

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Seiring perkembangannya Teknologi Informasi (TI) saat ini, lembaga pendidikan yaitu Universitas dalam penerapannya terhadap konsep belajar mengajar sudah berbasis TI. Konsep tersebut disebut sebagai E-Learning, E-Learning telah membawa pengaruh sehingga terjadinya transformasi terhadap pembelajaran konvensional (tradisional) ke bentuk digital (E-Learning). Dimana E-Learning menyediakan berbagai platform yang berbasis web maupun dalam bentuk media sosial. [1]

Sistem e-learning sangat dibutuhkan di era globalisasi dunia pendidikan saat ini. Akhir-akhir ini Indonesia dikejutkan dengan adanya pandemi corona virus 19 yang menyebabkan social distancing dan lockdown di Indonesia. Yang membuat proses belajar mengajar tidak seperti biasanya. Universitas Dinamika Bangsa Jambi adalah salah satu universitas yang tidak ketinggalan dalam penerapan pembelajaran dan pengajaran online. Pada saat saat ini pembelajaran di Universitas Dinamika Bangsa menggunakan website e-learning sendiri yang mempermudah pembelajaran antar dosen dan mahasiswa. Disaat seperti inilah peran e-learning di perlukan. Sistem elearning perlu dipantau apakah user merasa puas dalam proses belajar menggunakan web learning tersebut [2]

Kendala yang selama ini terjadi adalah kurangnya pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah di implementasikan yang berdampak pada tingkat keberhasilan sebuah sistem yang tidak terukur dan kelemahan sistem yang tidak diketahui. Hal ini menjadi kendala dalam perkembangan sistem elearning. Penelitian ini akan melakukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan melakukan pengujian dengan metode webqual 4.0 sebagai alat bantu dalam mengevaluasi tingkat kepuasana pengguna terhadap aplikasi. Metode ini nantinya akan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keperluan pengguna, serta dapat menjabarkan secara jelas tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website e-learning di Universitas Dinamika Bangsa.

Hasil dari penelitian ini nantinya akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap website elearning, dan menjadi alat ukur keberhasilan website. Dari hasil evaluasi inilah yang akan menjadi pedoman untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan sistem agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, dan sebagai pedoman dalam mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dalam proses pembelajaran melalui e-learning tersebut. [3]

Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang mengukur Kepuasan Pengguna E-learning di Universitas Dinamika Bangsa dengan memilih judul penelitian :

**“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE E-LEARNING PADA UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”** agar kami dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap website E-learning tersebut .

## **1.2.RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pengguna website E-learning menggunakan metode *webqual 4.0* pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi”.

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan pengguna dan luasnya permasalahan yang ada serta keterbatasan yang dihadapi peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna website E-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi
2. Analisis website e-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi dilakukan dengan metode *webqual 4.0*
3. Responden dari kuisioner adalah para pengguna website e-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan populasi sebesar 3450 orang, dengan sample sebesar 98 orang

## **1.4.TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna E-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi berdasarkan metode webqual 4.0
2. Mengetahui bagaimana kepuasan pengguna terhadap website E-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis, sebagai referensi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan di masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis, sebagai masukan pada E-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi agar lebih meningkatkan pelayanan websitenya terhadap loyalitas konsumen yang lebih baik lagi dan meningkatkan kepuasan pelanggan website E-learning Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

## **1.5.SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan Tugas Akhir ini tersusun dalam enam bab dengan sistematis penulisan sebagai berikut :

## BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep pengaruh kualitas, konsep keamanan, konsep kepuasan pengguna dsb.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan menjelaskan menjelaskan mengenai metode pengumpulan data, tinjauan literatur, pola pikir penelitian dan alur penelitian Tugas Akhir.

## BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.

## Daftar pustaka

- [1] N. L. Ucu, S. D. Paturusi and S. R.U.A.Sompie, "Analisa Pemanfaatan E learning Untuk Proses Pembelajaran," vol. 13 , Manado, Indonesia , 2018. url :  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/informatika/article/download/20196/19803>
- [2] D. A. Simaremare and D. J. M.Kom, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Dengan Menggunakan End User Computing Stification (Eucs)," *Jurnal Infortech*, vol. 2, p. 2, 2020. url:  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech/article/view/9257>
- [3] I. G. N. S. Wijaya and I. K. Suwastika, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Mmetode Kano," in *Jurnal Sistem dan Informatika*, Bali , Indonesia, STIKOM BALI, 2017, pp. 128-138. url : <https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/130>