

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses belajar mengajar atau pembelajaran merupakan suatu kegiatan melaksanakan kurikulum dalam lembaga pendidikan supaya mahasiswa dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan pendidikan pada dasarnya mengantarkan para mahasiswa menuju perubahan tingkah laku baik intelektual, moral, maupun sosial budaya. Dengan pendidikan diharapkan dapat hidup mandiri sebagai individu maupun makhluk sosial. Proses pembelajaran itu sendiri menekankan pada terjadinya interaksi antara peserta didik, dosen, metode, kurikulum, sarana, dan aspek lingkungan yang terkait untuk mencapai kompetensi pembelajaran. Kompetensi akan tercapai dengan maksimal ketika semua komponen terpenuhi sesuai dengan fungsinya masing-masing.

E-learning atau *electronic learning* merupakan konsep pembelajaran yang dilakukan melalui jaringan media elektronik. Perkembangan teknologi yang sangat maju di era modern dan globalisasi memungkinkan berbagai kegiatan dilakukan secara cepat dan efisien. Perkembangan teknologi sudah banyak memberi pengaruh terhadap cara hidup kita, salah satunya adalah dalam bidang pendidikan dengan penggunaan *e-learning* dalam kegiatan pembelajaran di sekolah, perguruan tinggi, tempat – tempat kursus bahkan komunitas – komunitas *online* sudah mulai menggunakan konsep seperti ini. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan globalisasi pendidikan serta

pembelajaran jarak jauh, berbagai konsep telah dikembangkan untuk menggantikan metode pembelajaran tradisional, salah satunya adalah konsep *e-learning*. *E-learning* dapat digunakan sebagai alternatif atas permasalahan dalam bidang pendidikan, baik sebagai tambahan, pelengkap maupun pengganti atas kegiatan pembelajaran yang sudah ada.

Proses pembelajaran yang terjadi di dalam beberapa kampus biasanya masih menggunakan metode tradisional dimana bahan ajar disampaikan melalui tatap muka, baik secara lisan maupun non-lisan, penggunaan teknologi di dalam kampus seperti komputer, dan alat *multimedia* lainnya terbatas pada materi – materi belajar tertentu yang membutuhkannya. Biasanya masalah yang dihadapi oleh beberapa sekolah adalah kurangnya interaksi antara dosen dengan mahasiswa di setiap pertemuan yang harus saling tatap muka, sehingga menyebabkan banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan untuk memahami materi pelajaran, serta proses belajar - mengajar yang dibatasi oleh waktu untuk setiap pertemuan antara Dosen dengan mahasiswa.

Dari latar belakang diatas akan dilakukan suatu penelitian yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan pembelajaran berbasis online pada program studi teknik industry UPN Veteran jawa timur. Penelitian ini nantinya akan menganalisa tingkat kualitas pelayanan terhadap penggunaan metode pembelajaran berbasis *online* yang memiliki peranan dalam perguruan tinggi tersebut. Penerapan sistem pembelajaran ini baru baru ini dilakukan secara serempak karena adanya suatu wabah yang mengharuskan baik pengajar ataupun yang diajar melakukan pembelajaran jarak jauh dan salah satunya dengan pembelajaran berbasis *online*. Kendala yang selama ini terjadi adalah kurangnya

pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah di implementasikan yang berdampak pada tingkat keberhasilan sebuah sistem yang tidak terukur dan kelemahan sistem yang tidak diketahui. Hal ini menjadi kendala dalam perkembangan sistem pembelajaran ini.

Beberapa komponen yang akan menjadi penilaian terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah desain anatar muka, kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembelajaran, akses informasi yang cepat, ketersediaan materi yang dibutuhkan. Penelitian ini akan melakukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan melakukan pengujian dengan metode KANO sebagai alat bantu dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Metode ini nantinya akan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keperluan pengguna, serta dapat menjabarkan secara jelas tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem pembelajaran berbasis *online* tersebut.

Hasil dari penelitian ini nantinya akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, dan menjadi alat ukur keberhasilan aplikasi. Dari hasil evaluasi inilah yang akan menjadi pedoman untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan sistem agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sehingga didapatkan kualitas pelayanan yang berdampak baik, dan sebagai pedoman dalam mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dalam pelayanan.

KANO juga dapat menjadi salah satu cara untuk membantu penilaian

keberhasilan sistem pembelajaran berbasis *online* yang telah di implementasikan. Pengguna yang dimaksud dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen program studi teknik industri universitas pembangunan nasional yang tengah menggunakan media pembelajaran berbasis *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

“ Bagaimana kualitas pelayanan sistem pembelajaran berbasis online pada progdi teknik industri UPN veteran jawa timur dan hal apa sajakah yang harus dibenahi” ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan dengan fokus maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian berada pada universitas pembangunan nasional.
2. Subjek yang diteliti adalah para mahasiswa dan dosen yang melakukan sistem pembelajaran *online*.
3. Metode penyelesaian menggunakan *service quality* dan metode kano.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada perubahan pada kurikulum sistem belajar *online*.

2. Dosen dan mahasiswa yang paham akan sistem pembelajaran *online*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas sistem pembelajaran *online* yang ada.
2. Untuk membenahi hal hal apa sajakah yang kurang dalam sistem pembelajaran berbasis *online* sehingga nantinya kualitas dari sistem pembelajaran menjadi lebih baik.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Dengan penyusunan tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan sistem pembelajaran online dengan penentuan metode kano.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan juga menjadi bahan masukan bagi universitas dalam memperbaiki kualitas pelayanan sistem pembelajaran berbasis online. Dan juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan yang sejenis.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan digambarkan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan penelitian serta digunakan sebagai dasar pemecahan masalah, seperti tentang daya saing dan lain-lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini dijelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional serta pengukuran variabel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data untuk mendapatkan kesimpulan penelitian,

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pengumpulan data-data yang diperlukan dalam analisa masalah yang menunjang tercapainya tujuan penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan data dengan prosedur yang terdapat pada metode yang digunakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab akhir yang menyimpulkan dari hasil pemecahan persoalan pada tugas akhir ini serta diberikan beberapa saran yang berhubungan dengan permasalahan yang ada sebagai bahan pertimbangan atau perkembangan perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN