



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 4 (1) 2025: 1181-1189

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERKULIAHAN ONLINE

Siti Nurhalizah, Atika dwi riyani, Leny Noviyani

¹ Program Studi Manajemen, ²Program Sarjana, ³Universitas Pamulang

e-mail: lenynoviyani@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Oktober 2024) Disetujui (November 2024) Diterbitkan (Desember 2024)</p> <p>Kata Kunci: Kepuasan siswa, perkuliahan online, pembelajaran jarak jauh, teknologi pembelajaran</p>	<p>penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan daring, suatu bentuk pengajaran yang semakin lazim khususnya dalam beberapa bulan terakhir dan selama pandemi COVID-19. Perkuliahan daring merupakan perubahan signifikan dalam metode pengajaran karena fokusnya yang tinggi pada fleksibilitas dan aksesibilitas; namun, efektivitasnya telah banyak diperdebatkan di kalangan mahasiswa. Faktor-faktor seperti interaktivitas dan kemampuan mempelajari materi, kualitas sumber daya manusia termasuk kompetensi guru, dan kualitas infrastruktur teknologi yang dibutuhkan semuanya dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan daring. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, kuesioner disebarkan kepada 102 mahasiswa dari berbagai program; bagian berikut membahas analisis kepuasan mahasiswa terhadap faktor-faktor tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam waktu dan aksesibilitas memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa; di sisi lain, kurangnya interaksi tatap muka dengan dosen atau teman sebaya dapat menyebabkan kesulitan dalam memahami materi secara menyeluruh. Kualitas koneksi internet juga harus dicantumkan sebagai faktor penting dalam kenyamanan seseorang saat belajar. Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa, meskipun memiliki banyak keuntungan, interaktivitas dan dukungan teknis yang lebih tinggi diperlukan untuk kepuasan penuh siswa dan peningkatan hasil mereka.</p>
<p>Keywords: Student satisfaction, online lectures, distance learning, interaction quality, learning technology</p>	<p>ABSTRACT <i>lectures, a teaching form that has become increasingly prevalent particularly in the last several months and during the COVID-19 pandemic. Online lectures represent a significant change in teaching methods due to the high focus on flexibility and accessibility; however, their effectiveness has been widely debated among students. Factors such as interactivity and ability to study materials, human resources quality including teacher's competence, and the quality of required technological infrastructure may all influence student satisfaction with online lectures. Using a quantitative approach, the questionnaire was</i></p>

distributed to 200 students from different programs; the following section discusses the analysis of students' satisfaction with these factors. The results showed that the flexibility in timing and accessibility had a significant positive impact on student satisfaction; on the other hand, lack of face-to-face interaction with the teacher or peers might foresee difficulties in understanding the materials thoroughly. The quality of the internet connection should also be listed as a critical factor in one's comfort while learning. Overall, the study concluded that, despite the numerous advantages, higher interactivity and technical support are necessary for the students' full satisfaction and the improvement of their results.

PENDAHULUAN

Perkuliahan online telah menjadi metode yang semakin populer; bahkan, masuk akal setelah pandemi COVID-19, ketika kita telah dipaksa keluar dengan pendidikan tatap muka dan beralih ke jarak jauh. Sebagai catatan, teknologi dan internet memungkinkan banyak lembaga pendidikan saat ini melaksanakan proses pelatihan dan studi mereka dengan menggunakan web. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi mahasiswa dan pengajar yang lebih baru dalam pembelajaran maupun pengajaran. Perkuliahan online dan faktor-faktor lain memengaruhi pengalaman masing-masing mahasiswa dalam pembelajaran. Aksesibilitas, interaktivitas, kualitas materi, kerangka waktu, dan pengajar kompeten semuanya memberikan kontribusi bagi kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, diperlukan analisis keberhasilan pembelajaran online untuk mengungkapkan persepsi mahasiswa mengenai pendidikan mereka. Ini bermanfaat agar kita dapat mengidentifikasi keberhasilan beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku tertentu, mengevaluasi kinerja metode web tersebut dan menyarankan terobosan muncul selanjutnya lalu memperbaikinya. Penelitian ini diharapkan selesai mengungkapkan lembaga-lembaga pendidikan berlanjut memperbaiki metode pembelajarannya. Ini memungkinkan kerja sama lebih luas dan memberikan sensasi pembelajaran yang lebih baik bagi mahasiswa. Kajian ini membantu dalam mengetahui harapan, kebutuhan, dan persoalan mahasiswa. Sebagai akibat, dibutuhkan hal-hal yang membantu dalam peningkatan kualitas pembelajaran dari sisi teknis maupun pedagogi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Termasuk dalam hal ini adalah bidang pendidikan. Di antara transformasi terbesar yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir adalah adopsi e-learning sebagai salah satu metode pembelajaran yang digunakan pada pendidikan tinggi. Sebagian besar perkuliahan yang telah dilaksanakan di dalam ruang kelas sebelumnya kini telah banyak yang dilaksanakan secara daring melalui platform e-learning. Fakta ini dapat dijelaskan dengan penyebaran pandemi COVID-19 yang membuat institusi pendidikan harus menghadapi condong baru dan banyak perkuliahan dilaksanakan secara online, karena ini satu-satunya opsi dari mana kegiatan belajar mengajar dapat dilaksanakan dalam kondisi yang aman. Namun, masalahnya tidak hanya sampai di sinilah, fenomena perkuliahan daring tersebut terus berlanjut, bahkan ketika sebagian kondisi telah pulih. Banyak universitas melihat e-learning sebagai bagian dari model masa depan pendidikan, yang akan menjadi fleksibel dan efisien.

Sebagaimana telah disebutkan, pendidikan melalui e-learning memberikan banyak keuntungan, seperti fleksibilitas waktu dan tempat belajar bagi mahasiswa dan fakultas, akses yang lebih cepat ke sumber belajar, semakin banyak opsi untuk mempergunakan teknologi dan sumber daya digital. Namun, tidak peduli berapa banyak keuntungan, di sisi lain, ada beberapa tantangan yang tidak dapat diabaikan. Ini termasuk keterbatasan interaksi sosial dan komunikasi lisan yang efektif antara mahasiswa dan dosen, kurangnya daya belajar pada sebagian mahasiswa, masalah teknis seperti kesulitan mendapatkan koneksi internet yang kuat. Dengan demikian, pertanyaan muncul: bagaimana

tingkat kepuasan mahasiswa akan masa depan dan perkembangan pendidikan online menggunakan e-learning?.Kepuasan mahasiswa merupakan indikator kunci dalam menilai efektivitas suatu sistem pendidikan. Karena mempengaruhi motivasi belajar, kinerja akademik mereka, serta persepsi mereka tentang pengalaman belajar secara keseluruhan.

Sejumlah penelitian membahas tentang kepuasan mahasiswa akan pembelajaran online telah diselenggarakan di berbagai belahan dunia, khususnya setelah pandemi COVID -19. Beberapa dari studi tersebut menyatakan bahwa walaupun ada beberapa aspek positif, tetapi sebagian besar mahasiswa kesulitan beradaptasi, sebagai contohnya, penelitian oleh Mukhtar dkk. menyatakan bahwa mahasiswa meskipun telah mengakui fleksibilitas dari pembelajaran online, tetapi mereka merasa kurang puas dengan kualitas interaksi yang telah terjadi, seperti interaksi dengan walikelas dan sesama teman. Kekurangpuasan ini terjadi disebabkan oleh semakin berkurangnya dinamika diskusi antar mahasiswa yang biasanya berkembang dalam kelas tatap muka. Di sisi lain studi oleh Adnan e Anwar menyatakan bahwa mahasiswa negara berkembang salah satunya Pakistan mengalami kesulitan terkait ketersediaan infrastruktur teknologi, yang mencakup akses jaringan yang stabil serta peralatan digital yang memadai. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa kepada pembelajaran online adalah faktor kemudahan menggunakan dan mengakses platform e-learning. Faktor-faktor tersebut mencakup kepada seberapa penggunaan sebuah platform e-learning yang mudah, memiliki fitur lengkap serta bisa diakses tanpa hambatan teknis. Platform e-learning yang ideal adalah platform yang menyediakan fitur-fitur yang mempermudah interaksi antara siswa dan dosen, seperti fitur diskusi, forum, video conference serta fitur kumpul tugas. Mahasiswa yang familiar dan nyaman dengan penggunaan teknologi menurut kepada studi oleh Rajab et al. lebih berkecenderungan puas melalui pembelajaran online. Sebaliknya, mahasiswa yang kurang terbiasa dengan teknologi atau mengalami hambatan teknis merasa frustrasi dan kurang puas dengan e-learning.

