



## PEMANFAATAN TOKO BUKU *ONLINE* UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN DISTRIBUSI BAHAN AJAR BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA

Pardamean Daulay ([pardameandaulay@ut.ac.id](mailto:pardameandaulay@ut.ac.id))

UPBJJ-UT Surabaya, Kampus C Universitas Airlangga, Jl. Mulyorejo, Surabaya 60115

### ABSTRACT

*One of the weaknesses of UT as the holder of distance education is the difficulty in distributing the printed learning materials (modules) to the students spread all over the country. Recently, UT has developed Online based module distribution which is commonly known as UT E-bookstore (TBO-UT). This research is to describe the effectivity of using TBO-UT, and done by qualitative approach and quantitative approach. The result of this research shows that (1) the students' participation in using TBO-UT is still low, which is only 10,36% from all students of UBJJ-UT Surabaya. It implies that (a) the TBO is still new that not all students know about it (b) less socialization of using TBO-UT (c) the low skill of students in accessing the internet. This research also shows that Online based module distribution is not effective yet to fulfill the students' needs. It is caused by some factors (a) the module distribution is not on time yet (b) the students find difficulty in paying the modules for no Bank Mandiri in their area (c) the bad connection in accessing the UT website (d) the lack of modules needed by students. The presence of TBO UT really helps full time worked students but becomes a problem for those who get difficulty in accessing the internet.*

*Keyword: effectivity, module distributioin, Online bookstore*

Universitas Terbuka (UT) merupakan institusi penyelenggara Pendidikan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) di Indonesia, memiliki mahasiswa yang tersebar dari Sabang sampai Merauke, dengan perkembangan sosial, ekonomi, dan infrastruktur daerah yang tidak merata. Kondisi ini menjadi hambatan dalam menentukan media dan sumber belajar yang akan digunakan. Karena itu, bahan ajar tercetak masih menjadi komponen utama dalam proses belajar mengajar di UT, meskipun sebagian telah disertai dengan suplemen yang berbentuk bahan ajar multi media, seperti: kaset audio, video, atau disket maupun *compact disk* (CD) yang memuat materi berbantuan komputer dan berbasis internet (*e-learning*). Dengan demikian, bahan ajar yang berfungsi sebagai pengganti dosen dalam melakukan transfer materi kuliah harus selalu tersedia dan ketepatan waktu penerimaannya juga perlu diperhitungkan, karena mahasiswa harus dapat mempelajari bahan ajar begitu selesai registrasi agar mereka memiliki waktu yang cukup untuk mempelajarinya.

Namun, mengingat kondisi geografis Indonesia yang 70% merupakan lautan dan 30% daratan yang terdiri dari sekitar 17.000 pulau, mengakibatkan distribusi bahan ajar bagi mahasiswa bukanlah hal yang mudah dan sederhana. Kendala utama yang dihadapi adalah domisili mahasiswa yang tersebar di seluruh pelosok tanah air, sementara transportasi darat, laut, dan udara belum semuanya dapat diandalkan untuk menyampaikan bahan ajar dengan cepat ke alamat mahasiswa. Berbagai kendala tersebut menyebabkan UT sebagai penyelenggara PTJJ, secara terus menerus mengembangkan berbagai model pendistribusian bahan ajar. Pada tahun pertama beroperasi, UT hampir tidak mengalami banyak hambatan dalam pendistribusian bahan ajar, karena model yang digunakan adalah mengirimkan bahan ajar langsung ke alamat mahasiswa yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia. Model distribusi bahan ajar seperti ini dapat terlaksana karena sistem registrasi matakuliah yang diterapkan UT masih menggunakan sistem paket, tetapi seiring dengan

perubahan sistem registrasi matakuliah, maka perubahan model pendistribusian bahan ajar pun ikut mengalami perubahan, di mana mahasiswa dapat memperoleh bahan ajar di Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT).

Selama ini layanan pendistribusian bahan ajar di UPBJJ-UT masih mengalami beberapa kendala. Hasil penelitian Soleiman (2005) tentang analisis ketersediaan bahan ajar di UPBJJ-UT menunjukkan bahwa UPBJJ-UT mengalami kesulitan dalam melakukan prediksi kebutuhan bahan ajar, serta seringkali terjadi kelebihan atau kekurangan dalam penyediaan bahan ajar untuk matakuliah tertentu, sehingga tingkat efisiensi dari sistem penyediaan bahan ajar sangat rendah. Inefisiensi dari sistem penyediaan bahan ajar, disebabkan oleh sistem yang diterapkan oleh UT bahwa mahasiswa boleh tidak membeli bahan ajar untuk matakuliah yang diregistrasikan.

Lebih lanjut hasil penelitian Haryanto (2001) menunjukkan bahwa berdasarkan data permintaan bahan ajar dan laporan hasil penjualan bahan ajar di UPBJJ-UT tampak bahwa persentase bahan ajar yang terjual di masing-masing UPBJJ-UT sangat bervariasi. Permintaan bahan ajar oleh UPBJJ-UT tidak selalu menggambarkan kebutuhan bahan ajar mahasiswa. Hal ini menunjukkan sebenarnya tidak terdapat hubungan antara matakuliah yang diregistrasikan dengan bahan ajar yang akan dibutuhkan oleh mahasiswa. Putra (2007) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa mahasiswa yang berdomisili jauh dari UPBJJ-UT, mengalami kendala dalam memperoleh bahan ajar karena kesulitan transportasi. Disisi lain, masih banyak dijumpai mahasiswa yang kesulitan mendapatkan bahan ajar terutama saat menjelang ujian karena kehabisan stok.

Merujuk kepada berbagai temuan di atas, maka UT membutuhkan model distribusi bahan ajar yang handal dan lebih berkualitas, terutama karena jumlah mahasiswa UT yang cukup besar dan tersebar di seluruh pelosok tanah air. Selain itu, model layanan distribusi bahan ajar yang berkualitas diperlukan, seiring dengan perubahan paradigma pengelolaan PTJJ dari paradigma lama yang berorientasi pada "*manufacturing*" menuju paradigma baru yang lebih berorientasi pada "*services*". Paradigma PTJJ yang berorientasi pada *service oriented*, menekankan mahasiswa sebagai konsumen – *consumer service oriented* sehingga dipandang sebagai *delighted customer* yang memerlukan pelayanan sesuai standar dan memiliki kualitas yang memadai. Kualitas pelayanan yang diberikan harus difasilitasi dengan keberadaan teknologi informasi yang dapat memudahkan PTJJ untuk meningkatkan *service*-nya melalui "*online service*" (Jung, 2005).

Saat ini terdapat banyak media *Online* gratis yang bisa dimanfaatkan sebagai media pembelajaran, seperti *blog*, *webpage*, *social networking system* (*friendster*, *facebook*, dan *tagged*), dan perdagangan atau jual beli barang atau jasa yang dilakukan lewat internet, atau yang lazim disebut *E-commerce*. Wen (2003) menyatakan bahwa penggunaan *E-commerce* dapat menguntungkan bagi konsumen, produsen dan penjual (*retailer*). Bagi pihak penjual (*retailer*), penggunaan *E-commerce* dapat memudahkan pemasaran barang dan mempermudah proses penjualan. Sementara itu, pihak konsumen, dapat menghemat waktu berbelanja, karena tidak perlu mengelilingi pusat pertokoan untuk mencari barang yang diinginkan. Selain itu, harga barang-barang yang dijual melalui *E-commerce* biasanya lebih murah dibandingkan dengan harga di toko, karena jalur distribusi dari produsen barang ke pihak penjual lebih singkat.

Sebagai salah satu revolusi dalam teknologi informasi yang diciptakan oleh manusia, *E-commerce* membawa perubahan besar secara cepat, dan berkembang pesat dalam dunia per-internet-an, serta bagian dari mekanisme bisnis tersendiri yang sangat menjanjikan (Indrajit, 2001). Hal ini disebabkan *E-commerce*, dapat memberikan manfaat; (1) memperluas jangkauan pasar, meningkatkan layanan untuk pelanggan, dan mengefisienkan operasi, (2) keuntungan yang diperoleh jauh lebih besar, dan (3) mekanisme pembayaran yang digunakan dalam transaksi di internet sangat

mudah dan murah (Wahana, 2006). Untuk perguruan tinggi jarak jauh, fasilitas *E-commerce* dapat dimanfaatkan untuk mendistribusikan bahan ajar kepada mahasiswa, sekaligus menjadi ajang promosi tanpa ada proteksi dari pemerintah atau pihak lain yang mengatur mekanisme jual beli (Pangaribuan, 2007). *E-commerce* dapat digunakan sebagai media layanan distribusi bahan ajar yang cukup efektif dan efisien. Efektif karena bahan ajar dapat diterima lebih cepat, dan efisien karena melalui *E-commerce* mahasiswa tidak perlu datang pada suatu tempat tertentu, sehingga dapat menghemat biaya, tenaga, dan waktu.

Kemudahan-kemudahan yang dimiliki *E-commerce* tersebut, UT sebagai penyelenggara PTJJ, telah memanfaatkan *E-commerce* melalui pengembangan model distribusi bahan ajar berbasis *Online* (e-bookstore) atau lebih dikenal Toko Buku *Online* (TBO-UT). 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 diterima di 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 dapat memperpanjang waktu untuk mempelajari bahan ajar, sehingga diharapkan akan berdampak positif terhadap hasil belajar mahasiswa dan tingkat kelulusan dalam ujian akhir semester (UAS).

Berdasarkan pengamatan awal terhadap model pendistribusian bahan ajar berbasis *online*, diketahui bahwa kehadiran TBO-UT ternyata bermanfaat bagi mahasiswa UT, khususnya mahasiswa yang bekerja *full time*, yaitu dengan adanya kemudahan memperoleh bahan ajar tanpa harus datang ke kantor UPBJJ-UT. Kemudahan tersebut menjadi motivasi mahasiswa untuk meneruskan kuliahnya yang selama ini terbengkalai, akibat bahan ajar (modul) yang dibutuhkan tidak tersedia di UPBJJ-UT, padahal beberapa diantara mereka telah memesan cukup lama.

Namun, berdasarkan pengamatan awal tersebut, keberadaan TBO-UT masih dirasakan belum maksimal, terutama dalam hal kesiapan mahasiswa untuk memanfaatkan TBO-UT dan kesiapan petugas UT dalam melayani pengiriman bahan ajar sesuai pesanan. Indikasi ini dapat dilihat dari, *pertama*, ketidaktahuan mahasiswa menggunakan fasilitas TBO-UT yang disebabkan sebagian besar mahasiswa belum mampu mengakses internet, *kedua*, belum tersedianya fasilitas internet di daerah, *ketiga*, harga pemesanan modul yang tinggi karena harus membayar biaya (ongkos) kirim, *keempat*, pemesanan bahan ajar yang belum berjalan lancar, *kelima*, lamanya pengiriman bahan ajar dari waktu pemesanan, dan *keenam*, partisipasi mahasiswa yang belum maksimal dalam memanfaatkan TBO-UT, sehingga hanya mahasiswa tertentu saja yang telah memanfaatkannya.

Di samping itu, sebagai suatu inovasi baru dalam pendistribusian bahan ajar, mahasiswa UT ternyata masih mengalami kendala dalam pemanfaatannya, meskipun cara penggunaannya telah disosialisasikan. Hasil penelitian Iriyani (2008) menemukan bahwa hampir 85% mahasiswa program Non Pendas mengalami kendala dalam pemanfaatan TBO-UT. Namun, penelitian tersebut belum mengungkap kendala-kendala apa yang dihadapi mahasiswa dalam pemanfaatan TBO-UT. Padahal informasi tersebut sangat penting bagi UT sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan model pendistribusian bahan ajar yang lebih berkualitas kepada mahasiswa.

Tersedianya model pendistribusian bahan ajar yang cepat, tepat dan mudah diakses dapat memberikan motivasi pada mahasiswa untuk menyelesaikan studinya tepat waktu dan menentukan

tingkat keberhasilan mahasiswa dalam belajar. Model distribusi bahan ajar berbasis *online* melalui pemanfaatan TBO-UT dapat menjadi suatu pilihan karena memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mendorong efisiensi pengelolaan layanan bahan ajar di masa mendatang, mengingat teknologi informasi dan komunikasi akan semakin mudah diakses. Secara psikologis seorang individu memandang suatu inovasi memiliki manfaat apabila inovasi tersebut dapat membantu mereka untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Dengan melihat manfaat tersebut, individu akan terdorong untuk terlibat dalam penerapan inovasi tersebut dalam kegiatan sehari-hari. Sementara itu, kemudahan dalam penggunaan suatu inovasi dapat dilihat dari sedikitnya upaya yang dilakukan atau hambatan yang dihadapi pengguna dalam menerapkan inovasi. Hal ini sangat berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kemampuan dirinya dalam menerapkan inovasi yang ada.

Artikel ini bermaksud mendeskripsikan pemanfaatan TBO-UT, yang dilihat dari aspek: karakteristik mahasiswa UT yang telah memanfaatkan TBO-UT, aksesibilitas, partisipasi mahasiswa terhadap pemanfaatan TBO-UT, dan kendala-kendala yang dihadapi mahasiswa dalam pemanfaatan TBO-UT.

