

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada dunia pendidikan telah melahirkan banyak fitur-fitur baru yang dapat membantu proses pendidikan, salah satu penerapan teknologi di dalam bidang pendidikan adalah menggunakan metode pembelajaran berbasis online yaitu elearning yang dapat menunjang kegiatan belajar mengajar. *E-Learning* merupakan suatu teknik metode pembelajaran yang bersifat konvensional yang ditransformasikan ke dalam bentuk digital menggunakan teknologi jaringan internet, sebagai sarana untuk pembelajaran, bertujuan untuk menginformasikan/menyampaikan informasi kepada para user (siswa/mahasiswa) untuk memudahkan proses belajar mengajar dengan menerapkan konsep interaktif tanpa pengaruh ruang dan waktu. *Elearning* menjadi suatu kebutuhan yang mendukung terselenggaranya pembelajaran diberbagai instansi pendidikan terutama pada Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Palembang, yang memungkinkan terselenggaranya kegiatan pembelajaran kapanpun dan dimanapun.

Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Palembang merupakan pengembangan dari Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) yang mendapat izin dengan Sk Mendiknas No. 97/D/O/2000 tanggal 9 Juni 2000. Dalam membantu kegiatan proses belajar mengajar Universitas PGRI telah menerapkan metode *E-Learning*. Penggunaan *E-Learning* mulai dilakukan pada tanggal 21 Juli 2019, dengan memberikan tambahan fasilitas bagi dosen untuk membantu mengorganisasikan proses pembelajaran sehingga dapat mengimbangi singkatnya waktu pertemuan di ruang kelas. Bagi mahasiswa, fasilitas *e-learning* akan memberikan berbagai kemudahan seperti kemudahan

mengakses materi kuliah dan tersedianya forum tanya jawab sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas proses belajarnya.

Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sistem *E-Learning* tersebut, maka pihak Universitas harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi penggunaannya dengan berasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem *E-Learning*, diantaranya adalah faktor desain antar muka yang kurang baik, kemudahan pengguna dalam menggunakan elearning dan Kualitas web yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi *E-Learning* sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna, itu sendiri Tingkat kepuasan pengguna terhadap website elearning merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Learning*, pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Dalam mengukur tingkat kepuasa pemakai terdapat lima faktor yang dapat mempresentasikan kepuasan pengguna. Lima faktor tersebut adalah faktor isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Learning* pada Universitas PGRI Palembang menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada layanan proses belajar berbasis online yaitu *e-learning* berdasarkan indikator-indikator terdiri dari isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*)”.

## **1.3. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka diidentifikasi permasalahan yaitu belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *E-learning* berdasarkan faktor dari isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

## **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang.
2. Variabel yang digunakan terdiri dari variabel bebas yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna *e-learning* Universitas PGRI Palembang.

## **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna *e-learning* melalui analisis menggunakan metode EUCS berdasarkan indikator-indikator yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Pada hasil penelitian ini, akan memberikan manfaat, yaitu ::

1. Dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-learning* untuk membantu dalam proses belajar pada Universitas PGRI Palembang.
2. Dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada *E-learning* dalam hal kinerja dan kualitas sistem pada masa yang akan datang.

## **1.6. Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia (PGRI) Palembang yang beralamatkan di Jln. A. Yani Lrg. Gotong Royong 9/10 Ulu Palembang Telp.(0711) 510043 Fax. (0711)514782. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Oktoberl 2019 dan berakhir sampai dengan selesai penelitian.

### **1.6.2 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Nia, 2015).

### **1.6.3 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Pustaka**

Mengumpulkan data dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti serta bersumber dari buku-buku pedoman, literatur-literatur yang disusun oleh para ahli untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini.

## 2. Wawancara

Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau dialog secara langsung dengan mahasiswa dan dosen pada Universitas PGRI Palembang untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan penelitian ini.

## 3. Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan.

### 1.6.4 Populasi dan Sampel

#### 1.6.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya (Nia, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *E-learning* pada lingkungan Universitas PGRI Palembang yaitu mahasiswa pada Fakultas FKIP sebanyak 5294, Fakultas Ekonomi sebanyak 819, Fakultas Teknik sebanyak 237, Fakultas MIPA sebanyak 100 dan Fakultas Perikanan sebanyak 119, dengan total mahasiswa keseluruhan sebesar 6538.

#### 1.6.4.2 Sampel

Populasi pada penelitian ini 6538. Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin, dalam Rully (2016). Berikut rumus yang digunakan.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Ket :

n = Jumlah Sampel

1 = Konstanta

N = Jumlah Populasi

$d^2$  = erorr ( % yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi )

$$n = \frac{6538}{6538(10\%)^2 + 1} = \frac{6538}{66,38} = 98$$

Dengan menggunakan Rumus Slovin dengan  $e = 10\%$ , maka sampel yang diambil sebanyak 98 responden.

### 1.6.5 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan riset pengujian hipotesis, yaitu peneliti membangun hipotesis dengan landasan teori dan penelitian yang relevan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih. (Fatmasari, 2018).

Hipotesis pada peneltian untuk mengetahui apakah variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaiaim dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Ha : Variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-learning*.
2. Ha<sub>1</sub> : Variabel Isi (*content*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Ha<sub>2</sub> : Variabel Akurasi (*accuracy*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Ha<sub>3</sub> : Variabel Bentuk (*format*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
5. Ha<sub>4</sub> : Variabel Kemudahan pemakaian (*ease of use*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
6. Ha<sub>5</sub> : Variabel Ketepatan waktu (*timeliness*) dari sistem informasi *E-learning* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, Identifikasi masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, Populasi dan Sampel, Hipotesis dan sistematika penulis.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini penulis memasukkan isi dari tinjauan umum yang meliputi *E-learning* PGRI, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta tugas dan tanggung jawab. Serta memasukkan teori-teori yang penulis pakai pada Landasan Teori dalam skripsi ini tentu saja yang berkaitan dengan judul yang penulis paparkan. Meliputi pengertian Analisis, Data, *E-Learning*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Kepuasan pengguna, *SPSS 22 (Statistical Package For the Social Scienses)*, penelitian sebelumnya dan kerangka berfikir.

### **BAB III ANALIS DATA**

Pada Bab ini penulis menganalisis dengan tahapan-tahapan analisa terhadap *E-Learning* pada Universitas PGRI Palembang, meliputi model penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data terdiri dari analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, Uji Instrument Penelitian terdiri dari Uji Validitas dan uji Reliabilitas, Uji normalitas Data, Uji Multikolinieritas, Uji Hipotesi terdiri dari Uji  $R^2$  , Uji F dan Uji t, dan Model Analisis

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini penulis akan membahas hasil dari analisa yang dituangkan dalam bentuk output SPSS 22, Meliputi Identitas Responden terdiri dari jenis kelamin, status dan fakultas, output

Hasil Uji Validitas dan uji Reliabilitas, Uji normalitas Data, Uji Multikolinieritas, Uji Hipotesis terdiri dari Uji  $R^2$  , Uji F dan Uji t, kemudian hasil Output SPSS dirangkum dalam pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada Universitas PGRI Palembang.