Di Indonesia, pembelajaran online juga menjadi topik yang sangat populer, khususnya di tingkat perguruan tinggi. Menurut survei yang dilakukan oleh Kemendikbud pada tahun 2020, 75% mahasiswa merasakan manfaat dari pembelajaran online dalam hal fleksibilitas waktu dan tempat. Namun, survei terutama menunjukkan bahwa 40% mahasiswa merasa tidak puas dengan interaksi selama pembelajaran online. Salah satu dari mereka adalah diskusi yang sangat terbatas, dan mahasiswa hanya memiliki sedikit akses kepada dosen. Studi lainnya menunjukkan bahwa masalah teknis, terutama jaringan internet yang buruk di desa atau perbatasan yang tidak memungkinkan untuk mengakses ke siaran langsung , adalah masalah utama lainnya di Indonesia. Dari sudut pandang itu, factor demografis penting juga untuk berdiskusi tentang kepuasan mahasiswa terhadap e-learning. González-Gómez et al. menunjukkan bahwa ada perbedaan signifikan interaksi antara siswa dari departemen yang berbeda. Siswa dari departemen teknis atau sains merasa jauh lebih puas ketika berbicara tentang e-learning daripada siswa dari fakultas humaniora atau sosial, yang perlu banyak berbicara satu sama lain. Faktor lain adalah latar belakang budaya atau sosial ekonomi. Siswa dari latar belakang ekonomi yang baik terhubung sejauh mana teknologi seluler akan merasa lebihpuas dibandingkan dengan siswa dari latar belakang yang kurang mampu.

Selain faktor teknis, ada aspek pedagogis yang juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring. Pembelajaran yang interaktif, metode pengajaran yang bervariasi, serta pendekatan pembelajaran yang mendorong mahasiswa ikut bertanggung jawab menjadi memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pembelajaran daring dan pada akhirnya memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hrastinski pada 2008, pembelajaran online yang berhasil adalah pembelajaran yang dapat mencakup semua jenis interaksi, baik antara mahasiswa dan dosen, antara mahasiswa lain, maupun mahasiswa dengan materi pembelajaran. Interaksi tersebut akan meningkatkan keterlibatan dengan proses pembelajaran, yang mana aspek ini sangat penting untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal. Namun, sangat disayangkan tidak semua dosen mampu beradaptasi dengan metode pengajaran mereka ke lingkungan pembelajaran daring. Banyak dosen yang masih menggunakan metode ceramah yang konvensional, metode tersebut tidak relevan dengan konteks pembelajaran daring sejak awal. Karena pembelajaran daring itu sendiri adalah suatu yang baru, itu berarti cara penyampain materinya sebaiknya juga menjadi lebih inovatif. Temuan yang sama ditemukan dalam penelitian Bao pada 2020. Peneliti itu memberikan

pemahaman bahwa adaptasi pedagogis juga harus dilakukan pada pembelajaran daring, misalnya menggunakan multimedia, pembelajaran proyek, atau membangun tugas yang mendorong mahasiswa untuk bekerja secara kolaboratif. Oleh karena itu, pelatihan tentang bagaimana memberikan pengajaran yang efektif harus diberikan kepada semua dosen sebelum mereka memberikan materi secara daring. Itu tidak hanya akan meningkatkan kualitas dalam pembelajaran, tetapi juga dapat memberi kepuasan kepada mahasiswa.