Sesuai dengan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan strategi penelitian deskriptif evaluatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh suatu pemahaman yang mendalam (*insight*) dan menyeluruh (*whole*), yang diakui tidak akan dapat diukur dan diuji secara tepat (*rigorously examined*) dalam konteks kuantitas, jumlah, intensitas, dan frekuensi (Dencin dan Lincoln, 1994). Subyek penelitian ditentukan secara sengaja, yaitu mahasiswa UT program Non Pendas yang ada di UPBJJ-UT Surabaya. Hal ini disebabkan, pemanfaatan TBO-UT hanya diperuntukkan bagi mahasiswa program Non Pendas. Mahasiswa tersebut berasal dari empat fakultas yaitu: FKIP, FISIP, FMIPA, dan FEKON. Penentuan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu responden dipilih atas kriteria atau pertimbangan yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria sampel yang ditetapkan adalah: (1) mahasiswa UT program Non Pendas, (2) berdomisili di wilayah UPBJJ-UT Surabaya, dan (3) pernah membeli bahan ajar melalui TBO-UT.

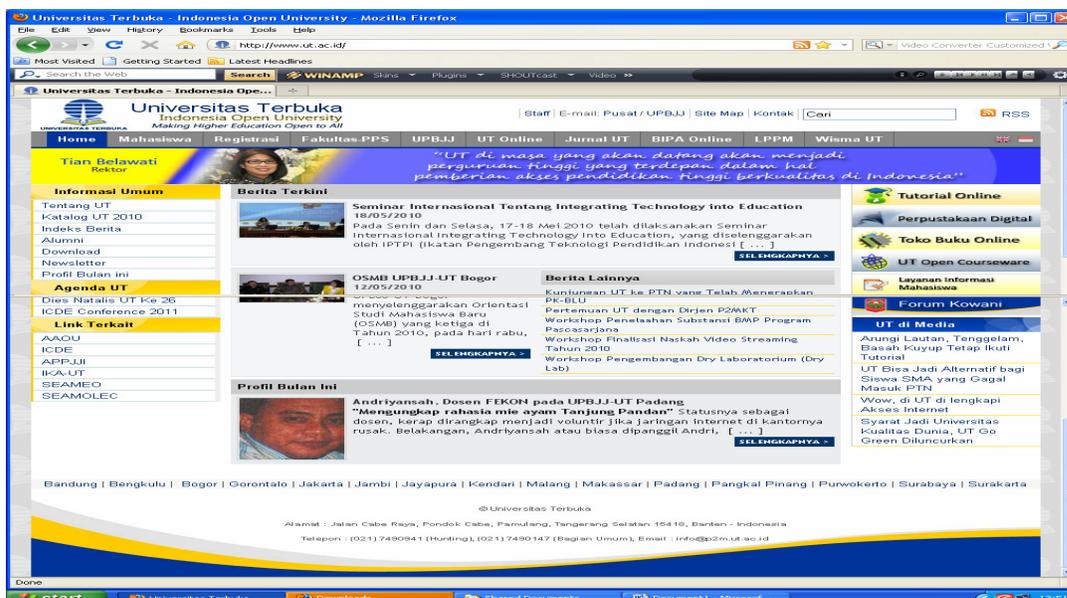
Data utama penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dengan melakukan wawancara kepada responden. Penelitian ini juga didukung oleh data kuantitatif, terutama untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan karakteristik mahasiswa, aksesibilitas, dan kendala-kendala yang dialami oleh mahasiswa dalam pemanfaatan TBO-UT. Data kuantitatif diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 57 orang responden. Seluruh data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, mengacu pada model Milles dan Huberman (1992) yang membagi tiga alur kegiatan analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan melalui verifikasi. Reduksi data merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis hasil wawancara, sementara penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan penarikan kesimpulan. Sementara itu, data kuantitatif dianalisis secara deskriptif dengan pengkategorian jawaban dan ditampilkan dalam tabel frekuensi. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 10.1

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Cara Mencari dan Membeli Bahan Ajar Lewat TBO-UT

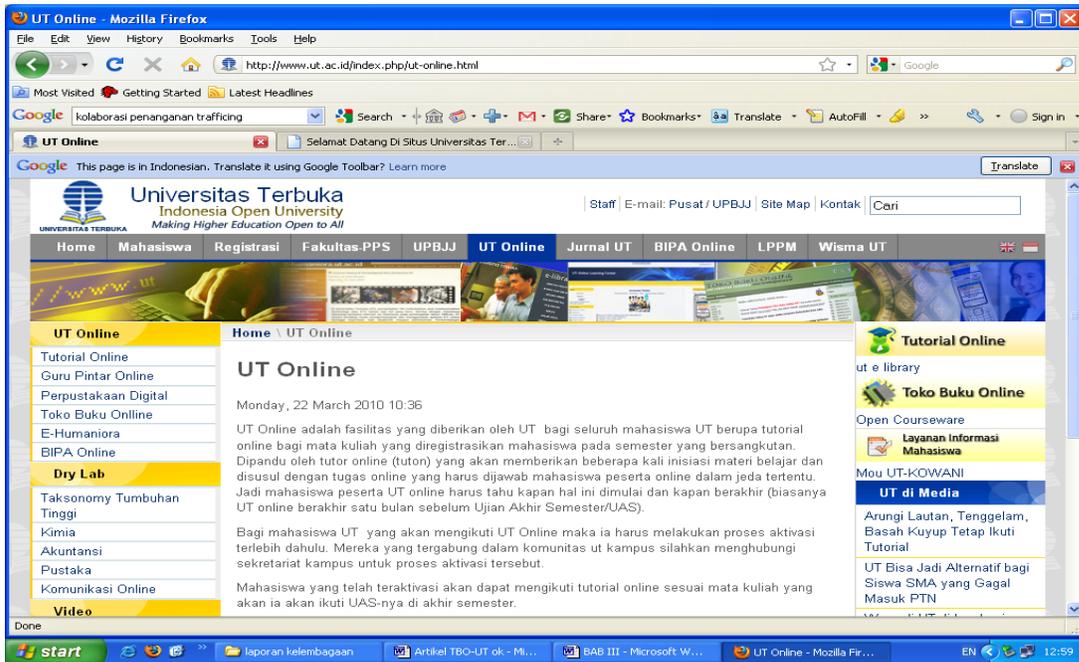
Membuka dan memanfaatkan layanan TBO-UT merupakan kegiatan yang biasa dilakukan oleh siapa saja yang dapat mengakses internet. Untuk memudahkan pemanfaatan dan membuka TBO-UT, mahasiswa dapat menggunakannya dengan tiga cara. Pertama, mahasiswa langsung mengetikkan alamat TBO-UT yaitu: <http://ebook.ut.ac.id> pada kotak alamat *search engine*. Semua *search engine* yang mendukung baik satu paket dengan sistem operasi yang digunakan maupun aplikasi terpisah (*Third Party Application*) dapat digunakan karena situs TBO-UT tidak membutuhkan sistem operasi terbaru dengan *Web Browser* terbaru. Cukup dengan menggunakan komputer yang dapat tersambung ke internet, maka dipastikan mahasiswa dapat membuka TBO-UT. Pada sistem operasi yang paling banyak digunakan, seperti Windows XP atau Windows 98 yang sudah terinstal satu paket dengan *Web Browser*nya, yaitu Internet Explorer, yang dapat digunakan untuk membuka situs TBO-UT. Jika mahasiswa kurang puas dengan performa dan kemampuan *Web Browser* bawaan sistem operasi yang telah ada di komputer, mahasiswa juga dapat menggunakan *Web Browser* lain seperti *Mozilla*, *FireFox*, *Opera*, dan *Safari*. Di samping itu, mahasiswa juga dapat menggunakan sistem operasi lain seperti *Macintosh* ataupun *Linux* dalam segala versi termasuk versi GUI.

