

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang terjadi dalam dunia pendidikan berhasil menciptakan sistem belajar jarak jauh atau melalui media internet yang memungkinkan terjalinnya koneksi online antara pendidik dan peserta didik (Mulyani & Haliza, 2021). Di dalam proses pendidikan ada beberapa teknologi yang dapat digunakan yang disebut dengan Media Teknologi Pembelajaran. Media teknologi pembelajaran makin marak digunakan ketika pandemi COVID-19 melanda. Demi mengurangi risiko penyebaran COVID-19, pemerintah menerapkan kebijakan *work from home* (WFH) atau bekerja dari rumah. Selain itu, sistem pembelajaran jarak jauh juga diberlakukan untuk para peserta didik dan mahasiswa (Fitriya et al., 2021).

Kegiatan yang melakukan pembelajaran jarak jauh adalah program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yaitu program Magang dan Studi Independen Bersertifikasi (MSIB). Sistem pembelajaran daring ini banyak digunakan oleh mitra MBKM karena mempermudah mitra atau Perusahaan untuk membuka kesempatan kegiatan MBKM agar dapat dijangkau oleh seluruh mahasiswa yang ada di Nusantara. Hampir semua mitra MSIB dalam menjalankan program MBKM menggunakan *Learning Management System* (LMS) untuk memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk mendapatkan materi pembelajaran maupun melakukan komunikasi antara pengajar dan mahasiswa (Sudiana, 2016).

Salah satu mitra MBKM pada program Studi Independen yang menggunakan LMS adalah Apiary Academy. LMS Apiary Academy berbasis *website*, sehingga mahasiswa dapat dengan mudah mengakses LMS Apiary Academy dimana saja dan kapan saja selagi memiliki akses internet dengan menggunakan *smartphone* maupun PC. *Website* LMS dapat diakses melalui <https://academy.apiary.id/>. Pada LMS peserta dapat menonton video, materi, membaca materi, mengerjakan kuis dan juga mengumpulkan tugas.

Berdasarkan hasil observasi wawancara kepada beberapa tim dari Apiary Academy, yaitu Talitha Rizky selaku Divisi *Platform Ops* dan juga Hendra Susanto sebagai *Learning Design and Experience*. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa pengembangan LMS Apiary Academy ini tidak dibuat sendiri, melainkan *outsourcing no-code tools* dengan sistem *drag and drop* menggunakan Kajabi. Pengembangan ini dipilih karena dirasakan kemudahan dalam pengelolaan dari sisi admin. Tetapi, dengan mudahnya pengelolaan ini terdapat beberapa keterbatasan yang akhirnya berdampak pada ketidaknyamanan pengguna. Contohnya sistem *automate certificate* yang belum tersedia pada sistem Kajabi. Ini membuat tim Apiary Academy harus mengakali sistem tersebut menggunakan *third-party*. Keterbatasan lainnya juga jika terdapat keluhan pada LMS dan dari tim *Platform Ops* tidak bisa langsung menangani hal tersebut, melainkan harus melaporkan keluhan tersebut ke pihak Kajabi. Hal ini memakan waktu yang lama untuk melakukan penyesuaian maupun perbaikan. Dari pihak Apiary Academy sendiri belum adanya tim untuk melakukan pemeliharaan kualitas layanan dari LMS. Pemeliharaan kualitas layanan masih dilakukan oleh masing – masing PIC dan

belum pernah dilakukan evaluasi kualitas menggunakan *tools* maupun model yang spesifik. Keterbatasan lainnya pada LMS dari sistem kajabi antara lain

1. Sistem kuis yang tidak bisa kembali ke halaman sebelumnya. Pengisi tidak bisa kembali ke halaman yang sudah dikerjakan, dengan kata lain jika ingin kembali ke nomor sebelumnya harus mengisi ulang dari nomor awal.
2. Sistem *tracking progress* hanya bisa melacak sistem yang dinamis seperti kuis dan video. Jika ingin melacak progress lainnya seperti progress download materi atau sistem lainnya yang statis, maka perlu ditambahkan tombol “Mark as complete”.
3. Lanjutan dari poin sebelumnya, tombol “Mark as complete” tidak bisa diterapkan di section tertentu, artinya harus di semua section. Artinya dengan adanya tombol ini, peserta bisa menekan tombol ini pada sistem kuis dan video tanpa harus menyelesaikan kuis dan video (sistem akan tercatat bahwa peserta sudah menyelesaikan kuis dan video). Ini akan membuat admin perlu mengecek kembali terutama di bagian kuis apakah peserta sudah lulus dari nilai minimum kuis yaitu 70 (peserta harus lulus dari kuis baru bisa melanjutkan ke tahap berikutnya). Ada beberapa kasus di mana peserta menekan tombol “Mark as complete” dan lanjut ke tahap berikutnya walaupun nilainya masih di bawah 70.

Pada layanan yang menggunakan basis *website*, perlu adanya dukungan dari segi kualitas layanan yang efektif untuk pengguna agar dapat memberikan layanan yang baik dan pengguna tetap menggunakan layanan yang telah

diberikan. Kualitas layanan memiliki peranan penting ketika sebuah lembaga memiliki ekspektasi tinggi dan juga pelayanan yang sangat baik untuk pengguna (Arifin, 2018). Evaluasi kualitas perlu dilakukan untuk memastikan apakah aplikasi yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan untuk memastikan tidak adanya permasalahan dalam *website* (Rahmadini et al., 2022). Serta evaluasi kualitas dari *website* diperlukan untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap website tersebut karena dari kualitas sangat berpengaruh kepada kepuasan pengguna yang nantinya akan berakhir pada *User Loyalty* (Hamzah et al., 2022). Begitu persepsi pengguna terhadap harapan dan juga manfaat positif, kesempatan pengguna untuk loyal dan tetap tinggal memiliki kemungkinan yang besar (Uzir et al., 2020). Evaluasi kualitas LMS ini penting untuk dilakukan karena akan meningkatkan efektifitas pembelajaran dan kepuasan pengguna, dan juga meningkatkan citra dari organisasi tersebut (Salamah et al., 2020).

Skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* dari LMS yang digunakan oleh mahasiswa yang melakukan studi independen Apiary Academy. Harapannya dengan dilakukan penelitian skripsi ini, dapat diketahui penilaian kualitas LMS Apiary Academy dari sisi pengguna dan variabel apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada LMS Apiary Academy agar kedepannya dapat menjadi bahan evaluasi serta pengembangan yang nantinya LMS ini dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk para mahasiswa studi independent yang menggunakan LMS dari Apiary Academy.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Faqih et al., 2020) dengan judul “*An Analysis and Measurement of Website Quality Using*

WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes)” bertujuan untuk mengetahui kualitas website dari sistem informasi *e-government* apakah website sudah menyediakan layanan publik yang baik. Dari hasil pengukuran kualitas website dengan 150 responden didapatkan hasil rata-rata kecocokan dari harapan dan juga kinerja website adalah 96.63% yang mengindikasikan bahwa website belum semua indikator dalam variabel memenuhi harapan pengguna. Pada *Gap Analysis*, didapatkan hasil -0.11 yang berarti website belum memenuhi ekspektasi pengguna. Dengan *Importance Performance Analysis*, didapatkan hasil bahwa reputasi website dan layanan akan diberikan sesuai yang dijanjikan janji perlu ditingkatkan lebih untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan pada latar belakang dan penelitian terdahulu, evaluasi kualitas *website* pada skripsi ini akan dilakukan dengan menggunakan model *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. LMS dari Apary Academy berbasis *website* sehingga *WebQual 4.0* akan cocok jika digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas terhadap LMS Apiary Academy. *WebQual 4.0* adalah suatu kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas sebuah situs web melalui sudut pandang persepsi pengguna (Liani et al., 2020). Penelitian ini juga menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai *tools* tambahan pada penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kinerja dan kepentingan *website* LMS dari sudut pandang pengguna. IPA merupakan alat yang sangat efektif dalam mengidentifikasi dan menetapkan atribut dari sebuah layanan *website* yang memerlukan peningkatan. (Arifin & Rizal, 2022). Model

WebQual 4.0 akan mengukur kualitas website dengan menggunakan tiga variabel yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dari pemaparan penjelasan tersebut, maka akan dilakukan penelitian skripsi yang mengangkat judul “**Evaluasi Kualitas Website Learning Management System Apiary Academy Menggunakan *WebQual* 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)**”

1.2. Rumusan Masalah

Adapun dari latar belakang yang telah uraikan, masalah yang dirumuskan dalam skripsi ini bagaimana evaluasi kualitas dari LMS Apiary Academy dan variabel apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada LMS Apiary Academy menggunakan model *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3. Batasan Masalah

Untuk tercapainya hasil dan fokus pembahasan yang tepat serta menghindari bias, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. *Learning Management System* yang diteliti adalah *Learning Management System* salah satu mitra program Kampus Merdeka Studi Independen yaitu Apiary Academy.
2. Responden dalam penelitian ini adalah peserta Studi Independen Apiary Academy pada Batch 4.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang berkaitan dengan *WebQual* 4.0 yaitu kualitas kegunaan (*usability*

quality), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini untuk mengevaluasi kualitas *website* dan indikator pada variabel apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada LMS Apiary Academy berdasarkan kualitas *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

1.5. Manfaat

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka didapatkan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Mendapatkan gambaran mengenai variabel apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada LMS Apiary Academy.
2. Sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk peningkatan kualitas *website* LMS Apiary Academy.
3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang melakukan penelitian dibidang dan metode yang sama.

1.6. Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2018), Studi mengenai sistem Informasi merupakan bidang multidisiplin dan tidak ada satu teori atau perspektif yang mendominasi. Gambar mengilustrasikan fokus utama yang memberikan kontribusi masalah, isu, dan solusi pada studi sistem informasi. Secara umum, bidang tersebut terbagi dalam *Technical Approach* dan *Behavioral Approach*. *Technical Approach* (pendekatan teknis) merupakan pendekatan teknologi fisik dan kemampuan dari sistem seperti ilmu computer, ilmu manajemen, dan

operasi penelitian. Berbeda dengan *Technical Approach*, pada *Behavioral Approach* (pendekatan perilaku) tidak berhubungan dengan solusi teknis seperti masalah yang muncul pada pengembangan atau pemeliharaan informasi. *Behavioral Approach* berfokus pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi dan perilaku pada teknologi informasi.



Gambar 1.1 Relevansi SI

Penelitian ini termasuk kedalam kategori *Behavioral Approach* karena pada penelitian ini untuk mencari tahu seberapa baik kualitas website dan apa saja faktor yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada website dari persepsi pengguna akhir.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berfungsi sebagai pedoman dalam penyusunan proposal skripsi agar sesuai dengan tujuan penulisan proposal skripsi serta sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam proposal penelitian skripsi ini, terbagi menjadi tiga bab, yaitu

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian ini seperti alur penelitian, studi literatur, identifikasi masalah, studi literatur, menentukan populasi dan sampel, mendefinisikan variable dan indikator penelitian, instrument penelitian, data penelitian, uji validitas dan reliabilitas, olah dan analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan. Hasil data yang sudah didapatkan akan diolah dan dijabarkan sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang didapatkan. Saran yang diberikan juga diharapkan dapat membantu tim pengembang LMS Apiary Academy dan membantu peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi mengenai literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta yang mendukung penelitian ini.