

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi telah tumbuh secara cepat dari waktu ke waktu, dengan dukungan sumber daya manusianya yang membantu sebuah teknologi informasi berkembang menjadi sebuah alat yang dapat membantu pekerjaan jauh lebih mudah dan hemat biaya. Teknologi juga merupakan suatu metode ilmiah yang menyediakan barang yang dibutuhkan bagi kelangsungan hidup manusia dalam mencapai tujuan praktis disiplin ilmu [1].

Salah satu yang terkena dampak dari teknologi yaitu Pendidikan, Pendidikan sekarang banyak yang menggunakan bantuan teknologi dalam menyampaikan materi-materi ke dalam suatu system seperti *E-learning*. *E-learning* merupakan singkatan dari *Elektronic Learning* yaitu pendekatan baru bagi dunia pendidikan dalam penyampaian informasi yang digunakan menggunakan media elektronik. *Elearning* memiliki banyak nama salah satunya yaitu ada *Learning Management System* atau LMS merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk keperluan admisnistrasi, laporan kegiatan, belajar mengajar secara online [2].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah salah satu instansi yang menggunakan *Learning Manajemen System* (LMS) sebagai pendukung kegiatan akademik dari tahun 2019. Dalam penggunaannya *Learning Management System* (LMS) sangat berperan penting dalam menunjang aktifitas akademik pembelajaran mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP). Sehingga diharapkan alat bantu kegiatan belajar ini dapat memfasilitasi dan memenuhi harapan pengguna *Learning Management System* (LMS) dalam pelaksanaan kuliah [3]. LMS ITTP adalah salah satu dari *website* layanan manajemen pembelajaran terlengkap menyeluruh dan terintegrasi yang dapat menghubungkan antara dosen dengan mahasiswa yang dapat diakses di <https://lms.ittelkom-pwt.ac.id/> dan sudah digunakan sejak tahun 2019. *Website* LMS ITTP merupakan sistem informasi pendukung kegiatan pembelajaran yang disediakan oleh ITTP

untuk tujuan memudahkan hubungan antara dosen dan mahasiswa lebih mudah dan fleksibel. LMS ITTP ini memiliki berbagai fasilitas dari segi mahasiswa antara lain melihat pengumuman tugas, melihat video materi kuliah yang telah dijelaskan dosen, diskusi, melihat dan mengunduh materi, melihat kursus yang diambil, mengirim file tugas, dan melakukan test/ujian secara online dll [4].

Kepuasan pelanggan salah satu dari tingkat kepuasan seseorang yang telah menggunakan suatu layanan dan membandingkan hasil dan kinerja yang telah rasakan dipandakan dengan harapannya. Dalam suatu perguruan tinggi kepuasan mahasiswa sangat signifikan bagi kinerja pelayanan sistem yang diberikan kedepannya sebagai nantinya menjadi sistem yang baik. Maka dari itu dibutuhkan suatu penilaian untuk mengukur apakah *website* sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik, pengukuran dan penilaian pada sistem layanan yang ada dilakukan untuk memperbaiki suatu masalah atau halangan yang akan terjadi saat *website* digunakan [5].

Dari pra penelitian didapatkan hasil dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan Google Form yang disebarakan kepada 100 mahasiswa ITTP selaku pengguna LMS ITTP yang terdapat pada Lampiran 1.2 dari 10 pernyataan yang diajukan 3 diantaranya pengguna merasa kesulitan untuk memberikan masukan dengan presentase setuju sebanyak 30%, kemudian pengguna merasa kesulitan untuk berkomunikasi antar pengguna di *website* dengan presentase setuju sebanyak 33%, kemudian permasalahan lainnya yang dirasakan pengguna saat mengakses *website* yaitu banyak pengguna yang merasakan *website* sering kali down saat digunakan biasanya ini terjadi karena banyak pengguna yang mengakses *website* pada waktu bersamaan, kemudian pengguna merasa *field* pencarian *website* tidak *userfriendly* sehingga pengguna merasa kebingungan saat mencari fitur atau menu-menu didalam *website*, kemudian pengguna merasa tampilan UI/UX *website* yang terlalu sederhana atau kurang menarik.

