

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Coronavirus adalah sekumpulan virus dari *subfamili Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan *ordo Nidovirales*. Kelompok virus ini yang dapat menyebabkan penyakit pada burung dan *mamalia*, termasuk manusia. Pada manusia, *coronavirus* menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang umumnya ringan, seperti pilek, meskipun beberapa bentuk penyakit seperti; *SARS*, *MERS*, sifatnya lebih mematikan. Terkait aktifitas yang dirumahkan sudah menjadi kebijakan dalam kondisi khusus yang harus dilakukan. Kebijakan ini diharapkan mampu mengatasi masalah yang terjadi di masyarakat. Kebijakan ini ditetapkan oleh beberapa pihak terutama pemerintah yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat (*Riksa Buana, n.d.*).

Pencemaran wabah virus *Covid-19* ini menyerang bagian sistem pernafasan manusia terutama pada tenggorokannya yang di mulai dengan adanya tandatanda yang muncul terlebih dahulu bagi penderita yang mengalaminya, gejala-gejala tersebut diantaranya adalah adanya pernafasan akut seperti demam, sesak napas, dan batuk kering. Dalam pencegahan virus ini di perlukan beberapa kebijakan yang berkepentingan baik dari negara ataupun masyarakat. Kebijakan tersebut seperti yang dilakukan oleh kementerian dalam Negeri yaitu dengan memberlakukan jaga jarak (*Sosial Distancing*) yaitu minimal berjarak 1 meter. Virus ini telah mengganggu diberbagai *sektor* seperti *sektor* yang terkena dampaknya adalah *sektor* pendidikan.

Dampak pandemi ini, para mahasiswa & mahasiswi pendidikan diharuskan untuk melakukan pembelajaran secara *daring* atau *online*. Pada kondisi yang mendesak ini, untuk melakukan inovasi dan adaptasi terkait pemanfaatan teknologi yang tersedia untuk mendukung proses pembelajaran pendidik maupun peserta didik untuk berinteraksi dan melakukan pengetahuan secara *online*. Pembelajaran *online* dapat memanfaatkan berupa aplikasi, *website*, jejaring sosial maupun *learning management system*. Berbagai *platform* tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendukung penyampaian pengetahuan yang didukung berbagai teknik diskusi.

Untuk mengoptimalkan proses pembelajaran tersebut metode *ServQual* memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di era pandemi ini. Penelitian tentang metode *ServQual* ini sebelumnya juga digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sekaligus peningkatan kualitas pelayanan salah satunya pada perusahaan *PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang*, terdapat keluhan-keluhan terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak bengkel. Salah satu keluhannya adalah waktu untuk mendapatkan pelayanan dari *Service Advisor* yang cukup lama. Adanya keluhan tersebut menandakan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pihak bengkel. Selain itu pihak bengkel juga belum melakukan pengukuran terkait dengan kepuasan pelanggan yang mewakili sepenuhnya keluhan pelanggan divisi bengkel serta belum adanya pertimbangan prioritas usulan perbaikan kualitas yang dilakukan pihak bengkel (*Rekayasa et al., n.d.*).

Di antara *sektor* pendidikan yang terkena imbasnya dalam masa pandemi *Covid-19* ini salah satunya adalah Universitas Islam Majapahit Mojokerto yang terletak di Jl. Raya Jabon No.KM.0,7, Tambak Rejo, Gayaman, Kec. Mojoanyar, Mojokerto, Jawa Timur 61364. Mahasiswa dan mahasiswi yang terkena imbasnya

terletak pada program belajar mengajar yang dilakukan secara tatap muka. Namun, karena kebijakan pemerintah pusat dan kebijakan *Menteri Pendidikan dan kebudayaan No. 04 tahun 2020* tentang pembelajaran di masa darurat pencegahan Covid-19 mempertimbangkan prioritas keselamatan, kesehatan lahir dan batin. Untuk menghentikan kegiatan belajar mengajar sementara waktu dalam rangka memutus tali penyebaran virus Covid-19 yang sudah meyebar dan di ubah pembelajarannya dengan sistem *Daring* (dalam jaringan) atau *online*.

Berdasarkan permasalahan yang muncul, penulis mengusulkan untuk menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakam selisih antara persepsi mahasiswa terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Dalam penggunaan metode ini Universitas Islam Majapahit Mojokerto dapat meningkatkan kualitas dalam belajar mengajar di era *Covid-19* ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas pengendalian kualitas menggunakan metode *ServQual*. Adapun rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran online selama pandemic covid-19 ?
2. Rencana perbaikan apa yang harus dilakukan dalam proses belajar mengajar di era pandemi ini ?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan dengan tujuan agar pokok masalah yang diteliti tidak melebar dari topik yang ditentukan. Oleh karena itu dalam penyusunan ini batasan masalah yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Peneliti hanya membahas tentang sistem pembelajaran *online* saja.
2. Penggunaan metode *ServQual* hanya sampai pada rencana perbaikan.
3. Faktor-faktor yang diamati hanya tertuju pada objek yang diteliti.
4. Pengambilan kuosioner data hanya pada Fakultas Teknik Industri dan Teknik Sipil.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas proses belajar mengajar di era *Covid-19*.
2. Upaya untuk pelayanan terhadap faktor penyebab dalam meningkatkan kualitas pembelajaran.

1.5. Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan bisa dijadikan masukan bagi pihak yang terkait untuk :

1. Mengetahui bagaimana metode yang dilakukan dalam proses belajar mengajar.
2. Meningkatkan kualitas dalam proses *transfer* pengetahuan.

1.6. Sistematika penyusunan

BAB I PENDAHULUAN.

Pendahuluan ini adalah bab yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batas masalah, dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA.

Kajian pustaka berisikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan topik permasalahan yang akan di analisa dan kegiatan proses penanganan

BAB III METODE PENELITIAN.

Bab ini membahas mengenai langkah-langkah atau tahapan-tahapan dalam melakukan analisis sehingga bab ini berisikan mengenai sub bab definisi operasional, teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian dan juga metode analisisnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.

Bab ini akan membahas tentang pengolahan data yang diperoleh selama penelitian analisis proses pembelajaran di era covid-19 dengan metode servqual (service quality) dalam upaya meningkatkan proses pembelajaran di era pandemi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.

Bab ini berisi kesimpulan dari bab sebelumnya serta berisi permohonan saran yang bermanfaat bagi penulis khususnya.