

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah berkembang dalam dunia pendidikan, terutama di perguruan tinggi dan sering dikaitkan dengan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif, dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Salah satu contoh penggunaan teknologi informasi di perguruan tinggi adalah penyebaran informasi melalui situs web resmi perguruan tinggi (Triandika et al., 2021).

Universitas 'Aisyiyah Surakarta merupakan salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang kelancaran proses pendidikannya yaitu *e-learning*. Pemanfaatan sistem *e-learning* merupakan sebagai media pendukung proses belajar mengajar yang fleksibel bagi mahasiswa dan dosen. Namun, sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi sistem *e-learning*, sehingga belum diketahui apakah sistem *e-learning* telah efektif dan memberikan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem *e-learning*.

Pentingnya evaluasi terhadap penggunaan sistem agar pengguna yakin akan sistem yang diterapkan disuatu organisasi. Evaluasi sistem dapat menjadi pertimbangan dalam keberlanjutan penggunaan sistem kedepannya. Kualitas layanan tentunya akan menentukan kepuasan pengguna, karena kepuasan pengguna dan kualitas layanan sangat berhubungan. Kualitas web akan sangat berpengaruh terhadap penggunaannya. Kualitas web berkorelasi langsung dengan jumlah pengguna yang mengaksesnya. Menurut Muarie dan Nopriani, keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi ini sangat penting untuk keberhasilan sistem dan informasi yang dihasilkannya (Muarie & Nopriani, 2020).

Banyak penelitian telah dilakukan yaitu tentang cara mengukur kepuasan pengguna sistem *e-learning* yang didasarkan pada konsep EUCS. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Pujana pada tahun 2023 yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di SMP N 1 Sukasada”. Hasil penelitian ini masih diperlukan perbaikan, diantaranya sosialisasi petunjuk dalam penggunaan aplikasi e-rapor, untuk pihak sekolah supaya aplikasi e-Rapor dihosting sehingga aplikasi ini bisa diakses

dimana saja secara online sehingga guru lebih fleksibel dalam mengakses (Pujana et al., 2023).

Oleh karena itu, penulis berinisiatif ingin melakukan evaluasi pada sistem *e-learning* Universitas ‘Aisyiyah Surakarta, mengingat sistem *e-learning* belum pernah diteliti sebelumnya, selain itu penelitian ini perlu dilakukan agar sistem *e-learning* mampu mencapai tingkat kepuasan pengguna *e-learning*. Evaluasi sistem ini dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* pada variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu) dengan responden sebanyak 100 mahasiswa Universitas ‘Aisyiyah Surakarta. Hasil evaluasi ini akan menjadi pedoman untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan sistem sehingga pengguna lebih puas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu seberapa kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *e-learning* di Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan penelitian antara lain: lokasi, metode, dan data. Batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini ada di link *e-learning* yaitu <https://sso.aiska-university.ac.id/elearning/u53r/>
2. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *End user computing satisfaction* (EUCS) yang terdapat lima variable, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu).
3. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas ‘Aisyiyah Surakarta, dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya adalah:

1. Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna *e-learning* yang dilihat dari lima variabel yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu).
2. Untuk menentukan variabel EUCS mana yang paling berdampak pada tingkat kepuasan pengguna *e-learning*.
3. Memberikan saran perbaikan pada *e-learning* untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat dibagi menjadi 2 yaitu berdasarkan segi teoritis dan praktis:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu peneliti lain untuk melakukan penelitian yang serupa tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna *e-learning* yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Manfaat praktis

Penelitian ini juga akan bermanfaat bagi Universitas 'Aisyiyah Surakarta untuk menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* yang berhubungan dengan keberhasilan sistem serta akan memberikan masukan evaluasi untuk membantu Universitas 'Aisyiyah Surakarta meningkatkan sistem pembelajarannya.