

# PARTISIPASI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS TERBUKA- ONLINE DI UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH-UNIVERSITAS TERBUKA PALEMBANG

Mery Berlian ([mery@ut.ac.id](mailto:mery@ut.ac.id))

UPBJJ-UT Palembang, Jln. Sultan Muhammad Mansyur, Bukit Lama = Palembang 30139

## ABSTRACT

*This article describes students' perceptions on UT Online services, level of student participation in the UT Online services, and the influence of UT Online services to student's participation in 2012.1. Total respondents was 120 students. Data analysis was done by using the frequency distribution and the average (mean). The influence to UT Online services was analyzed by using multiple linear regression analysis. Based on the descriptive and quantitative analysis, it can be concluded that: (1) the majority of UT students said that the quality of UT online bookstore online and TAP / online tutorial is good. (2) Participation of students to UT online services ( online bookstore or TAP / tutorials online ) good. (3) Quality of service Tutorial / TAP online significant effect on student participation.*

**Keywords:** *Online TAP/online Tutorial, OU's online Bookstore, OU's online*

## ABSTRAK

Artikel ini menjelaskan persepsi mahasiswa terhadap layanan Universitas Terbuka *online*, tingkat partisipasi mahasiswa terhadap layanan UT *online*, dan pengaruh kualitas layanan UT *online* terhadap partisipasi mahasiswa program non pendidikan dasar UPBJJ-UT Palembang pada masa ujian 2012.1. Jumlah responden 120 orang mahasiswa. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi dan nilai rata-rata (*mean*). Untuk melihat pengaruh kualitas layanan UT *online* terhadap partisipasi mahasiswa digunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis deskriptif maupun kuantitatif dapat disimpulkan bahwa: (1) sebagian besar mahasiswa UT mengatakan bahwa kualitas layanan UT *online* baik toko buku *online* maupun TAP/tutorial *online* tergolong baik. (2) Partisipasi mahasiswa terhadap layanan UT *online* (toko buku *online* maupun TAP/tutorial *online*) secara keseluruhan baik. (3) Kualitas layanan Tutorial/TAP *online* berpengaruh signifikan terhadap partisipasi mahasiswa program non pendidikan dasar UPBJJ-UT Palembang.

**Kata Kunci :** *TAP/Tutorial Online, Toko Buku Online, UT online*

Sebagai institusi pendidikan jarak jauh, salah satu karakteristik dari Universitas Terbuka (UT) adalah adanya keterpisahan secara fisik antara mahasiswa dengan pengajar/dosen (Bufford, 2005). Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) mengutamakan inisiatif dan keaktifan siswa dalam proses belajar (*student centered*). Siswa yang memiliki kemandirian yang tinggi dalam belajar digambarkan sebagai orang yang mampu mengontrol proses belajar (Guglielmino & Guglielmino, 1991 dikutip oleh Darmayanti, 2004). Berkaitan dengan hak-hak mahasiswa dalam PP No. 60 Tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, mahasiswa UT sebagai pelanggan utama mempunyai hak untuk memperoleh pengajaran dan layanan akademik sebaik-baiknya serta dapat memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT), telah memicu perkembangan dunia pendidikan, khususnya PJJ. Keberadaan jaringan internet sebagai salah satu bentuk ICT memungkinkan proses pembelajaran jarak jauh didesain sedemikian rupa sehingga lebih komunikatif dan interaktif (Sukarsih, 2005). Sekarang ini UT telah memiliki berbagai fasilitas UT *online* yaitu tutorial *online*, tutorial Tugas Akhir Program (TAP) *online*, Toko Buku *Online* (TBO), Sistem Ujian *Online* (SUO) dan lain sebagainya yang menggunakan teknologi berbasis internet. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Unit Program Belajar Jarak Jauh-UT (UPBJJ-UT) Palembang, masih ditemukan adanya kesan dari mahasiswa bahwa layanan UT *online* kurang memuaskan, baik dalam hal kejelasan informasi maupun cara penggunaannya. Hal tersebut dapat menyebabkan partisipasi mahasiswa dalam penggunaan fasilitas UT *online* menjadi terhambat. Berbagai faktor eksternal seperti keterampilan mahasiswa, kemudahan dan keterjangkauan untuk menggunakan internet juga menjadi faktor yang sangat menentukan partisipasi mahasiswa terhadap kegiatan UT *online*. Menurut Arfiani (2007), pada tutorial *online* mata kuliah Writing I terdapat 75 % mahasiswa yang mengatakan sulit dalam mengakses tutorial *online*. Sehingga dapat dikatakan bahwa layanan UT pada tutorial *online* masih kurang memuaskan mahasiswa. Perlu diketahui bahwa fasilitas UT *online* diperuntukkan bagi kemudahan mahasiswa dalam mengakses segala informasi dan kemudahan dalam proses pembelajaran. Fasilitas yang disediakan tersebut akan sia-sia bila mahasiswa belum dapat menggunakannya secara maksimal.

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Tutorial ada empat bentuk tutorial yaitu Tutorial Tatap Muka (TTM), Tutorial *Online* (Tuton), tutorial melalui televisi, dan tutorial melalui radio. Semua ini dikembangkan dan disediakan oleh UT sebagai salah satu bentuk layanan bantuan belajar bagi mahasiswa sesuai dengan ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, serta sumberdaya manusia yang melaksanakan keempat bentuk tutorial tersebut (Arfiani, 2007). Secara umum, dikembangkannya keempat bentuk tutorial mempunyai tujuan: (1) membantu mahasiswa dalam kegiatan belajar melalui tambahan penjelasan, tambahan informasi, diskusi dan kegiatan lainnya, (2) meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan untuk menyelesaikan studinya, (3) menumbuhkembangkan kemampuan belajar mandiri mahasiswa, (4) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti bentuk tutorial yang paling sesuai dengan kondisinya, (5) dan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan soal-soal ujian.

Sebagai salah satu layanan *online*, tutorial *online* dan tutorial TAP *online* diselenggarakan oleh UT bagi mahasiswa yang memiliki akses dan minat untuk melakukan proses belajar dengan memanfaatkan jaringan internet. Kegiatan tutorial *online* dan TAP *online* meliputi aktifitas tuton terdiri atas: (1) penyebaran materi inisiasi dari tutor kepada mahasiswa sebanyak 8 kali (1 materi inisiasi per minggu), (2) pemberian sekurang-kurangnya 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa, (3) aktifitas tanya jawab antara tutor dengan mahasiswa dan antar mahasiswa melalui forum diskusi. Mata kuliah yang ditutorialkan ditetapkan oleh program studi dan jurusan dengan mengacu pada jumlah mahasiswa yang mendaftarkan mata kuliah, tingkat kepentingan mata kuliah dalam program studi, dan tingkat kesulitan mata kuliah.

Layanan *online* lainnya yaitu Toko Buku *Online* (TBO). Pengembangan model distribusi bahan ajar berbasis *online* ini telah dilakukan sejak tahun 2008 sesuai dengan pengumuman Rektor Nomor: 6045/J31/LL/2007 tertanggal 16 April 2007 dan Surat Pembantu Rektor III Nomor: 6092/J31/LL/2007 tertanggal 17 April 2008. Melalui pengembangan model distribusi bahan ajar berbasis *online* ini, mahasiswa dapat memperoleh bahan ajar tanpa harus datang ke UPBJJ-UT. Mahasiswa cukup memesan melalui internet dan bahan ajar dikirim ke alamat masing-masing. Dengan cara ini diharapkan bahan ajar yang dibutuhkan dapat diterima lebih cepat, tepat, akurat dan

praktis serta mampu menjamin pendistribusian bahan ajar yang berkualitas. Dengan diterimanya bahan ajar tepat waktu akan memperpanjang waktu mahasiswa untuk mempelajari bahan ajar. Diharapkan cara ini akan berdampak positif terhadap hasil belajar mahasiswa dan berdampak positif terhadap tingkat kelulusan mahasiswa dalam ujian akhir semester (UAS). Berdasarkan paparan di atas, diperlukan suatu kajian yang mengarah pada partisipasi mahasiswa terhadap layanan UT *online*, diantaranya melalui tutorial *online* dan TAP *online* sebagai sarana pembelajaran dan Toko Buku *Online* sebagai sarana pembelian bahan ajar.

