

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat. Berdasarkan data pengguna internet yang diperoleh dari Survei Internet APJII tahun 2019-2020 bahwa pengguna internet mengalami kenaikan menjadi 73,7% dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna dimana pada tahun sebelumnya 2018 pengguna internet sebesar 171,1 juta pengguna. Pengguna internet berdasarkan usia paling tinggi adalah usia 20-24 tahun sebesar 14,1% [1], dimana usia tersebut sudah memasuki pendidikan Sekolah Menengah Atas dan Perguruan Tinggi. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pendidikan semakin berkembang, salah satunya pemanfaatan teknologi informasi untuk proses belajar mengajar melalui sistem *E-Learning*.

E-learning adalah suatu sistem pembelajaran pada pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses belajar mengajar [2]. Perkembangan *e-learning* pada saat ini sudah sangat pesat, sudah banyak perguruan tinggi yang menggunakan *e-learning* ini sebagai penunjang proses pembelajaran. Manfaat dari penggunaan *e-learning* ini agar proses pembelajaran lebih efisien dan praktis dan juga dapat meningkatkan kualitas materi yang diberikan [3].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto merupakan salah satu perguruan tinggi yang fokus pada pengembangan dan pemanfaatan teknologi. Salah satu teknologi informasi yang digunakan adalah *e-learning*. E-learning di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dikelola oleh SISFO yaitu bagian IT Support yang mengelola sistem informasi yang ada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Tujuan penggunaan *E-learning* adalah untuk menunjang proses perkuliahan yang dapat digunakan oleh dosen dan mahasiswa. Dosen dan mahasiswa sebagai *user* dari sistem *e-learning* merasakan bagaimana interaksi dalam menggunakan *e-learning*, dan sebagai *user* dengan menggunakan sistem tersebut tujuannya adalah agar lebih efisien dalam menyelesaikan perintah atau tugas yang dilakukan oleh user dan

merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Namun pada implementasinya penggunaan *e-learning* masih terdapat permasalahan yang dialami pengguna ketika menggunakan sistem *e-learning* tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 6 Februari 2020 dengan mewawancarai pihak SISFO yaitu Bapak Agus Priyanto, masih terdapat keluhan yang sering di laporkan dari dosen dan mahasiswa kepada SISFO. Keluhan dari mahasiswa yang sering di laporkan adalah pada saat *login* di *e-learning* merasa kesulitan, notifikasi respon email lupa *password* kadang tidak masuk, sulit mencari mata kuliah. Kemudian untuk keluhan dari dosen yang sering dilaporkan kepada SISFO adalah dosen lupa cara menggunakan *e-learning*.

Berdasarkan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas kegunaan dari sistem informasi *e-learning*. Pengujian *usability* merupakan salah satu pendekatan untuk menguji bagaimana kualitas kegunaan dari suatu sistem informasi. Pengujian *usability* dilakukan agar dapat mengetahui apa yang kurang dan apa yang harus diperbaiki dari sistem informasi tersebut [4]. Untuk melakukan pengujian *usability*, metode yang dapat digunakan diantaranya adalah *Heuristic Evaluation (HE)*, *System Usability Scale (SUS)*. Kelebihan dari *Heuristic Evaluation (HE)* ditekankan kecepatan dalam mendapatkan hasil pengujian dari ahli sedangkan kelemahannya membutuhkan biaya yang mahal disebabkan kebutuhan ahli dalam proses pengujiannya. Kemudian *System Usability Scale (SUS)* mempunyai kelebihan teknik pengujian melibatkan langsung pengguna, dapat dilakukan dengan jumlah sample yang sedikit namu kelemahan dari *System Usability Scale (SUS)* ini proses perhitungan penentuan hasil agak rumit[5].

Pada penelitian ini menerapkan *USE Questionnaire* untuk menguji sistem informasi e-learning ini. *USE Questionnaire* digunakan karena mencakup tiga pengukuran menurut ISO 9241-11 yaitu efisiensi, efektivitas dan kepuasan. Ketiga aspek tersebut memiliki korelasi yang saling mempengaruhi antara parameter *USE Questionnaire* yaitu *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learn* dan *Satisfaction* [6]. *USE Questionnaire* juga dapat digunakan secara sukarela dan dapat diambil dengan cepat dengan sedikit pelatihan. *USE Questionnaire* juga memberikan informasi tentang

aspek sistem mana yang dapat ditingkatkan sehingga dapat membuat versi aplikasi yang lebih baik [7].

Penelitian ini dirasa sangat penting karena untuk memastikan bagaimana kualitas dari suatu sistem informasi khususnya pada sistem informasi *e-learning* ini. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan institusi untuk evaluasi *e-learning* kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan dalam penelitian ini, adalah belum diketahuinya tingkat kegunaan dari sistem *e-learning* dari persepsi pengguna dengan menggunakan *USE Questionnaire*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini bahwa untuk mengetahui bagaimana tingkat kegunaan sistem *e-learning* dari sisi pengguna menggunakan *USE Questionnaire*.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka untuk mewujudkan penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada diperoleh batasan-batasan masalah

1. Analisis *usability* ini hanya berfokus pada *e-learning* IT Telkom Purwokerto.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *USE Questionnaire*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat menjadi acuan bagi institusi untuk evaluasi *e-learning* kedepannya.
2. Dapat mengetahui kualitas kegunaan pada *e-learning* dengan menggunakan *USE Questionnaire*.