

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era globalisasi serta komputer yang semakin pesat di dunia masyarakat yang berdampak positif dan mempermudah mendapatkan informasi. Seperti halnya di dunia pendidikan yang berperan penting untuk mewujudkan generasi muda yang cerdas dan terampil. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi (TI) saat ini untuk menunjukan serana pertukaran informasi secara *online* antara mahasiswa dan dosen disebut dengan media *E-learning* untuk metode pembelajaran.

*E-learning* adalah salah satu metode pembelajaran yang menggunakan media *elektronik* yang sedang dijalankan oleh pemerintah, khususnya di bidang pendidikan. Pembelajaran dengan sistem *e-learning* ini merupakan model pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang menggunakan jaringan internet. Mampu menekankan bahwa *e-learning* merujuk pada pengguna teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang dapat meningkatkan pengetahuan pemahaman dan keterampilan.

Hal inilah yang membuat penelitian tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna *e-learning* terutama bagi mahasiswa dan dosen yang terlibat dalam proses belajar mengajar. Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang

baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Ada 5 (lima) faktor yang bisa diinterpersentasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

Universitas Bina Darma merupakan salah satu instansi pendidikan yang mengutamakan dalam bidang pendidikan teknologi informasi sebagai suatu keunggulan dan penerapannya menggunakan teknologi informasi tersebut adalah sistem informasi yang bertujuan untuk mendukung aktifitas mahasiswa dalam kebutuhan belajar mengajar. Salah satu dari sistem yang digunakan mahasiswa tersebut adalah *e-learning*.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi agar proses tersebut berjalan dengan lancar. Dengan memperhatikan uraian tersebut, maka penelitian skripsi ini berjudul "Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Pengguna *E-learning* Universitas Bina Darma Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan urutan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis pengaruh model EUCS (isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* di Universitas Bina Darma Palembang.

## **1.3 Batasan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, agar pembahasan lebih terarah maka dalam penulisan laporan penelitian kepuasan pengguna terhadap *e-learning* Universitas Bina Darma menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ini perlu dibatasi ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Penelitian ini dilakuakn pada mahasiswa Universitas Bina Darma yang menggunakan *e-learning*.
2. Responden dari penulisan skripsi ini adalah seluruh mahasiswa fakultas serjana satu dan melakukan penyebaran kuesioner.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

1. Mengetahui seberapa pengaruh dari komponen EUCS dari (isi, akurat, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna *e-learning* di Universitas Bina Darma.
2. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna *e-learning* di Universitas Bina Darma harapan dan persepsi mahasiswa di Universitas Bina Darma.
3. Sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan yaitu *e-learning* yang ada di Universitas Bina Darma.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki manfaat seperti berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan untuk pengembangan *e-learning* kedepannya.
2. Menambah wawasan dan dapat dijadikan dasar pertimbangan ketika membuat *e-learning* dan mempertahankan kepuasan pengguna.
3. Penelitian diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan penulis berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap *e-learning* Universitas Bina Darma.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Waktu dan Tempat**

Lokasi penelitian dilakukan pada Universitas Bina Darma Palembang yang beralamatan di Jendral A.Yani No 12 Palembang

30264. Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 berakhir bulan April 2019.

## **1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian**

### **1.5.2.1 Alat**

Pada penelitian ini penulis memiliki alat yang digunakan seperti berikut

1. Perangkat Keras / *Hardware* yaitu :
  - a. Laptop *Acer*
  - b. *RAM* 2 GB
  - c. *Printer Canon*
  - d. *Flash Disk 8 GB*
2. Perangkat Lunak / *Software* yaitu :
  - a. *Windows 10*
  - b. *Microsoft Word 2010*
  - c. *Microsoft Excel 2010*
  - d. *Spss Versi 23*
  - e. *Google Form*
3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam teknik ini termasuk ke dalam jenis data primer dan penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 373 responden kepada seluruh mahasiswa di Bina Darma dengan menggunakan metode *random*.

### **1.5.2.2 Bahan**

Pada penelitian ini penulis memiliki bahan seperti berikut :

1. Data jumlah seluruh mahasiswa Universitas Bina Darma.
2. Data mahasiswa tingkat strata 1 (satu) seluruh seluruh fakultas Universitas Bina Darma.

### **1.5.3 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015).

### **1.5.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **1.5.4.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017)

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna akhir *e-learning* di Universitas Bina Darma. Peneliti menetapkan populasi penelitian adalah mahasiswa strata 1(satu) yang intensif menggunakan *e-learning* di Universitas Bina Darma.

#### **1.5.4.2 Sampel Penelitian**

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang dapat mewakili karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel (*sampling*) karena peneliti tidak mampu menjangkau keseluruhan populasi (Sugiyono, 2017).

### 1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah menjelaskan data yang dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting-nya* data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*) pada laboratorium dengan metode *eksperimen*, dirumah dengan berbagai responden, pada sumber seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain (Sugiyono, 2017).

#### 1.5.5.1 Data Primer

Menjelaskan sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara observasi dan menyebarkan kuesioner secara langsung (Sugiyono, 2015).

##### 1. Teknik Pengamatan/Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mendapatkan data mengamati langsung objek datanya. Pendekatan observasi primer dengan dapat diklasifikasikan kedalam observasi perilaku cara mengamati (*behavioral observation*) dan observasi non-perilaku langsung objek (*nonbehavioral observation*) (Jogiyanto, 2008).

##### 2. Kuesioner (Angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam teknik ini termasuk ke dalam jenis data primer, dan penulis menyebarkan hasil kuesioner kepada seluruh mahasiswa di Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode *random* (Sugiyono, 2015).

#### 1.5.5.2 Data sekunder

Menjelaskan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat

orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015). Studi Pustaka Dimaksudkan untuk mendapatkan data atau fakta yang bersifat teoritis yang berhubungan dengan penelitian ini, yang diperoleh dengan cara mempelajari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian, bahan kuliah dan sumber-sumber lain yang ada hubungan dengan permasalahan yang peneliti bahas (Saputra, 2014).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang mengukur tingkat kepuasan pengguna *e-learning* di Universitas Bina Darma.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan memakai metode *End User Computing satisfaction* (EUCS) dan mendapatkan batas angka interval rata-rata perhitungan.

### **BAB V PENUTUP**

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