Penulisan artikel ini ditujukan untuk: (1) menjelaskan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan UT *Online*, (2) menjelaskan tingkat partisipasi mahasiswa terhadap layanan UT *Online*, dan (3) menguji pengaruh kualitas layanan UT *Online* terhadap partisipasi mahasiswa. Kajian difokuskan pada kegiatan tutorial *online* masa ujian 2012.1, dengan pertimbangan mahasiswa mengakses tutorial *online* yang memiliki kontribusi terhadap nilai akhir. Sementara itu TBO diikutsertakan sebagai fokus penelitian mengingat masih banyak kendala yang dihadapi mahasiswa dalam memperoleh layanan sistem ini.

Analisis data bersifat kuantitatif yaitu menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan studi kasus dari subjek yang diteliti (Indriantoro & Supomo, 1999). Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Program Non Pendidika Dasar UPBJJ-UT Palembang. Responden diambil secara purposif sejumlah 120 orang. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dengan menggunakan kuesioner dan pedoman wawancara, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert (Sugiyono, 2008) yang dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban : yakni sangat baik (SB), Baik (B), Kurang (K), dan Sangat Kurang (SK). Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dengan menampilkan distribusi frekuensi dan rata-rata skor jawaban (*mean*). Hal ini dilakukan untuk melihat nilai rata-rata jawaban dan tingkat partisipasi mahasiswa terhadap layanan UT *Online*. Untuk melihat variabel yang paling banyak memberikan pengaruh terhadap partisipasi mahasiswa, digunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dengan Y : Partisipasi mahasiswa  
X<sub>1</sub> : Layanan Toko Buku *Online*  
X<sub>2</sub> : Layanan Tutorial/TAP  
b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub> : Koefisien regresi  
e : variabel *error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan UT *Online*

Bagian ini memaparkan tentang persepsi mahasiswa terhadap layanan UT *online*, yang mencakup kualitas layanan Toko Buku *online* dan Tutorial/TAP *online*. Tabel 1 menyajikan data tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan TBO.

Tabel 1. Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Layanan Toko Buku *Online*

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
Ketersediaan informasi toko buku <i>online</i>	2,5	baik
Kemudahan mengakses pembelian bahan ajar	2,4	kurang
Ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar	3,3	Sangat baik
Kemudahan pembayaran bahan ajar toko buku <i>online</i> di bank	3,4	Sangat baik
Kepedulian petugas memberikan layanan	3,2	baik
Kecepatan layanan toko buku <i>online</i>	3,1	baik
Ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima	2,4	kurang
Kecepatan penerimaan bahan ajar	2,2	kurang
Ketersediaan bahan ajar pada toko buku <i>online</i>	3,1	baik
Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)	3,2	baik
Kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multi media	3,0	baik
Kemudahan komplain, apabila terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima	2,4	kurang
Rata-rata Total	2,9	baik

Keterangan: Sangat baik : skor 3,25 - 4,00  
 Baik : skor 2,5 - 3,24  
 Kurang : skor 1,75 - 2,49  
 Sangat kurang : skor 1,00 - 1,74

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa mengatakan bahwa kemudahan pembayaran bahan ajar di bank dan ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar dinilai sangat baik, pada dimensi *assurance* (jaminan/kenyamanan) dan dimensi *responsive* (daya tanggap) dibank ini persepsi mahasiswa sangat baik. Di sisi lain, ketersediaan informasi toko buku *online*, kepedulian petugas, kecepatan layanan, ketersediaan bahan ajar pada toko buku *online*, kualitas fisik bahan ajar, kualitas gambar dan atau suara bahan ajar multi media juga tergolong baik. Kondisi yang kurang baik terlihat pada beberapa indikator, yaitu kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima, kecepatan penerimaan bahan ajar, serta layanan kemudahan komplain jika terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima. Untuk indikator-indikator tersebut, skor rata-rata yang diperoleh di bawah 2,5. Kondisi ini terjadi karena mereka mengaku tidak dapat menggunakan internet. Mahasiswa melakukan pembelian di toko buku *online* dengan meminta bantuan kepada kerabat maupun keluarganya yang dapat menggunakan internet.

Jika dilihat dari keseluruhan data yang diperoleh, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan TBO tidak terlalu buruk. Ini berarti layanan TBO bisa menjadi salah satu layanan *online* yang mempermudah mahasiswa dalam proses pembelajaran di UT.

