

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembaharuan teknologi yang makin melesat di masa yang sangat modern ini membuat semua menjadi lebih efisien dan mudah digunakan bagi kehidupan manusia di segala aspek, salah satunya adalah aspek pendidikan. Perkembangan teknologi di bidang pendidikan saat ini sendiri sudah banyak sekali mengeluarkan inovasi – inovasi guna meningkatkan pendidikan yang ada (Muarie & Nopriani, 2020). Salah satu inovasi teknologi di bidang pendidikan adalah model E-Learning.

Sejak masa pandemi hingga kini, E-Learning telah terbukti sebagai opsi yang efektif untuk menggantikan metode pembelajaran langsung secara konvensional dengan pembelajaran jarak jauh dikarenakan adanya pembatasan global. Menurut (Binus,2019) pada (Handayani & Wiyata, 2020) E-Learning merupakan inovasi yang menggunakan teknologi elektronik dalam media pembelajaran, terutama internet, menjadi alat yang mendukung aktivitas belajar mengajar. Istilah E-Learning merujuk pada berbagai teknologi yang mendukung proses pembelajaran berbasis internet sebagai upaya mentransformasi pembelajaran sekolah ke format digital yang disampaikan melalui teknologi internet. Elearning memiliki beberapa keunggulan dalam proses pembelajaran, di antaranya: (1) fleksibilitas tempat dan waktu, memfasilitasi siswa untuk belajar dengan lebih fleksibel, baik di rumah ataupun tempat lain, sesuai dengan waktu yang mereka miliki menggunakan platform ini; (2) kemudahan akses materi pembelajaran, sehingga siswa dapat mengulang penjelasan guru untuk meningkatkan pemahaman mereka; dan (3)

meningkatkan minat belajar siswa dengan mendorong keterlibatan aktif dalam pembelajaran jarak jauh melalui E-Learning (Sukanto, 2020).

SMKN 1 Sukasada merupakan sekolah negeri menengah kejuruan yang berlokasi di Sukasada, Buleleng, Bali. Sebagai institusi yang mengikuti perkembangan teknologi, sekolah ini telah memanfaatkan berbagai inovasi, termasuk penerapan E-Learning sebagai model pembelajaran daring. Sejak tahun 2020, E-Learning telah digunakan di SMK Negeri 1 Sukasada dengan tujuan mendukung kemudahan bagi siswa dan guru dalam menjalankan kegiatan akademik di lingkungan sekolah.

Observasi dan wawancara untuk pengumpulan data awal dilakukan kepada salah satu admin pengelola E-learning SMK Negeri 1 Sukasada, guru, dan siswa yang ada di lingkungan SMK Negeri 1 Sukasada pada tanggal 15 Agustus 2023. Hasil wawancara dengan bapak Putu Ary Darmayasa, S.Pd selaku guru dan admin yang mengelola e-learning tersebut menjelaskan bahwa kendala yang sering dialami pada e-learning ini yaitu ketika sedang melakukan ujian / ulangan tombol submitnya *error* sehingga para siswa tidak dapat mengirimkan hasil ulangan / ujian mereka selain itu kendala lainnya terdapat pada versi android dari perangkat pengguna berbeda – beda yang menyebabkan pengguna terkadang lama untuk mengakses sistem serta terkadang untuk memproses halaman selanjutnya terkadang sewaktu waktu memprosesnya agak lama. Hasil wawancara dengan ibu Nyoman Nilon S.Pd, M.Pd selaku Waka Kurikulum SMK Negeri 1 Sukasada menjelaskan bahwa kendala yang pernah dialami yaitu terkadang untuk mengakses E-learning ini membutuhkan sedikit waktu yang agak lama. Hasil wawancara kepada Komang Ina Astini sebagai siswa di lingkungan SMK Negeri 1 Sukasada menjelaskan

kendala yang pernah dialami yaitu tidak bisa login kedalam E-learning tersebut. Hasil wawancara terhadap siswa lainnya yang bernama Kadek Agus Santiya Diva menjelaskan kendala yang terkadang dialami yakni terkadang lambat mengakses sistem e-learning tersebut serta setelah mencoba e-learning tersebut secara langsung terdapat dimana menu fitur bahasa inggris dan Indonesia ketika kita klik bahasa inggris e-learning tersebut tetap berbahasa indonesia.

