



## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TUTORIAL ONLINE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA FISIP-UT

Yudith A. Frans  
Siti Aisyah  
Universitas Terbuka  
e-mail: [yudith@ecampus.ut.ac.id](mailto:yudith@ecampus.ut.ac.id)

### ABSTRACT

*As students of distance education institutions, the interest of Universitas Terbuka's students in following the online tutorials showed an increasing number from year to year. However, the number of students who actively following the online tutorial apparently not as big as the number of students who activated the tutorial. This showed that there were certain factors that caused students did not participate actively. A quantitative approach was used to explain the effect of online tutorial service quality on students' satisfaction and loyalty. Data collected through an online survey to all participants in the Faculty of Law, Social and Political Sciences (FISIP) which selected using accidental sampling technique. Furthermore, the data was analyzed by using the regression analysis and the univariate analysis. These analyses showed that the SERVQUAL model could be used to measure the learning services quality from multidimensional. Learning support services via the Internet (online tutorial) provided by UT stated in the good and satisfactory category. However, there were aspects of learning support services that still needed to be fixed by Universitas Terbuka, especially the accuracy of tutorial services provided by tutors, the speed of time to respond, giving feedback, and answering student questions.*

*Keywords: internet usage, online tutorial service, students satisfactory, students' loyalty*

### ABSTRAK

Sebagai mahasiswa institusi pendidikan jarak jauh, minat mahasiswa Universitas Terbuka mengikuti Tutorial *online* (tuton) menunjukkan peningkatan jumlah dari tahun ke tahun. Namun demikian, jumlah mahasiswa yang aktif mengikuti Tuton ternyata tidak sebesar jumlah mahasiswa yang melakukan aktivasi Tuton. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang menyebabkan mahasiswa yang telah melakukan aktivasi tidak berlanjut dengan aktif sebagai peserta tuton. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan tutorial *online* terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan melalui survei *online based* ke semua peserta Tuton FISIP yang terpilih melalui teknik *accidental sampling*. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dan analisis univariat. Melalui analisis ini diperoleh pembuktian bahwa model SERVQUAL dapat dimanfaatkan untuk melihat kualitas layanan pembelajaran dari berbagai dimensi. Layanan bantuan belajar melalui internet (tutorial *online*) yang disediakan UT dinyatakan dalam kategori bagus dan memuaskan. Namun demikian, masih terdapat aspek-aspek layanan yang masih harus diperbaiki oleh UT, khususnya ketepatan para tutor dalam memberikan tutorial dan kecepatan dalam merespon dan memberikan tanggapan dan jawaban atas pertanyaan mahasiswa.

Kata kunci: pemanfaatan internet, layanan Tutorial *Online* UT, kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa

Pergeseran paradigma dalam proses belajar dari layanan model konvensional (tatap muka) ke sistem pendidikan jarak jauh, dengan memanfaatkan berbagai media informasi dan komunikasi, memunculkan permasalahan tersendiri bagi mahasiswa. Pendidikan tinggi dan jarak jauh, sebagaimana yang diterapkan di Universitas Terbuka, menuntut mahasiswa untuk dapat mengatur dan mengelola sendiri kegiatan belajarnya. Mahasiswa dituntut untuk dapat melakukan belajar mandiri dengan memanfaatkan berbagai media pembelajaran. Verduin dan Clark (1991:121) menyatakan karakteristik yang membedakan antara mahasiswa yang belajar mandiri dengan mahasiswa perguruan tinggi konvensional pada umumnya adalah terpisahnya pendidik dan anak didik secara fisik dalam proses belajar mengajar. Karena keterpisahan tersebut maka penggunaan media pembelajaran merupakan suatu kebutuhan.

Karakteristik sebagai pembelajar mandiri yang harus mampu melakukan pembelajaran mandiri dengan memanfaatkan berbagai media pembelajaran menjadi permasalahan sebagian besar mahasiswa institusi pendidikan jarak jauh. Hal ini dikarenakan mahasiswa yang terbiasa dengan sistem belajar tatap muka dan terbiasa dibimbing oleh dosen/pengajar cenderung mengalami kesulitan dalam proses belajar. Mereka kurang memiliki kemampuan mengatur waktu dan strategi belajar serta komitmen yang tinggi dalam belajar mandiri. Di samping itu, mahasiswa juga membutuhkan interaksi yang intensif dengan dosen dan sesama mahasiswa untuk dapat menguasai materi belajar.

Menyadari permasalahan mahasiswa tersebut maka walaupun sistem di Universitas Terbuka mensyaratkan mahasiswa untuk mandiri, namun institusi tidak lepas tangan begitu saja. Berbagai layanan, baik akademik maupun administratif, disediakan untuk membantu mahasiswa mencapai tujuan belajarnya. Richardson (2005:13) mengemukakan bahwa pada kenyataannya banyak perguruan tinggi jarak jauh menggunakan berbagai macam layanan pendukung bagi mahasiswa, seperti tutorial tatap muka dan telekonferensi.

Sebagai salah satu media pembelajaran, tutorial disediakan sebagai layanan bantuan belajar untuk membantu mahasiswa dalam proses belajarnya. Di samping itu, tutorial juga berfungsi sebagai wadah interaksi antara mahasiswa dan para pengajarnya serta antara mahasiswa dengan sesama mahasiswa yang lain. Layanan tutorial disediakan oleh institusi karena institusi sadar bahwa pada dasarnya mahasiswa adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, disamping itu tidak semua mahasiswa mampu untuk melakukan belajar mandiri tanpa bimbingan atau berdiskusi dengan sesamanya karena sudah terbiasa dengan cara belajar yang bergantung pada guru (*teacher-centered*). Terhadap hal ini, Peters (2004:33) menyatakan bahwa: "*average students do not possess the preconditions required for autonomous learning-they are completely unable to plan something as demanding and complicated as a university degree course themselves and to conclude it without guidance*".

Dalam tutorial, interaksi mahasiswa dengan tutor dan mahasiswa lain adalah dalam rangka mengkaji substansi mata kuliah, membantu mahasiswa memecahkan berbagai masalah belajar melalui tambahan informasi, diskusi, latihan berbagai keterampilan, dan kegiatan lain. Hal ini sejalan dengan tujuan tutorial, yaitu memantapkan penguasaan mahasiswa terhadap substansi bahan ajar, mengurangi rasa kesepian atau terisolasi dalam belajar, meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar, dan meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk belajar sehingga dapat menyelesaikan

studinya dengan baik (Panduan Tutorial S1 PGSD, 2005). Interaksi dan komunikasi antara mahasiswa dan tutornya dalam tutorial biasanya mengacu pada materi yang sedang dipelajari oleh mahasiswa disamping itu juga untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh mahasiswa berkenaan dengan studinya.

Perkembangan teknologi dewasa ini berpengaruh besar terhadap perkembangan sistem pendidikan, sehingga pemanfaatan teknologi dalam pendidikan menjadi keharusan dan tidak dapat dilepaskan dalam proses belajar mengajar dan transfer ilmu dari pihak penyelenggara pendidikan ke peserta didik. Terhadap hal ini, Jackson & Songer (2000: 462) menyatakan bahwa teknologi dalam proses belajar mengajar memberikan manfaat yang besar bagi para mahasiswa karena berbagai informasi dan ilmu pengetahuan dapat diperoleh secara cepat melalui internet.

Keuntungan belajar *online* adalah mahasiswa dapat mengakses tutorial kapan saja tanpa terikat waktu dan tempat. Wiezel (n.d.:1) menyatakan bahwa keuntungan pemanfaatan internet dalam pembelajaran adalah kemudahan dalam *updating* informasi dan biayanya relatif murah. Namun demikian, Beam dalam Soekartawi (2003) menyatakan bahwa kelemahan pemanfaatan internet antara lain adalah tidak semua tempat tersedia fasilitas internet serta kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan internet. Memperhatikan keuntungan dan kelemahan pemanfaatan internet maka institusi pendidikan jarak jauh harus mampu mengemas layanan tutorial berbasis internet, atau tuton, ini agar sepenuhnya dapat mendukung proses belajar mahasiswa.

