

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia Teknologi Informasi dan Sistem Informasi menjadi hal yang sangat penting dan mempengaruhi perubahan setiap perilaku kehidupan yang meliputi setiap bidang ilmu dalam dunia Pendidikan khususnya. Sejak pandemi *COVID-19* muncul di awal tahun 2020 membuat dunia pendidikan diharuskan memanfaatkan Teknologi Informasi baik dari sistem pembelajaran *online* maupun pengurusan-pengurusan berkas yang bersangkutan.

Dalam dunia Pendidikan khususnya perguruan tinggi sebelum pandemi melanda pemanfaatan sistem pembelajaran *online* sudah mulai diterapkan, proses pembelajaran ini disebut *E-learning*. Menurut Wana et al. (2019) *E-learning* ialah salah satu metode pembelajaran daring yang memanfaatkan teknologi informasi dengan menggunakan internet. Pemanfaatan *e-learning* mempermudah akses pembelajaran antara dosen dan mahasiswa tanpa harus melakukan tatap muka. Pemanfaatan *e-learning* telah kebutuhan yang mendukung terselenggaranya pembelajaran secara *online* diberbagai institusi Pendidikan terutama pada Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang atau sebelumnya dikenal dengan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang diresmikan pada tanggal 13 November 1964 di Gedung DPR Provinsi Sumatera Selatan dengan berdasarkan surat Keputusan Menteri Agama nomor 7 tahun 1964 pada tanggal 22 Oktober 1964. Saat ini UIN Raden Fatah telah memiliki 9 fakultas yaitu Fakultas Syariah Dan Hukum, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Fakultas Ushulludin Dan Pemikiran Islam, Fakultas Adab Dan Humaniora, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Fakultas Sains Dan Teknologi, Dan Fakultas Psikologi (Thohari, 2016). Pemanfaatan *e-learning* sudah dimulai pada tahun 2019 dengan *tools* yang digunakan yaitu *blended learning*, namun

pada saat 2020 penggunaan *e-learning* diperbaharui dengan tampilan-tampilan yang lebih diperbaharui seperti adanya penambahan fitur *virtual meeting* yang dapat dilakukan melalui *e-learning*.

Untuk mendukung proses pelayanan *e-learning* biasanya pihak Universitas harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi pengguna dengan mengasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Akan tetapi permasalahan yang didapat yaitu belum adanya suatu pengukuran kepuasan pengguna terhadap *e-learning* yang digunakan. Beberapa hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada *E-learning* diantaranya yaitu dari isi, tampilan antarmuka, kemudahan dalam penggunaan *e-learning* dan pengaruh-pengaruh lainnya. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan *e-learning* di UIN Raden Fatah sangat menentukan kualitas informasi yang sesuai dan didapatkannya suatu kepuasan pengguna terhadap *e-learning* tersebut.

End User Computing Satisfaction (EUCS) salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan mengukur tingkat kepuasan dari beberapa faktor yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* (Darwi et al., 2019). Metode *EUCS* akan digunakan penulis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir dalam penggunaan *e-learning* hal ini dapat menjadi suatu acuan staff IT untuk melakukan peninjauan *e-learning* yang saat ini digunakan.

Hasil yang didapatkan nantinya yaitu keterkaitan hubungan 5 variabel dengan kepuasan pengguna, yang dimana untuk mengetahui kepuasan pengguna penulis akan mengambil sampel dari populasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI), Pendidikan Bahasa Inggris (PBI), Pendidikan Bahasa Arab (PBA), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Pendidikan Kimia, Pendidikan Fisika, Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD) UIN Raden Fatah Palembang saat ini mahasiswa-mahasiswi aktif di fakultas tersebut sebanyak 5911, kemudian membagikan kuesioner dengan pernyataan dan format sesuai model *EUCS* dalam format *google form* yang telah dibuat oleh penulis menyesuaikan

konsep William J. Doll (Hidayah et al., 2020). Pengolahan data untuk kuesioner penulis menggunakan *tools SPSS* dengan pengujian regresi berganda, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Setelah melakukan pengujian tersebut penulis akan melakukan analisis evaluasi dari hasil yang didapatkan

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Analisa Kepuasan Pengguna Akhir Sistem *E-learning* sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Studi Kasus Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pengguna akhir *E-learning* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode *EUCS*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui variabel signifikan yang berpengaruh pada variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* terhadap kepuasan pengguna akhir *E-learning* dengan metode *EUCS*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada *staff IT* terkait kepuasan pengguna terhadap *e-learning* Fakultas Ilmu Tarbiyah Raden Fatah Palembang.

1.4 Batasan Masalah

Penulis akan membatasi permasalahan agar nantinya penelitian tidak keluar dari lingkup permasalahan. Batasan masalah meliputi :

1. Penelitian dilakukan dengan responden sebanyak 375 mahasiswa aktif dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna *E-learning* menggunakan metode *EUCS* yang berdasarkan 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*, dan *satisfaction*.

3. Penulis menggunakan teknik pengujian yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t) dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *tools SPSS*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Pihak UIN Raden Fatah Palembang khususnya dalam lingkup fakultas Tarbiyah dan Keguruan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Mahasiswa dan Mahasiswi terhadap penggunaan *E-learning*.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk UIN Raden Fatah Palembang dalam pengembangan *E-learning*.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis bersifat kuantitatif dengan menjabarkan kepuasan pengguna (Erlika et al., 2017).

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

1. Observasi
Penulis akan melakukan observasi sekaligus dokumentasi ke Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Wawancara
Penulis juga akan melakukan wawancara untuk mengetahui populasi mahasiswa-mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dan penggunaan *E-learning*.
3. Kuesioner
Format kuesioner akan mengikuti variabel-variabel yang ada pada model *EUCS*, kuesioner akan dibagikan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan mengambil sampel dari total populasi yang ada.

Dalam penelitian ini penulis akan menentukan sampel dari jumlah populasi yang ada. Kuesioner menggunakan format *google form* dengan pengisian secara *online*. Penyebaran *google form* akan dibagikan melalui kontak administrasi mahasiswa yang diwakili dengan bapak Jawarsi.

4. Studi Pustaka

Penulis juga mencari penelitian-penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi penelitian yang berhubungan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya dapat mempermudah pembaca memahami maksud dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulisan laporan skripsi ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini akan menjelaskan dimulai dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan masalah, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan kajian teori atau tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis serta penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pembahasan yang penulis lakukan.

BAB III ANALISIS DATA

Dalam bab III berisikan mengenai analisis data yang digunakan, penentuan populasi dan sampel, sekaligus analisis data dan teknik analisis untuk mendapatkan hasil data dari kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV dilakukan suatu penguraian dari hasil dari kuesioner dan penjabaran mengenai analisis kepuasan pengguna akhir.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas dilanjutkan dengan saran yang akan disampaikan oleh penulis untuk penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang.