

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

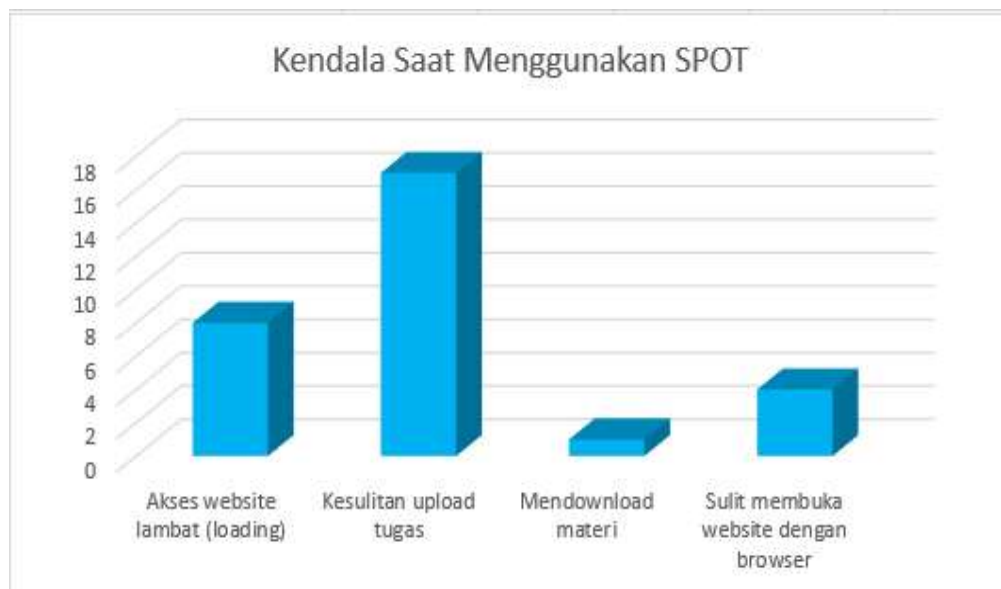
Di era digitalisasi saat ini kebutuhan sarana dan prasarana yang dapat membantu proses belajar mengajar sangat menjadi *central*. Hal ini karena pembelajaran dilakukan dengan menggunakan berbagai alat elektronik sebagai penunjang proses pembelajaran seperti *handphone*, laptop dan lain sebagainya. Menurut Berger., Rugen., Woodfin (2014) peran dari teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam proses pembelajaran, salah satunya yaitu internet. Hal ini membuat internet sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Karena berbagai informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah dan cepat. (Napitupulu, D. B, 2016). Karena hal tersebut, menyebabkan perubahan proses pembelajaran dari *offline* menjadi *online*. Contoh dari pembelajaran secara *online* yaitu *Electronic Learning (E-learning)*. *E-Learning* adalah pembelajaran yang menggunakan alat elektronik dan internet dalam melakukan interaksi, bimbingan, dan memberikan materi pembelajaran (Azizan, 2019). Adapun Jundillah, Suseno, & Surarso (2019) menyebutkan bahwa *e-learning* merupakan sarana untuk pendidikan jarak jauh yang dapat digunakan dengan internet.

Pembelajaran secara *e-learning* pun telah diterapkan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), dengan menggunakan *Learning Management System (LMS)*. LMS adalah *software* berbasis web yang diciptakan untuk membuat laporan hasil pembelajaran, alat penilaian membuat bahan ajar atau konten belajar, sebagai salah satu prasarana interaksi antara siswa dan guru (Kasim & Khalid., 2016). Konten pembelajaran yang bersifat *online* diakses melalui LMS, yang memungkinkan siswa untuk berinteraksi dan mendapatkan materi pembelajaran dengan melalui *web browser* yang dapat diakses dari komputer atau perangkat seluler Lainnya (Saronia & Gao., 2019). Salah satu bentuk penerapan LMS di Universitas Pendidikan Indonesia yaitu *website* Sistem Pembelajaran Online Terpadu (SPOT).

*Website* SPOT berfungsi untuk memfasilitasi mahasiswa dan dosen dalam melakukan pembelajaran secara *offline* maupun *online*. *Website* ini dapat di akses dengan menggunakan kode dosen dan mahasiswa (NIP/NIM) yang selanjutnya

mahasiswa dapat mengakses daftar mata kuliah, silabus dari mata kuliah dan seluruh materi pembelajaran yang di unggah oleh dosen (Prayudha, A. R. 2020). Tak hanya itu, mahasiswa dapat mengumpulkan tugas dan melakukan diskusi bersama dosen melalui fitur diskusi yang terdapat di dalam *website*. *Website* SPOT UPI merupakan sistem manajemen pembelajaran yang akan berisikan berbagai materi mata kuliah yang relevan dengan program studi (Setiani. L.S. Dkk. 2022). Serta dosen pun dapat memberikan tugas atau ujian secara *online* dan memberikan nilai terhadap tugas yang telah dikerjakan oleh mahasiswa. Nilai tersebut dapat dilihat melalui *website* SPOT UPI dengan menu tugas.

*Website* SPOT saat ini masih memiliki beberapa permasalahan dari sisi kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan diperkuat dari hasil survei terhadap 30 mahasiswa UPI angkatan 2019-2022, didapatkan hasil bahwa *website* SPOT ini sering mengalami kendala ketika mahasiswa yang mengakses sistem pada waktu yang sama. Kegiatan yang terkendala yaitu saat akan melakukan upload tugas, mengakses atau mengunduh materi, membutuhkan waktu yang lama dalam mengakses *website*, sulit membuka *website* dengan menggunakan *browser* dan mahasiswa juga sering kali tidak dapat melakukan login.