Berdasarkan sejumlah permasalahan yang muncul dari berbagai pihak yang menggunakan e-learning di SMK Negeri 1 Sukasada dapat ditarik kesimpulan awal bahwa permasalahan - permasalahan tersebut berdampak pada kepuasan penggunaan e-learning. Untuk mengetahui seberapa jauh dampak permasalahan tersebut pada kepuasan penggunaan e-learning maka perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna sehingga nantinya dapat diketahui tingkat kepuasan penggunaan e-learning SMK Negeri 1 Sukasada.

Mengevaluasi sebuah sistem informasi berdasarkan tingkat dari kepuasan pengguna dapat memahami sudah sejauh mana keberhasilan dari sistem tersebut (Anjaya, 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Aggelidis & Chatzoglou, 2012), keberhasilan sebuah implementasi sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna akhir. Semakin tinggi kepuasan user, semakin besar pula efektivitas dari penerapan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna sistem merujuk pada tanggapan yang diterima dari pengguna setelah mereka memakai sistem tersebut. Apabila sistem informasi dapat memenuhi ekspektasi pengguna akhir dengan baik, maka akan tercapai tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, bila sistem tidak berkinerja sesuai harapan, tingkat kepuasan akan rendah. Namun, jika sistem memberikan hasil melebihi

harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan sangat tinggi. (Machmud, 2018). Berdasarkan pernyataan tersebut, bisa ditarik kesimpulannya bahwa tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi bisa dinilai dari sejauh mana layanan sistem tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan penggunanya.

Dalam rangka mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi elearning SMK Negeri 1 Sukasada, peneliti akan menerapkan EUCS sebagai model pada riset berikut. Metode EUCS digunakan guna mengevaluasi kepuasan pengguna sebuah sistem informasi melalui perbandingan ekspektasi mereka terhadap sistem dengan realitas yang dirasakan (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode EUCS melibatkan lima faktor utama yang berdampak pada kepuasan pengguna atas implementasi sistem informasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Kelima variabel meliputi *Content* (isi), *Format* (tampilan), *Accuracy* (ketepatan), *Timeliness* (ketepatan waktu), serta *Ease of Use* (kemudahan penggunaan). EUCS dipilih lantaran relevan terhadap riset yang sedang dilakukan, memungkinkan evaluasi kepuasan pengguna bersumber pada pengalaman nyata user ketika memakai sistem, serta membantu memahami permasalahan yang telah diidentifikasi melalui wawancara. Metode EUCS telah sering digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengukur sejauh mana pengguna sistem informasi merasa puas. Mengukur kepuasan pengguna sangatlah vital karena dapat menjadi penanda utama kesuksesan serta efektivitas penerapan suatu sistem informasi (Anjaya, 2021).

Jika dibandingkan metode evaluasi yang lain, EUCS unggul dalam menilai kepuasan pengguna secara menyeluruh berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan sistem. TAM (*Technology Acceptance Model*), misalnya, dipakai untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi dengan

fokus pada dua persepsi utama: *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *usefulness* (kemanfaatan). Namun, metode TAM tidak mencakup bagian lain yang relevan, sehingga kurang mampu mengevaluasi kepuasan pengguna secara komprehensif (Lattu et al., 2022). Sementara itu, Model DeLone dan McLean lebih berfokus ke pengukuran kesuksesan sistem melalui berbagai aspek, seperti kepuasan pengguna, kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas penggunaan, dan kualitas sistem (Andriyanto et al., 2021). E-Servqual, di sisilain, dirancang untuk menilai kualitas layanan elektronik dalam konteks bisnis online, mencakup dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek interaksi pelanggan dengan platform elektronik (Rianto et al., 2019). Adapun Webqual berfokus pada kualitas layanan situs web, menilai aspek yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam navigasi dan interaksi di platform tersebut (Azmi et al., 2021). Berbeda dari metode-metode tersebut, EUCS memastikan bahwa pengguna merasa puas secara menyeluruh dengan sistem informasi, dengan mengevaluasi lima aspek penting: kelengkapan, ketepatan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Indah & Nurfadillah, 2022). EUCS dianggap paling sesuai untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem e-learning karena sudah banyak diterapkan dalam penelitian serupa oleh berbagai peneliti.

