

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan teknologi informasi di Indonesia semakin pesat. Pesatnya perkembangan teknologi informasi ini memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, salah satunya untuk memudahkan mendapat informasi. Dalam kemudahan mendapat informasi, di Indonesia banyak menggunakan media *Website*.

*Website* atau *World Wide Web (WWW)* adalah media yang dipublikasi melalui jaringan internet dan dapat digunakan oleh pengguna untuk menemukan semua jenis informasi sesuai dengan bidang mereka sendiri dimanapun dan kapanpun (Manik et al., 2017). Pengimplementasian *website* dapat ditemukan di banyak bidang kehidupan, salah satunya dalam bidang pendidikan. Pendidikan di Indonesia dibagi ke dalam empat jenjang yaitu anak usia dini, dasar, menengah dan tinggi. Pada jenjang pendidikan tinggi diselenggarakan oleh perguruan tinggi seperti Politeknik Negeri Jember.

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi vokasi yang terdiri dari beberapa jurusan, salah satunya adalah Jurusan Teknologi Informasi. Saat ini Jurusan Teknologi Informasi menggunakan sistem pembelajaran jarak jauh berbasis *Website* bernama “*E-learning JTI*” yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan menjadi lebih baik.

*Electronik Learning (E-Learning)* adalah salah satu pemanfaatan internet yang diterapkan di bidang pendidikan berupa situs *web* dan dapat diakses di mana saja, menggunakan teknologi ini seorang dosen dapat mengajar di depan komputer dengan para mahasiswanya dapat mengikuti perkuliahan menggunakan komputer pada tempat berbeda (Uli Tamba, 2020). Melalui *e-learning*, peserta didik tidak hanya mendengarkan uraian materi dari pendidik saja tetapi juga aktif mengamati, melakukan, mendemonstrasikan, dan sebagainya.

Dari Hasil Observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Juni 2021 bahwasanya terdapat beberapa kendala selama menggunakan *E-learning*

Jurusan Teknologi Informasi terkait waktu tunggu saat mengakses dan tampilan yang kurang menarik. Oleh karena itu diperlukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dari *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas dari *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi sesuai dengan persepsi mahasiswa. Analisis ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Response time* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan mengukur tingkat kepentingan atribut pelayanan dan tingkat pelaksanaan kinerja.

Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat membantu dalam meningkatkan kualitas *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi menggunakan data hasil analisis kepuasan pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis Kepuasan Mahasiswa pada *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi dari hasil analisis Kepuasan Mahasiswa pada *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan data Analisis Kepuasan Mahasiswa pada *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi sesuai dengan persepsi mahasiswa.

2. Memberikan rekomendasi dari hasil analisis Kepuasan Mahasiswa pada *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam menganalisis Kepuasan Mahasiswa pada *E-learning* Jurusan Teknologi Informasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Dapat digunakan untuk pengembangan *Website E-learning* Jurusan Teknologi Informasi sesuai dengan rekomendasi dari hasil analisis kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknologi Informasi.