Untuk melihat persepsi mahasiswa UT terhadap kualitas layanan tutorial/TAP *online*, beberapa indikator ditanyakan kepada mahasiswa. Tabel 2 menyajikan jawaban mahasiswa terhadap indikator-indikator tentang layanan tutorial/TAP *online*.

Berdasarkan Tabel 2 di bawah ini, ternyata semua indikator kualitas layanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik dan sangat baik. Hasil ini memberikan gambaran yang positif tentang penyelenggaraan tutorial/TAP *online*, yaitu ada kecenderungan bahwa mahasiswa menyukai cara pembelajaran melalui tutorial/TAP *online*.

Tabel 2. Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Layanan Tutorial/TAP *Online*

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
Ketersediaan informasi pelaksanaan tutorial/TAP <i>online</i>	3,16	baik
Kemudahan menjadi peserta tutorial/ TAP <i>online</i>	3,15	baik
Kemudahan menjangkau warnet untuk melakukan tutorial/ TAP <i>online</i>	3,20	baik
Kemudahan menggunakan internet untuk melakukan tutorial/ TAP <i>online</i>	3,20	baik
Manfaat tutorial/ TAP <i>online</i> dalam memahami bahan ajar	3,10	baik
Manfaat tutorial/ TAP <i>online</i> untuk nilai yang baik	3,15	baik
Fasilitas tutorial/ TAP <i>online</i> mudah digunakan	3,17	baik
Dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/TAP <i>online</i>	3,57	Sangat baik
Sarana yang disediakan UPBJJ dalam penyelenggaraan tutorial/ TAP <i>online</i>	3,20	baik
Sarana dan prasarana penyelenggaraan tutorial/ TAP <i>online</i>	3,05	baik
Mahasiswa berinisiatif mengikuti tutorial/TAP <i>online</i>	3,21	baik
Fasilitas tutorial/TAP <i>online</i> mudah diakses	3,45	Sangat baik
Fasilitas tutorial/TAP <i>online</i> mudah melakukan login	3,17	baik
Sosialisasi tutorial/TAP <i>online</i> pada saat OSMB	3,15	baik
Sosialisai tutorial/TAP <i>online</i> pada saat registrasi	3,20	baik
Sosialisasi tutorial/TAP <i>online</i> dengan pengumuman, leaflet ataupun brosur	3,15	baik
Tutorial/ TAP <i>online</i> merupakan cara belajar yang efektif dan efisien	3,15	baik
Ikut serta dalam tutorial/ TAP <i>online</i> karena ingin mendapatkan nilai yang baik	3,20	baik
Ikut serta dalam tuton karena ingin menambah pengetahuan	3,20	baik
Tutorial tutorial/ TAP <i>online</i> merupakan fasilitas yang murah	3,18	baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> menarik perhatian mahasiswa dengan berbagai cara	3,18	baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> memberikan motivasi belajar mahasiswa	3,21	baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> menjelaskan kewajiban mahasiswa selama tutorial	3,06	baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> mendiskusikan masalah mahasiswa dalam mempelajari bahan ajar	3,16	baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> memberikan tugas tutorial	3,25	Sangat baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> membimbing mahasiswa menyelesaikan tugas tutorial	3,27	baik
Tugas yang diberikan tutor mudah dipahami	3,14	baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> memberikan umpan balik terhadap tugas yang diberikan	3,37	Sangat baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> merespon pertanyaan mahasiswa dengan tepat	3,36	Sangat baik
Tutor tutorial/ TAP <i>online</i> sangat perhatian dengan pertanyaan mahasiswa	3,34	Sangat baik
Materi tutorial/ TAP <i>online</i> menarik perhatian mahasiswa	3,32	Sangat baik
Materi dan tugas tutorial/ TAP <i>online</i> sesuai jadwal tuton	3,36	Sangat baik
<b>Rata-rata Total</b>	<b>3,22</b>	<b>baik</b>

Keterangan: Sangat baik : skor 3,25 - 4,00  
 Baik : skor 2,5 - 3,24  
 Kurang : skor 1,75 - 2.49  
 Sangat kurang : skor 1,00 - 1,74

