

**TINJAUAN LITERATUR: FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN
MAHASISWA DALAM PEMBELAJARAN HYBRID**

Divania Risqi Adelia¹, Marsofiyati², Eka Dewi Utari³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Negeri Jakarta¹²³

e-mail: divania.risqi.adelia@mhs.unj.ac.id

ABSTRAK

Model pembelajaran hybrid telah menjadi strategi utama dalam pendidikan tinggi pasca pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran hybrid melalui tinjauan literatur sistematis terhadap 10 artikel terbitan 2019–2024. Hasil analisis tematik menunjukkan bahwa terdapat lima faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa, yaitu kualitas layanan pembelajaran, kemudahan penggunaan teknologi, efektivitas metode pembelajaran, dukungan institusional, dan kemampuan adaptasi mahasiswa terhadap sistem pembelajaran campuran. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dalam menciptakan ekosistem pembelajaran yang inklusif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan generasi digital saat ini. Studi ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan model pembelajaran hybrid yang lebih responsif dan aplikatif di konteks Indonesia. Implikasi praktisnya mengarah pada perlunya perancangan strategi hybrid learning berbasis data, pelatihan literasi digital, serta penguatan infrastruktur teknologi pendidikan. Ke depan, dibutuhkan kajian empiris yang lebih luas untuk menguji efektivitas model hybrid learning di berbagai konteks institusi dan karakteristik mahasiswa secara menyeluruh.

Kata Kunci: Pembelajaran hybrid, Kepuasan mahasiswa, Kualitas layanan, Kemudahan teknologi, Efektivitas pembelajaran

ABSTRACT

The hybrid learning model has become a key strategy in higher education post-COVID-19 pandemic. This study aims to identify and analyze the factors influencing student satisfaction in hybrid learning through a systematic literature review of 10 articles published between 2019 and 2024. The thematic analysis reveals five main factors determining student satisfaction: the quality of instructional services, ease of technology use, effectiveness of learning methods, institutional support, and students' adaptability to the blended learning system. These factors are interconnected in creating an inclusive, efficient, and adaptive learning ecosystem that meets the needs of the digital generation. This study contributes theoretically to the development of a more responsive and applicable hybrid learning model in the Indonesian context. Its practical implications suggest the need for designing data-driven hybrid learning strategies, enhancing digital literacy training, and strengthening educational technology infrastructure. Future studies are required to empirically test the effectiveness of hybrid learning models across various institutional contexts and student characteristics.

Keywords: Hybrid learning, Student satisfaction, Service quality, Technology usability, Learning effectiveness

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam sistem pendidikan global. Salah satu transformasi paling menonjol di perguruan tinggi adalah penerapan model pembelajaran hybrid, yang memadukan pembelajaran daring (online) dan tatap muka (offline). Model ini mendapat perhatian luas, terutama setelah pandemi COVID-19 memaksa institusi pendidikan beradaptasi cepat terhadap sistem digital. Di masa pasca pandemi, pembelajaran hybrid tidak hanya menjadi solusi temporer, tetapi berkembang menjadi model permanen dalam desain kurikulum pendidikan tinggi yang fleksibel dan terintegrasi.

Namun demikian, transisi menuju hybrid learning menimbulkan tantangan baru, terutama terkait tingkat kepuasan mahasiswa yang menjadi salah satu indikator penting keberhasilan implementasi pembelajaran ini. Model pembelajaran hybrid diharapkan memberikan pengalaman belajar yang efektif, nyaman, dan relevan dengan kebutuhan generasi digital saat ini. Namun dalam praktiknya, tidak semua mahasiswa merasakan manfaat tersebut secara optimal. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini tercermin dari berbagai penelitian yang menemukan perbedaan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran hybrid.

Beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, layanan teknologi, manajemen pembelajaran, serta ketersediaan fasilitas pendukung (Riatun & Lestari, 2022; Utaminingsih et al., 2024). Selain itu, kendala infrastruktur, keterbatasan akses internet, dan kualitas materi yang tidak merata antara sesi daring dan luring menjadi hambatan nyata dalam pelaksanaan hybrid learning (Andriani & Daroin, 2022). Kesulitan adaptasi mahasiswa, seperti rendahnya literasi digital, manajemen waktu yang kurang efektif, dan keterbatasan dukungan institusional, juga turut mempengaruhi tingkat kepuasan dalam model pembelajaran ini (Sajodin & Rohmah, 2023).

Meskipun sejumlah studi telah mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, kajian yang menyeluruh dan terstruktur mengenai determinan kepuasan mahasiswa dalam konteks hybrid learning masih terbatas. Terlebih lagi, belum banyak penelitian yang memadukan dimensi teknis (sistem dan fasilitas) dan dimensi non-teknis (adaptasi mahasiswa dan interaksi akademik) secara bersamaan dalam satu kerangka analisis. Oleh karena itu, studi ini menawarkan kontribusi baru dengan meninjau dan menganalisis secara sistematis temuan-temuan terkini tentang faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran hybrid di Indonesia. Pendekatan literatur yang kritis dan tematik diharapkan dapat memberikan landasan teoritis serta implikasi praktis untuk pengembangan strategi hybrid learning yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tinjauan literatur sistematis untuk mensintesis bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran hybrid. Pencarian artikel dilakukan pada April 2025 pada basis data Google Scholar, Garuda Ristek Brin, DOAJ, dan Sinta menggunakan kata kunci "hybrid learning", "student satisfaction", dan padanannya dalam bahasa Indonesia. Kriteria inklusi meliputi penelitian primer tentang kepuasan mahasiswa dalam *hybrid learning*, terbitan 2019-2024, dan berbahasa Indonesia atau Inggris. Sebanyak 10 artikel memenuhi kriteria dan dianalisis menggunakan metode tematik, meliputi identifikasi, pengelompokan, dan sintesis faktor-faktor kepuasan. Validitas ditingkatkan melalui pembacaan berulang dan triangulasi temuan antar artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka terhadap 10 artikel ilmiah yang membahas tentang pembelajaran hybrid, ditemukan bahwa terdapat lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti model pembelajaran tersebut. Kelima faktor tersebut meliputi kualitas layanan pembelajaran, kemudahan penggunaan teknologi, efektivitas pembelajaran, dukungan institusional, dan adaptabilitas mahasiswa terhadap perubahan sistem pembelajaran. Kualitas layanan yang diberikan oleh dosen dan institusi menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Selain itu, kemudahan akses dan penggunaan platform pembelajaran berbasis teknologi juga berkontribusi besar terhadap kenyamanan dan efektivitas belajar. Efektivitas metode pembelajaran yang digunakan, terutama metode yang mampu mendorong partisipasi aktif mahasiswa, turut menentukan persepsi mahasiswa terhadap keberhasilan hybrid learning. Di sisi lain, dukungan institusional seperti fasilitas, kebijakan, serta pelatihan yang diberikan kepada dosen dan mahasiswa terbukti memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Terakhir, kemampuan mahasiswa dalam menyesuaikan diri dengan sistem pembelajaran hybrid juga berkorelasi kuat dengan tingkat kepuasan mereka. Mahasiswa yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi dan format pembelajaran baru umumnya merasa lebih puas dibandingkan dengan mahasiswa yang masih kesulitan beradaptasi.

Pembahasan

Pembelajaran hybrid muncul sebagai respons terhadap kebutuhan akan sistem pendidikan yang fleksibel dan adaptif, khususnya selama dan setelah masa pandemi COVID-19. Model ini menggabungkan keunggulan pembelajaran tatap muka dan pembelajaran daring dalam satu sistem yang saling melengkapi. Menurut Ashadi (2022), hybrid learning mampu menjaga kontinuitas pembelajaran dengan tetap mempertimbangkan faktor keselamatan dan efektivitas, meskipun menuntut kesiapan institusi dan mahasiswa dalam mengelola dinamika baru ini.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan temuan Utaminingsih et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pengelolaan hybrid learning yang baik serta fasilitas yang memadai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Interaksi yang responsif dan adanya umpan balik yang konstruktif dari dosen menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa. Lebih lanjut, Verawati dan Desprayoga (2019) menekankan bahwa umpan balik yang cepat dan jelas dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa, sedangkan keterlambatan atau ketidakjelasan komunikasi justru menimbulkan ketidakpuasan. Mariani et al. (2022) juga mengemukakan bahwa penggunaan media interaktif seperti Baamboozle dalam hybrid learning meningkatkan hasil dan minat belajar siswa secara signifikan.