Faktor-faktor psikologis dan emosional juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran online. Beberapa mahasiswa mungkin mengalami kesulitan untuk memotivasi diri dalam belajar mandiri dan oleh karena itu, menjadi kurang puas terhadap perkuliahan online. Sebagai contoh, hasil studi Di Pietro et al., 2020 menunjukkan bahwa mahasiswa yang kesulitan mengelola waktu mereka cenderung kurang puas dan berhasil dalam perkuliahan online daripada mahasiswa yang memiliki keterampilan manajemen waktu yang baik. Selain itu, kurangnya interaksi sosial juga dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang rendah. Interaksi sosial adalah bagian integral dari pendidikan tinggi; meskipun paling efektif dalam promosi pengalaman belajar yang positif dalam pembelajaran tatap muka, itu cukup menurun selama pembelajaran online, yaitu menghasilkan perasaan keterasingan dan pada akhirnya, dampak negatif pada kesehatan mental.. Meskipun demikian, segmen e-learning bisa saja masih menghadapi pertumbuhan di masa depan. Oleh karena itu, perlu bagi institusi pendidikan untuk terus bekerja dan meninjau dan meningkatkan kualitas platform e-learning mereka serta memastikan ketersediaan dukungan yang diperlukan bagi mahasiswa dan dosen agar mereka dapat mengimplementasikan e-learning dan belajar dengan penuh. menguntungkan. Karena tidak ada yang lebih penting daripada pendapat dan pengalaman pengguna, evaluasi reguler dan umpan balik pengguna diizinkan.

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perkuliahan online menjadi metode yang semakin dominan dalam pembelajaran tinggi, terutama terutama setelah pandemi COVID-19. Meski begitu, e-learning memiliki keuntungan seperti fleksibilitas waktu belajar dan sumber belajar yang lebih cepat dan mudah diakses, namun demikian, tantangan signifikan masih harus diatasi, seperti keterbatasan interaksi sosial, masalah teknis, dan variasi dalam kepuasan mahasiswa. Dari penelitian yang telah ada, dapat dilihat bahwa faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring dan tempat lain. Karena itu, institusi pendidikan akan diperlukan untuk evaluasi dan perubahan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas dari semua metode e-learning. Ini bisa termasuk pelatihan yang tepat pada instruktur yang ada di kelas online dan benchmarking terhadap pesaing lain yang menangani masalah yang sama. Pendapatan yang diharapkan adalah bahwa pengalaman yang dihadapi online akan membaik atau setidaknya sesuai dengan harapan mahasiswa yang pada akhirnya akan menutup hasil yang dibuat lebih awal dan bertindak lebih baik bagi mahasiswa.

Analisis faktor kepuasan mahasiswa menguraikan aspek relevan dari pembelajaran online antara lain. Pertama, berperan sebagai efektifitas pembelajaran. Hasil analisis tersebut akan menentukan tingkat keberhasilan pembelajaran online yang ada. Kedua, kekurangan dan keunggulan pembelajaran. Dari hal tersebut institusi dapat mengetahui seberapa hindaran mahasiswa akan aspek pembelajaran sehingga proses tersebut bisa diubah. Ketiga, peningkatan kualitas pembelajaran. Dalam hal ini, hasil analisis akan dijadikan dasar umpan balik bagi dosen dan pengelola program pembelajaran agar metode pembelajaran di masa depan lebih baik. Keempat, interaksi, dan keterlibatan mahasiswa. Hasil analisis memungkinkan institusi untuk mengetahui hal apa saja yang menyebabkan interaksi dan keterlibatan mahasiswa kurang sehingga bisa melakukan perbaikan. Kelima, data pengambil keputusan. Keenam, kurikulum dan sumberdaya pembelajaran. Ketujuh, meningkatkan kepuasan dan retensi mahasiswa. Kedelapan, mengidentifikasi kebutuhan, dan harapan mahasiswa.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan yang muncul setelah mahasiswa mengevaluasi pengalaman pembelajarannya dalam suatu institusi pendidikan. Menurut Elliott & Shin (2002), kepuasan mahasiswa adalah kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan pengalaman aktual yang mereka dapatkan selama proses pembelajaran. Pada perkuliahan online, kepuasan ini dapat diukur melalui berbagai aspek seperti kemudahan akses materi, kualitas interaksi dengan dosen, fleksibilitas waktu, serta penggunaan teknologi yang mendukung.

