

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

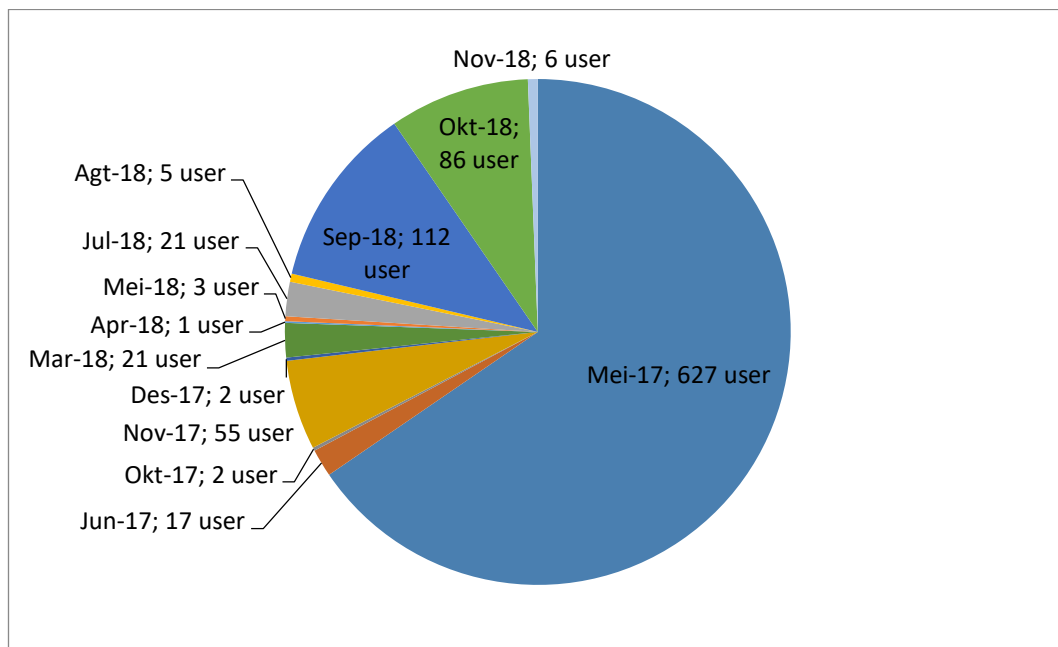
Kemajuan ilmu teknologi telah banyak mempengaruhi perkembangan dunia pendidikan. Berbagai upaya dilakukan pendidik untuk mengoptimalkan proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Berhasilnya suatu pembelajaran tentunya didukung dengan komponen yang tepat seperti tujuan, materi, metode, media dan evaluasi pembelajaran. Salah satu komponen yang erat kaitannya dengan teknologi yaitu penggunaan media pembelajaran. Penggunaan media tersebut dapat berupa penggunaan *e-learning* dalam proses pembelajaran. *E-Learning* merupakan sebuah proses pembelajaran yang dalam penggunaannya memanfaatkan teknologi informasi (Frincy et al., 2014).

Penggunaan *e-learning* dalam dunia pendidikan penting, hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa *e-learning* berpengaruh positif terhadap hasil belajar siswa. Selain itu mutu pembelajaran juga akan lebih baik seiring dengan penggunaan *e-learning* yang dilakukan secara optimal. Semakin sering menggunakan *e-learning* maka hasil yang didapat akan lebih maksimal (Suharyanto & Mailangkay, 2016).

E-learning digunakan dengan tujuan untuk meningkatkan daya serap mahasiswa terhadap materi yang diberikan. Sebelum pemanfaatan *e-learning*, sumber belajar mahasiswa adalah buku dan diskusi kelompok. Sedangkan saat ini, keberadaan *e-learning* telah mengubah gaya belajar mahasiswa menuju kearah yang lebih efektif dan efisien. Manfaat lain yang didapat dari penggunaan *e-learning* adalah menghemat biaya karena banyak materi yang dapat diunduh secara gratis oleh mahasiswa.