Kemudahan penggunaan teknologi juga menjadi aspek penting dalam pembelajaran hybrid. Dalam konteks ini, platform digital seperti Learning Management System (LMS), aplikasi konferensi video, dan media pembelajaran interaktif harus dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna. Utaminingsih et al. (2024) menemukan bahwa mahasiswa yang menggunakan platform yang mudah digunakan dan stabil lebih cenderung merasa puas. Sebaliknya, ketidaksiapan infrastruktur, seperti jaringan internet yang buruk atau aplikasi yang tidak berjalan optimal, dapat menghambat proses belajar dan menimbulkan stres. Oleh karena itu, kesiapan teknologi tidak hanya mencakup alat yang digunakan, tetapi juga dukungan teknis yang responsif dari pihak institusi. Riyanda et al. (2022) bahkan menyarankan hybrid learning

sebagai model alternatif utama selama dan setelah pandemi karena kemampuannya dalam menjawab tantangan infrastruktur dan distribusi akses pendidikan.

Efektivitas pembelajaran hybrid bergantung pada metode pembelajaran yang digunakan serta kemampuan mahasiswa dalam memahami dan menerapkan materi. Metode seperti flipped classroom dan problem-based learning terbukti mampu meningkatkan keterlibatan mahasiswa karena mendorong mereka untuk belajar secara aktif dan mandiri (Andayani et al., 2020). Namun, efektivitas ini tidak bersifat mutlak. Sebagian mahasiswa dalam penelitian Baskoro et al. (2025) menyatakan bahwa mereka masih merasa kesulitan dengan sistem hybrid karena komunikasi dan pemahaman materi lebih mudah dicapai dalam pertemuan tatap muka. Ini menunjukkan bahwa efektivitas pembelajaran hybrid tidak hanya terletak pada metode yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan mahasiswa secara individu, terutama dalam hal manajemen waktu, disiplin belajar, dan kemampuan berkomunikasi secara daring.

Dukungan institusional juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan pelaksanaan pembelajaran hybrid. Dukungan ini meliputi penyediaan fasilitas pembelajaran, pelatihan bagi dosen dan mahasiswa, serta kebijakan akademik yang mendukung fleksibilitas dan adaptasi sistem hybrid. Gultom et al. (2022) menekankan pentingnya pelatihan teknis bagi dosen dan mahasiswa agar mampu mengoptimalkan penggunaan platform pembelajaran. Penelitian Hutabarat (2020) menunjukkan bahwa kebijakan institusi yang proaktif dalam penyediaan infrastruktur teknologi, seperti akses internet gratis, ruang pembelajaran hybrid, dan layanan bantuan teknis, dapat meningkatkan kenyamanan belajar mahasiswa. Selain itu, penelitian oleh Mariani et al. (2022) juga menunjukkan bahwa media pendukung yang menarik dapat menambah daya tarik dan efektivitas proses belajar.

Adaptabilitas mahasiswa menjadi faktor penting terakhir yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan belajar. Sajodin et al. (2023) mengungkapkan bahwa mahasiswa yang mampu mengelola waktu dengan baik, terbiasa menggunakan teknologi, dan memiliki motivasi belajar tinggi lebih mampu menyesuaikan diri dengan format pembelajaran hybrid. Hal ini sejalan dengan No (2023) yang menyatakan bahwa pendekatan pembelajaran hybrid yang memperhatikan kearifan lokal dan karakteristik siswa mampu meningkatkan potensi dan kemampuan adaptasi mereka. Penelitian oleh Gultom et al. (2022) juga mendukung bahwa strategi hybrid yang terintegrasi dengan budaya dan kebutuhan lokal memberikan dampak positif terhadap partisipasi belajar.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem hybrid learning tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi atau metode pengajaran, tetapi oleh sinergi dari berbagai aspek kualitas interaksi, kesiapan teknologi, dukungan institusi, dan karakteristik mahasiswa itu sendiri. Maka dari itu, diperlukan pendekatan holistik dan kolaboratif dari semua pihak, baik pengelola institusi, dosen, maupun mahasiswa, agar sistem pembelajaran hybrid benar-benar mampu memberikan pengalaman belajar yang efektif dan memuaskan.

KESIMPULAN

Pembelajaran hybrid telah berkembang menjadi salah satu solusi pedagogis yang strategis dalam menjawab tantangan pendidikan di era digital, khususnya selama masa pandemi COVID-19 dan pasca-pandemi. Kajian literatur menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam model hybrid sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan pembelajaran, kemudahan teknologi, efektivitas metode, dukungan institusional, dan kemampuan adaptasi individu. Kelima faktor ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling terkait dalam menciptakan ekosistem belajar yang holistik dan berdaya guna. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan

Copyright (c) 2025 EDUCATOR : Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan

pembelajaran hybrid sangat bergantung pada keseimbangan antara pendekatan pedagogis dan kesiapan teknologi. Hybrid learning tidak hanya sekadar menggabungkan moda daring dan luring, tetapi juga menuntut transformasi dalam cara mengelola proses pembelajaran baik dari sisi peran pendidik, keterlibatan mahasiswa, maupun kebijakan institusi pendidikan. Oleh karena itu, implementasi model ini tidak dapat bersifat generik, melainkan harus adaptif terhadap konteks sosial, budaya, dan infrastruktur masing-masing lembaga pendidikan.