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Dari sejumlah indikator yang ditanyakan, terdapat 8 indikator tutorial/TAP *online* yang menurut persepsi mahasiswa sangat baik, yaitu: dukungan UPBJJ-UT terhadap kegiatan tutorial/TAP *online*, kemudahan mengakses fasilitas tutorial/TAP *online*, pemberian tugas dari tutor, pemberian umpan balik, respon tutor terhadap pertanyaan mahasiswa, perhatian tutor terhadap pertanyaan mahasiswa, materi tutorial yang relatif menarik perhatian, serta pemberian materi dan tugas tutorial yang sesuai dengan jadwal. Jika melihat ke-8 aspek yang dipersepsikan sangat baik tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa penyelenggaraan tutorial/TAP *online* cukup memuaskan bagi mahasiswa. Respon tutor terhadap pertanyaan mahasiswa menjadi hal yang penting karena akan menumbuhkan hubungan interpersonal yang dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar melalui tutorial/TAP *online*.

### Tingkat Partisipasi Mahasiswa terhadap Layanan UT Online

Partisipasi mahasiswa dinilai melalui beberapa aspek yang menunjukkan aktivitas dan keterampilan mahasiswa dalam memanfaatkan fasilitas UT *online*. Tabel 3 memperlihatkan tingkat partisipasi mahasiswa UT terhadap layanan UT *online*.

Tabel 3. Tingkat Partisipasi Mahasiswa UT terhadap Layanan UT Online

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
Mahasiswa terampil menggunakan fasilitas toko buku <i>online</i>	3,14	baik
Mahasiswa menginginkan pembelian bahan ajar melalui toko buku <i>online</i>	3,11	baik
Mahasiswa memperoleh bahan ajar sesuai waktu yang dijanjikan	3,08	baik
Mahasiswa menerima bahan ajar sesuai dengan yang dipesan	3,18	baik
Mahasiswa memperoleh bantuan yang baik dari layanan toko buku <i>online</i>	3,17	baik
Mahasiswa mudah mengkonfirmasi apabila bahan ajar terlambat	2,35	kurang
Mahasiswa merasakan bahwa petugas TBO memahami pesanan bahan ajar	3,09	baik
Mahasiswa aktif mengikuti tutorial/TAP <i>online</i> minimal 5 inisiasi	3,16	baik
Mahasiswa aktif melakukan diskusi tutorial/TAP <i>online</i>	3,27	Sangat baik
Mahasiswa mampu menjawab tugas tutorial/TAP <i>online</i>	3,39	Sangat baik
Mahasiswa mengumpulkan semua tugas tutorial/TAP <i>online</i>	3,41	Sangat baik
Mahasiswa mampu memahami materi tutorial/TAP <i>online</i>	3,11	baik
Mahasiswa mendapatkan nilai akhir yang baik karena mengikuti tutorial/ TAP <i>online</i>	3,23	baik
Mahasiswa memahami petunjuk penggunaan tutorial/TAP <i>online</i>	3,16	baik
Mahasiswa memahami cara mengakses tutorial/TAP <i>online</i>	3,37	Sangat baik
Mahasiswa mudah mendapatkan sarana tutorial/TAP <i>online</i>	3,20	baik
Mahasiswa merasakan tutorial/TAP <i>online</i> adalah cara belajar efektif dan efisien	3,68	Sangat baik
Mahasiswa merasa nyaman menggunakan tutorial/ TAP <i>online</i> fasilitas	3,56	Sangat baik
Mahasiswa mendapatkan umpan balik dari tutor tutorial/ TAP <i>online</i> terhadap permasalahan yang diajukan	3,41	Sangat baik
Mahasiswa puas terhadap nilai tugas yang diberikan tutor tutorial/TAP <i>online</i>	3,14	baik
<b>Rata-rata Total</b>	<b>3,22</b>	<b>baik</b>

Keterangan: Sangat baik : skor 3,25 - 4,00

Baik : skor 2,5 - 3,24

Kurang : skor 1,75 - 2,49

Sangat kurang : skor 1,00 - 1,74

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Tabel 3 memperlihatkan bahwa partisipasi mahasiswa terhadap layanan UT *online* (toko buku *online* maupun TAP/tutorial *online*) secara keseluruhan baik. Keterampilan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas TBO yang dinyatakan baik, menunjukkan bahwa mahasiswa terlibat langsung dalam pemesanan buku melalui TBO. Apalagi ternyata mahasiswa juga menginginkan pembelian bahan ajar melalui TBO. Satu hal yang dirasa masih kurang adalah adanya kesulitan untuk mengkonfirmasi pihak petugas TBO jika bahan ajar datang terlambat. Hal ini dapat mengurangi keinginan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam layanan TBO. Sedangkan dalam kegiatan tutorial/TAP *online*, mahasiswa sangat baik partisipasinya saat melakukan diskusi, menjawab tugas-tugas yang diberikan dan mengumpulkan semua tugas.