Sebagai institusi pendidikan jarak jauh, UT terus menerus meningkatkan layanan tutorial *online* (tuton). Pada awalnya, layanan tuton hanya disediakan untuk beberapa matakuliah saja, namun seiring dengan tuntutan permintaan bantuan belajar maka saat ini hampir semua matakuliah sudah tersedia layanan tuton. Disamping penambahan jumlah matakuliah yang tersedia layanan tutonnya, kualitas layanan tuton juga menjadi perhatian utama dari UT. Pemilihan Tutor yang memiliki kualifikasi sesuai dengan bidang matakuliah yang ditutorkan serta pemanfaatan berbagai media dalam penyajian tuton merupakan salah satu kebijakan yang diambil UT dalam rangka meningkatkan kualitas layanan tuton. Layanan tuton yang berkualitas, baik dari segi koneksi internet, tutor, maupun materi yang disajikan, memiliki pengaruh yang besar bagi keberhasilan mahasiswa, yang pada akhirnya juga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap layanan tuton. Mahasiswa yang puas dengan layanan tuton cenderung akan membagi pengalamannya dengan mahasiswa lain. Hal ini berdampak pada meningkatnya partisipasi mahasiswa dalam tuton. Idealnya, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan tuton akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah partisipasi mahasiswa dalam tuton.

Dalam kenyataannya, partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan Tuton masih tergolong rendah. Pada studi sebelumnya menunjukkan bahwa dari 25 kelas tuton Program Studi Administrasi Bisnis, keaktifan mahasiswa tergolong rendah. Dari total 3.700 mahasiswa yang registrasi, mahasiswa yang aktif dalam tuton hanya sekitar 50,54%, dan untuk semester berikutnya, dari total 3.840 mahasiswa yang registrasi, tingkat partisipasi mahasiswa dalam tuton hanya sekitar 56,51%. Rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa dalam tuton disebabkan oleh sulitnya akses ke tuton, materi dan penyajian tuton yang tidak menarik, keahlian komputer mahasiswa yang rendah, dan keterbatasan-keterbatasan lainnya yang mungkin dialami oleh mahasiswa.

Berkaitan dengan layanan tuton, dalam berbagai penelitian, layanan senantiasa dikaitkan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. 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. Stodnick & Roger (2008) memperluas konsep manajemen layanan tradisional ke dalam konteks pendidikan dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pengukuran dengan menggunakan model SERVQUAL menunjukkan reliabilitas dan validitas data yang melebihi penggunaan model penilaian mahasiswa tradisional. Model SERVQUAL dapat menjelaskan secara signifikan berbagai aspek dalam diri mahasiswa, seperti aspek kepuasan mahasiswa dan aspek proses belajar mahasiswa.

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

Dengan menggunakan *e-SERVQUAL* dapat dilihat kualitas layanan tutorial *online* Universitas Terbuka dari kaca mata mahasiswa dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna layanan tutorial *online*. Disamping itu melalui *e-SERVQUAL* dapat diidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tuton yang berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa. Informasi akan permasalahan yang dihadapi mahasiswa dan kualitas layanan tutorial *online* kepada mahasiswa berguna untuk mengevaluasi kualitas layanan tutorial *online* Universitas Terbuka. Secara sederhana, alur pemikiran penggunaan *e-SERVQUAL* untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tuton Universitas Terbuka terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa dapat dilihat pada Diagram 1.



Diagram 1: Alur Pemikiran

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan tuton menurut persepsi mahasiswa dilihat dari lima dimensi *e-SERVQUAL* yang dipilih berdasarkan konteks pembelajaran secara *online* terdiri dari dimensi efisiensi, reliabilitas, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak. Dimensi efisiensi mencakup kemudahan mahasiswa dalam mengakses website tuton, kemudahan navigasi website/kemudahan mengakses setiap menu yang ada dalam aplikasi tuton, baik itu kemudahan mengakses inisiasi, kemudahan mengikuti dan memberikan pendapat dalam diskusi, upload tugas, dan meninggalkan situs tuton dengan upaya minimal. Dimensi reliabilitas berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs tuton, khususnya sejauhmana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Dimensi *fulfillment* mencakup akurasi janji layanan dan kesesuaian waktu layanan tuton dengan waktu yang dijanjikan ke mahasiswa. Dimensi daya tanggap meliputi ketersediaan informasi mengenai tuton,

kemampuan tutor untuk memberikan informasi yang tepat kepada mahasiswa berkaitan dengan permasalahan matakuliah maupun tutor. Sedangkan dimensi kontak, mencerminkan kebutuhan mahasiswa untuk dapat berinteraksi dan berbicara secara langsung dengan tutor atau dosen secara *online* atau melalui telepon. Kualitas layanan Tutor UT secara keseluruhan dapat dilihat pada Diagram 2.