Kedua, mahasiswa dapat membuka *website* UT terlebih dahulu. *Website* UT dapat diakses di alamat [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id), dengan tampilan (*interface*) yang terbagi ke dalam 10 (sepuluh) menu utama, yaitu; menu mahasiswa, menu registrasi, menu fakultas-PPs, menu UPBJJ-UT, menu UT Online, menu jurnal UT, menu BIPA online, menu LPPM, dan menu wisma UT. Kesepuluh menu utama tersebut ditempatkan secara terpisah sesuai dengan klasifikasi masing-masing. Pada kolom paling kiri terdapat menu mahasiswa, kolom tengah ditempati menu fakultas-PPs, menu UT online, dan menu jurnal UT, sementara pada kolom paling kanan terdapat menu LPPM dan wisma UT. Tampilan *website* UT, seperti terlihat pada Gambar 1.



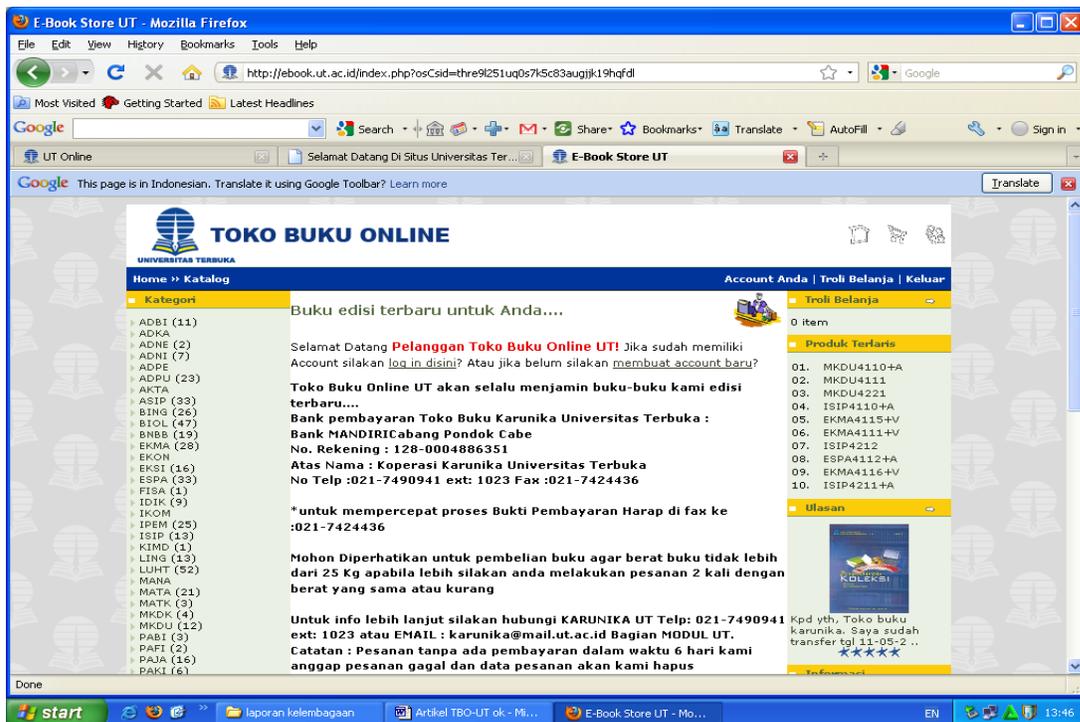
Gambar 1. Tampilan *website* UT [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id)

Menu *UT Online*, pada prinsipnya, merupakan layanan bantuan belajar berbasis internet atau yang sering disebut "learning center" ataupun *e-learning*. Melalui *UT Online*, seorang mahasiswa dapat mengakses informasi tentang *Tutorial Online*, *Guru Pintar Online*, *Perpustakaan Online*, *E-Humaniora*, *BIPA Online*, dan *Toko Buku Online*. Mahasiswa yang ingin menggunakan fasilitas TBO-UT, dapat mengklik sub-menu *Toko Buku Online* pada menu *UT Online*, seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan *UT Online*

Ketiga, lewat bantuan *search engine*. *Search engine* yang sering digunakan untuk mencari situs TBO UT adalah *yahoo.com* dan *goggle.com*. Namun, di luar kedua *search engine* tersebut masih banyak yang lain, baik berbahasa Indonesia maupun bahasa Inggris yang dapat membantu untuk pencarian situs TBO- UT. Secara garis besar cara penggunaan *search engine* sama saja dalam sistematika pemakaian untuk mencari alamat internet yang diinginkan yaitu dengan mengetikkan kalimat yang mendukung pencarian seperti *toko buku Online UT*, *modul UT*, *e-book store UT*, dan lainnya. Dengan mengetikkan kata atau kalimat kunci pada kotak pencarian dan menekan tombol *enter*, maka segera ribuan situs yang membuat kata atau kalimat kunci yang diketikkan pada kotak pencarian tersebut segera terpampang di layar monitor, sehingga dapat segera dipilih situs yang diinginkan. Pada halaman depan menu TBO-UT akan ditampilkan produk-produk bahan ajar (modul) UT yang ditampilkan dengan covernya dan diidentifikasi dengan kode matakuliah dan nama matakuliah. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan mahasiswa dalam mencari produk yang akan dibeli. Mahasiswa juga diperbolehkan untuk melihat-lihat modul dan harga terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli modul. Tampilan halaman depan *Toko Buku Online*, seperti terlihat pada Gambar 3.

