

PEROLEHAN BAHAN AJAR MELALUI LAYANAN TOKO BUKU *ONLINE* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA

Whika Febria Dewatisari (whika@ut.ac.id)

UPBJJ-UT Bandar Lampung, Jln. Soekarno-Hatta No. 108-B Rajabasa, Bandar Lampung

ABSTRAK

Artikel ini menjelaskan kendala Toko Buku *Online* (TBO) Universitas Terbuka (UT) dalam melayani pembelian bahan ajar/modul. Pengumpulan data menggunakan metode angket. Analisis data menggunakan teknik persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Bandar Lampung tidak menggunakan layanan Toko Buku *Online* secara maksimal. Hanya 32% yang benar-benar memanfaatkan serta menikmati pelayanan yang memuaskan. Selebihnya hanya memanfaatkan sebagian dari layanan yang ada. Selain itu, masih banyak mahasiswa yang belum tahu cara memesan modul secara *online*, proses pemesanan tidak selalu lancar, sering terjadi kesulitan pada tahap pemesanan, dan tidak semua daerah tempat tinggal mahasiswa tersedia layanan internet serta tidak semua tempat dapat dijangkau dengan mudah oleh pos ataupun bank. Padahal untuk memperoleh modul mahasiswa hanya mempunyai satu jalur yaitu melalui Toko Buku *Online* yang harus diakses melalui internet. Toko Buku *Online* sebagai suatu layanan bagi mahasiswa untuk memperoleh modul masih dirasa menyulitkan bagi mahasiswa non pendas.

Kata Kunci : Mahasiswa UT, perolehan bahan ajar, toko buku *online*

ABSTRACT

The purpose of this article is to explore the constrains of Universitas Terbuka (UT) online bookstore in Bandar Lampung regional center in serving UT's students. Data was collected by using questionnaire and analyzed by using percentage technique. The result showed that 50% students did not maximally use online Bookstore in buying UT's modules, and only 32% who really took the advantages and enjoyed outstanding service. The rest of students just used part of the services. Many students still did not know how to order the module via internet, ordering process was not always expeditious, difficult in ordering stage, and not all places where the students live have an internet access, and some places can not be reached easily. Meanwhile, modules was acquired in one way only which is through the online Bookstore.

Keywords: acquisition of modules, online bookstore, students of Universitas Terbuka

Bahan ajar utama di Universitas Terbuka (UT) adalah bahan ajar cetak yang disebut Buku Materi Pokok (BMP). Selain BMP, bahan ajar cetak dapat berbentuk Buku Petunjuk Praktek dan Praktikum, serta suplemen BMP. Modul sebagai istilah lain untuk BMP merupakan pegangan yang sangat penting bagi mahasiswa dalam proses belajar mandiri di Perguruan Tinggi Terbuka Jarak Jauh (PTTJJ) seperti UT. Bahan ajar tersebut bersifat *self-contained* (isinya lengkap) dan dapat dipelajari secara mandiri (*self-instructional*). Mahasiswa UT wajib memiliki akses terhadap bahan ajar baik dengan cara membeli maupun meminjam. (RENSTRA UT, 2010).

Pembelian bahan ajar UT dilakukan melalui Toko Buku *Online* (TBO) (RENSTRA UT, 2010). Hambatan transaksi secara *online* khususnya di Indonesia, antara lain adalah: 1) Tidak ada jaminan

barang akan sampai di tangan pembeli dengan aman dan tepat waktu, dan 2) Sarana infrastruktur telekomunikasi di Indonesia belum merata (Aryakumara, 2010).