Hubungan penelitian ini dengan variabel EUCS didapatkan melalui proses wawancara dan observasi yang sudah dijalankan, di antaranya, pada variabel *accuracy* dan *content* terjadi kesalahan dimana tombol submit tidak mau diklik atau diproses serta fungsi fitur bahasa inggris jika diklik masih tetap berbahasa indonesia, kemudian pada variabel *timeliness* dimana terkadang saat mengakses e-learning atau materi yang ada di e-learning loading timenya agak lama.

Lima variabel dalam EUCS masing-masing memiliki peran penting dalam mengevaluasi masalah yang muncul dalam sistem informasi e-learning SMK Negeri 1 Sukasada. Variabel *content* digunakan untuk menilai apakah sistem memenuhi kebutuhan pengguna dalam menghasilkan informasi yang sesuai. Variabel *accuracy* digunakan untuk mengevaluasi akurasi tidak sistem dengan cara memeriksa seberapa sering kesalahan output terjadi ketika sistem memproses input user, dan seberapa sering terjadinya kesalahan pada saat mengolah data. Variabel *format* digunakan untuk menilai aspek tampilan sistem, yaitu apakah tampilan sistem menarik dan mempermudah pengguna. Variabel *ease of use* menilai kepuasan pengguna terhadap kesederhanaan sistem, misalnya ketika menginput data, mengelola data, serta saat pencarian informasi yang diperlukan. Variabel *timeliness* mengevaluasi seberapa baik sistem menghadirkan data dan informasi yang diperlukan dengan tepat waktu.

Bersumber latar belakang di atas, penulis bertujuan guna melaksanakan riset berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**. Penulis berharap evaluasi kepuasan pengguna akhir ini dapat memberikan dukungan terhadap kebijakan yang ada di sekolah SMK Negeri 1 Sukasada mengenai peningkatan pembelajaran melalui E-Learning untuk mengetahui apakah E-Learning tersebut sudah baik atau tidak dengan melakukan evaluasi kepuasan pengguna jika kepuasan tinggi berarti E-Learning tersebut sudah berjalan dengan baik dan sesuai dari harapan pengguna serta nantinya juga dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembang terhadap E-Learning SMK Negeri 1

Sukasada sehingga nantinya mampu meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut serta tercapainya keberhasilan dari sistem informasi itu juga.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan tersebut penulis bisa merumuskan masalah diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir atas E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada melalui pemakaian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana dampak setiap faktor atas kepuasan pengguna E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada?
3. Bagaimana saran yang bisa diberikan terhadap E-learning SMK Negeri 1 Sukasada?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut penulis bisa merumuskan tujuan dari riset berikut, yakni:

1. Guna memahami tingkat kepuasan pengguna pada E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Guna memahami setiap faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna pada E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada.
3. Guna memahami rekomendasi perbaikan terhadap E-learning SMK Negeri 1 Sukasada.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada riset berikut diantaranya ialah:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap sistem E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada.

2. Menurut teori riset berikut memakai variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yakni *accuracy, content, ease of use, format*, serta *timelines*.
3. Data yang digunakan diperoleh dari pengguna E-Learning SMK Negeri 1 Sukasada dengan cara menyebar kuesioner menggunakan Zoho.
4. Penelitian ini menggunakan *tools* IBM SPSS.
5. Penelitian ini hanya sampai memberikan hasil dari rekomendasi perbaikan.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang didapatkan dari riset berikut diantaranya ialah:

1. Manfaat Teoritis:

Riset berikut diharapkan bisa memberi kegunaan bagi sektor pendidikan, khususnya dalam evaluasi sistem menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Fokus riset berikut ialah pada aspek *accuracy, content, ease of use, format*, serta *timeliness* yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Tidak hanya itu, harapan dari riset berikut juga supaya bisa memperkaya pemahaman dan meningkatkan pengaplikasian teori yang diperoleh dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis:

Melalui dilaksanakannya riset berikut, harapannya juga agar bisa memberi kegunaan dan bisa dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem E-Learning yang diterapkan di SMK Negeri 1 Sukasada serta menjadi evaluasi untuk pengembangan tingkat kepuasan pengguna kedepannya.