

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*E-Learning* merupakan *platform* atau media pembelajaran berbasis *online*. *E-Learning* dikenal semenjak adanya pandemi *Covid-19*. Penggunaan *E-Learning* menjadi media utama yang diterapkan sebagai media pembelajaran diseluruh tingkat pendidikan selama pandemi maupun pasca pandemi. Jenjang pendidikan yang menggunakan media *E-Learning* yaitu: SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta (Herdiana, D., Madya, F. Dan Herman, D. 2021). Salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang memanfaatkan *E-Learning* adalah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menggunakan aplikasi *E-Learning* (<https://elearning.uinsatu.ac.id/>) semenjak pertama kali disosialisasikan pada 20 Maret 2020. Sosialisasi penggunaan *E-Learning* UIN SATU Tulungagung berpedoman pada ketetapan Instruktur Rektorat Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Nomor 144 Tahun 2022 ditunjukkan pada Lampiran 1. Penggunaan *E-Learning* UIN SATU Tulungagung saat pandemi *Covid-19* dari Data Pendamping ditunjukkan pada Lampiran 2 memiliki persentase 80% dari 100 sampel (21.485 populasi mahasiswa periode 2018 sampai 2021). Data persentase penggunaan *E-Learning* UIN SATU Tulungagung pasca pandemi (*Blended Learning*) juga diperoleh 50% penggunaan. Selain itu, data penggunaan saat ini *E-Learning* UIN SATU Tulungagung keseluruhan memiliki persentase 40% pengguna aktif.

*E-Learning* UIN SATU Tulungagung saat ini dikelola oleh pihak PTIPD (Pusat Teknologi Informasi Pangkalan Data). Hasil wawancara ditunjukkan pada Lampiran 3 Senin, 22 Mei 2023 (12.00-12.30 WIB) kepada pihak PTIPD yaitu Nadia Roosmalita Sri S.Pd. M.Kom (Dosen pembantu Administrasi Staf PTIPD) menyatakan penggunaan *E-Learning* oleh mahasiswa adanya kendala kesulitan memahami fitur-fitur yang digunakan dan kesulitan dalam melakukan registrasi pada awal penggunaan. Selain itu, hasil wawancara dari pihak mahasiswa ditunjukkan pada Lampiran 3 yaitu Ika Wahyu Alfani dan Nur Lailatul Imdadiyah

menyatakan kendala yang pernah terjadi yaitu kesulitan memahami penggunaan *E-Learning* UIN SATU Tulungagung saat pertama kali mengakses, kesulitan memahami pedoman *E-Learning* dan Video Tutorial karena menjadi satu pedoman tiap fitur, kesulitan melakukan Registrasi dan Login karena belum paham, kesulitan dalam mengumpulkan tugas, kesulitan saat melakukan presensi karena jaringan, dan kesulitan mencari mata kuliah pada fitur pencarian, dan kesulitan menggunakan Fitur Diskusi karena harus *refresh* berulang kali dan aplikasi sering *error*.

Kendala lain juga dijelaskan pada Data Rekapitulasi Kuesioner pada pernyataan terbuka dan Data Pendamping ditunjukkan pada Lampiran 2 terdapat kendala pada beberapa fitur yaitu Fitur Panduan Mahasiswa terdapat 15 mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami dan mencari panduan fitur yang diinginkan. Fitur Beranda terdapat 6 mahasiswa yang mengalami keluhan visual. Fitur Login terdapat 9 mahasiswa yang mengalami kendala kesulitan mencari Fitur Login karena di Halaman Beranda tombol Login tidak terlihat. Fitur Registrasi 7 mahasiswa yang mengalami kendala kesulitan mencari Fitur Registrasi. Fitur Diskusi terdapat 18 mahasiswa yang mengalami kendala harus berkali-kali melakukan *refresh* halaman. Fitur Pencarian Mata Kuliah terdapat 12 mahasiswa yang mengalami kendala mencari matakuliah.