Pembelian secara *online* adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan pembelian melalui internet. Kecenderungan yang dimaksud adalah pengalaman melalui proses pembelian dari tahap pencarian (*search stage*) sampai pada tahap keputusan pembelian, bukan saja niat (*intention*) untuk melakukan pembelian *online*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa belanja *online* adalah belanja yang pembayarannya dilakukan secara *online* tanpa bertemu langsung dengan pihak penjual. Oleh karena itu, sistem pelayanan pemesanan modul melalui TBO diharapkan mendorong mahasiswa untuk dapat melakukan pembelian modul secara *online* dari tempat tinggal mereka masing-masing (Graus, 1999; Choi & Nesi, 1999; Stepp-Greany, 2002; Noni, 2002; Romagia, 2011).

Banyak mahasiswa yang datang ke UPBJJ-UT mengeluhkan tentang sulitnya memperoleh bahan ajar secara *online*. Kesulitan yang dialami mahasiswa antara lain adalah dalam melakukan akses internet, serta pada prosedur pemesanan modul melalui TBO. Bagi mahasiswa yang tinggal dipelosok, pengiriman modul menjadi lebih sulit dan lebih mahal ongkosnya. Akibatnya mahasiswa sering terlambat menerima modul. Mahasiswa lebih memilih langsung membeli modul di Karunika daripada melalui TBO yang sebenarnya lebih efektif dan efisien. Namun demikian UT mengambil kebijakan untuk mendistribusikan bahan ajar melalui *online* dengan maksud agar lebih mudah memenuhi kebutuhan mahasiswa yang tersebar di seluruh Indonesia. Berdasarkan penggunaan teknologi dalam pembelajaran, *Technology Acceptance Model* yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis (dalam Miller, Rainer, & Corley, 2003), faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan teknologi adalah manfaat yang akan diperoleh dan kemudahan dalam penggunaannya (Padmo, 2007; RENSTRA UT, 2010; Katalog UT, 2011).

Dengan demikian melalui artikel ini akan dikaji lebih dalam lagi hasil survey melalui wawancara informal terkait dengan kendala yang dialami mahasiswa Non Pendas dalam mendapatkan modul melalui TBO. Informasi tentang kendala yang dihadapi diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi UT dalam meningkatkan pelayanan TBO.

Penelitian ini dilaksanakan di UPBJJ-UT Bandar Lampung masa registrasi 2011.1 dari Februari 2011 sampai dengan Desember 2011. Sampel diambil dengan menggunakan *teknik random* sebesar 10% dari keseluruhan jumlah mahasiswa Non Pendas yang teregistrasi di masa registrasi 2011.1 yang berjumlah 1.010 mahasiswa.

Dua metode yaitu metode penyebaran angket langsung dan metode survei melalui internet digunakan untuk memperoleh data. Hal ini dimaksudkan untuk memperluas cakupan mahasiswa dari berbagai jurusan yang dijadikan responden. Angket disebar melalui survey *online* di *website* <http://survey.whikafebria.com./1> dengan menggunakan *Lime Survey*. Caranya adalah dengan memberikan pemberitahuan alamat *website survey* tersebut melalui sms berbasis web menggunakan program Gamp SMS (SMS Center) ke seluruh mahasiswa Non Pendas yang ada di Bandar Lampung.

Metode dokumentasi diperoleh dari informasi mahasiswa yang menyampaikan pendapatnya tentang sistem layanan TBO. Mahasiswa dapat menyampaikan pendapatnya dengan datang ke UPBJJ-UT ataupun melalui email. Selain secara *online* angket juga disebar ke mahasiswa Non Pendas pada saat UAS masa registrasi 2011.1. Angket yang disebar sudah diuji coba.

Data diolah berdasarkan persentasi isian responden terhadap 12 pertanyaan yang ada di angket. Ada tiga pilihan jawaban yaitu 1=Tidak; 2=Tidak tentu; dan 3=Ya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 100 mahasiswa non-pendas yang mengembalikan angket. Pertanyaan adalah mengenai Layanan TBO, Pemesanan Toko Buku *Online*, dan Kendala menggunakan Layanan TBO. Berdasarkan data yang diperoleh, frekuensi jawaban responden yang menjawab 1, 2, dan 3 lalu dihitung. Tidak semua responden menjawab pertanyaan yang diberikan. Data frekuensi jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Frekuensi Jawaban Pertanyaan Angket Toko Buku *Online* Mahasiswa Non Pendas.

