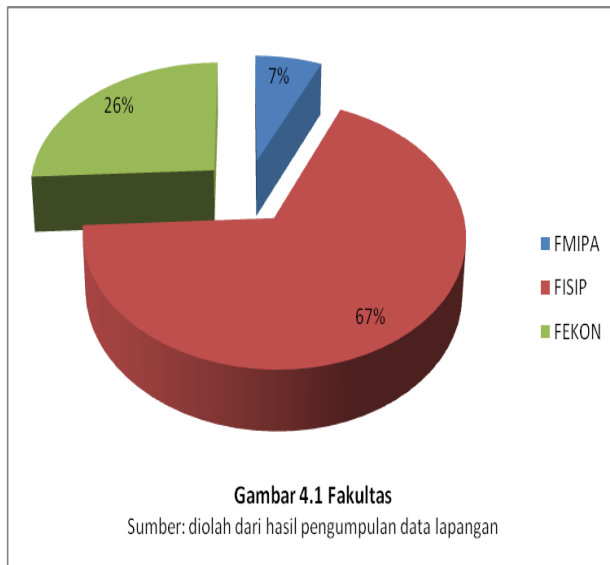
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Var1	67.57	77.564	.268	.934
Var2	67.20	75.752	.615	.927
Var3	67.33	74.851	.630	.926
Var4	67.53	77.085	.456	.929
Var5	67.47	76.326	.573	.927
Var6	67.53	78.051	.484	.929
Var7	67.80	72.855	.685	.925
Var8	67.77	75.771	.464	.929
Var9	67.40	74.317	.768	.924
Var10	67.43	73.151	.815	.923
Var11	67.63	76.033	.500	.929
Var12	67.57	75.013	.617	.927
Var13	67.53	73.568	.629	.926
Var14	67.67	74.092	.643	.926
Var15	67.70	73.183	.690	.925
Var16	67.70	71.114	.763	.923
Var17	68.07	79.306	.209	.933
Var18	67.63	76.240	.701	.926
Var19	67.53	75.154	.589	.927
Var20	67.60	74.386	.697	.925
Var21	67.60	72.662	.733	.924
Var22	67.53	74.671	.703	.925

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.2 Profil Responden

4.2.1 Fakultas dan Program Studi

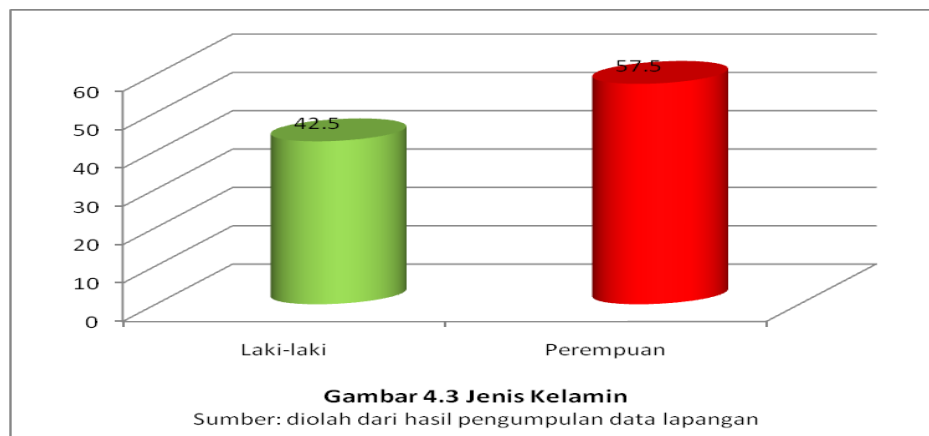
Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa non pendidikan dasar, yaitu mahasiswa yang menempuh pendidikan pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), dan Fakultas Ekonomi (FEKON). Responden tersebut tersebar dalam beberapa program studi yang berada pada fakultas-fakultas tersebut. Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 menunjukkan sebaran mahasiswa pada fakultas dan program studi.



4.2.2 Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini hampir sama banyak antara laki-laki dan perempuan. Jika kita melihat hubungan antara jenis kelamin dengan literasi penggunaan komputer/internet, pada umumnya laki-laki cenderung lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi komunikasi dan informasi termasuk didalamnya komputer dan internet dibandingkan dengan perempuan. Jennifer Jenson & Chloe Brushwood Rose (2003:172), menyatakan bahwa konstruksi gender dalam hubungannya dengan teknologi dilihat dari kerangka sosial dan budaya pada kasus guru, sama seperti murid-muridnya, yaitu bahwa perempuan memiliki kepercayaan diri dan kompetensi yang kurang dibandingkan dengan rekan laki-laknya. Sejalan dengan hal ini, hasil penelitian Nai Li & G. Kirkup (2007:312) pada murid atau pelajar di China dan British,

menunjukkan bahwa murid laki-laki cenderung lebih awal menggunakan teknologi komputer untuk pertama kali dibandingkan dengan rekan perempuannya. Hasil penelitian mereka juga menunjukkan adanya perbedaan gender yang signifikan berkenaan dengan akses internet. Laki-laki cenderung akses ke internet lebih banyak dibandingkan dengan rekan perempuannya. Sebaran jenis kelamin responden dapat dilihat pada Gambar 4.3.



4.2.3 Usia Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 16 – 35 tahun, yaitu sebesar 97 responden (80,90%). Di era globalisasi, dimana penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan suatu kebutuhan pokok dan sangat cepat perkembangannya, usia 16-35 tahun merupakan golongan yang cepat dan tanggap dalam mengikuti perubahan teknologi. Jika dihubungkan dengan pembelian modul secara online melalui TBO-UT seharusnya para responden tidak mengalami permasalahan dalam memahami sistem navigasi TBO-UT dikarenakan lebih dari 80%-nya adalah golongan yang cepat dalam mengikuti perubahan teknologi. Sudah pasti jika dibandingkan dengan golongan usia yang lain golongan ini lebih “melek” komputer dan internet. Tabel 4.3 menunjukkan sebaran usia responden.

Tabel 4.3 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
16 - 25 th	50	41.7
26 - 35 th	47	39.2
36 - 45 th	20	16.7
46 - 55 th	3	2.5
Total	120	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.2.4 Tingkat Pendapatan

Salah satu faktor penunjang utama bagi seseorang agar dapat mengakses internet adalah ketersediaan dana yang dapat digunakan untuk kebutuhan tersebut. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa semua responden telah bekerja dan memiliki pendapatan tetap setiap bulannya. Sekitar 79,20% responden memiliki penghasilan antara Rp 1 juta – Rp 3 juta, sisanya memiliki penghasilan antara Rp 3 juta sampai diatas Rp 6 juta per bulan. Penghasilan tetap yang diperoleh responden menunjukkan bahwa responden dapat dikatakan sudah mapan dari sisi pendanaan untuk akses ke internet. Hasil survey lapangan akan harga akses internet per jam dari warung internet berkisar antara Rp 2.500 – Rp 6.000 per jam. Sehingga dari segi dana untuk mengakses internet tidaklah menjadi masalah bagi mahasiswa atau responden. Tabel 4.4 menunjukkan sebaran tingkat penghasilan responden.

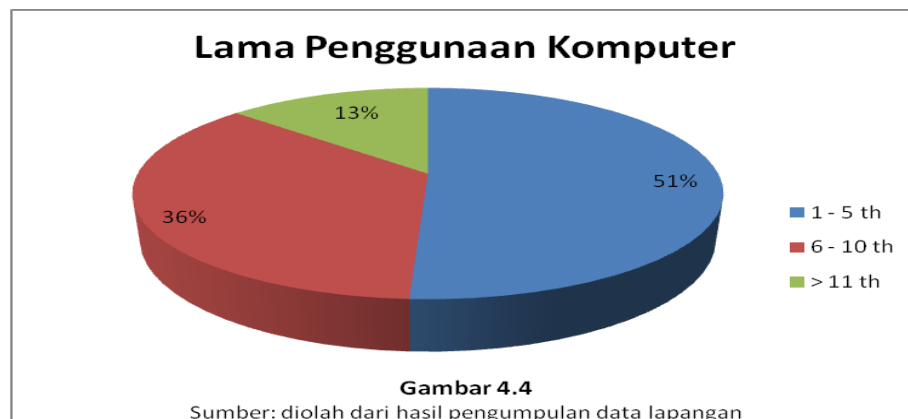
Tabel 4.4 Tingkat Penghasilan

Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1 - 3 jt	95	79.2
3 - 6 jt	20	16.7
> 6 jt	5	4.1
Total	120	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

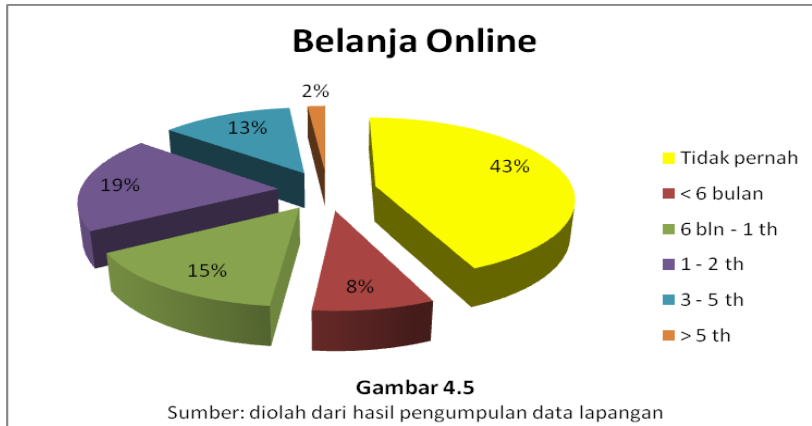
4.2.5 Lama Penggunaan Komputer

Lama tidaknya penggunaan komputer berpengaruh juga pada kemampuan dan keahlian untuk mengakses internet. Seseorang cenderung akan mahir menggunakan fasilitas internet jika mahir juga dalam mengoperasikan komputer. Data yang berhasil dikumpulkan menunjukkan bahwa lamanya penggunaan komputer dari responden bervariasi. Hampir sebagian besar (51%) dari responden telah menggunakan sarana komputer antara 1 – 5 tahun.



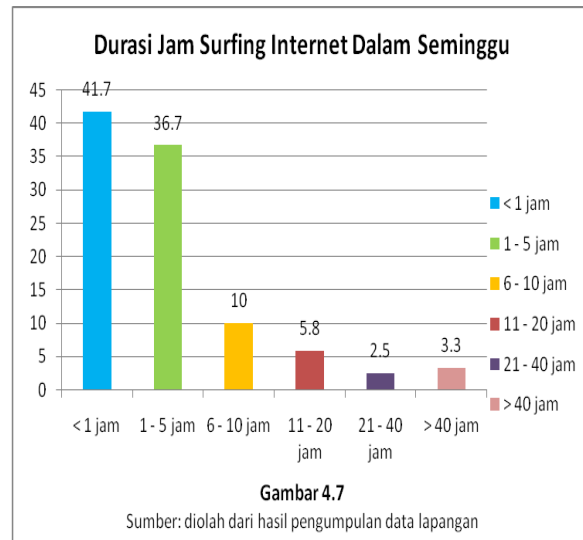
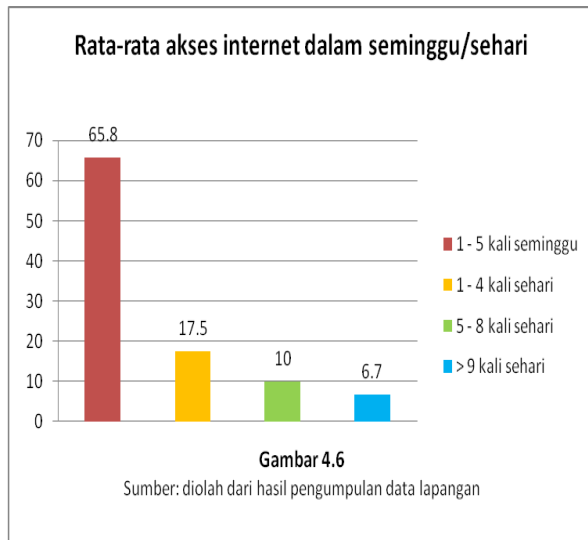
4.2.6 Belanja Online Lewat Internet

Jika mahasiswa sering atau *familiar* dengan internet dan sering juga menggunakan fasilitas belanja online maka dalam mengakses TBO-UT dan sistem navigasinya tidak mengalami permasalahan yang berarti (permasalahan jaringan tidak termasuk didalamnya). Dalam hal ini, jika sering menggunakan fasilitas belanja online maka untuk membeli modul lewat TBO-UT pun mahasiswa tidak mengalami kesulitan. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa 57% responden pernah melakukan belanja online atau belanja lewat internet sebelum menggunakan fasilitas TBO-UT, sedangkan 43% responden tidak pernah melakukan belanja online sebelum menggunakan fasilitas TBO-UT. Dilain sisi, perilaku memanfaatkan jaringan internet untuk belanja belum menjadi budaya bagi masyarakat Indonesia sehingga hal ini juga cenderung mempengaruhi perilaku mahasiswa dalam memesan modul secara online.



4.2.7 Durasi Penggunaan Internet Dalam Seminggu

Bagi seorang mahasiswa, akses ke internet merupakan suatu kepentingan utama pada saat sekarang karena melalui internet mahasiswa dapat belajar dan mengetahui informasi-informasi mengenai materi belajarnya yang dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta penguasaannya akan materi tersebut. Untuk mengetahui perilaku responden dalam menggunakan internet maka dalam penelitian ini ditanyakan mengenai durasi penggunaan internet dalam seminggu. Pertanyaan ini berkaitan dengan jumlah akses internet dalam seminggu dan sehari, serta durasi jamnya dalam menggunakan/*surfing* internet. Data penelitian menunjukkan bahwa sekitar 65.8% responden hanya mengakses internet antara 1 – 5 kali seminggu. Sedangkan untuk durasi jam penggunaan internet sekitar 41.7% responden menggunakan internet kurang dari 1 jam dalam seminggu. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku responden dalam menggunakan internet masih sangat minim. Gambar 4.6 dan Gambar 4.7 menunjukkan rata-rata akses internet dan durasi jam surfing internet.



