

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di Indonesia [1]. Sejalan dengan pertumbuhan tersebut, paradigma masyarakat dalam mengakses dan mencari informasi pun berkembang, dan kini tidak hanya terbatas pada materi yang terdapat dalam sumber cetak, audiovisual, dan elektronik, telah meluas hingga mencakup berbagai sumber *online*, terutama melalui jaringan internet [2].

Salah satu bidang yang mendapatkan dampak kemudahan akses informasi dan teknologi menggunakan internet adalah bidang Pendidikan [2]. Bidang Pendidikan di era saat ini menghadapi tantangan dan peluang yang signifikan. Syarat mencapai memiliki kemampuan inovasi dan mampu menjalin kolaborasi. Ketika tidak ada upaya inovasi dan kolaborasi, pendidikan akan tertinggal jauh di belakang. Namun, sebaliknya, Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu tumbuh, berkembang, dan mencapai tujuan bangsa dapat dihasilkan oleh pendidikan di suatu negara. Pendidikan ini bertujuan memberikan pengajaran kepada individu agar dapat mencapai potensi mereka secara maksimal [3]. Hal ini sesuai dengan aturan yang digariskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Republik Indonesia [4]. Penggunaan teknologi informasi dalam pendidikan merupakan salah satu cara untuk mengatasi masalah pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan dapat menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan meningkatkan keadaan pendidikan [2].

Salah satu keterampilan penting yang dibutuhkan individu untuk bersaing secara global di sektor pendidikan adalah kemampuan berbahasa Inggris. Paparan awal bahasa Inggris membantu siswa bersiap-siap untuk pasar global. Bahasa Inggris sering diajarkan di sekolah dasar (SD) dan bahkan taman kanak-kanak (TK). Selain itu, penggunaan bahasa Inggris telah meluas di luar bidang pendidikan dan sekarang lazim di berbagai bidang non-akademis seperti ekonomi dan bisnis [5].

Seiring dengan keadaan yang demikian, Institut Teknologi Telkom Purwokerto menganggap penting kemampuan bahasa Inggris mahasiswanya. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor IT Telkom Purwokerto Nomor: IT.Tel 3439 /AKA-000 /REK-00 /X/ 2020 tentang Pedoman Peraturan Pendidikan IT Telkom Purwokerto Pasal 39 yaitu Persyaratan Kemampuan Bahasa Asing Sebagai Syarat Kelulusan. Hal ini dilakukan dengan cara mewajibkan seluruh mahasiswa untuk melakukan tes bahasa Inggris yaitu *Test of English as a Foreign Language* (TOEFL) melalui *website English Competency Test* (ECT) ITTP. Test TOEFL dilakukan dengan mengerjakan 3 bagian soal yaitu *Listening Comprehension*, *Structure and Written Expression*, dan *Reading Comprehension*. Tes ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, khususnya di kalangan mahasiswa IT Telkom Purwokerto.

Website English Competency Test (ECT) ITTP merupakan sebuah *platform* daring atau situs web yang dikembangkan dan dioperasikan oleh Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto untuk mengukur kemampuan bahasa asing seseorang. Melalui *website* ini, ada 3 jenis tes bahasa yang dapat dilakukan yaitu TOEFL, TOEIC, dan IELTS. Pengguna *website* ini tidak hanya dari internal yaitu mahasiswa dan dosen IT Telkom Purwokerto, tetapi adapun pengguna dari eksternal yaitu luar kampus IT Telkom Purwokerto. Pengguna dapat mengakses dan mengikuti tes ini secara daring melalui *website*. Mereka akan diberikan serangkaian soal dan tugas yang akan menguji kemampuan membaca, menulis, mendengarkan, dan berbicara bahasa Inggris. Setelah selesai, peserta akan menerima hasil dan sertifikat yang mencerminkan tingkat kemampuan bahasa Inggris yang mereka miliki.

Website English Competency Test (ECT) ITTP sudah beroperasi sejak diterapkan pada tahun 2021. Namun, dalam penerapan *website* tersebut kepuasan pengguna bisa bervariasi dan sebaiknya terus mengumpulkan umpan balik untuk meningkatkan *website* agar sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terus berubah [6].

Hasil data yang diperoleh dari penyebaran pra-kuesioner melalui *Google Form* dari tanggal 21 Mei sampai dengan 27 Juni 2023 kepada 36 responden mahasiswa IT Telkom Purwokerto yang pernah mengakses atau menggunakan

website English Competency Test (ECT) sebagai data pendukung menunjukkan bahwa didapatkan beberapa kendala atau kekurangan berdasarkan keluhan pengguna. Berdasarkan variabel *content*, yaitu informasi yang kurang lengkap mengenai petunjuk penggunaan *website*, dan informasi jadwal *test* yang akan datang. Berdasarkan variabel *accuaracy*, yaitu informasi yang kurang akurat terkait durasi pengerjaan *test* dan *server sering terjadi down*. Berdasarkan variabel *format* yaitu tampilan *website* ECT yang dirasa masih kurang menarik dan sulit dipahami. Berdasarkan variabel *ease of use*, yaitu pada saat melakukan login menggunakan token masih kurang efektif dan efisien dikarenakan sulit dihafal dan tidak ada fitur lupa password. Berdasarkan variabel *timeliness*, yaitu saat berpindah kehalaman *test* membutuhkan waktu yang lumayan lama.

