

Tingkat Kepuasan Belajar Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Zoom Cloud Meeting Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado

Arif Hakim

IAIN Manado, Manado, Indonesia

arif.hakim@iain-manado.ac.id

Ardianto

IAIN Manado, Manado, Indonesia

ardianto@iain-manado.ac.id

Wadan Anuli

IAIN Manado, Manado, Indonesia

wadan.anuli@iain-manado.ac.id

Abstrak

Studi ini mengkaji tentang tingkat kepuasan belajar mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting*. Adapun pokok permasalahannya yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam belajar menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting* di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado.

Penulis dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *random sampling* sejumlah 51 mahasiswa yang ada di kelas pendidikan agama islam (PAI) semester lima. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Instrumen ini sebelum digunakan untuk menjangkau data, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya untuk teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yaitu mendeskripsikan dan memaknai data dari masing-masing komponen yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat secara umum bahwa tingkat kepuasan belajar mahasiswa memiliki tingkatan kepuasan yang cukup dari responden yang memberikan jawabannya dengan pertanyaan angket yang diwakili 5 indikator pelayanan yaitu indikator *reability* (2,8), *tangible* (2,6), *ressponsiviness* (2,6), *assurance* (3) dan *emphaty* (2,65) dan untuk nilai rata-rata dari keseluruhan indikator yaitu sebesar (2,7). Nilai ini masuk kategori cukup yang artinya tidak puas jika dilihat dalam tabel konsultasi perhitungan WMS, Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang belajar dengan menggunakan *zoom cloud meeting* tidak puas

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Belajar, *Zoom Cloud Meeting*

Abstract

This thesis examines the level of students' satisfaction with the use of the Zoom cloud meeting application at the Faculty of Tarbiyah dan Teacher Training, Manado State Institute of Islamic Studies. The main problem is to discover the level of students' satisfaction in learning by using the Zoom cloud meeting application at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Manado State Institute of Islamic Studies.

This study uses a quantitative approach with a survey method, the sample used in this study using random sampling of 51 students in the fifth semester of Islamic religious education (PAI) class. The data collection technique in this study used a questionnaire. Before this instrument was used to collect data, then the validity and reability tests were carried our first. Furthermore, the data analysis technique uses descriptive analysis, namely describing and interpreting the data from each of the components studied.

Based on the results of the study, the level of students' satisfaction learning by using the Zoom cloud meeting application at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Manado State Islamic Institute is concluded. There is a sufficient level of satisfaction from respondents who provide answer to questionnaire question represented by 5 service indicator, namely the reability indicator (2,8), tangible (2.6), responsiveness (2,6), assurance (3), and empathy (2,65) and the average value of all insicators is (2,7). This value is included in the sufficient category when viewed in the WMS calculation consulting table, so it can be concluded that students who study using zoom cloud meetings are not satisfied.

Keywords : Learning, Satisfaction Level, Zoom Cloud Meeting

Pendahuluan

Pendidikan merupakan suatu cara untuk mengembangkan keterampilan, kebiasaan, dan sikap-sikap yang diharapkan dapat membuat seseorang menjadi warga negara yang baik. Bangsa Indonesia adalah bangsa yang memberikan perhatian yang sangat besar pada sektor pendidikan.

Pendidikan telah banyak disebut dalam berbagai wacana penting kenegaraan, mulai dari UUD 1945 hingga wacana Nawacita, pendidikan selalu menempati posisi penting dalam kelangsungan berbangsa dan bernegara. Hal ini membawa beberapa implikasi pada dunia pendidikan di Indonesia.

Tujuan pendidikan adalah untuk mengembangkan dan mengubah kognisi, afeksi, dan konasi seseorang. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, yaitu : Pendidikan sadar dan terencana untuk menciptakan suasana dan proses belajar agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi jiwa

keagamaan, dan pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, kepribadian yang luhur, dan keterampilan yang mereka butuhkan. Masyarakat, dan bangsa. Melalui pendidikan manusia berharap nilai-nilai kemanusiaan juga diwariskan, bukan hanya sekedar di wariskan melainkan menginternalisasi dalam watak dan kepribadian juga.

