

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi mempengaruhi seluruh kehidupan pada era ini, salah satunya pada dunia pendidikan. Kecepatan, ketepatan, konsistensi adalah segelintir alasan dimana teknologi informasi dijadikan solusi utama dalam segala masalah di segala sektor termasuk pendidikan. Teknologi informasi dalam dunia pendidikan memberikan manfaat yang sangat banyak untuk membantu terciptanya pendidikan. Dalam hal ini internet merupakan salah satu teknologi yang dapat digunakan untuk bidang pembelajaran. Teknologi internet yang dapat membantu dalam bidang pembelajaran adalah penerapan metode e-learning dimana bisa menunjang kegiatan belajar mengajar. E-learning merupakan sistem pembelajaran dengan metode jarak jauh tanpa harus bertatap muka antara tenaga pendidik dengan peserta didiknya. Sedangkan pada sistem pembelajaran konvensional seringkali ditemukan permasalahan keterbatasan waktu, jarak, serta biaya. E-learning merupakan suatu jenis belajar mengajar yang memungkinkan tersampainya bahan ajar ke siswa dengan menggunakan media internet, intranet, atau media jaringan komputer lainnya, menurut Darin E.hartley dalam (Purwandani, 2019). E-learning saat ini sudah menjadi kebutuhan demi terselenggaranya kegiatan belajar mengajar di berbagai lembaga pendidikan, atau juga dapat menjadi penunjang kegiatan belajar mengajar.

Berbagai perguruan tinggi pun sudah mengimplementasikan sistem informasi ini atau yang biasa disebut dengan e-learning. Penggunaan sistem ini juga terdapat berbagai platform, tetapi pada umumnya e-learning lebih sering diimplementasikan menggunakan platform berbasis web. Kualitas suatu sistem tentu akan menghasilkan suatu kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dalam

hal ini kualitas serta kepuasan pengguna sangat berkaitan erat. Namun penggunaan sistem e-learning ini belum dapat dimaksimalkan oleh penyelenggara kegiatan belajar mengajar. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kurang maksimalnya penggunaan sistem tersebut diantaranya adalah desain interface yang kurang baik, kemudahan pengguna dalam menggunakan elearning, performa sistem yang buruk. Suatu sistem tentu selalu dilakukan pengembangan-pengembangan dari waktu ke waktu, untuk pengembangan yang dilakukan tergantung dengan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi e-learning. Dalam sebuah penelitian serupa yang menggunakan metode kano, pada hasil studi kasus yang berbeda menyebutkan dimana kinerja sistem yang memiliki fungsionalitas yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pengguna dalam jurnal. (Indri, 2016, Vol. 1). Hubungan kualitas sistem berpengaruh dengan kepuasan pengguna, semakin baik kualitas sistem yang diberikan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem yang telah diharapkan.

UPN Veteran Jawa Timur juga telah menerapkan sistem informasi e-learning tersebut dalam kegiatan belajar mengajar antara dosen dengan mahasiswa. Sistem yang diterapkan oleh Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur sendiri menggunakan sistem berbasis web. Dalam penerapan e-learning pada kampus tersebut telah berubah sebanyak dua kali dimana yang pertama pada domain <http://elearning.upnjatim.ac.id> dan kemudian perubahan kedua berganti domain menjadi <http://ilmu.upnjatim.ac.id> dan digunakan hingga saat ini. Terlibatnya pengguna dalam mengakses web dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan kualitas sistem dan informasi yang diterapkan. Tingkat kepuasan bagi pengguna suatu sistem dapat ditumbuhkan dengan penyampaian kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk memperoleh tingkat kepuasan perlu diadakannya analisis kepuasan pengguna suatu sistem agar pihak kampus mengetahui seberapa berhasilkah sistem yang telah diterapkan tersebut serta dapat dijadikan pengembangan untuk meningkatkan layanan. Untuk itu penulis akan melakukan analisa tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan website e-learning UPN

Veteran Jawa Timur. Dalam penelitiannya penulis akan menggunakan metode kano serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem e-learning. Penulis menggunakan metode kano karena untuk mengetahui keberhasilan e-learning yang telah diterapkan, serta dari kategori manakah yang menjadi perhatian dan kemudian perlu ditingkatkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan penjelasan latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem e-learning pada situs <http://ilmu.upnjatim.ac.id>?
2. Atribut apa saja yang perlu di tingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna e-learning?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan yang terkait dengan masalah diatas sebagai berikut :

1. Responden dari penelitian ini merupakan Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur pengguna *e-learning* (<http://ilmu.upnjatim.ac.id>).
2. Penelitian ini menggunakan variabel Kano yaitu *must-be, performance needs, attractive, reverse*.

1.4 Tujuan

Tujuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem e-learning.
2. Untuk merekomendasikan usaha perbaikan terhadap sistem e-learning yang kurang memuaskan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dapat dijadikan referensi oleh UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi UPN Veteran Jawa Timur untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta pengembangan sistem.

2. Menerapkan ilmu dalam evaluasi sistem informasi yang telah diterima pada perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan skripsi ini, pembahasan tentang topik yang diangkat disajikan dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam laporan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas penjelasan teori teori yang mendukung tentang penelitian ini diantaranya ialah metode kano, *e-learning*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat metodologi yang digunakan dalam pengerjaan skripsi antara lain studi literatur, identifikasi masalah, literature review, ruang lingkup penelitian, model konseptual, penyusunan instrumen, pengujian instrumen, pengumpulan data, analisis serta pembahasan, dan kesimpulan serta saran.

BAB IV ANALISIS DAN IMPLEMENTASI DATA

Dalam bab ini terdapat pengolahan serta analisis data yang berhasil dikumpulkan, dan memberikan hasil untuk dijadikan sebagai jawaban tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan serta saran penulis yang berdasarkan pada hasil penelitian yang telah

dilakukan. Dan dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini akan dilampirkan dokumentasi yang bersangkutan dengan penelitian ini.