4.2.8 Pembelian Modul Lewat TBO-UT

Penjualan modul lewat TBO-UT dimaksudkan agar memudahkan mahasiswa dalam membeli buku materi pokok (BMP) atau modul. Data menunjukkan bahwa dari 120 responden yang berhasil diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 86 responden (71.7%) pernah melakukan pembelian BMP lewat TBO-UT, sisanya sebanyak 34 responden (28.3%) tidak pernah melakukan pembelian BMP lewat TBO-UT. Dari hasil wawancara acak dengan mahasiswa yang berhasil ditemui di UPBJJ maupun di kantor pusat, diketahui bahwa mahasiswa yang tidak pernah memesan buku secara online memperoleh BMP dengan meminta bantuan kepada pengelola, staf UPBJJ-UT, dan staf UT pusat guna memesan BMP. Dari wawancara juga diperoleh informasi bahwa koneksi internet di lokasi tempat tinggal atau tempat kerja mahasiswa yang berada atau tinggal di daerah kecamatan baik itu UPBJJ-UT Kupang maupun UPBJJ-UT Bogor sangat minim. Masalah kemudahan dan kelancaran transportasi juga menjadi issue utama bagi mahasiswa dalam mengakses internet, hal ini dikarenakan sulitnya transportasi dari daerah tempatnya berada untuk pergi ke daerah yang ada koneksi internetnya.

Dari 86 responden yang pernah membeli BMP lewat TBO-UT, sebanyak 43% terakhir membeli BMP/modul lewat TBO-UT pada 1 semester lalu. Tabel 4.5 memberikan gambaran mengenai saat terakhir responden menggunakan fasilitas TBO-UT guna mendapatkan BMP/modul.

Tabel 4.5 Saat Terakhir Membeli BMP Lewat TBO

Terakhir membeli modul lewat TBO	Frekuensi	Persentase
1 semester lalu	37	43
2 semester lalu	23	26.8
> 3 semester lalu	26	30.2
Total	86	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3 Kualitas Layanan TBO-UT Menurut Persepsi Mahasiswa

Persepsi dan pendapat mahasiswa yang pernah membeli BMP secara online lewat TBO-UT akan kualitas layanan tutorial dilihat dari 5 dimensi kualitas layanan, yaitu:

- Fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok modul, dan pengiriman modul sesuai dengan yang dijanjikan oleh TBO-UT
- Daya tanggap (*responsiveness*) karyawan dan pihak manajemen Toko Buku Online UT terhadap pesanan pelanggan, dimensi ini meliputi: kemampuan petugas TBO-UT untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, ada atau tidaknya mekanisme pengembalian produk dan garansi online.
- Kontak, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin)
- Efisiensi, merupakan kemampuan pelanggan untuk mengakses website Toko Buku Online UT, mencari modul yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan modul tersebut, dan meninggalkan situs TBO dengan mudah
- Reliabilitas, merupakan fungsionalitas fungsi teknis Toko Buku Online UT, khususnya sejauhmana situs ini tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.

Untuk memudahkan analisis data, maka dilakukan pengelompokan atas persepsi mahasiswa atas dua kategori yaitu kategori setuju (mencakup sangat setuju dan setuju) dan kategori tidak setuju (mencakup sangat tidak setuju dan tidak setuju).

4.3.1 Dimensi Pemenuhan Janji Layanan (*Fulfillment*)

Dalam jual beli barang dan jasa, pemenuhan janji layanan dari penjual kepada pelanggan memiliki dampak positif bagi omzet penjualan. Seorang pelanggan akan cenderung

untuk mengulangi pemesanan barang atau menggunakan suatu jasa tertentu jika mendapatkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Dimensi pemenuhan janji layanan mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok modul, dan pengiriman modul sesuai dengan yang dijanjikan oleh TBO-UT. Persepsi mahasiswa akan dimensi ini dilihat dari tiga indikator, yaitu ketepatan penerimaan BMP/modul sesuai dengan waktu yang dijanjikan, ketepatan pengiriman bahan ajar pada alamat yang diberikan mahasiswa, dan ketepatan kode BMP yang dipesan dengan yang diterima mahasiswa.

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa mahasiswa setuju dan puas atas layanan TBO-UT berkaitan dengan pemenuhan janji layanan. Sekitar 74.4% responden menyatakan bahwa BMP yang dipesan sampai dan diterima tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan pihak TBO-UT, yaitu maksimal 14 hari kerja. Responden juga setuju bahwa pengiriman BMP tepat ke alamat yang diberikan mahasiswa yaitu sebanyak 93%, dan 90.7% responden menyatakan kode BMP yang dipesan sesuai dengan kode BMP yang diterima. Tabel 4.6 menunjukkan persepsi mahasiswa atas dimensi *fulfillment*.

Tabel 4.6 Dimensi *Fulfillment*

Indikator	Setuju (%)	Tidak setuju (%)
ketepatan penerimaan BMP/modul sesuai dengan waktu yang dijanjikan	74.4	25.6
ketepatan pengiriman bahan ajar pada alamat yang diberikan mahasiswa	93	7
keseuaian kode BMP yang dipesan dengan yang diterima mahasiswa	90.7	9.3

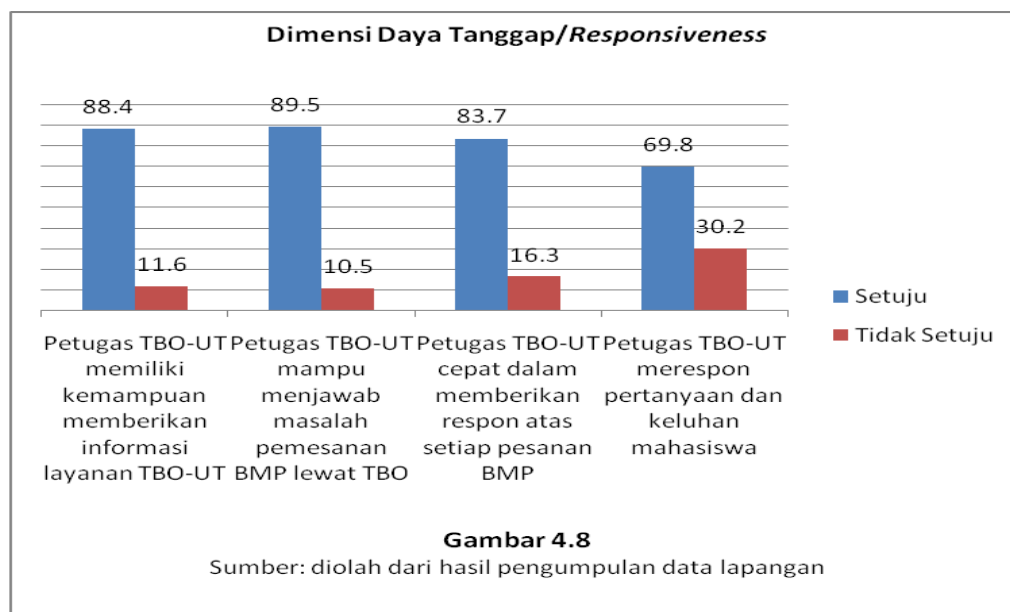
Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3.2 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelanggan atau pengguna suatu jasa akan memperoleh kepuasan jika penyedia barang atau jasa mampu untuk memenuhi kebutuhan mereka akan informasi berkaitan dengan produk/jasa yang akan dibeli, penyedia barang atau jasa mampu secara cepat untuk memberikan respon atau *feedback* atas setiap permasalahan berkaitan dengan jasa/produk yang akan dibeli. Efek dari kecepatan respon ini juga dapat membuat pelanggan atau pengguna jasa untuk menggunakan layanan yang tersedia.