Dalam menganalisis tingkat kepuasan mempunyai berbagai metode yang bisa dicoba untuk menganalisa tingkat kepuasan seperti metode *End User Computing Satisfaction (Eucs)* adalah suatu teknik untuk mencari nilai kepuasan para pengguna suatu sistem, dengan cara membandingkan kenyataan serta

harapan. Metode berikut memiliki 5 atribut pengukuran yaitu misi, ketepatan, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu [6]. Lalu ada SERVQUAL (*service quality*), metode yang dapat digunakan dalam suatu pengukuran kepuasan suatu sistem informasi, metode ini memiliki 5 atribut pengukuran yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* [7]. Kemudian ada DeLon & McLean adalah suatu teknik pengumpulan informasi dari populasi yang memberikannya secara sukarela, metode ini memiliki 5 atribut pengukuran seperti kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness*, kepuasan pengguna dan kinerja individu [8]. Selanjutnya ada *auto model* merupakan metode yang mempunyai suatu kelebihan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan mampu menunjang suatu ketidakpastian dalam mengelompokkan suatu angka ke dalam suatu kelompok, metode ini memiliki 3 atribut pengukuran *Usability Quality evaluation*, *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* [9]. Terakhir ada *WebQual* merupakan suatu metode untuk mengukur sebuah kualitas situs web, metode ini memiliki 3 atribut pengukuran yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* Dan *Service Interaction Quality* [10].

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan peneliti memilih judul penelitian analisis tingkat kepuasan pengguna *Learning Management System* Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: *Learning Management System* (LMS) Institute Teknologi Telkom Purwokerto). Penelitian ini memilih metode *webqual 4.0* karena memiliki kelebihan yaitu kemampuannya untuk menangkap subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan dan ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pengguna, sehingga dapat mengetahui fasilitas-fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [11].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang permasalahan diatas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah masih terdapat pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan dan mengoperasikan beberapa menu yang

ada di *website* LMS, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan bagi sistem yang lebih baik dan mengetahui kriteria variable *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* apakah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LMS ITTP atau tidak.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dapat diambil dari studi kasus penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan LMS yang disediakan oleh ITTP menggunakan metode *webqual 4.0*?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi dari permasalahan dan kendala yang dialami pengguna *website* LMS ITTP?
3. Bagaimana mengetahui *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.4 Batasan Masalah

Berikut Batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Mengukur kepuasan mahasiswa ITTP yang menggunakan LMS
2. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* dengan tiga dimensi utama yaitu *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*.
3. Jumlah responden guna menganalisis kualitas *website* diambil sebanyak 100 mahasiswa sesuai hasil perhitungan seluruh populasi yang telah dihitung menggunakan rumus *slovin*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dirancang berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah sehingga didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan mahasiswa melalui pengukuran kualitas *website* LMS yang disediakan oleh ITTP menggunakan dimensi *Webqual 4.0*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan dari masalah dan kendala yang dialami pengguna *website* LMS ITTP.
3. Mengetahui *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* LMS ITTP.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu dapat mengambil kesimpulan akhir di penelitian ini dan menjadi wawasan dan pengetahuan mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0*.

2. Manfaat Bagi Pembaca

Manfaat akan didapatkan dari penelitian yang dilakukan bagi para pembaca atau pencari sumber informasi yaitu sebagai sumber wawasan, pengetahuan dan informasi yang berkaitan dengan analisis pengguna *website* menggunakan metode *webqual 4.0*.

3. Manfaat Bagi Objek Penelitian

Manfaat Penelitian ini bagi objek penelitian yaitu dapat digunakan sebagai salah satu bahan tolak ukur dalam peningkatan pelayanan yang di sediakan di E-learning Institut Teknologi Telkom Purwokerto untuk lebih baik lagi sehingga pengguna atau mahasiswa yang menggunakan E-learning merasakan akan manfaat layanan yang disediakan oleh E-learning.