Gambar 1.1 Hasil Mini Research SPOT UPI

Tidak hanya itu, tampilan *website* yang kurang menarik dan tidak adanya pemberitahuan yang terhubung kepada email mahasiswa jika dosen memberikan tugas baru, memberikan materi kuliah, ataupun adanya diskusi yang sedang dilaksanakan di dalam fitur diskusi. Permasalahan-permasalahan tersebut cenderung membuat *user satisfaction* yang dimiliki mahasiswa menurun (Kumar Basak, S., 2018) Hal ini disebabkan, karena mahasiswa berpendapat bahwa kualitas *website* tidak sesuai dengan apa yang diharapkan (Rahmaini. S. N, 2018). Menurut Subiyakto, Ahlan, Kartiwi, & Putra (2016). Keberhasilan suatu *website* dipengaruhi oleh faktor kepuasan pengguna. Sehingga semakin berkualitas, maka kepuasan pengguna pun akan semakin tinggi. (Napitupulu, D. B. 2016).

Saat ini, perguruan tinggi banyak yang tidak mengukur kualitas websitenya (Pamungkas & Saifullah. 2019). Pengukuran kualitas *website* diketahui memiliki peranan yang besar untuk meningkatkan kualitas jumlah pengguna *website* (Jundillah, Suseno dan Surarso, 2019). Kualitas sebuah *website* perlu diukur dari persepsi dan harapan penggunanya, agar dapat mempertahankan kualitas atau memperbaiki kualitas yang belum sesuai dengan harapan dari penggunanya (S. Monalisa, 2016). Menurut Barnes dan Vidgen (dalam Saputra, Satrianansyah, Wijaya & Rahman, 2021), kualitas *website* terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga variabel ini merupakan bagian dari metode Webqual 4.0. Metode Webqual berkembang beberapa kali hingga mencapai 4.0 (Nada & Wibowo, 2015). Metode tersebut digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website* (Hekhmattyar dan Supriyadi, 2017).

Dalam mengidentifikasi indikator-indikator yang sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan para pengguna digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) (Jou, & Yeong Ji Day, 2021). pada penelitian sebelumnya (Prayudha, 2020; Shia, Chen, & Ramdansyah, 2016) fokus penelitian yang dilakukan yaitu untuk mencari tingkat kualitas layanan *website* yang digunakan sebagai LMS pada beberapa perguruan tinggi atau universitas. Hasil dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa banyak *website* LMS di berbagai perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan pengguna, Sehingga perlu beberapa perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* LMS dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* SPOT UPI Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Hasil dari analisis menggunakan metode Webqual 4.0 akan dianalisis dengan menggunakan metode IPA. Diharapkan dengan menerapkan kedua metode ini, maka penelitian ini akan memberikan penjelasan terperinci mengenai kualitas *website* yang sesuai harapan para pengguna serta dapat meningkatkan kinerja *website* dilihat dari hasil analisis data..

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan perlu adanya batasan masalah agar alur penelitian tidak menyimpang dari hal-hal yang sudah direncanakan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana rancangan instrumen analisis kualitas pelayanan *website* SPOT UPI?
- 2) Bagaimana implementasi instrumen analisis kualitas pelayanan *website* SPOT UPI berbasis WebQual 4.0 dan IPA?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dari ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Dapat mengetahui rancangan instrumen yang tepat untuk analisis kualitas pelayanan *website* SPOT UPI.
- 2) Dapat mengetahui hasil implementasi instrumen analisis kualitas pelayanan *website* SPOT UPI berbasis metode WebQual 4.0 dan IPA?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis adalah sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu hasil yang diperoleh dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan bagi *website* SPOT UPI. Sehingga dapat meningkatkan proses belajar mengajar menggunakan LMS yang lebih maksimal dan inovatif serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan mengenai kualitas layanan *website* SPOT UPI secara langsung dan dapat meningkatkan cara berpikir kritis dalam memperoleh solusi yang memiliki dampak positif bagi *website* SPOT UPI.

2) Bagi Pengguna (Dosen dan Mahasiswa).

Meningkatkan kemudahan dalam belajar secara *e-learning* dengan menggunakan *website* SPOT UPI. Sehingga proses belajar mengajar berjalan baik tanpa adanya kendala pada *website* tersebut.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Skripsi ini hasil penelitian yang dilakukan di Universitas Pendidikan Indonesia yang berfokus kepada analisis kualitas pelayanan *website* SPOT UPI. Berikut ini struktur organisasi yang terdapat di dalam skripsi ini:

- 1) BAB I Pendahuluan: membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
- 2) BAB II Kajian Pustaka: membahas tentang teori-teori yang akan menunjang terhadap penelitian yang dilakukan seperti pengertian Kualitas Website, pengertian *Learning Management System* (LMS), pengertian WebQual 4.0, pengertian *Importance Performance Analysis* (IPA)) penelitian relevan, hipotesis penelitian, dan kerangka berpikir.
- 3) BAB III Metode Penelitian: membahas mengenai metode penelitian, desain penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel, prosedur penelitian, instrumen penelitian,
- 4) BAB IV Hasil dan Pembahasan: membahas tentang hasil atau deskripsi data dari penelitian yang dilakukan, dan juga merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan.
- 5) BAB V Penutup: pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran, yaitu mengenai hasil akhir dari skripsi ini, dan saran.
- 6) Daftar Pustaka: terdiri dari sumber-sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi
- 7) Lampiran: Lampiran-lampiran dari hasil penelitian.