

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi covid-19 secara perlahan telah merubah dan memberikan banyak kebiasaan baru bagi kita. Seperti yang telah kita ketahui dan alami bersama bahwa pandemi yang dirasakan oleh hampir seluruh negara di dunia saat ini menuntut kita secara tidak langsung merubah kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru yang kita kenal dengan istilah *new normal*. Salah satu kebiasaan baru pada masa pandemi ini adalah *social distancing*, dimana kita diharuskan untuk mengurangi aktivitas sosial kita secara fisik dan dialihkan secara virtual dengan pemanfaatan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesatnya mampu memudahkan kita untuk mengakomodasi keterbatasan akan kebutuhan akses sosial terutama pada proses pendidikan kita, dengan teknologi informasi kita tetap dapat melakukan proses belajar mengajar dimanapun dan kapanpun. Politeknik Pariwisata Bali yang sebelumnya dikenal dengan nama Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) merupakan salah satu kampus negeri yang berada di bawah kementerian pariwisata. Lembaga pendidikan ini memiliki berbagai jurusan di bidang akomodasi dan layanan pariwisata yang banyak diminati oleh para calon mahasiswa. Dalam upaya memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar pada masa pandemi covid-19 kampus ini menyediakan berbagai fasilitas guna memaksimalkannya. Salah satunya adalah proses belajar mengajar berbasis online learning. Pelayanan informasi melalui internet ini telah diwujudkan oleh Politeknik Pariwisata Bali dalam bentuk situs <http://E-Learning.ppb.ac.id/login>, Situs ini dirancang khusus oleh pihak perguruan tinggi yang terintegrasi dengan data-data

kemajuan akademik civitas kampus untuk memberikan pelayanan yang lebih maju kepada mahasiswa yang semakin akrab dengan teknologi informasi, khususnya layanan teknologi informasi yang sangat dibutuhkan untuk menghadapi segala keterbatasan dimasa pandemi Covid-19 ini. Pentingnya melakukan analisa kepuasan pengguna saat ini, dikarenakan berhubungan dengan tujuan serta keinginan yang ditetapkan oleh Politeknik Pariwisata Bali untuk tetap dapat mengakomodasi proses pembelajaran yang dibatasi oleh status *new normal* dimasa pandemi covid-19 ini. Salah satu tujuan dari layanan pembelajaran melalui web portal *E-Learning* ini adalah untuk menyebarkan informasi terkait proses belajar mengajar dan kegiatan akademik di lingkungan kampus secara global, terkini, dan akurat kepada pengguna, terutama mahasiswa. Belum ada penilaian kepuasan pengguna dalam hal *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency* dan *Services*. Hasil penelitian ini akan menjadi dasar untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan teknologi *E-Learning*.

Metode PIECES memperhatikan banyak aspek yang saling terkait untuk menilai pengalaman pengguna yang baik, sehingga membantu pengembang memahami betapa pentingnya memperhatikan keseluruhan pengalaman pengguna dan bukan hanya satu atau dua aspek tertentu hal ini dikarenakan metode PIECES memiliki 6 variable aspek penilaian metode ini juga dapat membantu pengembang untuk mempertimbangkan kebutuhan dan perspektif pengguna dalam desain produk, sehingga produk yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Pada penelitian ini, pemilihan metode PECES ini dimaksudkan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna sistem *E-Learning* pada lingkungan POLTEKPAR Bali berdasarkan 6 variable yang terdapat pada PIECES seperti

Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service. Sedangkan alat ukur yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* dengan pernyataan yang menilai melalui kelebihan dan kekurangan atau baik buruknya terhadap penggunaan sebuah layanan. Menurut (Made, 2015) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau ketidaksepakatan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Oleh karena itu, diperlukan analisa ulang untuk mengukur kualitas layanan dan memastikan kepuasan pengguna terhadapnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-LEARNING* POLTEKPAR BALI MENGGUNAKAN METODE PIECES." Sehingga hasil dari analisa penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan, yaitu *E-Learning*, di lingkungan akademik POLITEKNIK Pariwisata Bali. Hal ini bertujuan untuk mempersiapkan institusi tersebut menghadapi keterbatasan akses sosial selama pandemi Covid-19.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari paparan dalam latar belakang ini, khususnya yang terjadi pada *e-Learning* Politeknik Pariwisata Bali perlu dilakukan analisa untuk mengukur kualitas layanan dan memahami sejauh mana kepuasan pengguna terpenuhi. Identifikasi masalah ini menjadi penting sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki layanan teknologi pendidikan *E-Learning*, mengingat keterbatasan akses sosial yang dihadapi selama pandemi Covid-19, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Tinjauan terhadap kebermanfaatan *e-Learning* dari sisi pengguna masih perlu mendapat perhatian, ini akan sangat memberikan pengaruh terhadap pengembangan kedepannya, sebab kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan dalam pengembangan kedepannya.
2. Untuk melakukan analisa kepuasan pengguna sistem *E-Learning* yang dimiliki oleh POLITEKNIK Pariwisata Bali, penelitian ini menggunakan metode PIECES yang memiliki 6 variable penilaian didalamnya yaitu *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*
3. Belum pernah dilakukan analisa kepuasan *e-Learning* Politeknik Pariwisata Bali. Ini akan berpengaruh terhadap kebutuhan pengguna dengan teknologi yang sudah semakin banyak berkembang.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan penelitian ini, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada lingkungan civitas POLTEKPAR Bali terhadap layanan *e-Learning* dengan menggunakan metode PIECES untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan 6 variable dari metode PIECES diantaranya adalah *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service* .
2. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa POLTEKPAR Bali sebagai pengguna dari sistem informasi *e-Learning*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat dirumuskan beberapa permasalahan untuk dicari solusinya sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan *e-Learning* di POLTEKPAR Bali terhadap setiap variable yang terdapat pada metode PIECES?
2. Bagaimana rekomendasi saran pertimbangan yang diberikan berdasarkan hasil analisa kepuasan pengguna layanan *e-Learning* menggunakan metode *PIECES Framework*.

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan tujuan penelitian ini, akan didapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *e-Learning* di POLTEKPAR Bali berdasarkan variabel yang telah disebutkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan *e-Learning* di lingkungan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan *E-Learning* yang diterapkan pada POLTEKPAR Bali menggunakan metode PIECES.
2. Mengetahui rekomendasi saran pertimbangan yang diberikan berdasarkan hasil analisa kepuasan pengguna pada sistem informasi menggunakan metode PECES.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat teoretis dan praktis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memiliki manfaat dalam memperluas pemahaman peneliti dan memberikan kontribusi pemikiran kepada pengembang sistem dalam bidang *Usability* dan *User Experience*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *User Experience* pengguna aplikasi *E-Learning: Analisa Perspektif Mahasiswa dalam pembelajaran daring di era new normal* pada masa pandemi Covid-19.

b. Bagi Pengembang

Melalui hasil penelitian ini pihak pengembang dapat mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi *E-Learning* yang mereka kembangkan. Selain itu penelitian ini juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang dilakukan dari hasil *User Experience* pengguna Aplikasi *E-Learning: Analisa Perspektif Mahasiswa dalam pembelajaran daring di era new normal*.

c. Bagi pengguna

Dengan rekomendasi pemakaian dari hasil penelitian ini, diharapkan aplikasi *E-Learning* selanjutnya memberikan kenyamanan dan kepuasan yang lebih bagi pengguna dalam pembelajaran daring.