

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Beberapa tahun terakhir ini bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menunjukkan kemajuan yang pesat Basaruddin .Adapun perkembangan IT terutama pada bidang pendidikan membuat mahasiswa lebih efektif dalam belajar. Komputer adalah sarana yang memudahkan dalam menumbuhkan kreatifitas mahasiswa sekaligus sumber informasi.

Kemajuan ini dapat dimanfaatkan dalam bidang pendidikan dengan munculnya berbagai aplikasi internet yang diterapkan pada penyelenggaraan pendidikan jarak jauh, dikenal dengan istilah e-Learning.

E-Learning dapat didefinisikan sebagai sebuah bentuk teknologi informasi yang diterapkan di bidang pendidikan dalam bentuk maya, digunakan untuk mendukung usaha-usaha pembelajaran melalui teknologi elektronik di internet dimana proses belajar-mengajar dilakukan melalui media internet bukan tatap muka secara fisik .

Dalam hal ini pembelajaran e-learning merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan Dosen di Kampus, khususnya di Universitas Jambi untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran sehingga penulis menjadi lebih tertarik untuk mengetahui tanggapan mahasiswa dalam menggunakan e-learning dan kesulitan mahasiswa dalam penggunaan e-learning sebagai media pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa.

Universitas Jambi (disingkat UNJA) adalah perguruan tinggi negeri yang berada di Provinsi Jambi, Indonesia. Pada awal mula masa pandemi covid-19 hingga saat ini mahasiswa UNJA dituntut untuk belajar dirumah atau daring salah satu tuntutan peningkatan kualitas mahasiswa adalah dengan aktualisasi dalam penggunaan metode belajar yang sesuai dengan kemajuan iptek dan perkembangan minat Mahasiswa. Tetapi dalam perkembangannya dibutuhkan media yang lebih efektif sebagai media pembelajaran seperti e-learning merupakan media pembelajaran yang mendukung jika digunakan dalam proses pembelajaran.

Karena media pembelajaran memakai e-learning mempunyai kelebihan untuk membuat mahasiswa dapat mempelajari sendiri materi yang disediakan dalam media tersebut yang telah diberikan oleh dosen masing-masing yang telah memberikan materi pada setiap mata kuliah yang diambil. Media pembelajaran online seperti e-learning ini dapat diisi banyak sekali materi teori, praktek, maupun tugas-tugas dalam bentuk teks maupun visual yang dapat memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa. Penggunaan media pembelajaran online e-learning diharapkan mampu mengurangi hambatan-hambatan yang sering dialami dosen maupun mahasiswa dalam proses belajar mengajar di kelas dan pembelajaran mandiri.

Menurut survey dari beberapa mahasiswa yang saya jumpai di universitas jambi, aplikasi elearning sudah dilengkapi fitur-fitur yang lengkap jadi memudahkan untuk proses perkuliahan tetapi ada juga pendapat mahasiswa bahwa aplikasi e-learning sulit digunakan pada tempat yang susah sinyal/jaringan seperti pedesaan karna aplikasi e-learning membutuhkan jaringan yang kuat.

Unja sendiri menyediakan fasilitas yang mendukung pengguna layanan e-learning berupa wifi di beberapa titik di setiap fakultas. Namun jika diluar kawasan kampus unja itu menjadi tanggung jawab pengguna layanan e-learning sendiri karena jarak cakupan jaringan wifi terbatas di sekitaran kawasan unja saja.

Wifi yang digunakan di unja merupakan hasil kerja sama unja dengan dengan salah satu penyedia provider ternama yaitu telkomsel. Hasil dari survey kepada beberapa pengguna layanan e-learning didapati bahwa terdapat sinyal yang buruk ketika menggunakan wifi disekitaran kawasan unja di beberapa waktu tertentu, terutama ketika jam aktif kuliah sedang berlangsung.

Menurut beberapa sumber yang penulis dapatkan, penyebab melemahnya jaringan wifi salah satunya disebabkan oleh pengguna nya yang terlalu banyak melebihi kapasitas jaringan wifi. Dikutip dari J.Teknodik [1]. jika anda menggunakan wifi ditempat umum secara bersamaan maka besar kemungkinan anda akan kesulitan untuk menggunakan internet dengan lancar disebabkan kapasitas dan kualitas jaringan wifi tidak sesuai dengan kapasitas pengguna wifi tersebut, Solusinya anda harus meminta provider untuk menambahkan kapasitas serta kualitas jaringan wifi dan mengatur kapasitas pengguna disekitaran cakupan jaringan wifi.

Berdasarkan permasalahan diatas, Penulis sebagai mahasiswa yang sedang menulis tugas akhir berkeinginan untuk menganalisis kualitas layanan e-learning terhadap mahasiswa universitas jambi untuk mengetahui mahasiswa pengguna e-learning dimasa pandemi Covid-19 dalam bentuk penelitian tugas akhir yang

berjudul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-LEARNING PADA UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN E-SERVQUAL**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan E-Learning pada Universitas Jambi menggunakan E-Servqual ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk lebih memfokuskan pada permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

- A. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan e-learning, khususnya mengukur kualitas layanan aplikasi e-learning pada mahasiswa UNIVERSITAS JAMBI menggunakan E-SERVQUAL
- B. Penelitian ini difokuskan kepada mahasiswa UNIVERSITAS JAMBI pengguna aplikasi E-learning
- C. Pengumpulan data menggunakan Kuisisioner .
- D. Jumlah responden dibatasi minimal 100 orang berdasarkan sumber daya dimiliki universitas jambi.

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah maka didapat tujuan penelitian ini yaitu :

- A. Untuk menganalisis kualitas layanan E-Learning pada Universitas Jambi menggunakan E-Servqual

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

- A. Memberikan kemudahan dalam layanan maupun fitur-fitur yang di berikan bagi pengguna e-learning
- B. Membuat peningkatan kualitas layanan e-learning pada Universitas Jambi dan bisa memberikan informasi mengenai layanan e-learning pada mahasiswa universitas jambi.
- C. Dapat Mengukur kualitas layanan informasi pada aplikasi e-learning dengan menggunakan metode E-Servqual

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan berisi beberapa teori dan konsep umum yang dideskripsikan yang mendukung penelitian yang dikutip dari jurnal, dan

pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat dan dari inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang metodologi penelitian, menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, mencakup tahapan dan metode yang akan digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model, instrumen serta hipotesis penelitian mengenai analisis kualitas layanan e-learning pada kampus universitas jambi.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan bab ini tentang menguraikan mengenai hasil dari analisis dan pembahasannya.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.