Pernyataan	Alternatif Jawaban		
	1	2	3
Layanan Toko Buku <i>Online</i>			
Apakah saudara mengetahui layanan- layanan yang ada di website UT?	41	25	34
Apakah saudara sudah mengetahui layanan Toko Buku <i>Online</i> yang ada di website UT?	23	7	70
Apakah saudara memahami cara pemesanan modul melalui layanan Toko Buku <i>Online</i> ?	57	10	33
Apakah saudara sudah menjadi pelanggan di toko buku <i>online</i> /sudah mendaftarkan diri di layanan Toko Buku <i>Online</i> ?	30	6	64
Apakah saudara memperoleh modul selalu melalui layanan Toko Buku <i>Online</i> ?	66	7	27
Layanan pemesanan Toko Buku <i>Online</i>			
Apakah anda sering mengalami kesulitan dalam dalam proses pemesanan modul melalui layanan Toko Buku <i>Online</i> ?	39	14	11
Apakah modul yang ingin anda pesan/inginkan selalu tersedia stoknya di Toko Buku <i>Online</i> ?	38	16	10
Apakah waktu pengiriman buku sesuai dengan yang anda harapkan/sesuai dengan waktu yang ditentukan setelah melakukan pembayaran?	38	17	9
Kendala menggunakan Toko Buku <i>Online</i>			
Apakah di lingkungan saudara tinggal ada media untuk dapat mengakses layanan Toko Buku <i>Online</i> ?	54	23	23
Apakah anda sering mengalami kesulitan dalam mengakses proses pemesanan modul melalui Toko Buku <i>Online</i> ?	11	15	38
Apakah tempat tinggal saudara terisolir dari daerah jaringan telekomunikasi?	35	31	34
Apakah daerah tempat tinggal saudara sulit dijangkau oleh pos?	72	16	12
Jumlah Pilihan	600	220	380
Persentase	50%	18%	32

Keterangan : Jika jawaban **a)** Ya (ya) diberi skor 3, **b)** tidak tentu (KK) diberi skor 2, dan **c)** tidak (TDK) diberi skor 1.

Layanan Toko Buku *Online*

Masih banyak mahasiswa yang belum mengerti layanan yang ada di website UT. Akibatnya sebagian besar mahasiswa di UPBJJ-UT Bandar Lampung tidak memperoleh modul melalui TBO. Mahasiswa UT di Bandar Lampung lebih senang membeli BMP langsung di Karunika dengan alasan lebih mudah mendapatkan modul yang mereka inginkan dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Karena itu mahasiswa lebih cenderung membeli buku secara langsung di toko buku universitasnya masing-masing daripada harus melalui *online* (Muzumdar, 2011)

Ketidaktahuan beberapa mahasiswa tentang TBO karena mereka belum dapat mengoperasikan internet. Hal ini didukung oleh hasil survey untuk pembelian secara *online*. Di Indonesia pembelian secara *online* tergolong paling rendah, yaitu sekitar 42% dibanding dengan Malaysia 63% dan Korea 92% Faktor utama penyebab rendahnya transaksi *online* di Indonesia

karena adanya gagap teknologi. Hasil survey Nielsen pada 2008 di Indonesia, tercatat hanya 37% yang membeli buku secara *online* (Semuel, 2006; Handayani, 2010).

Semakin banyaknya mahasiswa yang pengetahuannya kurang terhadap penggunaan internet semakin banyak pula yang enggan menggunakan layanan TBO. Oliver dan Shapiro *dalam* Suhartini (2011) menyatakan bahwa semakin kuat pengetahuan teknologi yang dimiliki seseorang (pembeli), semakin besar kepercayaan pengguna untuk memperoleh hasil yang diinginkan melalui penggunaan teknologi digital. Dalam konteks ini penguasaan teknologi internet berhubungan secara positif terhadap hasil dari penggunaan internet, seperti belanja secara *online* (*Online Shopping*). Jadi semakin sedikit mahasiswa yang memahami internet, maka semakin kecil pula kemungkinan mereka untuk membeli modul melalui TBO.