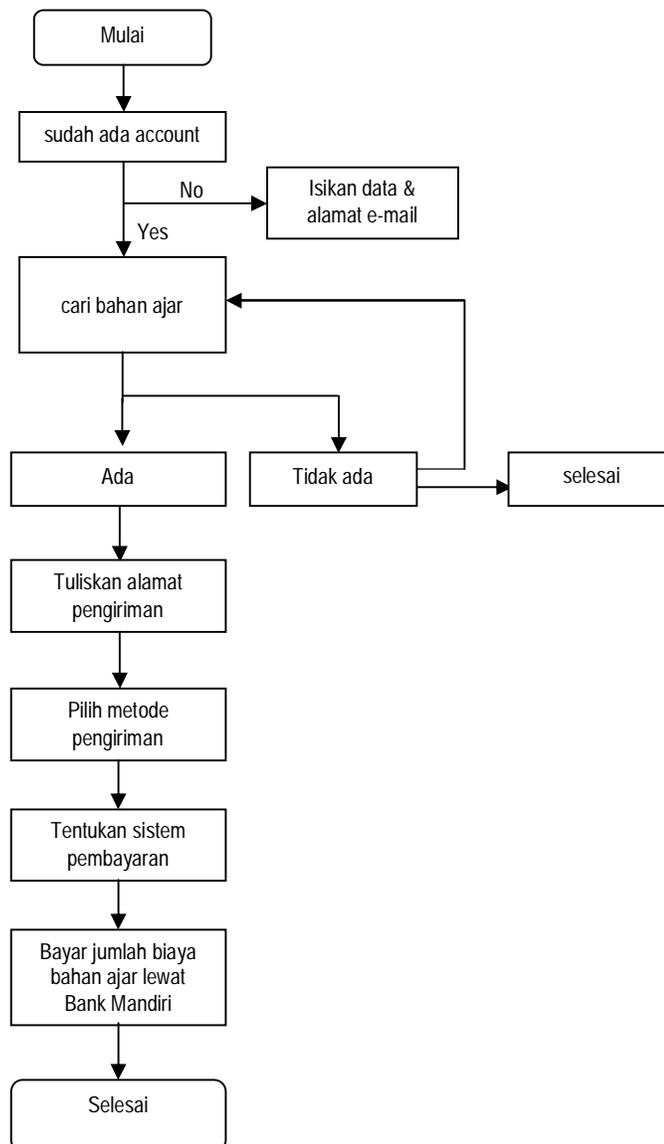


Gambar 3. Halaman depan TBO UT

Untuk menjadi anggota pengguna TBO-UT terdapat beberapa aturan agar lalu lintas transaksi barang tetap aman dan nyaman bagi pengunjungnya. Kehadiran setiap anggota diatur dan dikontrol agar tidak mengganggu dan merusak jaringan (*order*), karena fasilitas TBO-UT dibangun melalui teknologi media yang disimpan dalam kotak-kotak *hard disk* dan server yang sangat rentan terhadap berbagai macam kerusakan fisik maupun kerusakan karena perangkat program virus. Di samping itu, internet sebagai kawasan tak bertuan dapat memungkinkan adanya penipuan dan penggelapan. Oleh karena itulah, anggota baru TBO-UT diminta untuk menjalankan aturan-aturan dan persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan utama menjadi anggota TBO-UT adalah harus memiliki alamat *e-mail* dan memiliki *password*. Untuk mendapatkan *password*, mahasiswa terlebih dahulu mendaftar sebagai anggota, yaitu membuat *account* atau *login* dengan cara mengklik tombol pada kolom pelanggan baru. Apabila mahasiswa telah terdaftar sebagai member atau sudah pernah berbelanja, maka langsung mengklik tombol pada kolom pelanggan dan memasukkan informasi alamat email dan kata sandi.

Berbelanja secara *online* di TBO-UT hampir sama dengan berbelanja di mall. Pada saat memasuki *department store* atau *mall*, pelanggan (konsumen) akan mengambil troli belanja sebagai tempat menaruh barang-barang sebelum antri di kasir dan melakukan pembayaran. Hal yang sama juga terjadi di TBO-UT, troli juga diberikan tapi wujudnya secara *virtual*. Troli belanja berbentuk tabel yang menampilkan item apa saja yang hendak dibeli oleh mahasiswa. Tombol "troli" pada dasarnya hanya menambahkan *item* yang hendak dibeli ke dalam troli. Jika ingin membeli produk sebanyak 2 atau lebih, mahasiswa dapat mengubah angka 1 pada kolom di troli belanja menjadi 2 atau lebih. Apabila sudah selesai berbelanja, maka tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah menentukan informasi alamat pengiriman bahan ajar yang telah dipesan. Dalam hal ini, dipastikan alamat yang

disampaikan oleh mahasiswa benar-benar terjangkau oleh kantor Pos. Alamat pengiriman menjadi hal penting untuk memastikan bahan ajar diterima atau tidak. Langkah selanjutnya, mahasiswa melakukan pembayaran bahan ajar melalui transfer Bank Mandiri. Setelah semua langkah-langkah tersebut dilakukan, maka langkah terakhir yang harus dilakukan adalah mengkonfirmasi ke UT bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan pembayaran bahan ajar. Mahasiswa dapat melakukan konfirmasi dengan menghubungi koperasi Karunika UT, baik melalui telepon maupun dengan cara mengirimkan bukti pembayaran lewat *fax*. Konfirmasi ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa proses pemesanan bahan ajar yang dilakukan benar-benar sudah tuntas. Alur proses pemesanan bahan ajar melalui TBO-UT dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Alur proses pembelian bahan ajar melalui toko buku *online*

## **Profil Responden**

Salah satu faktor yang penting dalam melakukan perubahan baik secara kelembagaan maupun perubahan perilaku adalah mengetahui karakteristik mahasiswa dengan baik. Dengan memahami karakteristik mahasiswa, institusi akan lebih mudah mengidentifikasi dan memutuskan bentuk, jenis dan tindakan apa yang harus dilakukan dalam melakukan perubahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 32 orang (56,14%) dan laki-laki sebanyak 25 orang (43,86%). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Oetoyo dan Daulay (2007), yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa UT yang telah menggunakan layanan forum komunitas FISIP UT adalah berjenis kelamin perempuan dan sebagian besar bertempat tinggal di daerah perkotaan.