Kondisi tingkat partisipasi mahasiswa dalam layanan UT *online* yang cukup baik menunjukkan kondisi yang positif bagi kelancaran proses pembelajaran di UT. Layanan UT *online* ini diharapkan mampu meningkatkan capaian kompetensi belajar mahasiswa di setiap mata kuliah yang ditempuhnya.

### Pengaruh Kualitas Layanan UT *Online* terhadap Partisipasi Mahasiswa

Partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan UT *online* salah satunya dipicu oleh kualitas layanan UT *online* yang ditawarkan UT. Untuk membuktikannya, dilakukan pengujian pengaruh kualitas layanan UT *online* terhadap partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan tersebut. Hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda tentang Pengaruh Kualitas Layanan UT *Online* terhadap Partisipasi Mahasiswa

Variabel Independen	Koefisien $\beta$	Nilai t	
		Nilai t hitung	Nilai p-value
Toko Buku <i>Online</i> (X1)	0,17	0,264	0,793
TAP/Tutorial <i>online</i> (X2)	0,464	15,572	0,000
Konstanta	15,735	6,315	0,000
Korelasi Berganda (R)	0,880		0,000
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	0,775		
Fhitung	201,206		0,000
Korelasi Parsial X1	0,024		
Korelasi Parsial X2	0,821		

Sumber : Hasil penelitian, 2012

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 15,735 + 0,017 X_1 + 0,464 X_2$$

Dengan Y adalah Partisipasi Mahasiswa, X<sub>1</sub> adalah layanan TBO dan X<sub>2</sub> adalah Layanan tutorial/TAP *Online*. Tampak bahwa X<sub>1</sub>, yaitu layanan TBO, tidak berpengaruh terhadap Partisipasi Mahasiswa (Y).

Beberapa faktor pendukung partisipasi mahasiswa akan layanan toko buku *online*, diantaranya adalah ketersediaan informasi toko buku *online*, kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar, kecepatan layanan toko buku *online*, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima serta kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku *online*.

Berdasarkan karakteristik layanan, pembelian melalui toko buku *online* belum terlihat maksimal (Nazir, 1997). Padahal layanan yang baik merupakan modal penting agar seseorang dapat ikut berpartisipasi. Menurut Toha (1991), layanan diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan toko buku *online* tidak berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa.

Terkait dengan layanan tutorial *online* maupun TAP *online*, UT menekankan bahwa gaya dan strategi belajar sangat diperlukan oleh seorang mahasiswa agar dapat belajar lebih efektif dan produktif. Tuntutan lebih tinggi bagi mahasiswa adalah harus mampu belajar secara mandiri. Berkenaan dengan hal tersebut, mahasiswa harus mengetahui strategi belajar yang sesuai dengan gaya belajarnya sehingga kegiatan belajar mandiri yang dilakukan dapat berjalan efektif.

Mengingat pentingnya pemahaman tentang gaya dan strategi belajar untuk membantu mahasiswa berhasil dalam belajar mandiri, suatu kondisi belajar optimal akan dapat dicapai apabila

tutor mampu memberikan pengajaran yang serasi serta menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Bentuk layanan lain yang dapat diberikan tutor antara lain memberikan motivasi kepada mahasiswa dan memperbaiki kebiasaan serta cara belajar yang keliru. Tutorial *online* merupakan layanan yang diberikan UT agar mahasiswa dapat belajar secara efisien dan efektif.

Teori Kotler (1997), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk/jasa dan harapan-harapannya. Indikator pernyataan kuesioner mengenai kualitas layanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik menurut pandangan mahasiswa UT Program Non pendas. Secara keseluruhan mahasiswa menyatakan bahwa tingkat partisipasi mereka terhadap layanan UT *online* adalah baik dengan rata-rata total sebesar 3,22.

