

PERSEPSI MAHASISWA UPBJJ-UT BANJARMASIN TERHADAP LAYANAN BANTUAN BELAJAR (TUTORIAL TATAP MUKA)

Yusran Abdul Gani & Jumriadi
UPBJJ-UT Banjarmasin
Jalan Sultan Adam Banjarmasin, Indonesia
e-mail:yusran.ag@gmail.com

Abstract: *The degree of learning assistance services through face-to-face tutorial presented to the university students of the Open University will bring about an impact on the height of participation of the university students in the implementation of that tutorial and in the end it will affect the learning achievement of the university students. This research is intended to know the perception of the university students of S1 PGSD UPBJJ-UT Banjarmasin toward the learning assistance services in the form of that face-to-face tutorial. This kind of research is a survey research by using the data collecting instrument in the form of questionnaire. The subject of the research is all the university students of S1 PGSD Classroom Teachers of the Open University (UT) within the 2014 registration period of the 1st semester, numbering 30 university students. The research result has shown that 37,25% of them are very satisfied, 62% of them are satisfied, and the remaining 0,75% of them are not satisfied with the services of face-to-face tutorial.*

Key words: *perception, university students, learning assistance services*

Abstrak: *Tingkat pelayanan bantuan belajar melalui tutorial tatap muka kepada mahasiswa Universitas Terbuka akan memberikan dampak terhadap tinggi rendahnya keikutsertaan mahasiswa dalam pelaksanaan tutorial tersebut dan berujung pada prestasi belajar mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa S-I PGSD UPBJJ-UT Banjarmasin terhadap layanan bantuan belajar berupa tutorial tatap muka tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan menggunakan instrumen pengumpul data berupa angket. Subjek penelitian adalah seluruh mahasiswa S1 PGSD Guru Kelas UT masa registrasi 2014 semester 1 yang berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 37.25% menyatakan sangat puas, 62% mahasiswa menyatakan puas, dan sisanya 0.75% menyatakan tidak puas dengan layanan tutorial tatap muka.*

Kata Kunci: *persepsi, mahasiswa, dan pelayanan bantuan belajar*

PENDAHULUAN

Universitas Terbuka (UT) merupakan perguruan tinggi negeri ke-45 diresmikan tanggal 4 September 1984, dengan Keputusan Presiden RI Nomor 41 Tahun 1984. Perguruan tinggi ini menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Salah satu prinsip dalam sistem belajar terbuka dan jarak jauh adalah prinsip belajar mandiri. Belajar mandiri bukan berarti hanya belajar sendiri. Belajar mandiri adalah peningkatan kemauan dan keterampilan

pembelajar dalam proses belajar tanpa bantuan orang lain dan tidak tergantung pada pengajar, pembimbing, teman, atau orang lain. Idealnya mahasiswa yang belajar dengan sistem pendidikan jarak jauh memiliki ke-mandirian belajar yang tinggi karena sistem pendidikan jarak jauh mempersyaratkan hal tersebut (Suparman dan Zuhairi, 2009)

Meskipun mengedepankan prinsip belajar mandiri, namun pada kenyataannya di lapangan, masih menunjukkan beberapa

tantangan yang harus dihadapi oleh UT terkait dengan penerapan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Beberapa diantara kendala yang biasanya dialami oleh mahasiswa UT adalah merasa kesulitan dalam mempelajari modul karena hanya belajar sendiri atau mandiri, mahasiswa harus benar-benar dapat membuat rencana kuliah dan memanfaatkan bantuan-bantuan yang diberikan oleh UT. Pemesanan modul membutuhkan waktu yang cukup lama, sebelum mahasiswa melanjutkan ke semester berikutnya sudah harus memesan modul dahulu dan mempelajarinya secara mandiri.