Kata pendidikan dalam bahasa Arab terdapat beberapa pengertian yaitu *Tarbiyah*, *Ta'dib* dan *Ta'lim*, Dalam Al-Qur'an, Allah SWT telah mencantumkan pendidikan di dalamnya, salah satunya terdapat pada Q.S. Al-Mujadalah ayat 11

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Terjemahannya :

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat."

Penggalan ayat tersebut bahwasannya ada golongan-golongan orang yang dimana derajatnya diangkat langsung oleh Allah SWT, yang pertama yang disebutkan adalah orang-orang yang beriman, dan selanjutnya adalah orang yang memiliki ilmu, tentunya dengan menempuh jalur pendidikan dalam memperoleh sebuah ilmu. Dan semua itu tak terlepas dari yang namanya semangat dan usaha dalam belajar. Dalam keterangan ini juga jelas terlihat bahwa yang di maksud majelis menurut Al-Maraghi boleh jadi adalah tempat Rasul memberikan pengajaran agama atau tempat memberikan pengajaran agama atau tempat membicarakan persiapan perang bersama para sahabat beliau.

Pandemi Covid-19 masih melanda dunia termasuk Indonesia. Data korban yang terdampak penyakit Covid-19 di Indonesia sampai saat ini terus bertambah,

sedangkan di Sulawesi Utara jumlah kasus positif sebanyak 15,638 orang, yang sembuh sebanyak 12,961 orang dan yang meninggal dunia karena Covid sebanyak 504 orang. Banyak perubahan yang terjadi di Indonesia diakibatkan oleh pandemi Covid-19 ini. Mulai dari sektor ekonomi, sosial, budaya hingga memepengaruhi sektor pendidikan. Akibatnya aktifitas belajar mengajar menjadi terganggu dengan adanya Covid-19 ini, pertemuan di lembaga pendidikan terpaksa diberhentikan karena dikhawatirkan bisa memicu terjadinya penyebaran virus secara signifikan.

Hal tersebut menyebabkan pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan agar supaya kegiatan belajar mengajar tetap berjalan dimasa pandemi ini, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengambil kebijakan bahwa pelaksanaan pembelajaran dilakukan secara online atau daring.

Pembelajaran secara daring dilakukan berbagai cara dan menggunakan berbagai macam media berbasis online, di antaranya *Google classroom*, *Google Meet*, *Whatsapp Messenger*, *Ding Talk*, *CloudX*, dan *Zoom Cloud Meeting*. Di antara berbagai media tersebut beberapa dosen fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan memilih untuk menggunakan aplikasi *Zoom Cloud Meeting*.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan memiliki beberapa program studi antara lain, Pendidikan Agama Islam (PAI), Menejemen Pendidikan Islam (MPI), Tadris Bahasa Inggris (TBI), Pendidikan Bahasa Arab (PBA), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) dan Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD). Mahasiswa fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan berjumlah kurang lebih sekitar 1.250 orang, Di antara berbagai media pembelajaran tersebut, penulis melakukan observasi awal dan menemukan bahwa dosen yang mengajar menggunakan media pembelajaran yang berbeda-beda, namun dari informasi yang penulis dapatkan, aplikasi *zoom cloud meeting* menjadi pilihan beberapa dosen yang mengajar di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terlebih lagi diprogram studi Pendidikan Agama Islam.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menemukan beberapa keterangan dari mahasiswa/mahasiswi yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan program studi Pendidikan Agama Islam terlebih mahasiswa yang ada di empat kelas PAI di semester 5, dimana selama pembelajaran menggunakan aplikasi *zoom* mahasiswa mengalami beberapa kendala yaitu jaringan yang digunakan terkadang tidak stabil, kapasitas aplikasi *zoom* lumayan besar dan memerlukan kapasitas memori yang cukup besar dalam mengunduh dan memperbaharui aplikasi, banyak menghabiskan kuota internet, penguasaan materi yang diberikan tidak dapat dicerna secara maksimal dan saat pertemuan *zoom* dilaksanakan durasi yang disediakan hanya berlangsung selama 40 menit jika tidak berlangganan atau tidak menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*

premium. Sehingga menyebabkan mahasiswa kurang bisa belajar secara maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merasa perlu diadakan penelitian lebih lanjut terkait dengan kepuasan mahasiswa saat menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting* saat perkuliahan online dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Belajar Mahasiswa dalam Penggunaan Aplikasi *Zoom Cloud Meeting* di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado”.