## **PENUTUP**

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa UT terhadap layanan UT *online* tergolong baik. Layanan toko buku *online* rata-rata baik, terutama dalam transaksi yang berkaitan dengan bank, persepsi mahasiswa sangat baik, ketersediaan informasi toko buku *online*, kepedulian petugas, kecepatan layanan, ketersediaan bahan ajar pada toko buku *online*, kualitas fisik bahan ajar, kualitas gambar dan atau suara bahan ajar multi media adalah baik, namun kekurangan kualitas layanan pada kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima, kecepatan penerimaan bahan ajar, serta layanan kemudahan complain jika terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima.

Persepsi mahasiswa terhadap layanan tutorial/TAP *online* tergolong baik terutama dalam hal dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/TAP *online*, Fasilitas tutorial/TAP *online* mudah diakses, Tutor tutorial/ TAP *online* memberikan tugas, Tutor tutorial/ TAP *online* memberikan umpan balik terhadap tugas yang diberikan, Tutor tutorial/ TAP *online* merespon pertanyaan mahasiswa dengan tepat, Tutor tutorial/ TAP *online* sangat perhatian dengan pertanyaan mahasiswa, Materi tutorial/ TAP *online* menarik perhatian mahasiswa.

Selanjutnya, tingkat partisipasi mahasiswa dalam mengakses layanan UT *online* juga tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dengan keterampilan mahasiswa menggunakan fasilitas toko buku *online* dan keinginan mahasiswa membeli bahan ajar melalui toko buku *online*. Begitu pula partisipasi mahasiswa dalam tutorial/ TAP *online* tergolong baik, terutama dalam melakukan diskusi, menjawab dan mengumpulkan tugas.

Adapun kualitas layanan UT *online* yang berpengaruh signifikan terhadap partisipasi mahasiswa UT program Non pendas Palembang terhadap layanan UT *online* adalah tutorial/TAP *online*. Sedangkan layanan toko buku *online* tidak memberi pengaruh signifikan terhadap partisipasi mahasiswa.

Saran untuk ke UT dalam mengembangkan layanan UT *online* ke depannya adalah lebih meningkatkan kualitas layanan UT *online* terutama toko buku *online*, dimana bahan ajar yang dibeli mahasiswa UT sangat mendukung proses pembelajaran yang harus mereka lakukan. Mahasiswa menginginkan kecepatan pengiriman bahan ajar lebih ditingkatkan lagi. Selain itu khusus layanan TAP/Tutorial *online* hendaknya UT juga lebih memaksimalkan layanannya karena hal ini termasuk faktor pendukung agar mahasiswa UT dapat lebih berpartisipasi terhadap layanan UT *online*. Dari hasil interviu, mahasiswa menginginkan pihak UPBJJ menyediakan pelatihan ataupun pembimbingan yang berkaitan dengan pemanfaatan tutorial/TAP *online*. Sehingga mahasiswa terbantu dalam proses pembelajaran. Mahasiswa berharap untuk kedepannya waktu setiap tugas dan inisiasi dalam

tutorial maupun TAP *online* lebih diperpanjang, sehingga mahasiswa memiliki banyak waktu untuk berpartisipasi.

## REFERENSI

- Arfiani. (2007). Analisis pemanfaatan tutorial on line mata kuliah writing I. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. 8 (1), 15-23.
- Bufford, J. Jr. (2005). An introduction to designing and delivering courses and programs at a distance, *advance methods in distance education: Applications and practices for educators, administrators and learners*. eds. K.E. Dooley, J.R. Lindner, & L.M. Dooley. London: Yurchack Printing Inc.
- Darmayanti, T. (2004). Pengembangan tutorial melalui media telepon pada pendidikan jarak jauh (studi kasus di FISIP Universitas Terbuka). *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. 5 (2), 108-127.
- Indriantoro, Nur, Bambang & Supomo. (1999). *Metode penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planing, implementasi, and control*. (9<sup>th</sup> Ed). New Jersey: Pretice Hall International, Inc.
- Nazir, M. (1999). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pedoman Tutorial Program S1 PGSD (2005). Tim Penulis FKIP-UT-Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka,
- Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun (1999). Bab II Pasal 2. Tujuan Perguruan Tinggi. Jakarta
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarsih, Y. (2005). Pemanfaatan layanan online di institusi pendidikan jarak jauh. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. 6 (2), 69-76.
- Toha, M. (1991). *Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta: Rajawali.