Dari beberapa tantangan tersebut, menjadi penting artinya bagi UT untuk memberikan bantuan belajar kepada mahasiswa. Salah satunya melalui bantuan belajar tutorial tatap muka. Melalui bantuan belajar diharapkan mahasiswa dapat melakukan proses belajar yang optimal dengan hasil yang memuaskan. Semakin baik layanan belajar yang diberikan kepada mahasiswa akan membuat semakin kuatnya animo masyarakat untuk belajar pada institusi PTJJ. Sebaliknya, dukungan layanan belajar yang kurang baik akan menurunkan motivasi belajar mahasiswa. Dengan demikian baik tidaknya layanan belajar yang diberikan oleh UT memberikan dampak terhadap tinggi

rendahnya keikutsertaan mahasiswa dalam pelaksanaan tutorial tatap muka dan prestasi belajar mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, dirasa sangat perlu dan mendesak untuk melihat persepsi mahasiswa terutama pada UPBJJ-UT Banjarmasin terhadap kepuasan layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012), pendekatan kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivistik yang digunakan untuk populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/ statistik. Penelitian survey ini ingin menggali persepsi mahasiswa terhadap layanan UT aspek layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka).

Lokasi penelitian ini adalah pada UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kabupaten Tapin. Sampel penelitian adalah seluruh populasi mahasiswa S1 PGSD Guru Kelas UT masa registrasi 2014 semester 1 yang berjumlah 30 orang.

Tabel 1. Hasil uji validitas instrumen penelitian

No.	Aspek Layanan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1.	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial			
	a. Kemudahan mengadakan kontak	0.3364	0.296	valid
	b. Pendekatan antara mahasiswa, tutor dan pengelola	0.377	0.296	valid
	c. Ramah dan bersahabat	0.4614	0.296	valid
	d. Tanggap keinginan mahasiswa	0.3449	0.296	valid
2.	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial			
	a. Ketersediaan perlengkapan penyelenggaraan tutorial	0.3261	0.296	valid
	b. Ketersediaan peralatan penyelenggaraan tutorial	0.3285	0.296	valid
3.	Ketepatan layanan tutorial			
	a. Kecepatan proses pelayanan mahasiswa	0.334	0.296	valid
	b. Adil dalam melayani mahasiswa	0.373	0.296	valid
	c. Kesadaran memberikan pelayanan pada mahasiswa	0.479	0.296	valid
	d. Penguasaan tugas tutor dan pengelola	0.325	0.296	valid
	e. Kemampuan menjalankan tugas oleh tutor dan pengelola	0.436	0.296	valid
	f. Keterampilan dalam pekerjaan	0.456	0.296	valid
4.	Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah			
	a. Pengetahuan tentang kebutuhan mahasiswa	0.4726	0.296	valid
	b. Kesesuaian pelayanan dengan keinginan mahasiswa	0.3522	0.296	valid

Instrumen pengumpul data yang digunakan pada penelitian ini berupa angket penilaian yang telah dikembangkan Universitas Terbuka dan selanjutnya dikolaborasikan dengan teori yang relevan agar sesuai dengan tujuan dan jawaban yang ingin diperoleh dari penelitian ini. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh aspek/item dari instrumen telah valid. Koefisien *product moment* (r) hasil perhitungan memiliki nilai yang lebih besar dari pada r_{tabel} (0.296). Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Reliabilitas instrumen berdasarkan pengujian dengan rumus alfa pada keseluruhan item pernyataan yang sudah dianggap valid, menghasilkan koefisien sebesar 0.553 yang artinya lebih besar dari 0.5. Dengan demikian, instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan.

Data yang telah terkumpul kemudian diproses dengan langkah kategorisasi data, reduksi data, penyajian data, analisis data dengan teknik deskriptif, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan.

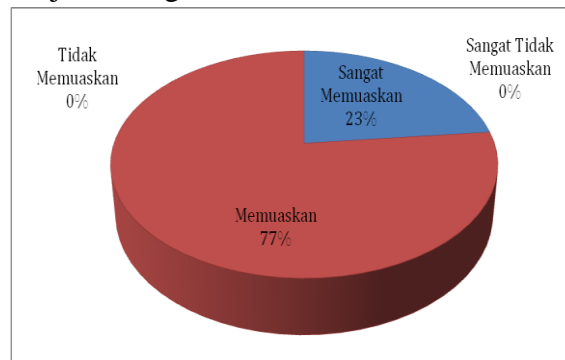
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kab. Tapin terhadap layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka), akan dideskripsikan sesuai dengan indikator pada instrumen penelitian.

