

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini dunia sedang menghadapi pandemi *Corona Virus* atau yang disebut juga *COVID-19*. Virus ini pertama kali dideteksi pada bulan Desember 2019 di kota Wuhan, China [1]. Hingga kini, *COVID-19* sudah menyebar secara cepat ke berbagai negara, salah satunya adalah Indonesia. Sejak awal terdeteksinya *COVID-19* di Indonesia pada bulan Februari 2020 di Depok, pasien positif *COVID-19* semakin bertambah dan meluas daerah penyebarannya. Indonesia sebagai negara berkembang dengan bentuk kepulauan menjadikan tidak dapatnya dilakukan lockdown seperti yang sudah dilakukan di Wuhan dan beberapa negara lain yang telah terpapar. Hal ini berdampak pada seluruh universitas, dimana mengganti media kegiatan perkuliahan diganti menggunakan media daring atau *online* yang menggunakan sistem *E-Learning*. Maka akan dibuat sebuah aplikasi web *E-Learning* untuk memudahkan mahasiswa dan dosen dalam mengakses mata kuliah di Universitas Dinamika Bangsa Yang merupakan salah satu universitas yang berlokasi di The Hok, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi. Di Universitas tersebut pada kondisi pandemik *COVID-19*, kegiatan dosen dan mahasiswa dilakukan secara daring dan untuk mendukung kegiatan daring tersebut dosen dan mahasiswa melakukan kegiatannya melalui website *E-Learning*.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai

gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Metode Servqual didasari 6 dimensi antara lain adalah Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*), Kepercayaan (*Trust*).

Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan, dimana *website E-Learning* Unama Kota Jambi telah digunakan oleh Dosen dan Mahasiswa Unama Kota Jambi, maka penelitian ini diadakan dengan tujuan melakukan analisis mengenai kepuasan pengguna Dosen dan Mahasiswa yang menggunakan *website E-Learning* Unama Kota Jambi. Untuk mengukur kepuasan pengguna, digunakanlah Metode Servqual karena pengguna metode tersebut dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan atau diperlukan lagi suatu peningkatan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *website E-Learning* Unama Kota Jambi dan mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOSEN DAN MAHASISWA TERHADAP WEBSITE E-LEARNING UNAMA KOTA JAMBI DENGAN METODE SERVQUAL”**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Dunia sedang menghadapi pandemi *COVID-19*, yang mana menyebabkan kegiatan perkuliahan UNAMA Kota Jambi diganti menjadi media daring / *online*.
2. Media daring / *online* yang diterapkan UNAMA Kota Jambi menggunakan Sistem Informasi *e-learning*.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna Dosen dan Mahasiswa UNAMA Kota Jambi yang menggunakan *e-learning*.

1.3 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna dosen dan mahasiswa terhadap *website E-Learning* kota jambi dengan metode Servqual?
2. Variabel apakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dosen dan mahasiswa yang menggunakan *website E-Learning*?

1.4 PEMBATAAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada objek *website E-Learning* Unama Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang kepuasan pengguna dosen dan mahasiswa kota jambi yang menggunakan *website E-Learning* Unama Kota Jambi.

3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*).
4. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and trust*.
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner yang disebar melalui *Google Forms*.
6. Responden dalam penelitian ini hanya untuk Mahasiswa dan Dosen saja.

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kepuasan pengguna dosen dan mahasiswa terhadap website *E-Learning* kota jambi dengan metode Servqual.
2. Untuk mengetahui variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dosen dan mahasiswa yang menggunakan *E-Learning* Unama Kota Jambi.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, pemikiran, dan ilmu pengetahuan kepada pihak lain yang berkepentingan.
2. Sebagai acuan dan pertimbangan bagi peneliti yang selanjutnya khususnya

berkaitan dengan menganalisis kepuasan pengguna.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Unama Kota Jambi, sebagai masukan sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan *website E-Learning* Unama Kota Jambi.
2. Bagi Pengguna aplikasi, sebagai menambah wawasan dalam menggunakan *website E-Learning* Unama Kota Jambi.
3. Bagi Peneliti, memberikan pengalaman dan menjadi rujukan informasi bagi peneliti lain sehingga memberikan referensi tentang metode pendekatan yang sesuai.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat Penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan

pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.