

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia di zaman sekarang. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan adanya perubahan sumber daya alam menjadi berbagai macam alat. Seiring perkembangannya, teknologi mengalami perluasan makna, menjadi sebuah benda yang tidak berwujud seperti *software*, *hardware*, metode pembelajaran, metode bisnis dan lainnya.

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakannya. Dalam dunia pendidikan peranan sistem informasi itu sangat berpengaruh, seperti munculnya E Learning. Menurut Rusman (2012: 293) *e-learning* merupakan segala aktivitas belajar yang menggunakan bantuan teknologi elektronik. Permasalahan yang baru-baru ini muncul adalah tentang adanya COVID 19, yang merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2).

Pada kasus Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *E - Learning* Universitas Bina Darma diatas, perlu dilakukan analisis kepuasan pelayanan terhadap *E-learning* untuk mengetahui penilaian mahasiswa tentang kepuasan pelayanan yang diberikan oleh kampus universitas bina darma dimasa covid 19 ini. Metode analisis *fuzzy* dirasa lebih cocok karena ini membantu peneliti dalam menentukan apakah kualitas pelayanan *e-learning* tersebut sudah baik, baik dalam artian yang sangat baik atau baik biasa, metode *Fuzzy Service Quality* adalah Teori himpunan *fuzzy* yang memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat untuk pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, ketidakpastian dan kekurangan informasi mengenai elemen- elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Penerapan metode yang serupa dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, Fuji W, Tony Wijaya, dan Dicky Andreas. 2020. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Fuzzy Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Regresi Linier Berganda Di Pasar Swalayan Giant. Hasilnya baik terlihat jelas pada tabel hasil penelitiannya menunjukkan point-point detail tentang nilai gap dari setiap kriteria-kualitas layanan

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010).¹ Selanjutnya data diolah menggunakan aplikasi SPSS, SPSS sendiri adalah sebuah software pengolah data statistik atau yang digunakan untuk analisis statistik interaktif, atau batch.

SPSS merupakan kepanjangan dari *Statistical Package for the Social Sciences*, begitu yang dikutip dari merdeka.com. Adapun nanti hasil yang diharapkan, bisa memberikan informasi secara jelas tentang kepuasan konsumen pengguna *e-learning* Universitas Bina Darma secara jelas. Dengan diperolehnya data ini tentu nanti harapannya akan mempermudah universitas dalam melakukan evaluasi terkait apa saja yang harus dioptimalkan secara maksimal dalam *e-learning* universitas bina darma. Permasalahan inilah yang mendorong peneliti untuk mengambil judul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *E – Learning* Universitas Bina Darma Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* Di Masa Pandemi Covid 19.

1.2 Rumusan Masalah

Dapat dinyatakan bahwa perumusan masalah merupakan pernyataan spesifik mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan permasalahan yang ada yaitu untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* Universitas Bina Darma menggunakan metode *fuzzy service quality* dimasa pandemi covid 19. dan memproses data yang diperoleh sehingga mampu menjadi informasi yang bisa ditarik kesimpulannya sehingga berguna untuk evaluasi *e-learning* kedepannya.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan pada penelitian ini tidak meluas dan akan lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan yang

¹ Susanto and Siwalankerto, "PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI PENJUALAN PT REMBAKA."

ada dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Dalam proses pengambilan data responden, penelitian ini dilakukan pada lingkungan Universitas Bina Darma Palembang, dengan populasi seluruh mahasiswa yang aktif dan menggunakan *e-learning*.
2. Variabel yang digunakan sebagai alat ukur untuk menganalisis *e-learning* Universitas Bina Darma adalah variabel yang terdapat pada metode *service quality*, dan kemudian diolah menggunakan metode *fuzzy service quality*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah terdapat dalam beberapa point di bawah.

1. Peneliti ingin mengetahui variabel apa saja, yang mempunyai nilai Gap tertinggi dan terendah pada metode *service quality* dengan objek penelitian *E-learning* Universitas Bina Darma terkhusus dimasa pandemi covid 19.
2. Peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *E-learning* Universitas Bina Darma terutama dimasa pandemi covid 19 dengan menggunakan metode *fuzzy service quality*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar peneliti dapat menambah pengetahuan tentang ilmu analisis data dan pengolahan data hingga menjadi informasi yang bermanfaat.
2. Agar hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas *e-learning* universitas dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik untuk penggunaanya atau mahasiswanya.
3. Agar penelitian ini juga mampu menjadi bahan rujukan untuk penelitian penelitian selanjutnya sehingga mampu memberikan informasi yang terbaru.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis memasukkan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori, Pengertian analisis, kepuasan, mahasiswa, kepuasan mahasiswa, elearning, service quality dan metode fuzzy.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian , lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, alat penelitian, uji validitas dan uji reabilitas.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisi tentang hasil dan pembahasan dari analisis kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* Universitas Bina Darma menggunakan metode *fuzzy service quality* dimasa pandemi covid 19.

BAB V Penutup

Pada bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Universitas Bina
Dharma