Dimensi daya tanggap dari karyawan dan pihak manajemen Toko Buku Online UT terhadap pesanan pelanggan meliputi: kemampuan petugas TBO-UT untuk memberikan

informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, ada atau tidaknya mekanisme pengembalian produk dan garansi online. Persepsi mahasiswa atas dimensi ini dilihat dari 4 kategori yaitu kemampuan petugas TBO-UT dalam memberikan informasi berkaitan dengan layanan TBO-UT, kemampuan petugas TBO-UT untuk memberikan jawaban atas permasalahan/kendala mahasiswa yang berkaitan dengan pemesanan BMP melalui TBO-UT, kecepatan respon petugas TBO-UT atas setiap pesanan mahasiswa, dan kecepatan respon petugas TBO-UT atas pertanyaan/keluhan/permasalahan yang disampaikan pelanggan atau responden melalui fax, email, telepon, hp, maupun surat.

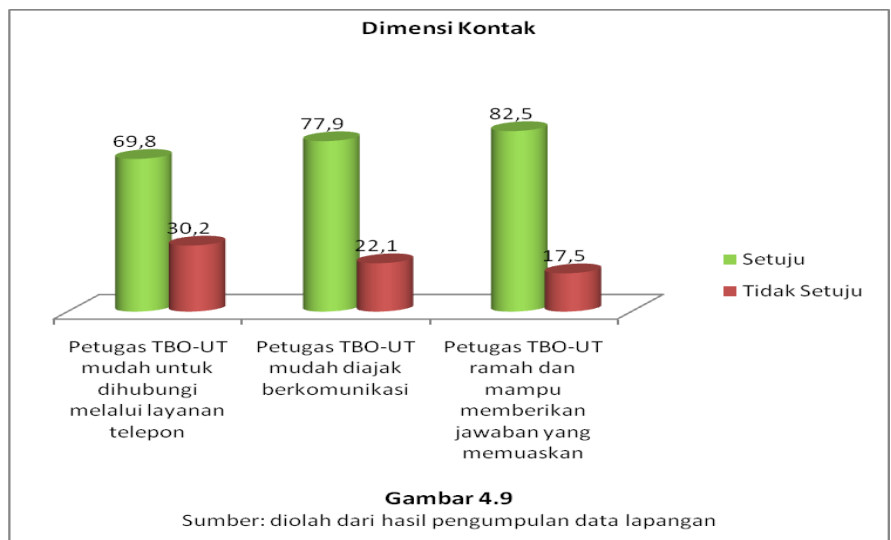


Dari Gambar 4.8 dapat dilihat bahwa untuk setiap indikator dalam dimensi daya tanggap, lebih dari 65% responden menyatakan bahwa petugas TBO-UT memiliki kemampuan yang cukup dan memadai dalam memberikan informasi, menjawab masalah mahasiswa, merespon pesanan dan setiap pertanyaan dan keluhan mahasiswa berkaitan dengan layanan TBO-UT.

4.3.3 Dimensi Kontak (*Contact*)

Kemudahan dalam menghubungi petugas TBO-UT juga mempengaruhi kepuasan para mahasiswa dalam menggunakan layanan pembelian BMP melalui TBO-UT. Dimensi kontak

mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin). Persepsi mahasiswa akan dimensi ini dilihat dari tiga indikator, yaitu kemudahan menghubungi pihak TBO-UT melalui layanan telepon, kemudahan berkomunikasi dengan petugas TBO-UT, dan keramahan dan kemampuan petugas TBO-UT dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna layanan TBO-UT. Gambar 4.9 menunjukkan persepsi mahasiswa akan kualitas dimensi kontak.



Gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebanyak 69.8% responden setuju bahwa petugas TBO-UT mudah untuk dihubungi melalui layanan telepon, 77.9% responden setuju bahwa petugas TBO-UT sangat mudah untuk diajak berkomunikasi, dan sebanyak 82.5% responden menyatakan bahwa dalam menjawab pertanyaan, petugas TBO-UT bersikap ramah dan memberikan jawaban yang memuaskan.

4.3.4 Dimensi Efisiensi

Dimensi efisiensi berkaitan dengan kemudahan sistem navigasi TBO-UT untuk dapat dipahami dan dimengerti oleh pengguna. Dimensi ini dilihat dari tiga indikator, yaitu kemudahan dalam memahami informasi TBO-UT yang tersedia dalam www.ut.ac.id, kemudahan dalam proses dan langkah-langkah dalam membeli atau memesan buku secara online melalui TBO-UT,

kejelasan informasi mengenai ketersediaan stock bahan ajar/modul, ketersediaan pembayaran, keterselesaian pemrosesan pesanan, dan pengiriman bahan ajar/modul yang dipesan.

Tabel 4.7 Dimensi Efisiensi

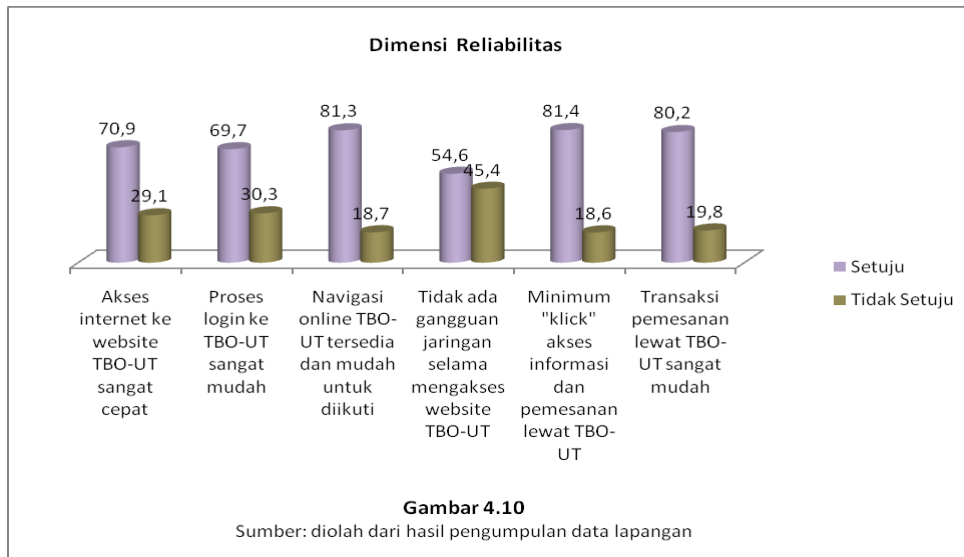
Dimensi Efisiensi	Setuju	Tidak Setuju
Kemudahan dalam memahami informasi TBO-UT yang tersedia dalam www.ut.ac.id	76,7	23,3
Kemudahan dalam proses dan langkah-langkah dalam membeli atau memesan buku secara online melalui TBO-UT	84,9	15,1
Kejelasan informasi: ketersediaan stock bahan ajar/modul, ketersediaan pembayaran, keterselesaian pemrosesan pesanan, dan pengiriman bahan ajar yang dipesan	81,4	18,6

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3.5 Dimensi Reliabilitas

Kemudahan dalam mengakses suatu website guna melakukan pembelian secara online sangat didukung oleh kejelasan dan ketersediaan informasi dan langkah-langkah pembelian. Semakin mudah mengakses dan mengikuti langkah pembelian secara online maka cenderung banyak pula pelanggan yang akan mengaksesnya. Semakin susah memahami sistem navigasi guna bertransaksi online maka membuat pelanggan beralih kembali ke cara belanja konvensional, dimana transaksi pembelian dilakukan secara langsung dan tatap muka.

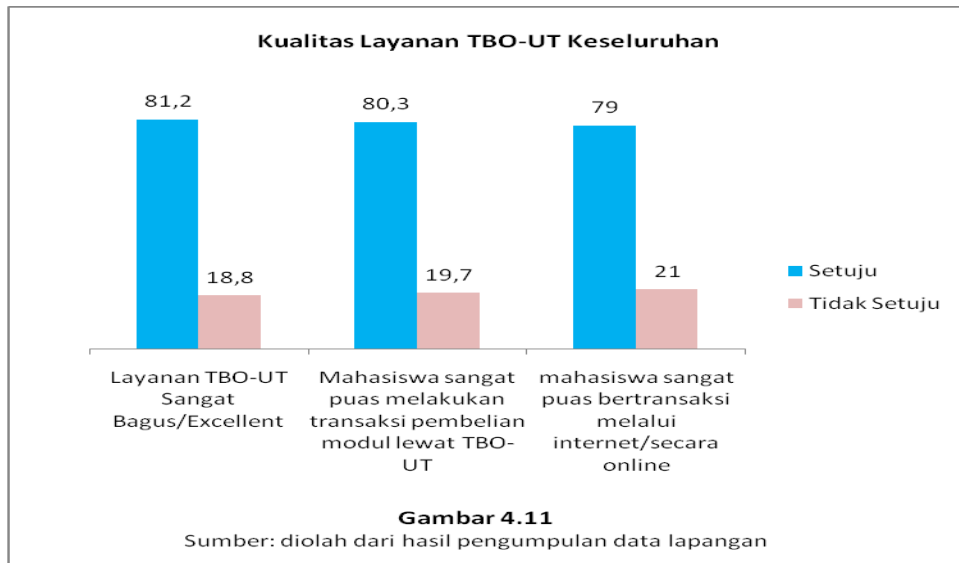
Dimensi reliabilitas berkaitan dengan aspek fungsi teknis Toko Buku Online UT, khususnya sejauhmana situs ini tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Persepsi mahasiswa akan dimensi ini dilihat dari enam indikator, yaitu kemudahan akses internet ke website UT, kemudahan proses *login* ke TBO-UT, ketersediaan dan kemudahan dalam mengikuti navigasi online pada website TBO-UT, kelancaran jaringan pada saat mengakses ke website TBO-UT, kemudahan dalam mengakses informasi registrasi dan pemesanan bahan ajar melalui TBO-UT dengan minimum “klik”, dan kemudahan melakukan transaksi pemesanan melalui TBO-UT.



Gambar 4.10 menunjukkan bahwa 70.9% mahasiswa setuju bahwa akses internet ke website TBO-UT sangat cepat. Akses internet juga dipengaruhi oleh provider jaringan internet yang dipakai oleh mahasiswa dan lokasi tempat tinggal mahasiswa. Adanya keluhan mahasiswa akan akses yang susah dan lambat ke website UT bisa juga disebabkan oleh tidak memadainya ketersediaan sarana jaringan internet yang digunakan. 69.7% dari responden menyatakan bahwa proses login ke website UT sangat mudah dilakukan namun selama akses ke internet banyak responden yang mengalami gangguan, yaitu hampir 50% responden menyatakan bahwa selama akses selalu ada gangguan jaringan. Proses login dan selama mengakses ke internet sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan provider jaringan internet, dan hal ini tidak mungkin dihindari selama sarana dan prasarana jaringan komunikasi dan informasi tidak ditingkatkan lagi kualitasnya. Untuk langkah-langkah pemesanan lewat TBO-UT, sebanyak 81.4% menyatakan bahwa sistem navigasi TBO-UT sangat mudah dipahami dengan minimum “klik” dan proses pemesanan BMP pun sangat mudah untuk dilakukan (80.2%).

4.4 Kualitas Layanan TBO-UT Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan responden/mahasiswa menyatakan bahwa layanan TBO-UT sudah bagus dan memuaskan, yaitu antara 79% - 81.2%. Persepsi mahasiswa/responden secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 4.11.



4.5 Masalah-Masalah Yang Dihadapi Mahasiswa Dalam Pemesanan BMP Lewat TBO-UT

Dari keseluruhan mahasiswa yang menggunakan TBO-UT guna mendapatkan BMP/modul (71.7%), dapat dilihat bahwa terdapat mahasiswa yang puas akan layanan TBO-UT dan terdapat pula mahasiswa yang tidak puas dengan layanan TBO-UT. Disamping itu, masih ada mahasiswa yang tidak menggunakan TBO-UT guna pemesanan BMP (28,3% responden). Adanya mahasiswa yang tidak puas akan layanan TBO-UT dan adanya mahasiswa yang belum memanfaatkan TBO-UT menunjukkan bahwa masih ada hal-hal yang perlu dipikirkan oleh pihak Universitas Terbuka guna meningkatkan kualitas layanan TBO-UT kepada mahasiswa.

Masalah-masalah yang masih dialami mahasiswa berkaitan dengan pemesanan modul lewat TBO-UT sehingga menimbulkan ketidakpuasan akan layanan TBO-UT, antara lain:

- a. Kurangnya stock BMP pada saat mahasiswa memesan dan ada BMP yang tidak tersedia
- b. Masih ada BMP atau modul yang terlambat sampai ketangan mahasiswa
- c. Susahnya mengakses TBO-UT
- d. Ketidakcocokan kode BMP yang dipesan dengan kode BMP yang diterima
- e. Informasi dari petugas TBO-UT tidak memuaskan dan tidak lengkap
- f. Susahnya menghubungi TBO-UT dan Telelepon tidak diangkat

Banyak faktor yang mempengaruhi tindakan mahasiswa sehingga tidak mengakses TBO-UT untuk memperoleh BMP/modul. Dari hasil wawancara dan data yang diperoleh,

diketahui bahwa ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa malas untuk mengakses TBO-UT, yaitu:

- a. Mahasiswa tidak mengakses TBO-UT karena tidak terbiasa melakukan pembelian secara online. Hal ini dapat dimaklumi karena pembelian secara online belum menjadi “budaya” didalam masyarakat Indonesia yang lebih sering menggunakan pembelian secara langsung. Disamping itu, hal ini juga mungkin dipengaruhi oleh kemampuan mahasiswa yang minim dalam menggunakan komputer.
- b. Mahasiswa tidak mengakses TBO-UT karena tidak adanya jaringan internet atau akses internet sulit di daerah mahasiswa berada. Hal ini perlu dipikirkan oleh pihak UT karena mahasiswa UT tersebar di hampir seluruh pelosok Indonesia dari kota sampai ke pelosok desa, yang mana tidak semua tempat lancar dan tersedia akses internet.
- c. Mahasiswa tidak mengakses TBO-UT karena akses ke website UT sangat susah. Untuk di daerah kota dan kabupaten dimana akses internet lancar, dari hasil wawancara diketahui bahwa dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat akses ke website UT. Akses ke website UT dan TBO-UT yang lama menyebabkan mahasiswa malas untuk memesan BMP/modul lewat TBO-UT.
- d. Mahasiswa tidak mengakses TBO-UT karena pernah mengalami kekecewaan pada saat memesan BMP lewat TBO-UT, yaitu modul yang dipesan tidak tiba tepat waktu (maksimal 2 minggu). Data ini diperkuat dengan keterangan pegawai UPBJJ-UT Kupang yang pernah membantu memesan modul untuk mahasiswa lewat alamat UPBJJ-UT Kupang, yaitu modul baru diterima atau sampai ke alamat UPBJJ-UT Kupang kurang lebih satu bulan dari tanggal pemesanan. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen TBO-UT karena tidak jelas apakah keterlambatan penerimaan modul terjadi karena lamanya modul di perjalanan atau apakah proses dikirimkannya dari TBO-UT dari tanggal pemesanan modul lebih dari waktu proses modul 3 hari. Tidak tepat waktunya mahasiswa menerima modul yang dipesan (maksimal 2 minggu) juga membuat biaya komunikasi mahasiswa meningkat sehingga menurut mereka membeli modul lewat TBO-UT tidak mempermudah mereka dalam memperoleh modul namun semakin menyulitkan mereka karena biaya yang dikeluarkan semakin besar.
- e. Mahasiswa tidak mengakses TBO-UT karena sering mengalami kekecewaan pada saat memesan BMP lewat TBO-UT, yaitu modul yang dipesan tidak ada atau tidak tersedia.

Ketidakterediaan stock modul di TBO-UT juga dapat menyebabkan mahasiswa malas untuk melakukan pembelian lewat TBO. Hal ini merupakan masalah klasik dalam bidang pemasaran dimana konsumen akan berhenti menggunakan jasa jika pada setiap kali pemesanan produk, produk tidak tersedia.

Jika mahasiswa tidak membeli atau memesan BMP lewat TBO-UT lalu bagaimana mereka dapat belajar? Mahasiswa yang tidak membeli atau memesan BMP lewat TBO-UT memperoleh BMP/modul dengan cara foto copy modul yang ada pada pengelola atau yang dimiliki oleh temannya. Dari hasil wawancara diketahui bahwa seringkali modul yang dicopy bukanlah edisi yang terbaru atau edisi modul yang digunakan saat ini, namun hal itu tidak menjadi masalah bagi mereka selama judul matakuliahnya sama. Ada juga yang tidak meng-copy modul namun belajar dengan menggunakan buku-buku yang membahas mengenai matakuliah atau hal yang sama yang dibeli di toko buku setempat.

4.6 Harapan Mahasiswa Berkaitan Dengan Pemesanan BMP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sulitnya akses internet dan susahnya akses transportasi untuk mencapai ATM atau bank terdekat membuat mahasiswa berharap agar BMP dilayani secara langsung lewat UPBJJ-UT. Hal ini dapat dimaklumi karena mahasiswa tersebar di hampir seluruh pelosok Indonesia, dari kota hingga ke pulau-pulau kecil yang belum tentu tersedia jaringan internet yang baik dan lancar konektivitasnya, serta mudahnya akses transportasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Distribusi buku materi pokok (BMP) lewat Toko Buku Online Universitas terbuka (TBO-UT) merupakan suatu langkah maju yang diambil oleh pihak manajemen UT guna meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa. Kebijakan distribusi BMP secara online ini perlu dipertahankan untuk menjangkau mahasiswa-mahasiswa yang berada di daerah perkotaan atau daerah yang tidak memiliki masalah konektivitas. Secara keseluruhan responden/mahasiswa yang menggunakan layanan TBO-UT menyatakan bahwa layanan TBO-UT sudah bagus dan memuaskan.

Distribusi buku materi pokok (BMP) lewat Toko Buku Online Universitas terbuka (TBO-UT) tidak sepenuhnya dapat diakses oleh semua mahasiswa Universitas Terbuka. Mahasiswa yang berada di daerah-daerah yang jauh dari ibu kota/kota kabupaten tentu saja layanan TBO-UT tidak dapat diakses secara cepat seperti yang di kota malahan layanan ini menyulitkan mereka dan lebih memberatkan mereka dari sisi finansial atau pembiayaan. Oleh karena itu perlu dipikirkan cara distribusi BMP secara langsung ke mahasiswa, disamping distribusi lewat TBO-UT. Masalah-masalah yang dialami mahasiswa berkenaan dengan pemesanan BMP lewat TBO-UT adalah: mahasiswa tidak terbiasa melakukan pembelian secara online, tidak semua tempat lancar dan mudah akses ke internet dan transportasi, akses ke website-UT sangat susah untuk dilakukan dan memakan waktu yang lama, modul yang dipesan tiba lewat dari waktu yang dijanjikan, dan masalah stock modul yang tidak tersedia.