Kajian Teori

A. Kepuasan Belajar

Kepuasan berasal dari bahasa latin ‘*satits*’, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah ‘kepuasan’ merujuk pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan mahasiswa.

Menurut Sopiadin, kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Sehingga kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, berarti seseorang itu tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, seseorang akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, seseorang amat puas atau senang.

Kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional, bukan hanya preferensi rasional, sehingga menghasilkan kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Perkuliahan atau proses pembelajaran merupakan kegiatan pokok diperguruan tinggi. Proses ini akan menentukan kualitas lulusannya. Dalam proses pembelajaran inilah mahasiswa berinteraksi aktif dengan dosen dan memberikan penilaiannya mengenai dosen yang bersangkutan.

Kepuasan dalam penelitian ini mengacu pada konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan Zeithaml dan Bitner yaitu tentang kepuasan konsumen, dengan lima indikator :

- a. *Reability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan dan jasa untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Adapun indikator dari *reliability* meliputi waktu pelayanan yang cepat, relevan dan akurat, pelayanan menjanjikan yang dapat dipercaya, serta memberikan akurasi pelayanan pada semua mahasiswa.
- b. *Assurance* (jaminan), perilaku yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi mahasiswa. serta yang menyangkut masalah keamanan di lingkungan sehingga mahasiswa merasa aman dan nyaman ketika menggunakan aplikasi.
- c. *Tangibles* (bukti langsung), merupakan kemampuan untuk memberikan fasilitas fisik serta perlengkapan pembelajaran yang memadai menyangkut sarana umum yang terlihat langsung. Adapun indikatornya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan sarana prasarana, dan kondisi lingkungan.
- d. *Emphaty* (empati) dapat memahami masalah para mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa sehingga pelayanan yang diberikan sepenuh hati. Indikator dari empati meliputi perhatian kepada mahasiswa, terjalin komunikasi yang baik antara mahasiswa dan penyedia jasa, serta kemudahan untuk berkomunikasi atau dihubungi.

e. *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu para mahasiswa dan merespon permintaan mahasiswa, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. Indikatornya berkaitan dengan proses pemberian jasa yang interaktif dan variatif, kepedulian terhadap mahasiswa, penanganan permasalahan atau kebutuhan mahasiswa secara tepat sehingga memungkinkan untuk mengembangkan kreativitas dan kapasitasnya.

Berdasarkan penejelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar yaitu semua yang diharapkan dalam pembelajaran dapat terpenuhi dan dalam penelitian ini ke lima indikator kepuasan belajar dapat menggunakan teori dari kepuasan konsumen, karena posisi konsumen sama dengan mahasiswa.

B. Zoom Cloud Meeting

1. Pengertian Aplikasi Zoom Cloud Meeting

Zoom Meeting merupakan aplikasi yang menyediakan layanan konferensi atau meeting jarak jauh yang berkonsep *screen sharing*. Aplikasi tersebut dapat digunakan dalam berbagai perangkat seluler, desktop atau PC, hingga telepon dan sistem ruang. Aplikasi ini dikembangkan oleh *zoom video communications* yaitu sebuah perusahaan teknologi komunikasi amerika serikat yang berkantor pusat di San Jose, California. Aplikasi ini tidak hanya mampu satu panggilan video, tetapi dapat memanggil panggilan sampai dengan seratus partisipan. *Zoom* mempunyai fitur basic yaitu partisipan bisa sampai seratus orang dengan waktu meeting empat puluh menit yang bisa didapatkan secara gratis, untuk menikmati fitur yang lebih banyak bisa berlangganan dengan *Zoom Business*.

2. Fitur-fitur Aplikasi Zoom Cloud Meeting

a) Video dan Audio HD

Dengan menggunakan *zoom cloud meeting*, pengguna tidak perlu khawatir pada tampilan gambar dan audio yang dihasilkan. Pasalnya, aplikasi ini telah dilengkapi dengan kualitas *high definition* atau disebut juga dengan HD. Selain itu aplikasi ini juga dapat mendukung hingga 1000 peserta dan 49 video dilayar.

b) Alat kolaborasi bawaan

Beberapa pengguna dapat berbagi layar secara bersamaan dan ikut menulis catatan untuk pertemuan yang lebih efektif dengan menggunakan alat kolaborasi dari aplikasi *zoom cloud meeting*.

c) Keamanan.