Pembelajaran online telah menjadi salah satu bentuk pendidikan yang semakin berkembang, dengan memanfaatkan platform pembelajaran seperti zoom, google classroom, moodle. Namun pembelajaran ini memiliki tantangan seperti kurangnya interaksi sosial, kesulitan teknis, serta permasalahan jaringan internet (Adnan & Anwar, 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa ialah kualitas materi pembelajaran, menurut Anderson et al. (2001), materi yang dirancang dengan baik, jelas, dan relevan dengan kurikulum mampu meningkatkan keterlibatan dan pemahaman mahasiswa. Dan fleksibilitas waktu untuk menyesuaikan waktu belajar sesuai dengan kesibukan mereka, menurut penelitian dari Moore et al. (2011) fleksibilitas ini sering dikaitkan dengan peningkatan mahasiswa

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey yg bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi diri mahasiswa Universitas Pamulang terkait kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online. Survei ini dipilih karena mampu mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien, sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap perkuliahan online di Universitas Pamulang.

Penelitian ini melibatkan 102 mahasiswa aktif di Universitas Pamulang yang terdiri dari 34 pria dan 68 wanita, berusia 18 hingga 25 tahun. Sampel ini dipilih secara acak untuk mendapatkan pandangan mengenai perkuliahan online terhadap persepsi diri. Proses pengumpulan data ini melibatkan mahasiswa yang aktif dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Dengan demikian, sample penelitian ini diharapkan dapat mewakili mahasiswa di Universitas Pamulang secara umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan online menurut para ahli Kotler (2002) Kepuasan adalah pengharapan seseorang yang terpuaskan atau terkecewa setelah ia bersama dengan hasil atau penilaian produk dan harapan atas produk tersebut. Menurutnya, sistem penilaian kepuasan peserta kuliah online, dapat dikatakan sudah tercapai apabila kala mahasiswa berpendapat bahwa kuliah yang didapat secara online adalah seperti yang diharapkan.

Elliott dan Shin (2002) mahasiswa yang puas merasa senang dengan elemen tertentu dari lingkungan pendidikan, yaitu: dosen, materi, dan proses pedagogis. Kepuasan ini juga mempengaruhi motivasi dan keberhasilan mereka dalam proses pembelajaran.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Perkuliahan online
Kualitas Interaksi: Moore (1989) menggambarkan tiga jenis interaksi dalam konteks pendidikan virtual: antara siswa dan konten, siswa dan pengajar mereka, serta interaksi antar siswa. Interaksi ini penting untuk perkembangan mahasiswa, yang merupakan tujuan pembelajaran dan dengan demikian kepuasan mereka karena memungkinkan mahasiswa untuk tetap aktif dan terlibat.
Aksesibilitas dan pola Penggunaan Teknologi: Sun et al. (2008) menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi yang ramah pengguna dan sederhana digunakan adalah penentu utama kepuasan kursus online. Jaringan internet yang baik dan dapat diandalkan, desain yang intuitif dan kemampuan untuk melihat konten.