Penggunaan *e-learning* telah banyak digunakan oleh lembaga pendidikan tinggi, contohnya pada Jurusan Produksi Pertanian Politeknik Negeri Jember. Semua program studi melaksanakan pemanfaatan *e-learning*. Pada dosen dan teknisi, penggunaan *e-learning* biasanya digunakan untuk membuat kuis, menambahkan materi, agenda, dan lain sebagainya, sedangkan mahasiswa

memanfaatkan *e-learning* untuk mengumpulkan tugas, *download* materi, kuis, agenda, melihat deskripsi mata kuliah, dan lain sebagainya. *E-learning* memiliki banyak manfaat, namun pada pemanfaatan *e-learning* di jurusan tersebut masih banyak memiliki kendala, seperti kurangnya pelatihan kepada beberapa staf pengajar dan mahasiswa tentang tata cara penggunaan *e-learning*. Pada staf pengajar sendiri masih ada yang belum menggunakan sistem *e-learning* yang telah disediakan oleh pihak jurusan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna aktif *e-learning* sebanyak 43 dosen dan yang tidak menggunakan *e-learning* sebanyak 47 dosen.



Gambar 1.1 Diagram jumlah pengguna *e-learning* Jurusan Produksi Pertanian

Penggunaan *e-learning* dapat dilihat pada Gambar 1.1. Jumlah pengguna *e-learning* hanya diakses pada bulan-bulan tertentu. Jumlah pengguna *e-learning* Jurusan Produksi Pertanian yaitu sebanyak 1534 user meliputi dosen, mahasiswa dan teknisi. Penggunaan *e-learning* tidak dilakukan setiap saat dikarenakan beberapa faktor seperti terdapat perkuliahan yang tidak menggunakan *e-learning* serta libur kuliah sehingga proses belajar mengajar tidak dilaksanakan.

Berdasarkan data-data yang telah dijabarkan tersebut, maka untuk menunjang pelaksanaan pembelajaran berbasis *e-learning* di Jurusan Produksi Pertanian diperlukan perbaikan sistem yang sesuai kebutuhan penggunaannya. Oleh

karena itu, dibutuhkan pengujian untuk mengukur tingkat keberhasilan dan manfaat dari penggunaan *e-learning*. Pengujian dapat berupa evaluasi untuk meningkatkan kinerja serta layanan yang diberikan dari penggunaan *e-learning*.

Pada penelitian ini, dikembangkan sistem tentang “Pengujian Kualitas Layanan *E-learning* Menggunakan Metode Service Quality”. Metode *Service Quality* digunakan untuk mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-learning* sehingga nantinya dapat diketahui faktor yang perlu ditingkatkan. Penggunaan metode *Service Quality* juga dilihat dari penelitian yang juga menggunakan objek *e-learning* dan metode *Service Quality*. Pada penelitian ini hanya dilakukan sebuah evaluasi terhadap penggunaan *e-learning*. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa metode *Service Quality* dapat mengidentifikasi kategori kebutuhan yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *e-learning* (Pius & Kelen, 2016).

Pada penelitian ini selain melakukan evaluasi, sistem juga dikembangkan dengan uji validasi data yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap penggunaan *e-learning*. Penambahan uji validasi data diharapkan dapat meminimalisir waktu yang digunakan karena pengguna tidak lagi menginputkan data untuk divalidasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem untuk menguji kualitas layanan yang dilengkapi uji validasi data?
2. Apa faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dari penggunaan *e-learning* berdasarkan dimensi *Service Quality* di Jurusan Produksi Pertanian?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas layanan *e-learning* dengan validasi data yang dilakukan.
2. Menganalisa dan mengetahui faktor yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas layanan dari penggunaan *e-learning* berdasarkan dimensi *Service Quality*.

1.4 Manfaat

Manfaat dalam penelitian pengujian kualitas layanan *e-learning* :

1. Memberikan informasi tentang kualitas layanan dari penggunaan *e-learning* Jurusan Produksi Pertanian di Politeknik Negeri Jember.
2. Membantu pengembang *e-learning* Jurusan Produksi Pertanian untuk mengembangkan sistem berdasarkan nilai dari kualitas layanan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Kuisioner yang digunakan dikembangkan di Jurusan Produksi Pertanian Politeknik Negeri Jember.
2. Responden untuk penelitian ini hanya dilakukan kepada mahasiswa aktif Jurusan Produksi Pertanian yang menggunakan *e-learning*.