5.2. Saran

Pihak manajemen UT perlu untuk menambah cara distribusi bahan ajar secara langsung disamping distribusi melalui TBO-UT untuk menjangkau mahasiswa-mahasiswa yang tinggal di daerah yang susah akses transportasi maupun akses komunikasinya. Disamping itu, stock modul perlu menjadi perhatian khusus pihak manajemen TBO-UT karena banyak keluhan mahasiswa berkaitan dengan tidak tersediannya modul pada saat pemesanan lewat TBO-UT.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Irawan, Prasetya. (2007). *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta: DIA FISIP UI
- Jenson, Jennifer., Chloe Brushwood Rose. (2003). *Women@Work: Listening to Gendered Relations of Power in Teachers' Talk About New Technologies*. Gender & Education, Vol.15,No.2,pp.169-181,2003.
http://edu.apps01.yorku.ca/profiles/cbr/files/2009/05/women_at_work.pdf
- Kerlinger, Fred N. (2006). *Asas – Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Kotler, Philip., Gary Armstrong. (1998). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- _____, Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Indonesia: PT. INDEKS
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Indonesia: PT. INDEKS
- Lovelock, Christopher., Lauren Wright. (2002). *Principles of Service Marketing And Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Lim, Ying San., Wong Wan Jun., Tan Nya Ling, Ng Tuan Hock. (2010). *Customers' Perceive Online Shopping Service Quality: The Perspective of Generation Y*. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences . ISSN 1450-2275 Issue 25. © EuroJournals, Inc. http://www.eurojournals.com/ejefas_25_08.pdf diunduh tanggal 12 Maret 2012
- Li, Nai., Gill Kirkup. (2007). *Gender and Cultural Differences in Internet Use: A study of China and the UK*. Computer and Educations 48 (2007). pp.301–317.
<http://www.genderbias.net/docs/resources/guideline/Gender%20and%20cultural%20differences%20in%20Internet%20use%20A%20study.pdf>

Prasetyo, Bambang., Lina Miftahul Jannah. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif – Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Ponirin, Ponirin., Don R. Scott., Tania Von der Heidt. (2009). *Does e-store Service Quality Affect Customer Loyalty?*. Social Science Research Network. Southern Cross University ePublications@SCU School of Commerce and Management. http://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1294&context=comm_pubs&sei-redir=1&referer=http%3A%2F%2Fwww.google.co.id%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3Dthe%2520analysis%2520of%2520online%2520store%2520service%2520quality%26source%3Dweb%26cd%3D2%26ved%3D0CCwQFjAB%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fepubs.scu.edu.au%252Fcgi%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1294%2526context%253Dcomm_pubs%26ei%3DIldT_OqHoG0rAfSjc2ZDA%26usg%3DAFQjCNG6vUuUnmTbbCBG5X_6cbasvzLe9g#search=%22analysis%20online%20store%20service%20quality%22 diunduh tanggal 12 Maret 2012.

Rochaety, Ety., Ratih Tresnati, H. Abdul Madjid Latief. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS, Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis

Yang, Zhilin., Minjoon Jun., Robin T. Paterson. *Measuring Customer Perceived Online Service Quality Scale Development and Managerial Implications*. (2004). International Journal of Operations & Production Management Vol. 24 No. 11, pp. 1149-1174. q Emerald Group Publishing Limited. 0144-3577. DOI 10.1108/01443570410563278. <http://www.wisedata.hk/readings/yang/Measuring%20customer%20perceived%20online%20service%20quality-scale%20development%20and%20managerial%20implications.pdf> diunduh tanggal 12 Maret 2012.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP YUDITH A. FRANS

A. Identitas

1. Nama : Yudith Alexanderina Frans
2. Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 16 Juli 1979
3. Status Perkawinan : Kawin
4. Agama : Kristen Protestan
5. Alamat : Komplek Universitas Terbuka Blok D.8 Jabon Mekar,
Parung – Bogor

B. Riwayat Pendidikan

- a. Sarjana (S1) Universitas Nusa Cendana Kupang, Lulus Tahun 2002
- b. Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana FISIP Universitas Indonesia Jakarta,
Lulus Tahun 2010

C. Kursus dan Pelatihan :

- a. Pelatihan Pengembangan Prototipe Soal TAP, Universitas Terbuka, 2010
- b. Pelatihan Akreditasi Tutor Universitas Terbuka, 2007
- c. *TOEFL Preparation Course*, ELS, 2006
- d. Pelatihan Penelitian Mula, Universitas Terbuka, 2005
- e. Pelatihan Editing dan Baca Cepat untuk Bahan Ajar UT, Universitas Terbuka, 2004
- f. Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah, Universitas Terbuka, 2003

D. Riwayat Pekerjaan :

Dari Tahun 2002 s.d Tahun Sekarang Sebagai Staf Akademik FISIP Universitas Terbuka

E. Seminar :

- a. Peserta pada Seminar Internasional "*The Importance of Entrepreneurial Management Competences in Team Building for The Development of Business Growth*". 2011
- b. Peserta pada Seminar Nasional "Peran Masyarakat dalam Pembangunan Demokrasi dan Masyarakat Madani di Indonesia", Universitas Terbuka, 2011
- c. Peserta pada Seminar Nasional "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Terbuka, 2009
- d. Peserta Seminar "Sistem Jaminan Kualitas Sebagai Sarana Membangun *World Class University*", 2008
- e. Peserta pada Diskusi Ilmiah "Perkembangan Ilmu, Teknologi, dan Masyarakat Sebagai Rujukan Pengembangan Substansi Kajian di Perguruan Tinggi, Universitas Terbuka, 2008
- f. Pemakalah pada Seminar Internasional "*Acceleration of Educational Quality and Quantity Through Provision of Open and Distance Learning Programs in South East Asian Countries*", Universitas Terbuka dan SEAMEO SEAMOLEC, 2008
- g. Pemakalah Seminar Intern FISIP-UT "Prinsip-Prinsip Dasar Dalam Penilaian Suatu Kontrak Asuransi", 2007

F. Karya Ilmiah:

- a. *Job Resources, Hope, dan Job Performance* Dosen Universitas Terbuka. Laporan Penelitian. LPPM-UT, 2011.
- b. *Technology and Higher Education: Do Female Students Face The Double Discrimination?* Poster Pada 24th ICDE World Conference on Open and Distance Learning, Nusa Dua 2-5 Okt' 2011
- c. Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tangerang. Laporan Penelitian. LPPM-UT, 2010.
- d. *The Role of E-Learning in Improving The Quality of Local Government Apparatus in Public Services*. Makalah pada International Seminar "*Acceleration of Educational Quality and Quantity Through Provision of Open and Distance Learning Programs in South East Asian Countries*", Universitas Terbuka dan SEAMEO SEAMOLEC, 27 Agustus 2008

- e. Analisis Penerimaan Pajak Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo, Laporan Penelitian, LPPM-UT, 2007
- f. Peran Yayasan dalam Pengelolaan Bidang Pendidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi Kasus pada Wilayah Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang), LPPM-UT, 2007
- g. Determinan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Pemerintahan Kota Depok), Laporan Penelitian, LPPM-UT, 2007
- h. Pengaruh Pengelolaan Tutor dan Faktor Internal Mahasiswa Terhadap Partisipasi Mahasiswa dalam Tutor, Laporan Penelitian, 2006
- i. Evaluasi Kesiapan Mahasiswa UPBJJ-UT Kupang Dalam Mengikuti Tutorial Elektronik, Bunga Rampai IV FISIP-UT, 2006
- j. Peranan Asuransi dalam Kehidupan dan Masyarakat, Bunga Rampai III FISIP-UT, 2006
- k. Evaluasi Bahan Ajar Buku Materi Pokok ADPU4442 Sistem Informasi Manajemen, Laporan Penelitian, 2006