Layanan Pemesanan Toko Buku *Online*

Pembelian secara *online* adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan pembelian melalui internet. Kecenderungan yang dimaksud adalah pengalaman melalui proses pembelian dari tahap pencarian (*search stage*) sampai pada tahap keputusan pembelian, bukan saja niat (*intention*) untuk melakukan pembelian *online*. Begitu pula pada pemesanan modul di Toko Buku *online*. Pemesanan dapat dilakukan apabila mahasiswa sudah terdaftar di layanan Toko Buku *online* dan memproses pesanan secara benar hingga selesai. Mahasiswa lalu mentransfer jumlah total harga berdasarkan jumlah modul yang dipesan ditambah ongkos kirim ke rekening yang telah ditentukan. Sebelumnya mahasiswa menetapkan jenis pengiriman yang digunakan. Setelah mentransfer uang melalui bank, mahasiswa hendaknya mengirimkan fax bukti setoran yang sudah dibayarkan ke Koperasi Karunika. Selanjutnya mahasiswa tinggal menunggu kiriman modul datang. Waktu sampainya kiriman tergantung jenis pengiriman yang dipilih mahasiswa dan tergantung wilayah jangkauan alamat yang dituju. Dari hasil angket diperoleh jumlah mahasiswa yang memesan modul tanpa hambatan sebanyak 11 dari 64 mahasiswa. Kesulitan masih dialami sebagian besar mahasiswa Non Pendas di Bandar Lampung karena proses pemesanan secara *online* tidak tuntas dan kemungkinan penulisan alamat yang kurang lengkap pada saat registrasi pertama di TBO. Selain itu juga ada kesulitan untuk mengganti alamat lama dengan alamat yang baru. Mahasiswa sudah mengkonfirmasi penggantian alamat di TBO, namun demikian modul tetap dikirim ke alamat yang lama.

Ketersediaan stok juga menjadi penghambat kelancaran mahasiswa untuk mendapatkan modul. Walaupun mahasiswa sudah dapat meregistrasi dan sangat memahami cara pemesanan modul melalui TBO, adakalanya buku yang diinginkan stoknya habis dengan tidak terteranya kode buku yang diinginkan mahasiswa di daftar modul TBO. Kehabisan stok sangat sering dialami oleh mahasiswa sehingga mahasiswa sulit mendapatkan modul yang diinginkannya. Walau akhirnya mendapatkan modul tersebut, tetapi waktu untuk mempelajari modul tersebut menjadi tidak cukup panjang.

Berdasarkan hasil wawancara banyak pula mahasiswa yang mengeluhkan keterlambatan pengiriman dari jadwal yang ditentukan. Selain itu karena kekurangan telitian pihak Karunika, banyak modul yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan.

Ketepatan waktu pengiriman bergantung pada beberapa hal yaitu: jangkauan lokasi/alamat mahasiswa, kelengkapan alamat mahasiswa, dan ketepatan koperasi karunika waktu mengirimkan modul (Aprijani, *et al.*, 2010). Oleh karena itu perlu peningkatan ketelitian dari tahun ke tahun, sebab berdasarkan data UT tahun 2008, dari total 5.761 pemesanan bahan ajar melalui toko buku *Online*, 5.340 terkirim dengan benar. Sisanya mungkin gagal atau terlambat terkirim.

Pelayanan terhadap mahasiswa yang meliputi kemudahan, ketersediaan barang yang dipesan, dan ketepatan waktu masih harus ditingkatkan. Toko *online* harus menciptakan nilai lebih dalam bentuk akses dan kenyamanan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui dukungan layanan seperti konfirmasi pemesanan, ketersediaan inventaris, memberikan informasi tentang stok barang, memberitahukan biaya pengiriman sebelum pelanggan mengkonfirmasi (Widiana, *et al.*, 2012).