Terkait keamanannya, pengguna tidak perlu risau dengan fitur ini. Pasalnya, *zoom* telah dilengkapi dengan *end-to-end encryption* untuk seluruh rapat yang telah diagendakan melalui aplikasi *zoom cloud meeting*.

d) Rekaman dan transkrip

Pengguna dapat merekam rapat yang dilakukan di aplikasi ini dan menyimpannya di perangkat masing-masing yang digunakan atau pada akun *cloud*. Rekaman tersebut dapat ditemukan dengan mudah apabila pengguna memerlukannya.

Menggunakan media berupa aplikasi dalam penerapan pembelajaran tentunya membawa dampak positif tersendiri baik bagi pendidik maupun bagi peserta didik. Namun demikian sebelum menggunakan aplikasi maka terlebih dahulu pendidik dan peserta didik haruslah mengetahui fitur apa saja yang dapat disediakan dan bagaimana langkah-langkah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

1. Cara dan langkah-langkah menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting* :

- a. Mendownload aplikasi, aplikasi *zoom cloud meetings* dapat di *download* menggunakan hp melalui *play store* atau *apple store* dan jika menggunakan *computer*
- b. Setelah selesai mengunduh aplikasi, maka langkah berikutnya adalah membuka aplikasi yang telah terinstal.
- c. Setelah aplikasi dibuka maka akan keluar tampilan sebagai berikut
- d. Kemudian langkah berikutnya mahasiswa memasukkan *ID meeting* dan *password* yang telah disediakan oleh pendidik, setelah itu klik *join*. Selain dari pada 2 langkah diatas dapat pula dilakukan dengan alternative lain yaitu dengan cara mengklik link meeting yang telah di bagikan oleh pendidik.

- e. Dan selanjutnya maka pendidik dan mahasiswa sudah terhubung dalam satu *video*.

2. Kelebihan Dari *Zoom Cloud Meeting*

Kelebihan yang dimiliki aplikasi *zoom cloud meeting* yaitu :

- a. Kualitas Video dan Audio HD dengan menggunakan *software* ini, aplikasi *zoom* telah didukung dengan kualitas *high definition* atau yang sering disebut dengan HD. Selain itu, *software zoom* ini juga dapat mendukung hingga seribu peserta dan empat puluh sembilan video di layar.
- b. Pengguna dapat berbagi layar secara bersamaan dan memberi catatan secara bersama untuk pertemuan yang lebih interaktif dengan alat kolaborasi di *software Zoom*.
- c. Dalam hal keamanan, penggunaan tidak perlu takut. Karena, aplikasi ini telah didukung dengan enkripsi end-to-end untuk semua rapat yang telah dijadwalkan melalui *software Zoom*. Selain itu, ada juga proteksi *password* untuk meningkatkan keamanan pengguna.
- d. Rekaman dan Transkripsi, pengguna juga dapat merekam pertemuan yang dilakukan dengan *Zoom* dan menyimpannya ke perangkat yang digunakan.
- e. Obrolan grup atau chat dapat dilakukan dengan mudah. Dan riwayat percakapan mudah dicari, berbagi file dan arsip untuk disimpan.

3. Kekurangan Dari *Zoom Cloud Meeting*

Dalam suatu aplikasi terdapat beberapa kelebihan yang diciptakan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam sebuah pembuatan aplikasi juga terdapat beberapa kendala dan kelemahannya, Beberapa kelemahan dalam aplikasi *Zoom Cloud Meeting*

- a. Banyak menggunakan data (kuota) internet, biasanya aplikasi yang menampilkan video dapat menghabiskan banyak data (kuota) internet.
- b. Membutuhkan kapasitas penyimpanan yang cukup besar untuk menampung besarnya ukuran aplikasi.

- c. Membutuhkan jaringan yang stabil saat melakukan pertemuan menggunakan *zoom cloud meeting*.
4. *Join Meeting* menggunakan *Share Link* di aplikasi *zoom cloud meeting* Langkah langkah untuk bergabung dalam pertemuan virtual menggunakan *share link* dalam aplikasi *zoom* yaitu :
- a. Buka aplikasi pesan yang ada di *smartphone/Laptop (whatsapp)* lalu klik tautan yang dikirimkan
 - b. Kemudian tunggu beberapa saat, anda akan langsung masuk ke dalam daftar antrian audience yang akan disetujui bergabung oleh Host/Co-Host.
 - c. Selanjutnya ada bisa bergabung dalam *meeting* yang sedang berlangsung.