Penelitian ini bermaksud untuk melakukan sebuah uji dan analisis pendekatan kuantitatif yang dapat mengetahui kualitas hasil tingkat kepuasan *E-Learning* UIN SATU Tulungagung. Jika tingkat kualitas dan kepuasan mahasiswa pengguna *E-Learning* UIN SATU Tulungagung baik dan terpenuhi maka proses belajar mahasiswa saat perkuliahan termudahkan. Jika terdapat hal-hal yang menghambat proses pembelajaran yang dilakukan dapat segera tersolusikan secara baik. Acuan uji kepuasan dengan *WebQual 4.0* dan *EUCS (End-User Computing Satisfaction)* pada penelitian terdahulu yaitu analisis kuantitatif melihat hasil nilai maksimum pada *WebQual Index* pada indikator *information quality* (85,69%), dan RK (Rata-rata Kepuasan) pada indikator *Timeliness* (4,28) (Prasetiyanto, 2021). Acuan lainnya dengan melihat hasil nilai tertinggi pada *WebQual Index (WQI)* pada indikator *information quality* (83,57%), dan RK pada indikator *Ease of Use* (4,16) (A. Zakinah, A. Prasetiyanto, dan K. Fatihatul, 2021). Hasil acuan penggunaan

penelitian terdahulu metode *WebQual 4.0* dan *EUCS* memiliki beberapa kelebihan yaitu memiliki hasil uji coba nilai Kepuasan Pengguna rata-rata baik, terkelompokkan masing-masing indikator sehingga sebuah instansi atau pengembang bisa melakukan evaluasi per indikator secara jelas. Kemudian diperkuat dengan hasil uji dan analisis yang dilakukan secara langsung melalui persepsi dari pengguna sebuah aplikasi menjadi sebuah patokan bagi pengembang berinteraksi dan terus melakukan perbaikan pada *E-Learning* UIN SATU Tulungagung.

Hasil penerapan *WebQual 4.0* dan *EUCS* yang digabungkan agar dapat mengetahui orientasi penggunaan *E-Learning* UIN SATU Tulungagung sejauh mana tingkat kepuasan dari Mahasiswa. Metode ini pula pihak PTIPD (Pusat Teknologi Informasi Pangkalan Data) dapat mengetahui fitur pada indikator mana yang perlu dilakukan perbaikan. Hasil dari penelitian ini akan memberikan sebuah perbaikan berupa rekomendasi dari hasil analisis nilai yang kurang baik berupa desain *Prototype* dan rekomendasi perbaikan secara deskripsi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Bagaimana menerapkan metode *WebQual 4.0* dan *EUCS* untuk mengetahui tingkat kepuasan pada *E-Learning* UIN SATU Tulungagung?
- b. Bagaimana hasil rekomendasi sebagai perbaikan dari hasil analisis metode *WebQual 4.0* dan *EUCS* pada *E-Learning* UIN SATU Tulungagung?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui hasil penerapan metode *WebQual 4.0* dan *EUCS* untuk melihat hasil tingkat kepuasan pada *E-Learning* UIN SATU Tulungagung
- b. Untuk dapat memberikan hasil rekomendasi *prototype* terbaik sebagai solusi dari penerapan hasil analisis metode *WebQual 4.0* dan *EUCS*.

#### **1.4 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan rekomendasi solusi atas keluhan dan kendala mahasiswa terhadap *E-Learning* UIN SATU Tulungagung. Manfaat untuk pihak PTIPD agar mendapat gambaran perbaikan dari *Prototype* pada tiap fitur *E-Learning* UIN SATU Tulungagung yang dibutuhkan Mahasiswa. Manfaat lainnya bagi pembaca dapat menambah informasi tentang proses, dan hasil penerapan metode *WebQual 4.0* dan *EUCS* untuk melihat tingkat kepuasan pada *E-Learning* UIN SATU Tulungagung.