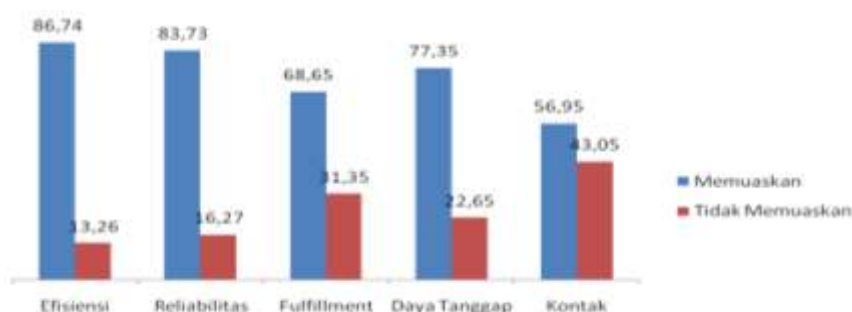


Diagram 2. Kualitas layanan Tutor berdasarkan e-Serqual

Berdasarkan Diagram 2 dapat dilihat bahwa sekitar 80% mahasiswa setuju bahwa layanan dimensi efisiensi dan dimensi reliabilitas memuaskan mahasiswa. Hal ini mungkin disebabkan tampilan *website* tutor, akses ke *website* tutor dan fitur-fiturnya mudah dilakukan mahasiswa, serta *website* tutor selalu tersedia selama jadwal tutor. Dimensi layanan tutor yang masih harus diperhatikan dan diperbaiki kualitas layanannya adalah dimensi *fulfillment* dan dimensi kontak. Hal ini terkait dengan masih ada tutor tutor yang tidak tepat waktu dalam memberikan inisiasi, tugas, serta merespon diskusi mahasiswa. Tutor tutor juga tidak memberikan nomor kontak atau alamat email agar bisa dihubungi mahasiswa. Kedua dimensi ini sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan layanan tutor.

Kepuasan mahasiswa akan layanan tutor yang berpengaruh pada persepsi mereka akan layanan tutor tidak saja dibentuk oleh satu aspek pelayanan saja namun dipengaruhi oleh keseluruhan aspek layanan tutor yang ada. Kepuasan mahasiswa UT secara keseluruhan dapat dilihat pada Diagram 3.

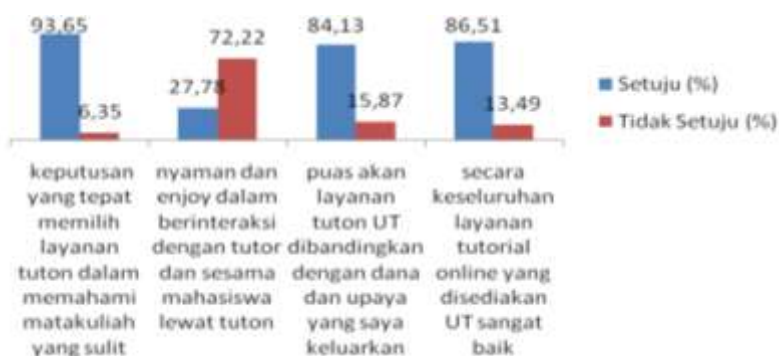


Diagram 3. Kualitas layanan Tutor secara keseluruhan

Berdasarkan Diagram 3 dapat dilihat bahwa sekitar 80% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas akan layanan tutor dan meyakini bahwa keputusan mengikuti tutor adalah tepat. Sedangkan untuk perasaan nyaman dan enjoy berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa lewat tutor, hanya sekitar 27,78% responden menyatakan nyaman dan enjoy berinteraksi lewat tutor. Hal ini mungkin disebabkan oleh karena perubahan kebiasaan dalam belajar yang biasanya langsung berdiskusi secara tatap muka dialihkan ke berdiskusi secara *online* namun dalam waktu yang berbeda.

### Loyalitas Mahasiswa

Kepuasan pelanggan akan berdampak signifikan, diantaranya pada aspek loyalitas pelanggan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka ada kecenderungan akan terbentuk sikap yang loyal untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan organisasi yang bersangkutan (Marknesis, 2009:36). Pada layanan tutor, mahasiswa yang puas cenderung akan menyarankan sesama teman mahasiswa agar ikut aktif di tutor. Tabel 1 menunjukkan loyalitas mahasiswa UT.

