

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang sangat luas, termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu dampak globalisasi dalam pendidikan yang saat ini sedang berkembang adalah pemanfaatan *e-learning* dalam proses pembelajaran. Semua ini dikarenakan hasil dari pemikiran manusia yang semakin maju. Hal tersebut dapat dilihat dari ilmu komputer yang semakin hari semakin berkembang sangat pesat. Proses belajar mengajar yang biasanya dilakukan di kelas, dapat dilakukan melalui internet secara jarak jauh tanpa harus tatap muka. Internet digunakan sebagai sarana media komunikasi melalui fasilitas-fasilitas yang ada di dalamnya. Teknologi internet telah memicu kemunculan berbagai aplikasi baru termasuk dibidang pendidikan yang dikenal dengan *electonic learning*. *E-learning* dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Di dalam *e-learning* terdapat beberapa menu navigasi, seperti: informasi mata kuliah, deskripsi pertemuan, *upload file*, aktifitas, diskusi, dan lain-lain yang memang disiapkan bagi para mahasiswa.

Penerapan teknologi informasi sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*user*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna, seperti apakah pengguna bisa menggunakan teknologi, bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan, puaskah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut, dan sebagainya. Menurut Kotler dalam (Suminar, 2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap

kinerja atau hasil yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Bali. Sebagai perguruan tinggi yang memiliki tata kelola yang cukup baik, berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, dalam hal ini mahasiswa khususnya dalam layanan informasi melalui internet. ITB STIKOM Bali memiliki pembelajaran *e-learning* yang dapat diakses oleh mahasiswa melalui halaman [www.elearning.stikom-bali.ac.id](http://www.elearning.stikom-bali.ac.id) yang mana didalam situs tersebut berisikan informasi matakuliah, informasi perkuliahan, upload file tugas/quis, dan aktifitas lainnya yang menunjang pembelajaran secara online. *E-learning* ini dirancang khusus oleh pihak perguruan tinggi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih maju kepada mahasiswa yang semakin akrab dengan teknologi informasi, khususnya internet. Masalah tingkat kepuasan pengguna ini sangat penting, karena berhubungan dengan tujuan yang ditetapkan dan diinginkan Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali dalam membuat *web* portal. Salah satu tujuan dari adanya *website e-learning* dapatlah diketahui secara umum yaitu menyebarkan informasi-informasi yang berhubungan dengan proses dan kegiatan akademik secara global, *up to date* dan akurat kepada para pemakai khususnya mahasiswa. Kepuasan pengguna dari sisi konten, akurasi, bentuk, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna belum diketahui karena belum pernah dievaluasi. Hasil dari penelitian ini untuk pengembangan *e-learning* sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan.

Terkait dengan hal-hal yang telah disampaikan di atas, maka penelitian ini dilaksanakan untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna *elearning* di Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali dalam menunjang proses belajar mengajar. Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya dengan menggunakan metode analisis kepuasan penggunaan

terhadap portal elearning dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari (Torkzadeh & Doll, 1991) yaitu metode yang menggunakan lima komponen *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi bermacam-macam prosedur operasional dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi terkait, maupun lembaga pemerintahan. Hasil analisisnya yang disasar berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelebihan dan kekurangan atau baik buruknya terhadap penggunaan sebuah layanan. Dengan adanya penelitian di Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali, Berdasarkan hal inilah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penggunaan *e-learning* bagi mahasiswa yang terlibat dalam proses belajar.

Pemilihan metode EUCS ini dimaksudkan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem *E-learning* di perguruan tinggi swasta di ITB STIKOM Bali berdasarkan 5 komponen yang terdapat pada EUCS. Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian agar proses tersebut berjalan dengan lancar. Dengan memperhatikan uraian tersebut, maka penelitian tesis ini diberi judul Analisis Kepuasan Pengguna. *E-Learning* ITB STIKOM Bali Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dari hasil analisis tersebut kemudian diberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan yaitu *e-learning* yang ada di perguruan tinggi swasta di ITB STIKOM Bali.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Kepuasan pengguna dari sisi konten, akurasi, bentuk, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna belum diketahui karena belum pernah dievaluasi.
2. Belum pernah ada evaluasi terkait pengembangan *e-learning* untuk kedepannya.

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perbaikan terhadap sistem melalui kepuasan pengguna yang dilakukan terhadap penerapan *e-learning* di Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali. Penelitian ini memiliki beberapa batasan dengan harapan penelitian terfokus dengan batasan-batasan yang dibuat. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa yang terdapat pada perguruan tinggi swasta yang ada di ITB STIKOM Bali terhadap penerapan teknologi pendidikan yaitu *e-learning* dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).
2. Penelitian ini menggunakan variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan teori Kaplan dan Norton.
3. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner yang disebar kepada mahasiswa pengguna *e-learning*.

### 1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana hasil dari pengukuran kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna sistem *e-learning* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*

(EUCS) pada variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu)?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan *e-learning* ITB STIKOM Bali untuk kedepannya?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah seperti berikut.

1. Menganalisis tingkat kepuasan Mahasiswa yang terdapat pada perguruan tinggi swasta yang ada di ITB STIKOM Bali terhadap penerapan teknologi pendidikan yaitu *e-learning* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Merumuskan rekomendasi pengembangan *e-learning* sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan yang ada di ITB STIKOM Bali

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu menambah wawasan peneliti serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang sistem dalam kajian *end user computing satisfaction*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk ITB STIKOM Bali diharapkan mampu memberi masukan rekomendasi pengembangan *e-learning* sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan yang ada di ITB STIKOM Bali.
- b. Untuk Mahasiswa diharapkan dengan adanya media pembelajaran *electronic learning (E-learning)* bagi mahasiswa selanjutnya ialah dengan keberadaan media pembelajaran elektronik, pembelajaran akan lebih bervariasi. Jika selama ini dosen hanya bisa memaparkan teori atau gambar tentang materi pelajaran tertentu. Namun dengan adanya media pembelajaran elektronik materi pelajaran yang dulunya hanya dijelaskan dengan metode ceramah bisa disaksikan langsung dengan keberadaan internet melalui tayangan video. Sehingga pembelajaran tidak terkesan sebatas konsep semata namun bisa membuat pembelajaran menjadi konkret sehingga pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih berkesan.
- c. Untuk masyarakat diharapkan dengan adanya penelitian ini pembelajaran secara *electronic learning (e-learning)* sangatlah bermanfaat karena pembelajaran ini dapat dilakukan tanpa batas waktu dan ruang yang diharapkan dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun saja dengan biaya yang relatif lebih murah.