DAFTAR RIWAYAT HIDUP SITI AISYAH

A. Identitas

1. Nama Lengkap : Dra. Siti Aisyah, M.Si
2. Tempat & tanggal lahir : Solo, 12 Juni 1968
3. Status Perkawinan : Kawin
4. Agama : Islam
5. Alamat lengkap : Vila Bogor Indah DD7/1 Ciparigi Bogor
0251 656966

B. Riwayat Pendidikan

- a. S1 PS Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro Semarang, tamat tahun 1991
- b. S2 Program Pascasarjana Ilmu Politik, Universitas Indonesia, tamat tahun 2005

C. Kursus dan Penataran

- a. Pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III angkatan V dari tanggal 27 Nopember s.d. 14 Desember 1999.
- b. Pelatihan Patut di UT tahun 1999
- c. Pelatihan penulisan soal dan analisa item di UT tahun 2000
- d. Pelatihan pembuatan naskah tutorial berbasis komputer (CAI), PAU, 2000
- e. Pelatihan Power Point, UT 2002
- f. Pelatihan Penulisan Naskah Radio dan TV, 2002
- g. Pelatihan Penelitian Kelembagaan, Puslitga UT, 2003
- h. Pelatihan Penulisan artikel Majalah Komunika, 2005
- i. Pelatihan Penelitian Kelembagaan, Puslitga UT, 2003

D. Riwayat Pekerjaan

- a. Pusat Pengembangan Koperasi Pertanian Asean (ACEDAC), Departemen Koperasi, 1991-1992
- b. PT. Sewu Int'l Bank, 1992-1999
- c. Universitas Terbuka, 1999-sekarang

E. Seminar

- a. Peserta Seminar Nasional "Pengembangan Pendidikan Etika Budaya Politik Nasional Menuju Indonesia Berdemokrasi: Asosiasi Dosen Indonesia-Kampus UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.
- b. Peserta Seminar Nasional Pendidikan dan Pengembangan Enterpreneuership di Perguruan Tinggi Berbasis Syariah". Asosiasi Dosen Indonesia-Kampus UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.
- c. Pemakalah pada Seminar Intern FISIP UT "Akuntabilitas Politik Dalam Konteks Otonomi Daerah
- d. Pemakalah Seminar Intern FISIP UT "Mencermati Pemekaran Daerah Pada Era Otonomi Daerah"
- e. Pemakalah Seminar Intern FISIP UT, "Rekrutmen Kepala Daerah", 2000
- f. Pemakalah Seminar Intern FISIP UT, " Sistem Pemerintahan Desa" , 2000
- g. Peserta Seminar Nasional "Menuju Ekselensi Legislatif", LAN, 2003
- h. Peserta Seminar Nasional "Perkembangan Ilmu Politik", AIPI-LIPI,2005
- i. Pemakalah Seminar Intern Fisip UT "Hubungan Wakil dan Terwakil dalam perwakilan politik dewasa ini", 2005
- j. Pemakalah Seminar intern FISIP UT " Relevansi Pemikiran Politik Mochamad Hatta dalam perpolitikan Masa Kini", 2005
- k. Pemakalah Seminar Intern Fisip UT " Proporsi Alokasi Dana Desa", 2005
- l. Pemakalah Seminar Intern FISIP UT " Pengawasan Politik : Pelaksanaan Hak Angket di Indonesia" 2006
- m. Pemakalah Seminar Intern FISIP UT " Pembagian Kekuasaan Yudikatif : Kasus Perseteruan MA dan KY", 2006

F. Karya Ilmiah

- a. *The Role Higher Institution in Developing Human Resources in Indonesia (A Tracer Study at Universitas Terbuka)*, 24th ICDE World Conference on Open and Distance Learning, Bali 2-5 Okt 2011
- b. *The Role of UT in the Development of Professional Archivist in the Context of Government-University Collaboration*, Poster pada 24th ICDE World Conference on Open and Distance Learning, Bali 2-5 Okt 2011
- c. *Universitas Terbuka's student' participation in given initiations, forum of discussions and task of the Online Tutorial will assist them accomplish their final project*, Poster pada 24th ICDE World Conference on Open and Distance Learning, Bali 2-5 Okt 2011
- d. Pengorganisasian Musyawarah Pembangunan (Musrenbang) Desa Di Desa Kalongsawah, Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor, Laporan Penelitian LPPM-UT, 2011
- e. Pengembangan Masyarakat Perdesaan, Studi Kasus: Pengelolaan Kawasan Wisata Dieng Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah), 2011
- f. Implementasi Konsep Akuntabilitas Politik di Daerah Pemilihan Kota Depok (Pertanggungjawaban Anggota DPRD kepada Konstituen), Jurnal Pamong Praja, ISSN 1829-8478, Edisi 17-2010, 2010
- g. Akuntabilitas Pada Lembaga Perwakilan Rakyat di Tingkat Lokal (Kasus Pertanggungjawaban Anggota DPRD Terhadap Masyarakat di Daerah Pemilihan Kota Depok) 2009

- h. Model Bahan Ajar Interaktif Berbasis Multimedia MK Sistem Pemerintahan Indonesia, 2009
- i. Kinerja Badan Perwakilan Rakyat tingkat lokal pada Era Reformasi, Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 5 No. 2 September 2009
- j. Reorganisasi Lembaga Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Kota Bandung Jurnal Ilmu Pemerintahan Widyapraja Volume XXXII tahun 2009
- k. Dinamika Lembaga Legislatif Lokal Pada Era Reformasi (Studi Kasus: Kinerja DPRD Di Kota Bogor dan Depok) 2007
- l. Kelayakan Pengembangan Dan Implementasi Kit Tutorial Matakuliah IPEM4320 Sistem Pemerintahan Indonesia Pada PS Ilmu Pemerintahan FISIP UT, *Teaching Grant*, Dikti 2006
- m. Pelaksanaan Fungsi Lembaga Perwakilan: Studi Kasus Di DPRD Kota Bogor 1999-2004, tersimpan di Perpustakaan Universitas Terbuka
- n. DPRD 1999-2004: Studi Kasus Peran DPRD sebagai penyalur aspirasi masyarakat, 2005
- o. Studi Eksplorasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Cianjur, sebagai anggota peneliti, 2003
- p. Peran DPRD dalam menjaring aspirasi masyarakat: Studi Kasus di DPRD Kota
- q. Penulis Suplemen Buku Materi Pokok Sistem Pemerintahan Desa
- r. Penulis Buku Materi Pokok (BMP) Sistem Pemerintahan Desa, 2002
- s. Penulis Buku Materi Pokok (BMP) Sistem Pemerintahan Daerah, 2002