Tabel 1. Loyalitas Mahasiswa

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Saya akan merekomendasikan situs dan layanan tutor UT kepada sesama teman mhs yang kesulitan memahami matakuliah	92,69	4,37
Saya akan mendorong sesama teman mhs agar ikut dan aktif berpartisipasi dalam tutor	96,83	3,17
Saya akan mempertimbangkan layanan tutorial online sebagai pilihan pertama dalam proses belajar di semester mendatang	91,27	8,73

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 1 menunjukkan bahwa sekitar 90% responden menyatakan akan merekomendasikan layanan tutor kepada sesama teman mahasiswa dan akan menggunakan lagi layanan tutor dalam proses belajar di masa mendatang.

### Pengaruh Kualitas Layanan Tutor terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Penilaian tingkat kualitas suatu jasa seharusnya dinilai oleh pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa tersebut, namun karena karakteristik dari jasa yang *variability* (tergantung pada siapa, tempat, dan kapan jasa tersebut disajikan) menyebabkan jasa sangat sukar untuk distandarisasi. Sehingga jasa yang sama bisa dinilai secara berbeda oleh konsumen yang berbeda pula (Tjiptono, 2009:269). Korelasi antara kualitas layanan Tutor terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,750 <sup>a</sup>	0,562	0,560	1,45306

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat hasil dari perhitungan model *Summary* yakni diperoleh angka 0,750, artinya hubungan antara variabel kualitas layanan tutor dan kepuasan mahasiswa sangat kuat. Korelasi positif menunjukkan hubungan yang searah, yaitu semakin baik kualitas layanan tutor maka mahasiswa juga semakin puas. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (*sig*) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jika angka probabilitas < dari 0,05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan tutor dengan kepuasan mahasiswa, sebaliknya jika probabilitas > dari 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan. Sedangkan untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap kepuasan mahasiswa, maka digunakan angka R Square atau Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka R Square adalah 0,562 artinya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 56,2%, sedangkan sisanya 43,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan.

Kepuasan mahasiswa akan layanan tutor tidak saja dipengaruhi oleh faktor layanan yang diberikan oleh pihak UT dan para tutornya, tetapi juga dipengaruhi oleh hal lain seperti ketersediaan akses internet. Ketersediaan akses internet tentu saja bergantung pada *provider* penyedia layanan internet. Tidak di semua daerah sama kuat akses internetnya. Lemahnya sinyal dalam mengakses internet secara langsung menimbulkan rasa malas dalam diri mahasiswa untuk terus menerus mencoba login atau akses ke website UT. Dapat dikatakan keluhan mahasiswa bahwa sulit untuk mengakses website UT dan situs tutor tidak semata-mata disebabkan oleh pihak UT namun bisa saja masalah tersebut berasal dari pihak *provider* penyedia layanan internet. Sedangkan untuk melihat apakah kualitas layanan tutor berpengaruh secara linier terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan dengan membandingkan angka signifikansi, yakni 0,000 dengan 0,05. Hasil angka 0,000 < dari 0,05 maka hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah linier. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. ANOVA<sup>b</sup>

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	677.865	1	677.865	321.051	0,000 <sup>a</sup>
	<i>Residual</i>	527.849	250	2.111		
	<b>Total</b>	<b>1.205.714</b>	<b>251</b>			

a. *Predictors:* (Constant), kualitaslayanan

b. *Dependent Variable:* kepuasan mhs

### Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Kualitas layanan yang baik secara tidak langsung akan mendorong terciptanya loyalitas pengguna jasa. Pengguna jasa cenderung akan kembali untuk menggunakan satu jasa tertentu secara berulang jika layanan yang diberikan bagus dan menimbulkan kepuasan dalam diri si pengguna jasa. Dalam hubungannya dengan layanan tutor, hasil perhitungan menunjukkan angka 0,599 pada nilai R, artinya hubungan kedua variabel kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan dan variabel loyalitas mahasiswa searah, yaitu semakin baik kualitas layanan tutor maka mahasiswa juga akan semakin loyal. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (*sig*) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jika angka probabilitas < dari 0,05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan tutor dengan loyalitas mahasiswa, sebaliknya jika probabilitas > dari 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,599 <sup>a</sup>	0,359	0,356	1,24131