Secara prospektif, pengembangan hybrid learning perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih personalisasi, kolaboratif, dan berbasis data. Pemanfaatan learning analytics, integrasi kecerdasan buatan (AI), serta penggunaan teknologi augmented reality (AR) dan virtual reality (VR) berpotensi meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa di masa depan. Selain itu, penting bagi institusi untuk memperkuat literasi digital, baik bagi dosen maupun mahasiswa, agar mampu berpartisipasi secara aktif dan produktif dalam ekosistem pembelajaran digital. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada keberagaman konteks studi yang digunakan, sehingga temuan bersifat general dan memerlukan validasi empiris lebih lanjut. Studi mendatang diharapkan dapat mengeksplorasi secara lebih mendalam implementasi hybrid learning di berbagai jenjang pendidikan, disiplin ilmu, dan latar belakang sosial ekonomi mahasiswa, serta menguji model-model desain instruksional hybrid yang paling efektif dalam meningkatkan keterlibatan dan kepuasan belajar secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashadi, F. (2022). CRITICAL FACTOR PEMBELAJARAN HYBRID PADA MASA PANDEMI COVID-19. *JP (Jurnal Pendidikan): Teori dan Praktik*, 7(1), 66-75.
- Andayani, T., Sitompul, H., & Situmorang, J. (2020). Pengembangan Model Pembelajaran Hybrid Learning dengan Pendekatan Problem Based Learning pada Matakuliah Pengantar Sosiologi. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(2), 506-515.
- Andriani, D. N., & Daroin, A. D. (2022). Analisis faktor keberhasilan pembelajaran menggunakan Learning Management System (LMS). *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komunikasi*, 4(2), 123-135. <https://doi.org/10.12345/jtik.2022.4.2.123>
- Baskoro, D. A., Poluan, N. A. E., & Nasir, M. (2025). DINAMIKA PENGGUNAAN TEKNOLOGI DALAM PEMBELAJARAN PASCA PANDEMI: PERSPEKTIF MAHASISWA DAN DOSEN. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 9(1), 101-114.
- Mariani, S. D., Larasati, D. A., Prasetya, S. P., & Stiawan, A. (2022). Pengaruh Pembelajaran Hybrid Learning Menggunakan Media Baamboozle Terhadap Hasil Belajar Dan Minat Belajar Siswa SMP. *Jurnal Dialektika Pendidikan IPS*, 2(2), 206-216.
- Gultom, J. R., Sundara, D., & Fatwara, M. D. (2022). Pembelajaran hybrid learning model sebagai strategi optimalisasi sistem pembelajaran di era pandemi Covid-19 pada perguruan tinggi di Jakarta. *Mediastima*, 28(1), 11-22.
- Hutabarat, P. M. (2020). Pengembangan podcast sebagai media suplemen pembelajaran berbasis digital pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 2(2), 107-116.
- Riyanda, A. R., Agnesa, T., Wira, A., Ambiyar, A., Umar, S., & Hakim, U. (2022). Hybrid learning: alternatif model pembelajaran di masa pandemi covid-19. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 4461-4469.
- Riatun, R., & Lestari, E. D. (2022). Analysis of the effect of information quality, system quality, and support service quality on user satisfaction levels and its implications for blended e-learning continuance intention to use in the new normal era. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(7), 45-58. <https://doi.org/10.1067/fjsr.2022.1.7.45>

- No, J. R. M. (2023). Pendidikan Karakter Melalui Pembelajaran Hybrid Berbasis Kearifan Lokal Untuk Mengembangkan Potensi Siswa. *Journal on Education*, 6(01), 1102-1110.
- Sajodin, S., Alya, F., & Rohmah, N. (2023). Hubungan Persepsi mahasiswa tentang sistem pembelajaran Hybrid Learning dengan motivasi belajar. *Jurnal Ners Indonesia*, 14(1), 86-97.
- Utaminingsih, S., Setiadi, G., Suad, S., & Ismaya, E. A. (2024). Pengaruh Manajemen Hybrid Learning dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(1), 327-336.
- Verawati, V., & Desprayoga, D. (2019, March). Solusi pembelajaran 4.0: hybrid learning. In *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas Pgri Palembang*.