Metode

Studi ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasioanal dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik

Penggunaan desain deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui dari keseluruhan mahasiswa pendidikan agama islam semester 5 dan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik yang digambarkan oleh sampel. Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan belajar mahasiswa dalam penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting* di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan institut agama islam negeri manado. Penelitian ini tidak mencari hubungan antar variabel, tetapi hanya mendeskripsikan fenomena terkait dengan objek yang diteliti.

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan belajar mahasiswa dalam penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting* di fakultas tarbiyah dan ilmu

keguruan IAIN Manado. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan patokan angket yang berjumlah 16 pertanyaan dengan rentang skor 1 – 4, dan dianalisis dengan bantuan *MS Excel* dan *SPSS V.22*.

Dalam Bab III sudah dijelaskan bahwa dalam pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan rumus *Weighted Means Score* (WMS) dengan cara menghitung frekuensi responden yang telah memilih alternatif jawaban tersebut, kemudian dikali nilai bobot alternatif. Selanjutnya akan menghitung nilai rata-rata masing-masing jawaban dalam angket, kemudian mencocokkan nilai rata-rata dari tabel nilai frekuensi dari perhitungan WMS sebelumnya. Agar lebih memperjelas pengolahan data, masing-masing indikator dapat dilihat dalam analisis berikut.

Hasil perhitungan data selanjutnya dikonsultasikan dengan tolak ukur penilaian yang telah ditentukan pada bab sebelumnya, Berikut ini kriteria yang tersedia di tabel WMS.

Tabel Konsultan WMS

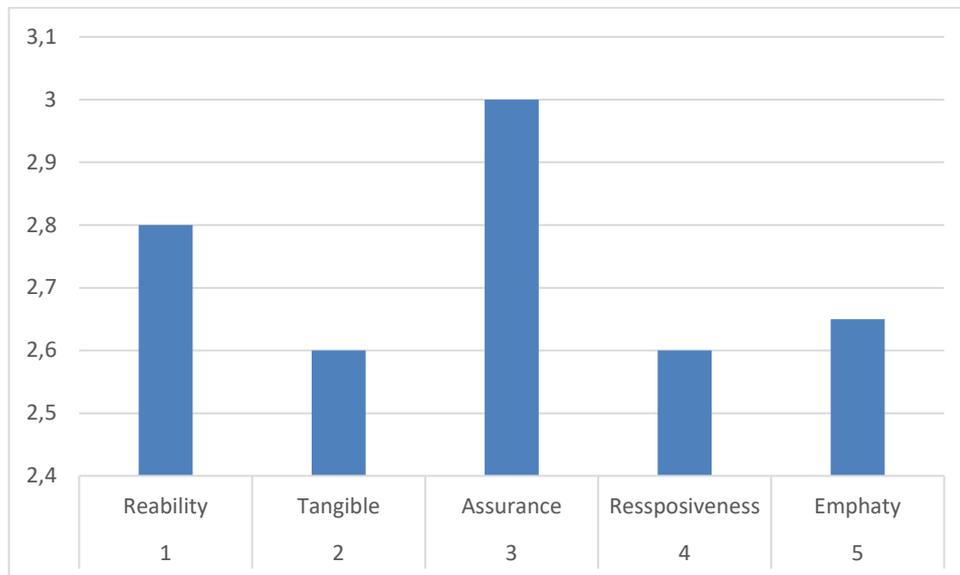
| Rentang Nilai | Kriteria | Penafsiran |
|---------------|-------------|-------------------|
| 4,05-5,00 | Sangat Baik | Sangat Puas |
| 3,01-4,00 | Baik | Puas |
| 2,01-3,00 | Cukup | Tidak Puas |
| 1,01-2,00 | Kurang | Sangat Tidak puas |

Berdasarkan hasil perhitungan total rata-rata indikator yang ada pada tabel berikut :