a. Predictors: (Constant), kualitaslayanan

Untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa, maka digunakan angka *R Square* atau Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka *R Square* adalah 0,359 artinya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa hanya sebesar 35,9%, sedangkan sisanya 64,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Bagi mahasiswa non pendas UT (mahasiswa FISIP, FMIPA, dan FEKON) tutorial online merupakan layanan bantuan belajar yang mau-tidak mau harus diikuti disamping karena bagi mahasiswa non pendas tidak ada tutorial tatap muka wajib juga karena kontribusi nilai tutor yang cukup tinggi yaitu berkontribusi sebesar 30% terhadap nilai akhir semester. Pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa yang hanya sekitar 35,9% ini mungkin dikarenakan mahasiswa merasa bahwa tanpa layanan tutor yang berkualitas pun mereka tetap akan login dan aktif dalam tutor. Ikut tutor semata-mata bukan karena baiknya kualitas layanan tutor namun secara tidak langsung menjadi suatu kebutuhan wajib bagi mahasiswa agar dapat mendapatkan tambahan nilai guna menaikkan nilai UASnya nanti di akhir semester.

Untuk melihat apakah kualitas layanan tutor berpengaruh secara linier terhadap loyalitas mahasiswa dilakukan dengan membandingkan angka signifikansi pada Tabel 5 dengan 0,05. Hasil angka 0,000 < dari 0,05 maka hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel loyalitas mahasiswa sudah linier.

Tabel 5. ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215.690	1	215.690	139.982	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	385.211	250	1.541		
	Total	600.901	251			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan

b. Dependent Variable: loyalitas

### Pengaruh Kepuasan Layanan Tutorial Online Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Mahasiswa yang puas akan suatu layanan yang diberikan institusi akan cenderung untuk memberitahukan dan mengajak serta mendorong temannya agar ikut memanfaatkan layanan tersebut. Mahasiswa yang sudah pernah merasakan manfaat dan puas akan kualitas layanan tutor tentu juga akan menyarankan temannya untuk mengikuti tutor. Tabel 6 menunjukkan nilai R pada angka 0,649, artinya hubungan variabel kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa dalam tutor kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan yang searah, yaitu semakin besar kepuasan mahasiswa akan layanan tutor maka mahasiswa juga akan semakin loyal. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (*sig*) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jika angka probabilitas < dari 0,05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa, sebaliknya jika probabilitas > dari 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.



Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,649 <sup>a</sup>	0,421	0,418	1,17992

a. Predictors: (Constant), kepuasan mahasiswa

Untuk menentukan besarnya pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, maka digunakan angka *R Square* atau Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka *R Square* adalah 0,421 artinya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa hanya sebesar 42,1%, sedangkan sisanya 57,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Loyalitas mahasiswa dalam mengikuti tutor dan mengajak teman aktif di tutor tidak hanya disebabkan karena mahasiswa puas akan layanan tutor yang dirasakan namun juga dikarenakan manfaat dari tutor itu sendiri dalam proses pembelajaran dan karena besarnya kontribusi nilai jika mengikuti tutor terhadap nilai UAS yang akan didapatkan di akhir semester.

Untuk melihat apakah kualitas layanan tutor berpengaruh secara linier terhadap loyalitas mahasiswa, dapat dilakukan dengan membandingkan angka signifikansi pada Tabel 7 dengan 0,05. Hasil menunjukkan angka 0,000 < dari 0,05 maka hubungan variabel kepuasan mahasiswa dengan variabel loyalitas mahasiswa sudah linier.

Tabel 7. ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252.847	1	252.847	181.615	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	348.053	250	1.392		
	Total	600.901	251			

a. Predictors: (Constant), kepuasan mahasiswa

b. Dependent Variable: loyalitas

## Kendala dan Masalah Terkait Layanan Tutor UT

Tabel 8. Kendala Mahasiswa Terkait Tutorial *Online*

Masalah Yang Dialami Mahasiswa Dalam Mengikuti TUTOR	Prosentase
Tutor tidak memberikan inisiasi, topik diskusi, dan tugas tepat waktu sesuai dengan jadwal	31,43
Akses internet ke tutor dan <i>website</i> UT sangat lambat dan sering terjadi gangguan jaringan	27,86
Tutor jarang aktif dalam tutor dan sering tidak memberikan <i>feedback</i> dan merespon pertanyaan mahasiswa, tugas, dan diskusi mahasiswa	27,14
Inisiasi yang diberikan tutor sangat sedikit dan singkat	5,00
Tidak semua matakuliah ada tutorial <i>online</i> -nya	1,43
Waktu tutor dan diskusi dibatasi waktunya	1,43
Tidak ada sosialisasi penggunaan tutor	1,43
Tutor tidak pernah menampilkan nilai tugas	1,43
Fasilitas <i>upload</i> tugas sering tidak tersedia	1,43
Link yang diberikan tutor sering tidak bisa dibuka	0,71
Bahasa yang digunakan tutor tidak mudah dipahami	0,71