Sementara itu, dilihat dari faktor usia, mayoritas responden berusia antara 36-40 tahun (42%), 18-25 tahun (38,00%), 26-30 tahun (15%), dan 31-35 tahun (5%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa UT bukan berusia muda, tetapi rata-rata berusia lanjut. Sebaran usia yang relatif menyebar ini berkaitan dengan persyaratan rekrutmen terhadap calon mahasiswa UT yang sangat fleksibel dalam segi usia. UT memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warga negara Indonesia, dengan catatan yang bersangkutan sudah lulus SLTA atau sederajat yang dibuktikan dengan kepemilikan ijazah tanpa dibatasi tahun lulusan. Tidak adanya pembatasan tahun lulusan ini memungkinkan semua lulusan SLTA dapat mendaftar sebagai mahasiswa UT, kecuali calon mahasiswa FKIP yang harus berstatus guru dan memiliki pengalaman mengajar minimal 1 tahun.

Dilihat dari tahun masuk UT, mayoritas responden masuk tahun 2008, yaitu sebanyak 25 orang (43,85%), masuk tahun 2007 sebanyak 9 orang (15,78%), masuk tahun 2006 sebanyak 7 orang (12,28%), masuk tahun 2004 sebanyak 6 orang (10,52%), masuk tahun 2009 sebanyak 5 orang (8,77%), dan masuk tahun 2003 sebanyak 3 orang (5,26%), dan sebanyak 2 orang (3,54%) tahun 2001. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa baru yang berada pada kisaran semester III atau IV. Kelompok mahasiswa inilah yang mengalami transisi pembelian modul, karena pada awal-awal kuliah di UT mereka pernah merasakan pelayanan pembelian modul di UPBJJ-UT-UT Surabaya.

Selanjutnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari FISIP yaitu sebanyak 26 orang (44,84%, diikuti oleh mahasiswa FEKON 15 orang (26,94%), FKIP sebanyak 10 orang (17,86%), dan FMIPA sebanyak 6 orang (10,36%). Informasi ini sesuai dengan tujuan UT, yaitu (1) memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing, di mana pun tempat tinggalnya untuk memperoleh pendidikan setingkat universitas, (2) menyediakan layanan pendidikan tinggi bagi mereka yang tidak dapat melanjutkan kuliah di perguruan tinggi biasa, dan (3) mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional yang disesuaikan dengan kebutuhan nyata pembangunan (Renstra UT, 2005). Dengan demikian, tujuan UT saat ini terfokus pada fungsi pemerataan dan pendidikan berkelanjutan (continuing education) sesuai dengan rencana strategis pembangunan pendidikan nasional.

Ditinjau dari asal wilayahnya, dari 57 orang responden, ternyata mayoritas berasal dari wilayah ring A, yaitu sebesar 35 orang (35,61%), wilayah ring B sebesar 10 orang (10,18%), wilayah ring C sebesar 7 orang (7,12%), dan wilayah ring D sebesar 5 orang (5,9%). Wilayah ring A terdiri dari Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto (Kab/Kota), dan Jombang, wilayah ring B terdiri dari Madiun (Kab/Kota), Ngawi, Magetan dan Ponorogo, wilayah ring C terdiri dari Gresik, Lamongan, Tuban dan Bojonegoro, dan wilayah ring D adalah Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep. Sebaran data ini kurang proporsional karena sebagian besar responden berdomisili di wilayah Kabupaten

yang terdekat dengan Ibu Kota Provinsi, tetapi data ini justru memiliki keuntungan. Data tersebut dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai kondisi ketersediaan dan akses mahasiswa dalam menggunakan internet.

### **Akseibilitas Mahasiswa terhadap Pemanfaatan TBO-UT**

Dalam sistem pendidikan jarak jauh media secanggih apapun yang digunakan tidak akan berarti apa-apa bagi mahasiswa apabila mereka tidak memiliki akses untuk menggunakannya. Untuk itu, informasi mengenai akseibilitas mahasiswa terhadap penggunaan TBO-UT merupakan hal mutlak yang perlu diketahui oleh UT sebagai penyelenggara pendidikan jarak jauh. Akseibilitas ini dapat diartikan sebagai ketersediaan dan kemudahan untuk menggunakan media belajar yang dalam hal ini adalah akses terhadap penggunaan internet. Di kalangan mahasiswa UT ada semacam anggapan bahwa mengakses internet adalah suatu kewajiban. Pandangan mahasiswa tersebut ternyata mempengaruhi terhadap kemampuan responden dalam menggunakan internet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah mengetahui cara mengakses internet, dan pada umumnya mereka mengakses internet dari warnet, yaitu sebanyak 38 orang (67%), dari rumah sebanyak 3 orang (5%), dan dari tempat kerja sebanyak 16 (28%). Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan warnet sudah tersedia sampai di tingkat Kecamatan. Bahkan, mengakses internet dapat dilakukan di kantor atau tempat kerja.

Selain ketersediaan, kemudahan untuk memperoleh atau menggunakan akses internet merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kebijakan penentuan media yang akan digunakan oleh UT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan fasilitas warnet telah terpasang di sekitar tempat tinggal mereka, sehingga mudah dijangkau oleh mahasiswa. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Padmo dan Toha (2003), yang menyimpulkan bahwa akseibilitas mahasiswa UT terhadap media pembelajaran internet terbentur karena warnet belum sampai di daerah terpencil dan jaringan kerjasama UT dengan program WAN (*Warless Area Network*) Kota milik Depdiknas juga tidak berjalan karena fokus pengembangannya hanya pada daerah tertentu saja.

Di samping itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan biaya akses internet sudah tidak menjadi masalah bagi mahasiswa karena saat ini rata-rata pemakaian warnet Rp.3.000,-/jam. Beberapa warnet, bahkan memasang tarif lebih murah terutama pada jam-jam tertentu, yaitu pada saat sepi pelanggan. Dengan demikian, dari segi akses untuk menggunakan internet tidak menjadi masalah yang cukup berarti, tetapi masalah utama yang sedang dihadapi oleh mahasiswa adalah peningkatan kemampuan penggunaan internet. Dengan demikian, pemanfaatan TBO-UT tidak akan mengalami kendala yang berarti karena mayoritas mahasiswa mudah mengakses internet.