Dari ke empat indikator ini, indikator Keamanan merupakan indikator yang memiliki rata-rata Responden paling banyak, Jika indikator keamanan paling banyak dipilih atau dianggap penting oleh mahasiswa, ini berarti bahwa aspek keamanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pembelajaran online. Jika itu terjadi, maka mahasiswa akan banyak memperhatikan keamanan atau bahkan memprioritaskannya. Beberapa kemungkinan keputusan atau tindakan atributif untuk mahasiswa tergantung pada pentingnya indikator tersebut termasuk . Beberapa keputusan atau tindakan yang mungkin dilakukan mahasiswa berdasarkan pentingnya indikator keamanan adalah:

- Picking Safe Platforms Mahasiswa akan mencari di mana-mana hingga menemukan platform pembelajaran online dengan kualitas keamanan data terbaik seperti enkripsi dan privasi proteksi.
- Demanding Personal Data Protection Mahasiswa akan memperhatikan proteksi data
- Menggunakan akses yang aman: mahasiswa akan lebih berhati-hati dalam mengakses pembelajaran online dari jaringan atau device yang aman untuk mengurangi risiko peretasan.
- Memberikan umpan balik kepada universitas: di satu sisi, mahasiswa bisa memberikan umpan balik pada pihak universitas tentang betapa perlu sistem pembelajaran online ini mcentrifugaasi, baik melalui survei, forum diskusi, atau media lain yang disediakan.
- Menilai kembali penggunaan pembelajaran online. jika secara keseluruhan keamanan pembelajaran online dinilai kurang memadai, beberapa mahasiswa mungkin memilih untuk tidak menggunakan sistem ini atau mencari alternatif lain jika merasa identitas mereka terancam demikian apabila keamanan adalah prioritas utama, universitas harus serius menanggapi kebutuhan ini, seperti meningkatkan fitur keamanan pada sistem online dan memberikan edukasi kepada mahasiswa mengenai betapa penting-nya menjaga keamanan identitas saat belajar online.

Dengan demikian, jika keamanan adalah prioritas utama, universitas perlu menanggapi kebutuhan ini dengan serius, misalnya dengan meningkatkan fitur keamanan pada sistem online mereka dan memberikan edukasi kepada mahasiswa tentang cara menjaga keamanan saat belajar online.

Definisi: keadilan adalah prinsip moral yang mencoba untuk memastikan perlakuan yang sama dan adil bagi setiap individu. Seperti yang didefinisikan oleh (John Rawls) dalam bukunya *A Theory of Justice*, pada tahun 1971, keadilan adalah “keadilan sebagai kewajiban”, yang berarti setiap orang harus memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan hasil yang adil dalam masyarakat.

Definisi: prosedur adalah langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil saat melakukan suatu tindakan atau proses. Seperti yang didefinisikan oleh (Herbert Simon) dalam *Administrative Behaviour*, pada tahun 1947, prosedur dapat didefinisikan sebagai “Rangkaian langkah terstruktur untuk mencapai tujuan” yang menunjukkan betapa pentingnya proses tersebut harus transparan dan konsisten dalam mengambil segala jenis keputusan.

Definisi: keamanan mengacu pada perlindungan dari segala jenis ancaman yang dapat membahayakan individu atau kelompok. Seperti yang ditulis oleh (Amartya Sen) dalam bukunya *Development as freedom*, pada tahun 1999, keamanan.

Definisi: Kenyamanan adalah keadaan di mana seseorang merasa senang, dan tidak terbebani oleh faktor-faktor eksternal. (Richard Florida), yang ditulis dalam bukunya *The Rise of the Creative Class* 2002, menggabungkan konsep kenyamanan dengan baik, tidak hanya dalam hal lingkungan kerja tetapi juga sosial, berbicara tentang fasilitas yang memberikan individu kenyamanan, dan oleh karena itu peningkatan memperluas produktivitas dan tinggal kualitas. Definisi terakhir menggambarkan pandangan yang berbeda tentang indikator seperti itu dan kepentingan setiap aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Deskripsi responden penelitian

Data primer yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti kemudian dianalisis. Analisis karakteristik responden meliputi jenis kelamin dan usia.

1. Deskripsi jenis kelamin

Deskripsi jenis kelamin pada responden terdiri dari dua karakteristik yaitu laki-laki dan Perempuan. Tabel 1.1 menunjukkan deskripsi jenis kelamin responden .

Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	34	33,3%
Perempuan	68	66,6%
Total	102	100%

Sumber: Data di olah: 2024

Dapat di lihat pada Table 1.1 menunjukkan hasil responden dengan perbandingan dua karakteristik yaitu jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 34 responden dan jenis kelamin Perempuan dengan jumlah 68 responden. Dari hasil analisis deskriptif yang tertera pada Tabel 1.1 dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden dengan jenis kelamin Perempuan berjumlah 68 dengan presentase 66,6%.

2. Karakteristik Usia

Karakteristik usia responden dapat di lihat pada table 1,2

Karakteristik usia

Keterangan	Jumlah	Presentase
> 18 Tahun	14	13,7%
18-25 Tahun	79	75,4%
< 25 Tahun	9	8,8%
Total	102	100%

Sumber: Data di olah; 2024

Dapat di lihat pada table 1.2 menunjukan hasil responden dapat dibedakan menjadi tiga kategori usia diantaranya usia >18 tahun, 18-25 tahun dan <25 tahun. Dari hasil analisis deskriptif yang tertera pada table 1.2 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah usia 18 sampai 25 tahun berjumlah 79 dengan presentase 75,4%.

Tabel 1.3 Kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online

Indikator	Rata-rata Pernyataan			Rata-rata
Keadilan	1,72	2,5	2,11	1,96
Prosedur	2,40	2,65	2,14	2,40
Keamanan	2,27	2,32	2,81	2,47
Kenyamanan	2,32	2,50	2,19	2,34

KESIMPULAN

Dari hasil analisis literatur dan hasil survei terhadap 102 mahasiswa Universitas Pamulang, dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu: Kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan online berdasarkan beberapa aspek atau faktor antara lain kemudahan dalam mengakses materi, kualitas interaksi dengan dosen, fleksibilitas waktu, dan penggunaan teknologi yang mendukung. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, yakni kualitas interaksi, aksesibilitas, dan pola penggunaan teknologi. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas waktu, dan mudahnya akses materi perwalian memberikan pengaruh positif bagi kepuasan mahasiswa. Namun, keterbatasan interaksi antara mahasiswa dengan dosen, teman-teman, membesarkah kemungkinan terjadinya kesulitan dalam memahami materi yang sedang diajarkan. Kualitas teknologi dengan kualitas sinyal jaringan internet memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kuliah online. Perkuliahan online memberikan keuntungan namun dukungan interaksi dan teknis perlu diperkuat agar mahasiswa mendapatkan kepuasan maksimal. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka diperlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem dan metode pembelajaran online antara lain dengan meningkatkan kualitas interaksi, di dukung teknis, serta akomodir kebutuhan, dan fleksibilitas lebih lanjut.

REFERENSI

- Adnan, M., & Anwar, K. (2020). Online learning amid the COVID-19 pandemic: Students' perspectives. *Journal of Pedagogical Sociology and Psychology*, 2(1), 45-51.
<https://doi.org/10.33902/JPSP.2020261309>
- Anderson, T., Rourke, L., Garrison, D. R., & Archer, W. (2001). Assessing teacher presence in a computer conferencing context. *Journal of Asynchronous learning networks*, 5(2), 1-17.
- Bao, W. (2020). COVID-19 and online teaching in higher education: A case study of Peking University. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(2), 113-115.
- Di Pietro, G., Biagi, F., Costa, P., Karpinsk, L. & Mazza, J. (2020). The likely impact of COVID-19 on education: Reflections based on the existing literature and international datasets. *JRC Working Papers Series*.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.

- González-Gómez, F., Guardiola, J., Martín Rodríguez, Ó., & Alonso Miguel, A. (2012). Gender differences in e-learning satisfaction. *Computers & Education*, 58(1), 283-290.
- Hrastinski, S. (2008). Asynchronous and synchronous e-learning. *Educause quarterly*, 31(4).
- Moore, M. (1989). Three types of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1-6.
- Moore, J. C., Dickson-Deane, C., & Galyen, K. (2011). E-Learning, online learning, and distance learning environments: Are they the same?. *The Internet and Higher Education*, 14(2), 129-135.
- Sen, A. (1999). Poverty as capability deprivation. *Development as freedom*.
- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & education*, 50(4), 1183-1202.