Sumber: Diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Masih adanya ketidakpuasan dalam diri mahasiswa akan layanan tutor menunjukkan bahwa masih ada hal-hal yang berkaitan dengan layanan tutor yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan

hari demi hari agar kualitas layanan tutor dapat terus ditingkatkan. Tabel 8 menggambarkan sejumlah kendala yang dialami mahasiswa berkaitan dengan layanan tutor sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan layanan tutor. Dari hasil wawancara dan data yang diperoleh, diketahui bahwa ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa tidak aktif dalam tutor, yaitu:

- a. Mahasiswa tidak aktif tutor karena tidak tahu bagaimana akses ke internet dan website layanan tutor. Hal ini tidak dapat kita pungkiri bahwa ditengah maraknya perkembangan teknologi informasi dimana internet bukan lagi menjadi barang asing yang dapat dikonsumsi umum namun ternyata masih saja ada masyarakat yang belum paham dan tidak mengenal internet bahkan tidak pernah mengoperasikan komputer. Ada juga mahasiswa yang dapat akses internet namun dikarenakan tidak membaca informasi bagaimana mengoperasikan layanan tutor sehingga sampai kuesioner ini disebar menyatakan bahwa tidak akses ke tutor karena tidak tahu cara menggunakannya.
- b. Mahasiswa tidak mengakses tutor atau dapat dikatakan malas untuk login ke tutor karena tidak adanya jaringan internet atau akses internet sulit di daerah domisili mahasiswa. Hal ini juga menjadi kendala bagi mahasiswa dan pihak UT dalam penyelenggaraan tutor 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 tutor 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 layanan tutor yang lama menyebabkan mahasiswa malas untuk mengikuti tutor.
- d. Mahasiswa tidak aktif dalam tutor karena pernah mengalami kekecewaan akan layanan tutor, seperti permasalahan tutor yang sering telat memberikan inisiasi, topik diskusi, dan tugas; tutor yang terlambat bahkan tidak merespon pertanyaan dan diskusi mahasiswa. Hal-hal ini perlu menjadi perhatian UT dan para tutornya karena kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh ketepatan waktu merespon mahasiswa, apakah sudah sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan atau tidak.

## **SIMPULAN**

Secara umum, model SERVQUAL bermanfaat untuk mengevaluasi kualitas layanan kepada mahasiswa. Model tersebut dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mengevaluasi berbagai program layanan yang berkaitan dengan kualitas layanan dilihat dari berbagai dimensi.

Dalam kasus ini, secara keseluruhan mahasiswa yang menggunakan layanan bantuan belajar lewat internet (*tutorial online*) menyatakan bahwa layanan tutor sudah bagus dan memuaskan. Namun demikian, masih terdapat aspek-aspek layanan yang masih harus diperbaiki oleh UT seperti ketepatan dalam memberikan tutorial sesuai dengan jadwal dan kecepatan merespon dan memberikan tanggapan dan jawaban atas pertanyaan mahasiswa.

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

Masalah-masalah yang dialami mahasiswa berkenaan dengan layanan bantuan belajar tutorial online adalah: mahasiswa tidak aktif tuton karena tidak tahu bagaimana akses ke internet dan *website* layanan tuton, mahasiswa tidak mengakses tuton atau dapat dikatakan malas untuk *login* ke tuton karena tidak adanya jaringan internet atau akses internet sulit di daerah domisili mahasiswa, mahasiswa tidak aktif dalam tuton karena menjadi malas disebabkan tutor tuton tidak aktif dan tidak merespon diskusi dan pertanyaan mahasiswa.

Melihat pada beberapa kelemahan Tuton maka UT perlu melakukan penanganan segera dikarenakan Tuton sudah diselenggarakan UT sudah cukup lama, yaitu sejak tahun 2004. Terhadap tiga kelemahan Tuton, yaitu (1) kinerja tutor yang rendah, (2) pemahaman mahasiswa terhadap internet dan *website* UT, serta (3) tidak memadainya jaringan internet di lokasi mahasiswa maka UT dapat melakukan pembenahan segera atas kelemahan Tuton yang berkaitan dengan kinerja tutor dan pemahaman mahasiswa terhadap internet dan *website* UT.