Kemudahan mendapatkan layanan tutorial

Melalui perhitungan secara matematis dari skala pilihan angket yang tersedia yaitu (skala 1 jika sangat tidak memuaskan, sampai skala 4 jika sangat memuaskan) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan mendapatkan layanan tutorial secara rata-rata adalah sebesar 77% atau 23 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 7 orang atau 23% memilih sangat memuaskan. Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa

terhadap kepuasan mendapatkan layanan tutorial sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator pertama angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam gambar 1.

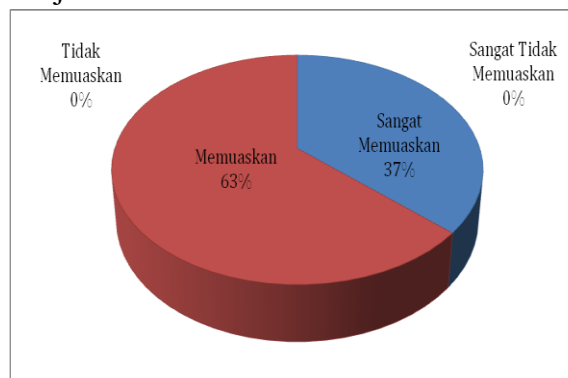


Gambar: 1. Persepsi terhadap kemudahan mendapatkan layanan tutorial

Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial

Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial secara rata-rata adalah sebesar 64% atau 19 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 11 orang atau 36% memilih sangat memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator kedua angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi sebagaimana tersaji dalam Gambar 2.

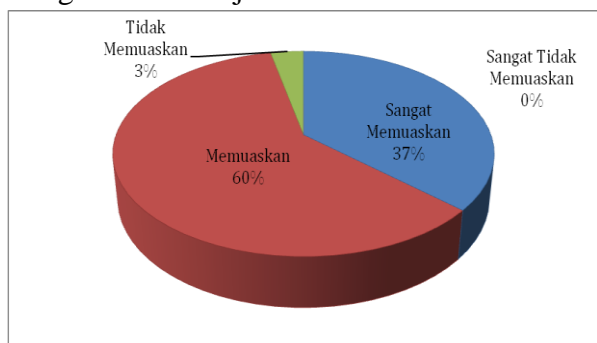


Gambar: 2. Persepsi terhadap kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial

Ketepatan layanan tutorial

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan layanan tutorial secara rata-rata adalah sebesar 60% atau 18 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 11 orang atau 37% memilih sangat memuaskan dan hanya 1 orang atau 3% yang memilih tidak puas.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan ketepatan layanan tutorial sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator ketiga angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam Gambar 3.

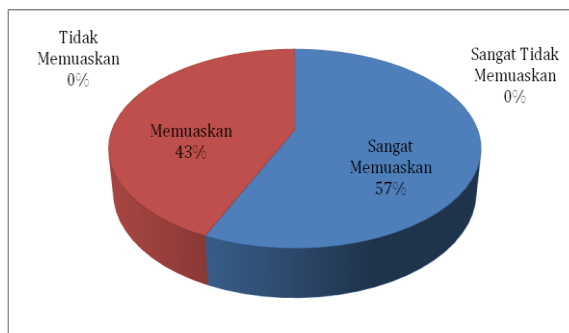


Gambar: 3. Persepsi terhadap ketepatan layanan tutorial

Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah

Melalui perhitungan secara matematis diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah secara rata-rata adalah sebesar 43% atau 17 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 11 orang atau 37% memilih sangat memuaskan dan hanya 1 orang atau 3% yang memilih tidak memuaskan.

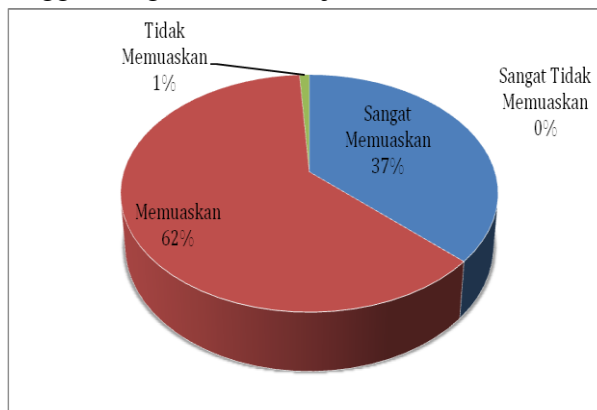
Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator keempat angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam Gambar 4.