Tabel 4.17
Total Rata-rata Indikator

| No | Indikator | Presentase |
|----|------------------------|------------|
| 1 | <i>Reability</i> | 2,8 |
| 2 | <i>Tangible</i> | 2,6 |
| 3 | <i>Assurance</i> | 3 |
| 4 | <i>Ressponsiveness</i> | 2,6 |
| 5 | <i>Emphaty</i> | 2,65 |

Adapun hasil perhitungan total rata-rata indikator dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.17
Total Rata-rata Indikator

Dalam pengumpulan data tentang tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *zoom* diwakili lima indikator, *reability*, *tangible*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*. Berdasarkan perhitungan dengan WMS menunjukkan angka rata-rata sebesar 2,73. Setelah dikonsultasikan pada tabel konsultasi WMS maka dapat dinyatakan berada dalam kriteria cukup. Adapun untuk lima indikator, satu indikator (*assurance*) berada pada kriteria baik dengan nilai WMS sebesar 3. Dan keempat indikator lainnya berada pada kriteria cukup dengan nilai WMS sebesar 2,6-2,8.

Pembahasan

Hasil pembahasan pada temuan penelitian ini adalah hasil temuan dan hasil pengolahan data yang berkaitan dengan jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan pada rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan belajar mahasiswa menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting* di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado dengan menggunakan lima indikator pelayanan : *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Yang masing-masing dibahas sebagai berikut :

1. *Tangible*

Tangible merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak mahasiswa, bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Dimensinya merupakan aspek yang dapat dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai WMS untuk indikator *tangible* adalah sebesar 2,6 yang berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan jurusan Pendidikan Agama Islam semester lima kurang puas dengan adanya pembelajaran menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*. Hal lain yang dapat dijelaskan dari penelitian ini adalah bahwa mahasiswa Pendidikan Agama Islam semester lima dapat dikatakan kurang puas dengan pelayanan ini.

2. *Reability*

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai WMS untuk indikator *reability* adalah sebesar 2,8 yang berada pada kategori Cukup atau Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan jurusan Pendidikan Agama Islam semester lima kurang puas dengan pelayanan pembelajaran dengan menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*. Hal lain yang dapat dijelaskan dari penelitian ini adalah mahasiswa dapat dikatakan Tidak Puas dengan pelayanan ini, sedangkan dari *reability* sendiri menjamin keakuratan dan kepuasan dalam pelayanan.

3. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan keinginan atau suatu kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai WMS untuk indikator *responsiveness* adalah sebesar 2,6 yang berada pada kategori Cukup atau Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan jurusan Pendidikan Agama Islam semester lima telah dapat dikatakan tidak puas dengan pelayanan pembelajaran dengan menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*.

Hal lain yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah mahasiswa dapat dikatakan kurang puas dengan pelayanan ini, sedangkan dari *responsiveness* sendiri menjamin kecepatan dan keakuratannya dalam pelayanan.

4. Assurance

Assurance merupakan jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan serta keamanan. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai WMS untuk indikator *assurance* adalah sebesar 3 yang berada pada kategori Baik atau Puas. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan jurusan Pendidikan Agama Islam semester lima merasa dapat dikatakan puas dalam pelayanan pembelajaran dengan menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*. Hal lain yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Puas dikarenakan hasil perhitungannya dalam kategori baik. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan *zoom cloud meeting* dalam dimensi *assurance* terasa terpenuhi oleh mahasiswa yang melakukan pembelajaran secara online menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*.

5. Emphaty

Emphaty merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai WMS untuk indikator *emphaty* adalah sebesar 2,65. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan jurusan Pendidikan Agama Islam semester lima dapat dikatakan Tidak Puas dengan pelayanan pembelajaran dengan menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*. Hal lain yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah mahasiswa dapat dikatakan belum puas dikarenakan hasil perhitungannya dalam kategori Cukup. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan *zoom cloud meeting* dalam dimensi *emphaty* terasa belum terpenuhi oleh mahasiswa yang melakukan pembelajaran secara online menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*.

Hasil yang diperoleh dari kelima indikator dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hanya terdapat satu dari kelima indikator yang dinyatakan puas dalam tingkat kepuasan belajar menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*. Sedangkan hasil perhitungan yang

diperoleh dari total rata-rata indikator menunjukkan mahasiswa kurang puas dengan pelayanan yang ada pada saat belajar menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*.