Pembenahan yang berkaitan dengan kinerja tutor dapat dilakukan melalui kegiatan monitoring atau supervisi yang terprogram, sistematis, dan kontinyu. Untuk itu perlu dibuat program dan ketentuan monitoring atau supervisi tersebut. Program monitoring/supervisi yang *user friendly* akan memudahkan supervisor/pemantau melakukan tugasnya. Terkait dengan hal ini, perlu diperhatikan tupoksi dan beban kerja dosen UT sebagai tutor Tuton mengingat pihak yang paling tepat menjadi supervisor atau pemantau adalah dosen pengampu matakuliah. Di samping itu tidak cukup tersedianya tutor Tuton untuk matakuliah tertentu juga harus menjadi pertimbangan dalam pengembangan program dan ketentuan ini.

Sementara itu, upaya yang dapat dilakukan UT untuk mengatasi pemahaman mahasiswa terhadap internet dan *website* UT adalah dimanfaatkannya berbagai media sosialisasi. Kewajiban mahasiswa baru untuk mengikuti OSMB harus terus didengungkan karena pada kegiatan OSMB tersebut pelatihan internet dan pengenalan *website* UT diberikan. Disamping itu, UPBJJ, dapat melalui pokjar, harus mulai menyosialisasikan keberadaan Sentra Layanan UT (SALUT) di beberapa wilayah UPBJJ mulai tahun 2015. Salut ini merupakan media yang baik untuk mahasiswa UT lebih mengenal dan memanfaatkan media internet dan portal-portal yang ada pada *website* UT karena SALUT dilengkapi dengan internet dengan kecepatan tinggi.

## REFERENSI

- Jackson, M.M., & Songer, N.B. (2000). Student Motivation and Internet Technology: Are Students Empowered to Learn Science? *Journal Research in Science Teaching*, 37(5), pp. 459–479.  
URL: <http://edt2.educ.msu.edu/DWong/CEP806library/StudentMotivation.pdf>
- Pedoman Tutorial Program S1 PGSD. (2005). Depdiknas–Universitas Terbuka.
- Peters, O. (2004). *Learning and Teaching in Distance Education*. London: RoutledgeFalmer.
- Ponirin, P., Scott, D.R., & Von der Heidt, T. (2009). *Does e-store Service Quality Affect Customer Loyalty?* Social Science Research Network. Southern Cross University ePublications@SCU School of Commerce and Management.  
[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%252Fcgj%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1294%2526context%253Dcomm\\_pubs%26ei%3DI-ldT\\_OqHoG0rAfSjc2ZDA%26usq%3DAFQjCNG6vUuUnmTbbCBG5X\\_6cbasvzLe9q#search](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%252Fcgj%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1294%2526context%253Dcomm_pubs%26ei%3DI-ldT_OqHoG0rAfSjc2ZDA%26usq%3DAFQjCNG6vUuUnmTbbCBG5X_6cbasvzLe9q#search)

- [=%22analysis%20online%20store%20service%20quality%22](#) diunduh tanggal 12 Maret 2012.
- Richardson, J.T.E. (2005). Students' Perceptions of Academic Quality and Approaches to Studying in Distance Education. *British Educational Research Journal*, 31(1), pp. 7-27. URL: <http://www.jstor.org/stable/1502154>.
- Soekartawi. (2003). Prinsip Dasar e-Learning: Teori dan Aplikasinya di Indonesia. *Jurnal Teknodik*, 12(VII).
- Stodnick, M., & Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1). [http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos\\_bibliografia\\_calidad\\_educacion\\_superior/calidad\\_servicio\\_educacion\\_superior/csedsup\\_17.pdf](http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_17.pdf)
- Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Verduin, J. R. Jr., Clark, T.A. (1991). *Distance Education: The Foundations of Effective Practice*. USA: Jossey-Bass Inc. Publishers.
- Wiesel, A. (n.d.) *Measuring The Success of Virtual Tutoring*. Retrieved from <http://fieconference.org/fie98/papers/1357.pdf>.
- Yang, Z., Jun, M., & Paterson, R.T. (2004). Measuring Customer Perceived Online Service Quality Scale Development and Managerial Implications. *International Journal of Operations & Production Management*, 24(11), pp. 1149-1174. DOI 10.1108/01443570410563278.