### **Partisipasi Mahasiswa dalam Memanfaatkan TBO-UT**

Pemanfaatan TBO-UT sebagai media distribusi bahan ajar merupakan suatu apresiasi dari pihak UT sebagai penyelenggara pendidikan jarak jauh di Indonesia yang berkeinginan untuk selalu memberikan layanan berkualitas bagi mahasiswa UT terutama bagi mereka yang berada di daerah-daerah terpencil. Namun, TBO-UT tidaklah berarti apa-apa, jika mahasiswa UT tidak ada yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang menggunakan TBO-UT masih sedikit. Padahal, berdasarkan data Koordinator Registrasi dan Pengujian UPBJJ-UT Surabaya, jumlah mahasiswa Non Pendas sampai tahun 2008 cukup banyak, yaitu 1.598 orang. Data menunjukkan bahwa mahasiswa yang telah menggunakan TBO-UT hanya mencapai 10,63 % dari keseluruhan mahasiswa Non Pendas yang ada di wilayah UPBJJ-UT

Surabaya. Kecilnya persentase mahasiswa yang telah menggunakan TBO-UT disebabkan oleh; pertama fasilitas TBO-UT ini relatif baru maka mahasiswa yang mengakses relatif masih sedikit; kedua, kurangnya sosialisasi penggunaan TBO-UT secara meluas, ketiga mahasiswa mungkin telah mengetahui tetapi di daerah tempat tinggalnya akses internet relatif sulit dan walaupun ada tarifnya relatif mahal, keempat, mahasiswa belum mampu mengakses internet, karena tidak dapat dipungkiri bahwa hingga saat ini jumlah mahasiswa UT yang belum mampu mengakses internet masih banyak. Berkaitan dengan itu, semestinya UT perlu melakukan pelatihan internet kepada mahasiswa. Kegiatan ini dapat dirangkai pada saat pelaksanaan Orientasi Mahasiswa Baru (OSMB) ataupun kegiatan yang secara khusus untuk peningkatan kemampuan mahasiswa mengakses internet.

Sebagai media distribusi bahan ajar yang cukup esensial, pemanfaatan TBO-UT merupakan terobosan yang bagus dan perlu dikembangkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa TBO-UT sudah sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini. Pendapat ini cenderung diungkapkan oleh responden yang berasal dari kategori wilayah ring A, karena mereka memiliki akses internet yang sangat mudah. Selain itu, wilayah mereka yang berdekatan dengan ibu kota kabupaten maupun provinsi sehingga mengakibatkan keterbukaan terhadap inovasi baru seperti teknologi internet. Bagi mereka internet bukan saja dianggap sebagai barang elektronik semata, namun juga dianggap sebagai bagian dari *fashion* atau gaya hidup.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang luar biasa saat ini, berpengaruh terhadap dunia pendidikan, yang salah satunya dapat dilihat dari beragamnya media pembelajaran yang dapat dipilih dan digunakan. Mahasiswa berkeyakinan kalau seluruh mahasiswa sudah mengetahui informasi tentang TBO-UT dan mereka sudah mampu mengakses internet, maka mahasiswa akan berpartisipasi untuk memanfaatkannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 57 responden, mayoritas (56,14%) menyatakan faktor yang menyebabkan mereka menggunakan TBO-UT adalah cara pembelian melalui TBO-UT lebih praktis dibandingkan membeli bahan ajar secara langsung di UPBJJ-UT. Selain itu, mahasiswa menyatakan tidak ada pilihan lain sebanyak 12 orang (21,05%), menguasai penggunaan internet sebanyak 8 orang (14,03%), serta mudah dan cepat sebanyak 5 orang (8,78%). Berdasarkan pengalaman responden dalam melakukan pemesanan bahan ajar melalui TBO-UT, mayoritas mahasiswa membutuhkan waktu kurang dari 1 jam dan hanya sebagian kecil responden yaitu 5 orang (8,78%) yang membutuhkan waktu di atas 3 jam. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa UT tidak kesulitan dalam menggunakan TBO-UT untuk memesan bahan ajar yang diinginkannya.

Namun sayangnya, kecepatan responden dalam memesan bahan ajar, tidak didukung oleh kecepatan mereka memperoleh bahan ajar yang telah mereka pesan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memperoleh bahan ajar selama 2 minggu yaitu 39 orang (68,43%). Responden lain memperoleh bahan ajar dalam waktu 1 minggu sebanyak 15 orang (26,32%), 1 bulan sebanyak 2 orang (3,50%), dan 1 orang (1,75%) menyatakan lebih dari 1 bulan. Hal ini menunjukkan pengelola TBO-UT belum konsisten dengan peraturan yang telah ditetapkan, yaitu buku dapat diterima oleh mahasiswa paling lambat seminggu dari masa pemesanan. Sebagai penyelenggara pendidikan jarak jauh, temuan data ini menjadi masukan yang berharga bagi UT terutama untuk memperbaiki sistem dan prosedur pendistribusian bahan ajar yang lebih baik. Hal ini diperlukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memiliki standar kualitas yang memuaskan bagi mahasiswa.

Keterlambatan mahasiswa menerima bahan ajar disebabkan kesulitan yang mereka hadapi dalam proses membayar melalui Bank Mandiri karena di sekitar tempat tinggal mereka belum ada

Bank Mandiri, yaitu sebanyak 15 orang (26,32%). Selanjutnya, akses ke *website* UT yang terkadang tidak berjalan lancar juga menjadi kesulitan yang sering dihadapi oleh responden, yaitu sebanyak 8 orang (14,04%). Temuan ini menarik untuk ditindaklanjuti karena mahasiswa masih merasakan sulitnya mengakses *website* UT, padahal akses terhadap *website* UT memiliki peran yang penting agar mahasiswa dapat memesan bahan ajar melalui TBO-UT. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Sukarsih (2005) yang menemukan bahwa mahasiswa UT tidak memanfaatkan UT *Online* disebabkan ketidakmampuan mereka mengakses internet dan *website* UT yang sering mengalami gangguan.

Kondisi mengenai habisnya stok bahan ajar yang dipesan oleh mahasiswa, ternyata juga menjadi kesulitan yang disampaikan oleh responden yaitu sebanyak 2 orang (3,50%). Kehabisan stok bahan ajar ini memang menunjukkan kesulitan yang paling sedikit disampaikan oleh responden dibandingkan dengan kesulitan lainnya, tetapi bagi UT data ini menjadi sangat penting karena dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dengan kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa dalam membeli bahan ajar di UPBJJ-UT. Jika kesulitan kehabisan stok ini menjadi kendala juga bagi mahasiswa yang telah menggunakan TBO-UT, berarti model distribusi bahan ajar berbasis *Online* ini belum efisien. Oleh karena itu, UT perlu segera mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga mahasiswa benar-benar memperoleh bahan ajar sesuai dengan matakuliah yang diregistrasikannya.

Kesulitan-kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam mengaplikasikan TBO-UT dapat mempengaruhi semangat mahasiswa belajar. Bahkan, jika tidak ditangani dengan baik dapat mengakibatkan mahasiswa tidak meneruskan kuliah lagi di UT. Namun, temuan data penelitian ini menunjukkan mayoritas responden mencari cara menyelesaikan kesulitan yang dihadapinya. Cara menyelesaikan kesulitan yang paling sering dilakukan adalah menghubungi UPBJJ-UT-Surabaya, yaitu sebanyak 27 orang (47,37%), menelpon koperasi karunika sebanyak 20 orang (35,09%), menghubungi pengelola melalui e-mail sebanyak 8 orang, dan meminta bantuan teman sebanyak 2 orang (3,50%). Cara-cara tersebut sering juga dilaksanakan secara bersamaan. Beberapa mahasiswa menghubungi koperasi karunika, dan pada saat yang bersamaan juga meminta bantuan kepada pegawai UPBJJ-UT Surabaya.

Penggunaan suatu inovasi baru termasuk TBO-UT dapat berlangsung dengan cepat apabila penggunaannya tidak memiliki hambatan dalam menerapkannya. Hal ini sangat terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh mahasiswa, karena pada dasarnya biaya media yang satu dapat lebih murah atau lebih mahal dari media lainnya. Kondisi ini memungkinkan seseorang hanya dapat memanfaatkan media tertentu dan tidak dapat memanfaatkan media lainnya, misalnya karena biaya yang dikeluarkan lebih besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,00%) merasakan biaya pembelian bahan ajar melalui TBO-UT semakin mahal. Hal ini disebabkan adanya biaya tambahan pengiriman bahan ajar ke alamat mahasiswa yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia. Temuan data ini menunjukkan bahwa kendala biaya dirasakan oleh responden dalam pemanfaatan TBO-UT. Karena itu peta yang menggambarkan kemampuan finansial mahasiswa merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh institusi penyelenggara PTJJ. Dalam hal ini, UT harus mempelajari dengan cermat segmen pasar yang akan menjadi sasaran pengguna TBO-UT. Walaupun demikian, tidak berarti bahwa UT hanya dapat mengembangkan dan memanfaatkan media secara terbatas. Pemikiran tentang pemanfaatan media yang tepat sasaran dan tepat guna perlu diperhatikan, karena itu penjualan bahan ajar di UPBJJ-UT yang selama ini telah berjalan patut dipertimbangkan kembali untuk dilaksanakan secara bersamaan dengan model distribusi melalui TBO-UT.

## PENUTUP

Model distribusi bahan ajar TBO-UT memiliki prospek yang baik dan efektif. Baik, karena didukung oleh aksesibilitas mahasiswa terhadap pemanfaatan internet, dimana mahasiswa dapat mengakses internet dari rumah dan tempat kerja. Efektif karena mahasiswa tidak harus datang ke UPBJJ-UT untuk membeli bahan ajar, tetapi dapat memesan melalui internet dan bahan ajar dapat diterima di alamat mahasiswa atau unit jasa layanan terdekat. Beberapa kendala yang masih ditemukan dalam implementasi TBO-UT, antara lain; *pertama*, pengiriman bahan ajar masih sering terlambat dari jadwal yang telah ditentukan, *kedua*, mahasiswa kesulitan membayar biaya bahan ajar karena Bank Mandiri belum tersedia di sekitar tempat tinggal mahasiswa, *ketiga*, akses ke *website* UT masih sering tidak berjalan lancar, dan *keempat*, stok bahan ajar yang dibutuhkan oleh mahasiswa habis. Partisipasi mahasiswa yang telah memanfaatkan TBO-UT masih relatif sedikit, yaitu hanya 170 orang (10,63%), dari 1.598 orang mahasiswa Non Pendas yang terdapat di UPBJJ-UT Surabaya. Kecilnya persentase mahasiswa yang telah menggunakan TBO-UT ini dapat berarti bahwa, *pertama*, fasilitas TBO-UT ini relatif baru maka mahasiswa yang mengakses relatif masih sedikit; *kedua*, kurangnya sosialisasi penggunaan TBO-UT secara meluas, dan *ketiga*, mayoritas mahasiswa belum mampu mengakses internet.

Untuk meningkatkan partisipasi mahasiswa menggunakan TBO-UT disarankan; (1) setiap UPBJJ-UT melakukan sosialisasi tentang pemanfaatan TBO-UT melalui kegiatan yang melibatkan mahasiswa UT, seperti pada saat orientasi studi mahasiswa baru (OSMB), kegiatan tutorial, dan menyebarkan brosur atau pertemuan khusus, (2) memaksimalkan pemanfaatan *website* UT dalam melakukan berbagai informasi yang berkaitan dengan kebijakan akademik dan nonakademik, karena *website* UT ternyata menjadi sumber informasi utama dalam memperoleh cara pemanfaatan TBO-UT.

## REFERENSI

- Haryanto, (2001). *Pelayanan modul dan berkas registrasi kepada mahasiswa program D-2 PGSD beasiswa pemda daerah tingkat I di seluruh Indonesia*. Laporan Penelitian. Jakarta: LPPM Universitas Terbuka.
- Iriyani, D. (2008). *Implementasi total quality management dalam sistem layanan akademik di UPBJJ-UT Surabaya*. Laporan Penelitian. Jakarta: LPPM Universitas Terbuka.
- Indrajit, R. E. (2001). *E-commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo Kelompok Gramedia.
- Jung, I. (2005). "Quality Assurance Survey of Mega Universities", dalam McIntosh, Ch. Ed. *Perspectives on Distance Education: Lifelong Learning & Distance Higher Education*. Canada-France: Commonwealth of Learning/UNESCO Publishing.
- Oetoyo, B. & Daulay, P. (2007), *Pola interaksi sosial mahasiswa dalam forum komunitas FISIP Universitas Terbuka (Kasus pemanfaatan UT online pada website [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id))*. Laporan Penelitian. Jakarta: LPPM Universitas Terbuka.
- Padmo, D. & Anggoro, M. T. (2003). Aksesibilitas dan kendala pemanfaatan media belajar di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 4 (2), September 2003.
- Putra, A.A.M.S. (2007). Perkembangan layanan bahan ajar, dalam Said, Anshah et. *Perkembangan Universitas Terbuka: Perjalanan Mencari Jati Diri Menuju PTJJ Unggulan*, hal. 182-208, Jakarta: Universitas Terbuka.

- Pangaribuan, N. (2007). Resensi buku: *E-commerce kiat dan strategi bisnis di dunia maya*, *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 6 (2), September 2005.
- Soleiman, N. (2005). Analisis ketersediaan bahan ajar di UPBJJ-UT. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 6 (2), September 2005.
- Sukarsih, Y. (2005). Pemanfaatan layanan *online* di institusi pendidikan jarak jauh. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 6 (1), hlm. 69-76, September 2005.
- Wen, S. (2003). *Future of E-commerce: Menciptakan kekayaan di zaman jaringan*. Batam Centre: Lucky Publisher.
- Wahana, K. (2006). *Apa dan bagaimana e-commerce*. Yogyakarta: Andi Offset.