

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang perguruan tinggi nomor 12 tahun 2012, pasal 31 tentang pendidikan jarak jauh (PJJ) menjelaskan bahwa pendidikan jarak jauh merupakan proses belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh melalui penggunaan berbagai media komunikasi. Pendidikan jarak jauh diselenggarakan dalam berbagai bentuk modus dan cakupan yang di dukung oleh sarana dan layanan belajar serta sistem penilaian yang menjamin mutu lulusan yang sesuai dengan standar nasional pendidikan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang telah diterapkan pada bidang pendidikan adalah *E-learning*. *E-learning* (belajar elektronik) mempunyai peran penting untuk memajukan dunia pendidikan, karena dengan adanya *E-learning* dapat membantu kegiatan belajar mengajar. *E-learning* merupakan salah satu bentuk pembelajaran jarak jauh yang dapat dilakukan dimanapun sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan menggunakan koneksi internet bisa melalui mobile, laptop maupun komputer.

Universitas Bina Darma sebagai salah satu universitas swasta di kota Palembang yang telah menggunakan E-learning sejak tahun 2009. Sampai saat ini Universitas Bina Darma menggunakan E-learning berbasis website <https://elearning.binadarma.ac.id> yang berfungsi sebagai media pembelajaran *online*, dimana dosen dapat memberikan materi perkuliahan, memberikan tugas mata kuliah mahasiswa dan juga memberikan forum diskusi untuk mahasiswa. Mahasiswa juga dapat dengan mudah *mendownload* materi yang di berikan oleh dosen pengajar, dapat mengerjakan tugas tanpa harus dikumpul dalam bentuk *hardcopy* dan mahasiswa dapat mengisi forum diskusi yang dibuat oleh dosen pengajar sehingga terdapat interaksi antara dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran melalui *E-learning*.

Untuk mendukung kelancaran kualitas layanan *E-learning*, pihak pengelola *E-learning* yaitu pada bagian Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) harus menjaga kinerja kualitas layanan *E-learning* dengan memberikan jaminan kepuasan kepada pengguna. Kualitas layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna akan menghasilkan tingkat kepuasan. Semakin bagus kualitas layanan dari *E-learning* maka kepuasan pengguna akan meningkat.

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu pihak universitas belum mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer dalam penggunaan layanan *E-learning*. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan analisis untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan *E-learning* memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer.

Penelitian ini dilakukan dengan penerapan metode *webqual 4.0*. *Webqual* merupakan singkatan dari *website quality*. *Webqual* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari website tersebut (Abbas, 2013).

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “**Analisis Kualitas Layanan *E-Learning* Universitas Bina Darma Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Dengan Penerapan Metode *Webqual 4.0*.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *E-Learning* Universitas Bina Darma terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer dalam penggunaan layanan E-learning?

## 1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan dapat lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperlukan batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisis pengaruh kualitas layanan *E-learning* (versi 2) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di fakultas ilmu komputer Universitas Bina Darma.
2. Analisis dilakukan dengan menggunakan variabel webqual 4.0 yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi.

## 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *E-learning* Universitas Bina Darma berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer yang diukur dengan menggunakan variabel webqual 4.0 yang terdiri dari kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*interaction quality*).

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak universitas untuk menentukan langkah-langkah pengembangan dan perbaikan kinerja kualitas layanan *E-learning* (versi 2), di Universitas Bina Darma.
2. Pihak universitas dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu komputer dalam penggunaan layanan *E-learning* (versi 2).

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Darma Palembang yang beralamat di jalan Jendral Ahmad Yani No. 3, 9/10 Ulu, kecamatan Sebrang Ulu 1, kota Palembang, Sumatera Selatan 30111. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan oktober 2019 sampai dengan bulan maret 2020.

### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di universitas Bina Darma dengan tujuan untuk mencari informasi dan mengetahui informasi data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

#### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada bagian Direktorat Sistem Teknologi dan Informasi (DSTI) untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan oleh penulis.

### 3. Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang akan memberikan respon atas pertanyaan yang diajukan. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ilmu komputer. Kuisisioner akan disebarkan kepada mahasiswa fakultas ilmu komputer universitas Bina Darma.

### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka diperoleh dengan cara *browsing* melalui *internet*, mempelajari buku dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian untuk dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian.

## 1.5.3. Alat dan Bahan

Adapun alat dan bahan yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (*Hardware*):
  - a. Laptop Asus X453SA
  - b. Printer Canon MP280
  - c. Hardisk 500 GB
  - d. RAM 2 GB
  - e. Processor Intel Dual core N3050
2. Perangkat Lunak (software) terdiri dari :
  - a. Sistem operasi windows 7
  - b. Penulisan proposal ini dengan menggunakan microsoft word 2013
  - c. *Software* pendukung untuk mengelola data kuisisioner responden dengan menggunakan SPSS Statistik versi 22
  - d. Web *browser* menggunakan *chrome*

## 1.6. Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, alat dan bahan penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan judul dan permasalahan yang akan diteliti.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai maupun masalah-masalah yang telah diuraikan pada penelitian ini.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dari penelitian dan juga saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak Universitas Bina Darma.