

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sejalan dengan kemajuan teknologi jaringan dan perkembangan internet, memungkinkan penerapan teknologi ini berbagai bidang termasuk di bidang pendidikan. Dengan adanya sistem ini proses pengembangan pengetahuan tidak terjadi di dalam ruang kelas saja dimana secara terpusat guru memberikan pelajaran searah, tetapi dengan bantuan peralatan komputer dan jaringan, para siswa dapat secara aktif dilibatkan dalam proses belajar mengajar. Metode pembelajaran baru ini disebut *e-learning* . banyak insititusi pendidikan yang belum menyadari manfaat dari sistem *e-learning*. Menurut (E.Hartly,2001) dalam jurnal Turino, dkk (2009 : 727) mengungkapkan “*E-learning* merupakan suatu jenis belajar-mengajar yang memungkinkan tersampaikan bahan ajar ke siswa dengan menggunakan media internet atau media komputer”.

Edmodo adalah alternatif media pembelajaran di lingkungan *e-learning* yang mampu memberikan tata kelola pembelajaran yang baik, mudah dioperasikan, dan memfasilitasi kelas digital yang besar. Menurut Admaja,dkk(2016) Edmodo merupakan jejaring sosial untuk pembelajaran berbasis Learning Managent System (LMS). Edmodo memberi fasilitas bagi dosen dan mahasiswa, tempat yang aman untuk berkomunikasi, berkolaborasi, berbagi konten dan aplikasi pembelajaran, tugas bagi mahasiswa, diskusi dalam kelas virtual, ulangan secara online, nilai dan diskusi. Pada intinya edmodo menyediakan semua yang bisa dilakukan di kelas dalam kegiatan pembelajaran.

Edmodo pada dasarnya merupakan sebuah situs yang diperuntukan bagi pendidik untuk membuat kelas virtual. Situs tersebut bersifat gratis dan gampang digunakannya selama dosen dan mahasiswa terhubung dengan internet. pembelajaran memanfaatkan situs jejaring sosial, seperti Edmodo, menawarkan kesempatan unik untuk menghubungkan dosen dengan mahasiswa dan membantu mahasiswa menciptakan norma-norma pembelajaran. Sintaks pembelajaran berbantuan edmodo sebagai LMS merupakan cerminan model pembelajaran *blended learning*. Model ini mensinergikan pembelajaran tatap muka (*face to face*) dengan pembelajaran (*online*) yang saling melengkapi.

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi tentunya ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dengan cepat dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan pengguna. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasinya.

Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengukur seberapa jauh tingkat Kepuasan Pengguna didasarkan pada indikator Kualitas Ineraksi Layanan, Kualitas Penggunaan dan Keamanan pada Website Edmodo. Kualitas web akan sangat

berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian (Barnes, 2010) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu website yaitu metode WebQual dengan indikator Kegunaan, Kualitas Informasi, serta Interaksi Layanan pada *e-library* menghasilkan bahwa Kegunaan, Kualitas Informasi, serta Interaksi Layanan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul " **ANALISIS PENGARUH KUALITAS INTERAKSI LAYANAN, KUALITAS PENGGUNAAN, KEAMANAN WEBSITE EDMODO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL** ".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini akan difokuskan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Website EDMODO dengan menggunakan empat dimensi yang meliputi Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, Keamanan untuk mendapatkan Kepuasan Pengguna. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Interaksi Layanan terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Penggunaan terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh Keamanan terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang diambil dari masyarakat Kota Jambi terutama pada Mahasiswa STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.
2. Menganalisis data pada Website Edmodo.
3. Software yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 25
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Menganalisis faktor Kualitas Interaksi Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Menganalisis faktor Kualitas Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Menganalisis faktor Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Menganalisis faktor Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas Penggunaan dan Keamanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Membantu pihak pengelola website Edmodo dalam mengetahui tingkat kepuasan penggunanya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan website ke arah yang lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap website Edmodo.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan studi dan pembendaharaan ilmu pengetahuan, juga sebagai salah satu bahan informasi yang berguna dan dapat memberikan gambaran penelitian lain.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan sencara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Dalam bab ini dijelaskan mengenai analisis penelitian objek dan gambaran umum objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai analisis sistem yang terdapat pada website Edmodo dan hasil analisis yang didapat pada website Edmodo dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari website Edmodo dan juga bagi pihak Edmodo.