Fasilitas yang ada di *website* Toko Buku *Online* UT secara garis besar sama dengan *Online Bookstore* lainnya. Hanya yang masih menjadi kendala di UT adalah adanya perbedaan data stok barang antara Koperasi Karunika, LPBAUSI, PUSLABA, dan PUSKOM. Hal ini sebaiknya disiasati dengan adanya limit stok (*buffer stock*) (Aprijani *et al.*, 2010)

Kendala Menggunakan Toko Buku *Online*

Untuk memanfaatkan layanan TBO, mahasiswa harus menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Tidak semua lokasi tempat mahasiswa berdomisili terdapat atau tidak terjangkau jaringan internet. Pada lokasi seperti ini, mahasiswa akan sulit memperoleh modul melalui TBO. Inilah salah satu faktor yang menjadi kendala mahasiswa UT di UPBJJ-UT Bandar Lampung dalam belajar. Walaupun jumlah mahasiswa yang dapat mengakses TBO lebih besar dari yang tidak, hendaknya UT perlu memperhatikan mahasiswa yang tinggal di daerah yang belum terjangkau jaringan internet.

Langkah-langkah dalam pemesanan kadang-kadang membingungkan mahasiswa. Contohnya saat mendaftarkan, mahasiswa tidak mendapat email balasan dari TBO yang berisi informasi tentang *login* dan *password*. Contoh lain adalah saat mahasiswa ingin mengganti alamat lama dengan alamat baru. Alamat baru yang sudah diganti tidak dapat langsung berubah saat itu juga. Jadi apabila mahasiswa melakukan proses pemesanan, alamat yang tertera masih alamat yang lama.

Menurut Aprijani. *et al.* (2010) beberapa hal yang harus ada di dalam sistem TBO dan sesuai dengan karakteristik UT antara lain adalah:

- Memperlakukan konsumen dengan baik, misalnya memberikan informasi terbaru (*up to date*) mengenai pesanan yang telah dilakukan.
- Memperbaiki proses bisnis secara kontinu dan berkala berdasarkan masukan dan evaluasi dari konsumen.
- Membiarkan konsumen memutuskan sendiri transaksi yang akan mereka lakukan.
- Melakukan layanan yang bersifat personal, misalnya melalui fasilitas email dan ngobrol (*chatting*).

Selain itu beberapa fitur pada sistem toko buku *Online* UT perlu ditambah, antara lain:

- Jawaban Otomatis (*auto-reply*).
- Informasi tentang pengiriman dan pengembalian bahan ajar.
- Fasilitas ngobrol (*chatting*) seperti *facebook*, *twitter*, *yahoo messenger*.
- Fasilitas FAQ (*Frequently Asked Questions*).

Mahasiswa yang daerahnya sulit terjangkau oleh pos sering mengeluhkan biaya pengiriman yang melebihi harga modul. Karena tempat tinggal mahasiswa jauh maka biaya pengiriman menjadi lebih besar.

Sebagian besar mahasiswa berpendapat bahwa pelayanan TBO kurang praktis. Mereka lebih senang bila modul dijual di masing-masing UPBJJ-UT. Bukan hanya mahasiswa UT saja yang memilih pembelian buku secara *offline*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muzumdar (2011) mahasiswa lebih cenderung membeli secara langsung buku yang tersedia di Universitas daripada harus bersusah payah membelinya secara *online*.

Mahasiswa Non Pendas di Universitas Terbuka khususnya di UPBJJ-UT Bandar Lampung masih belum merasa diuntungkan dalam proses perolehan modul yang merupakan satu-satunya dosen bagi mahasiswa di perguruan tinggi jarak jauh. Akibatnya proses pembelajaran atau perolehan ilmu belum terlayani secara maksimal.