Sedangkan, berdasarkan wawancara dengan Bapak Petrus Kerowe Goran, S.T., M.T selaku Kepala Urusan Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto juga didapatkan kekurangan berupa kendala dari kapasitas *server* yang hanya mampu menerima 40 pengguna sekali tes, apabila melebihi kapasitas tersebut, maka *server* akan yang digunakan tidak akan menghasilkan nilai yang seakurat mungkin. Peneliti dari Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto melakukan observasi dan wawancara, dan temuan menunjukkan bahwa *website* tersebut sebelumnya belum pernah dievaluasi kepuasan penggunaannya berdasarkan perspektif pengguna itu sendiri.

Oleh karena itu, penting untuk menilai tingkat kualitas layanan *website English Competency Test* (ECT) terkait masalah-masalah yang pernah dialami pengguna karena mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna agar memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan layanan yang ada di *website* [7]. Kualitas layanan dapat diukur menggunakan beberapa metode seperti WebQual dan EUCS. WebQual merupakan evaluasi yang melibatkan pengguna akhir dalam menilai kualitas layanan sistem informasi. Sebaliknya, EUCS adalah suatu pendekatan yang mengukur kualitas layanan dari perspektif pengguna dengan mempertimbangkan indikator kepuasan melalui lima variabel tertentu [8]. Sehingga, pada penelitian ini menggunakan indikator pertanyaan berdasarkan lima variabel yang terdapat pada metode *End User Computing Satisfaction*

(EUCS) karena metode ini yang cocok digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir (*end-user*) terhadap kualitas suatu layanan [7]. EUCS atau Kepuasan pengguna adalah metode yang dipakai guna menganalisa tingkat kepuasan terhadap pengguna sistem, pengalaman pengguna dengan sistem informasi apakah sistem yang digunakan adalah sistem yang sesuai dengan keinginan pengguna [8].

Doll dan Torkzadeh mengusulkan metode EUCS yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dengan membandingkan harapan mereka dengan layanan aktual yang diberikan. Model EUCS terdiri dari lima variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna saat menggunakan sistem informasi yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Variabel-variabel ini memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam implementasi sistem informasi tersebut [9].

Selain itu, dilakukan juga pendekatan dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Efektivitas suatu sistem dapat ditentukan dengan menggunakan metode ini berdasarkan dua kriteria yaitu kinerja dan harapan atribut berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. John A. Martilla dan John C. James pertama kali mengusulkan konsep IPA pada tahun 1977 sebagai metode analitis untuk mengidentifikasi karakteristik kinerja utama yang harus dipusatkan oleh bisnis untuk memuaskan pelanggan. Penerapan metode IPA pada suatu perusahaan dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja mereka serta memastikan peningkatan tingkat kepuasan pengguna [7].

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki kekurangan yang ada pada *website English Competency Test* (ECT) ITTP. Hasil dari penelitian ini adalah saran untuk pengembang kedepannya agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas *website English Competency Test* (ECT) menggunakan pengidentifikasi setiap

indikator pertanyaan berdasarkan variabel metode EUCS dan pendekatan analisis metode IPA.

Mencermati uraian di atas, penulis tertarik untuk menggunakan isu ini sebagai topik kajian dengan judul “**Evaluasi Kualitas *Website English Competency Test* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dan *Importance Performance Analysis*”.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas *website English Competency Test* (ECT) ITTP mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah masih adanya kekurangan dari segi kualitas layanan *website* yang diberikan oleh *website English Competency Test* (ECT) ITTP kepada pengguna.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna *website English Competency Test* (ECT) ITTP menggunakan metode EUCS dan IPA?
2. Apa saja atribut yang perlu menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan *website English Competency Test* (ECT) ITTP?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pengembang untuk bahan pertimbangan evaluasi kualitas layanan *website English Competency Test* (ECT) ITTP agar dapat meningkatkan pelayanan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website English Competency Test* (ECT) ITTP menggunakan metode EUCS dan IPA.
2. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas *website English Competency Test* (ECT) ITTP.
3. Memberikan saran untuk bahan pertimbangan evaluasi kualitas *website English Competency Test* (ECT) ITTP kepada pengembang kedepannya agar dapat meningkatkan pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian agar dapat mencapai tujuan antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023.
2. Data didapatkan dari responden melalui kuesioner pengguna *website English Competency Test (ECT) ITTP*.
3. Penelitian ini hanya dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari segi kualitas layanan *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timelines* pada *website English Competency Test (ECT) ITTP*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Mampu menerapkan metode EUCS dan IPA sebagai alat untuk menganalisa atribut-atribut yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *website English Competency Test (ECT) ITTP*.
 - b. Seluruh kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman serta sebagai proyek batu penjurus untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana.
2. Bagi Pengelola *Website*

Memberikan informasi untuk mengenai kepuasan pengguna pada *website English Competency Test (ECT) ITTP*. Hal ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan pertimbangan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan *website English Competency Test (ECT) ITTP*.
3. Bagi Civitas Akademika

Memberikan manfaat sebagai panduan atau referensi pembangan penelitian selanjutnya.