Gambar: 4. Persepsi terhadap ketepatan layanan tutorial

Analisis gabungan (keseluruhan) dari penelitian persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka memuat persentase rata-rata memuaskan sebesar 62%, sangat memuaskan sebanyak 37.25% dan sisanya 0.75% memilih tidak memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator keempat angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam Gambar 5.



Gambar: 5. Persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka

Berdasarkan data angket hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka secara rata-rata adalah sebesar 62% dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 37.25% memilih sangat memuaskan dan 0.75% memilih tidak memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap

layanan bantuan belajar tutorial tatap muka pada angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Tingginya persepsi mahasiswa menunjukkan kepuasan mahasiswa pada layanan bantuan belajar tutorial tatap muka. Pada dasarnya tutorial tatap muka yakni membantu mahasiswa untuk mempelajari modul. Mahasiswa bebas menanyakan bagian mana saja di modul yang belum jelas dan tutor harus selalu siap dan bisa menjawabnya. Tutor di sini berbeda dengan dosen. Tutor berperan sebagai fasilitator pada saat tutorial sedangkan dosen adalah pengajar atau yang membuat modul. Di sini tutor harus memiliki pengalaman dan kompeten di bidang yang diampunya. Tutor harus menguasai seluruh bagian modul, karena sewaktu-waktu mahasiswa akan menayakan bagian manapun yang ingin diketahuinya. Ini tentu saja sangat membantu mahasiswa dalam belajar.

Ketercapaian angka kepuasan tersebut tentunya berbanding lurus dengan usaha-usaha dan capaian-capaian yang dilakukan oleh pengelola dalam menyediakan layanan yang prima. Ini sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml & Bitner (2008) bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu kondisi di mana mahasiswa merasa apa yang diterimanya sama atau melebihi harapannya.

Layanan bantuan belajar Tutorial (tutoring) adalah bantuan atau bimbingan belajar yang bersifat akademik oleh tutor kepada mahasiswa (tutee) untuk membantu kelancaran proses belajar mandiri mahasiswa secara perorangan atau kelompok berkaitan dengan materi ajar. Tutorial dilaksanakan secara tatap muka atau jarak jauh berdasarkan konsep belajar mandiri. Konsep belajar mandiri dalam tutorial mengandung pengertian, bahwa tutorial merupakan bantuan belajar dalam upaya memicu dan memacu kemandirian, disiplin, dan inisiatif diri mahasiswa dalam belajar dengan minimalisasi intervensi dari pihak pembelajar/tutor. Prinsip pokok tutorial adalah “kemandirian mahasiswa” (*student's independency*). Tutorial

tidak ada, jika kemandirian tidak ada. Jika mahasiswa tidak belajar di rumah, dan datang ke tutorial dengan ‘kepala kosong’, maka yang terjadi adalah “perkuliahan” biasa, bukan tutorial.

Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adalah suatu keadaan di mana mahasiswa merasakan adanya keseimbangan antara yang mereka harapkan untuk mendapatkan jasa yang mereka inginkan. Jika terjadi keseimbangan antara kedua elemen itu maka yang terjadi adalah ketercapaian kepuasan mahasiswa. Agar program pelayanan perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya, perguruan tinggi harus memperhatikan karakteristik jasa pelayanan yang ditawarkan kepada mereka.

PENUTUP

Simpulan

Tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka secara rata-rata adalah sebesar 62% dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 37.25% memilih sangat memuaskan dan 0.75% memilih tidak memuaskan. Tingginya persepsi mahasiswa menunjukkan kepuasan mahasiswa pada layanan bantuan belajar tutorial tatap muka. Ini tentu saja sangat membantu mahasiswa dalam belajar.

Rekomendasi

UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kabupaten Tapin dan mahasiswa hendaknya memaksimalkan layanan bantuan belajar tutorial tatap muka yang ada. Karena layanan ini pada prinsipnya memberi kesempatan pada mahasiswa untuk berinteraksi dengan tutor dan memantapkan penguasaan mahasiswa terhadap materi bahan ajar yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2008). *Service Marketing* (5th ed.). Boston: McGraw Hill.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparman, A. & Zuhairi, A. (2009). *Pendidikan jarak jauh: Teori dan praktek*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.