Jika dilihat dari hasil di atas maka Universitas Terbuka belum memenuhi standar pelayanan publik. Pelayanan publik menuntut kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan (Mohamad, 2003).

PENUTUP

1. Sebagian besar mahasiswa UT di Bandar Lampung mengalami kendala pada Pemahaman Layanan TBO.
2. Mahasiswa masih mengalami kendala dalam proses pemesanan modul, khususnya ketersediaan modul dan ketepatan pengiriman. Toko Buku Karunika hendaknya menyediakan kemudahan dan kelancaran dalam pemesanan melalui TBO seperti stok yang selalu tersedia dan administrasi yang memudahkan mahasiswa melakukan pembelian *online*.
3. Perlunya ketelitian dalam pencatatan modul yang dipesan agar sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa dan dalam pencatatan perubahan alamat.
4. Layanan TBO belum dapat menjangkau daerah pelosok yang belum tersedia akses internet.
5. Layanan TBO belum dapat digunakan secara maksimal oleh mahasiswa Non Pendas UPBJJ-UT Bandar Lampung untuk memperoleh modul.
6. Diperlukan alternatif lain untuk penjualan modul yaitu modul disediakan di tiap UPBJJ-UT.
7. Perlunya pemahaman bahwa tidak semua mahasiswa Non Pendas mengerti internet.

REFERENSI

- Aprijani, D.A., Sinar, T. E., Utan S, Unggul., Kani., & Firmansyah. (2010). Alternatif model toko buku *online* untuk Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 11(1),15-25.
- Choi, J. & Nesi, H. (1999). An account of a pilot key pal project for korean children. In *The Internet TESL Journal*, 5 (3). <http://iteslj.org/Articles/Choi-KeyPals>.
- Handayani, T. (2010). Analisis pengaruh konsumen terhadap persepsi risiko belanja *online* di Surabaya. Skripsi sarjana yang tidak dipublikasikan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Miller, M.D., Rainer, R.K., & Corley, J.K. (2003). Predictors of engagement and participation in an *online* course. *Online Journal of Distance Learning Administration*, VI (1).
- Mohamad, I. (2003). *Pelayanan publik dalam era desentralisasi* dalam Seminar "Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi" yang diselenggarakan oleh Bappenas, pada tanggal 18 Desember 2003, di Kantor Bappenas, Jakarta Pusat.
- Muzumdar, P. (200..). *Online bookstore - A new trend in textbook sales management for services marketing*. *Journal of Management and Marketing Research*. The University of Texas at Arlington.

- Noni, N. (2002). Promoting learning interaction through multimedia-based tasks in the second/foreign language classroom. Al-Diaz Fellowship, La Trobe University.
- Padmo, D. (2007). Tingkat kepedulian dan self efficacy mahasiswa Universitas Terbuka terhadap e-learning. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 8(1), 40-53.
- Romagia. (2011). <http://www.riaudirektori.com/Feature-Product/manfaat-dan-keuntungan-belanja-secara-online.html>
- RENSTRA, UT. (2010). RENSTRA Universitas Terbuka 2010 – 2021. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Semuel, H. (2006). Dampak respon emosi terhadap kecenderungan perilaku pembelian impulsif konsumen *online* dengan sumberdaya yang dikeluarkan dan orientasi belanja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 8(2), 110-115.
- Suhartini. (2011). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motif belanja secara *online*. Skripsi sarjana yang tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Stepp-Greany, J. (2000). Student perceptions on language learning in a technological environment: Implications for the new millennium. *Language Learning and Technology*, 6(1), 165-180. <http://lt.msu.edu/vol6num1/STEPPGRANY/default.html>.
- Widiana, M. E., Supit, H, & Hartini, S. (2012). Penggunaan teknologi internet dalam sistem penjualan *online* untuk meningkatkan kepuasan dan pembelian berulang produk batik pada usaha kecil dan menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(1), 72-78 Fakultas Ekonomi, Universitas Bhayangkara Universitas Airlangga.