Penulis menarik kesimpulan bahwa 5 dari 4 indikator yang ada, mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanannya. Adapun faktor yang mempengaruhi dari ketidak puasanya yaitu :

- a) *Reability*, adanya faktor ketidak nyamanan mahasiswa dalam pembelajaran yang dilaksanakan menggunakan aplikasi *zoom* dalam rentan waktu yang cukup lama sehingga mahasiswa merasa bosan dan pembelajarannya tidak berjalan secara efektif
- b) *Tangible*, aplikasi *zoom* membutuhkan ruang penyimpanan yang cukup besar sehingga banyak mahasiswa yang mengalami kendala karena ruang penyimpanan yang tersedia di *smartphone/Laptop* mereka sangat terbatas.
- c) *Ressponsiviness*, kurangnya layanan yang diberikan kepada mahasiswa saat menggunakan aplikasi *zoom cloud meeting*, salah satunya yaitu didalam aplikasi *zoom* belum memiliki fitur bahas yang lengkap, seperti bahasa Indonesia belum termasuk dalam fitur yang ada di *zoom cloud meeting*,
- d) d). *Emphaty*, saat proses pembelajaran banyak mahasiswa yang mengalami kendala dikarenakan pada saat penyampaian materi dan sesi tanya jawab sering mengalami masalah jaringan yang berdampak pada komunikasi antara satu dengan yang lain, hal ini yang menyebabkan kurangnya dalam memahami materi yang disampaikan, sehingga proses belajar mengajar menjadi tidak efektif.

Hasil temuan penelitian tentang tingkat kepuasan belajar mahasiswa dalam penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting* masih dalam kategori Cukup atau Kurang Puas. Temuan hasil penelitian ini didukung dalam penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini juga sesuai dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Shery, bahwa salah satu kelemahan dalam aplikasi *zoom cloud meeting* ini adalah memakai penggunaan kuota yang banyak, membutuhkan kapasitas ruang yang cukup besar dan membutuhkan jaringan yang stabil dalam saat melakukan pertemuan

Referensi

- Akdon dan Sahlan Hadi, *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian Untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Dewa Ruchi, 2005
- Angelina Lusy dan Dedi Rianto Rahadi, “Strategi Pengelolaan Zoom Meeting Dalam Proses Pembelajaran Dimasa Pandemi dalam Jurnal *Pendidikan Teknologi Informasi* 3, No. 2, November 2020.
- Arikunto Suharsimi, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Dachrud Musdalifah, *Psikologi Pendidikan* Manado: STAIN Manado Press, 2013.
- Hakim Ihsanul, *Tafsir Ayat-Ayat Pendidikan* Curup: LP2 STAIN Curup, 2011.
- Kurniawan Syafri, “*Penerapan E-Learning Melalui Aplikasi Zoom Pada Mata Pelajaran PAI Dimasa Pandemi COVID-19*”, Skripsi sarjana, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2020.
- Mahyudin Barni, *Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur’an* Yogyakarta : Pustaka Prisma Yogyakarta 2011.
- Mardalis, *Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- Nasution Leni Masnidar, “*Statistik Deskriptif*” dalam Jurnal Hikmah 14, No.1,2017.
- Priyatno D., “*Mandiri Belajar SPSS*”, Yogyakarta: MediaKom, 2008.
- Putra I Dewa Gede Rat Dwiyanana, “Peran Kepuasan Belajar Dalam Mengukur Mutu Pembelajaran Dan Hasil Belajar” *Jurnal Penjamin Mutu* 5, No. 1 Februari 2019.
- Sopiatin Popi. “*Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*”. Bogor: Ghalia Indonesia 2010.
- Sudjana, *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito, 2005
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan*” Cet 25: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Alfabeta Bandung 2017.
- Suharta Tata, Pengembangan Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Sekolah *Jurnal Evaluasi Pendidikan* 8, No. 2, Oktober 2017.

Suhimarita Juzinar, Aplikasi Akuntansi Persediaan Obat Pada Klinik Kantor Badan
Pemeriksa Keuangan Perwakilan Lampung dalam *Jurnal Sistem Informasi
Akuntansi*. 2, No. 1 Mei 2019.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan
Nasional Teguh Triwiyanto, *Pengantar Pendidikan* Jakarta, PT Bumi Aksara, 2014.