

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

E-learning merupakan penggunaan internet dan teknologi multimedia yang memungkinkan mahasiswa untuk terlibat dalam pembelajaran dimana saja dan kapan saja tanpa harus melakukan tatap muka dengan dosen (Dominici & Palumbo, 2013; Nichols, 2008; Alexander et al., 2019). Penggunaan e-learning dapat meningkatkan kualitas pengajaran melalui pembelajaran kolaborasi jarak jauh antara mahasiswa dengan dosen. Motif utama dibalik penggunaan teknologi e-learning adalah untuk melakukan perubahan besar dalam cara mengajar di lembaga – lembaga pendidikan yang telah dilakukan sejak dulu dan mengatasi kelemahan – kelemahan dari pengajaran tradisional (Stoffregen, Pawlowski, & Pirkkalainen, 2015; Violante & Vezzetti, 2015; Harrati, Bouchrika, Tari, & Ladjailia, 2016).

E-learning telah menjadi tren penting dalam beberapa tahun terakhir. Penggunaan e-learning di era saat ini dianggap sebagai solusi bagi organisasi multinasional atau lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas dan dapat berlangsung sesuai rencana pembelajaran dengan biaya lebih rendah daripada pembelajaran di sekolah (Gordon et al., 2016; Lee, Hsieh, & Ma, 2011; Shin, Issenberg, & Roh, 2017; Srivastava & Haider, 2017). Lembaga – lembaga pendidikan semakin banyak menggunakan e-learning dalam kegiatan pembelajarannya. Perkembangan e-learning yang luar biasa membuatnya perlu untuk dilakukan penelitian dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan e-learning (Volman, 2005). Dalam menggunakan e-learning siswa dituntut harus aktif dan didasarkan pada kegiatan mandiri yang berarti tidak memiliki mekanisme pengawasan seperti pengajaran tradisional (Wang, Hsu, Reeves, & Coster, 2014). Sedangkan guru harus merancang konten – konten yang ada di dalam e-learning (Gray, Ryan, & Coulon, 2004; Volman, 2005; González-Gómez, Guardiola, Martín Rodríguez, & Montero Alonso, 2012). Hal ini dikarenakan jika pengguna puas dengan konten dan desain antarmuka e-learning, maka mereka akan tertarik untuk menggunakan e-learning.

Kepuasan yang berasal dari penggunaan teknologi e-learning memainkan peran penting untuk efektifitas pembelajaran, karena mampu meningkatkan sinergi antara pengguna dan penerimaan teknologi e-learning (Jafari Navimipour & Zareie, 2015). Kepuasan terbukti sangat menentukan untuk tujuan niat pengguna yang berkelanjutan dalam menggunakan e-learning. Selain itu, kesiapan dan kinerja teknologi sangat terkait dengan tingkat kepuasan pengguna e-learning (Pereira, Ramos, Gouvêa, & Da Costa, 2015). Dampak individu yang dirasakan peserta didik adalah positif dipengaruhi oleh kepuasan mereka dan penggunaan sistem e-learning (Aparicio, Baca, & Oliveira, 2016). Jika pengguna merasakan nilai utilitas, mereka akan memiliki nilai berkelanjutan untuk menggunakan sistem e-learning (Hong, Tai, Hwang, Kuo, & Chen, 2017; Yilmaz, 2017).

Penelitian ini menggunakan metode Fuzzy-Servqual dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan e-learning SPOT UPI Bandung. Metode Fuzzy-Servqual merupakan gabungan antara logika fuzzy dengan metode Service Quality. Metode Fuzzy-Servqual dapat mengatasi permasalahan subjektifitas responden dalam memberikan penilaian mengisi kuesioner. Servqual (Service Quality) adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu layanan. Metode Servqual mempunyai kelebihan yaitu metode yang diterima sebagai suatu standar untuk menilai dimensi – dimensi yang berbeda dari kualitas jasa atau layanan, telah terbukti keandalannya, instrumennya tidak banyak sehingga pengguna dari suatu layanan dapat mengisi kuesioner dengan cepat. Untuk mengukur kualitas layanan, instrumen kuesioner 22-item yang disebut Servqual diusulkan oleh Parasuraman et al (Liu et al., 2015; Stefano, Casarotto Filho, Barichello, & Sohn, 2015). Sejak itu, kuesioner Servqual telah digunakan untuk menganalisis kualitas layanan dalam organisasi yang beragam, seperti organisasi ritel, industri penerbangan, restoran, hotel, pendidikan yang lebih tinggi, transportasi perkotaan, kesehatan publik atau swasta, sistem informasi, e-learning (Udo, Bagchi, & Kirs, 2010; Chou, Liu, Huang, Yih, & Han, 2011).

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan e-learning SPOT UPI Bandung dalam menjalani kegiatan perkuliahan. Sistem Pembelajaran Online Terpadu (SPOT) merupakan program aplikasi pembelajaran berbasis online bagi dosen dan mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Program pembelajaran berbasis pada pemanfaatan teknologi internet (online) yang dapat dilakukan tanpa keterbatasan ruang dan waktu ‘any time any where’. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan e-learning SPOT. Dari hasil analisis tersebut diharapkan dapat mendeskripsikan bagian – bagian dari e-learning SPOT yang perlu dikembangkan dan diperbaiki demi meningkatkan kualitas pelayanan e-learning SPOT UPI Bandung.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI ?
2. Bagaimana harapan mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan keterbatasan yang ada maka permasalahan dibatasi pada:

1. Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI.
2. Penelitian ini dilakukan di UPI.
3. Sampel pada penelitian ini yaitu mahasiswa UPI.
4. Penelitian ini mengintegrasikan logika *Fuzzy* dengan metode *service quality* (*Servqual*) yang disebut dengan metode *fuzzy-servqual*.
5. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *service quality* (*Servqual*) yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), keamanan (*security*) dan akses (*access*) .

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI
2. Mendeskripsikan harapan mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI
3. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan e- learning SPOT UPI

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan skill mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan e-learning SPOT.
2. Bagi mahasiswa, menjadi referensi dalam memperluas pengetahuan tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan e-learning SPOT.
3. Bagi kampus/instansi pendidikan, menjadi referensi ilmiah tentang persepsi dan harapan mahasiswa terhadap penggunaan layanan e-learning SPOT yang berguna sebagai data penunjang untuk mengambil kebijakan kedepannya dalam pengembangan layanan e-learning SPOT di UPI.

1.6 Struktur Tesis

Bab I berupa pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi tesis. Bab II merupakan kajian pustaka yang menjelaskan tentang konsep – konsep, teori – teori, kajian terdahulu, serta posisi teoritis peneliti yang berkenaan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SPOT UPI. Bab III metode penelitian merupakan bagian yang bersifat sistematis, yakni bagian yang menjelaskan langkah – langkah dari penelitian. Bab ini terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data. Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini memaparkan tentang hasil temuan penelitian yang merupakan inti sari dari jawaban tujuan penelitian. Terakhir Bab V, bagian ini berisi tentang simpulan, implikasi penelitian serta rekomendasi yang ditujukan kepada para pengguna hasil penelitian atau menjadi bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.