

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, lingkup tugas akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

1.1. Latar Belakang Tugas Akhir

Seiring berjalannya waktu, teknologi informasi saat ini telah berkembang begitu pesat. Sehingga tidak hanya di perusahaan dan pemerintahan, instansi pendidikan pun sudah menjadi sebuah kebutuhan untuk menggunakan teknologi informasi dalam menunjang setiap program pendidikan.

Pada topik ini mengangkat mengenai pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap salah satu media ajar di Jurusan Teknik Informatika, disini penulis memfokuskan pada *E-Learning* yang digunakan di Jurusan Teknik Infomartika Fakultas Teknik Universitas Pasundan. Dalam konsep *E-Learning*, tidak hanya mata perkuliahan saja yang bisa didapatkan oleh mahasiswa. Tetapi juga bisa mengakses atau belajar setiap saat dan berulang-ulang agar para mahasiswa dapat lebih memantapkan penguasaannya terhadap apa yang sudah mereka pelajari sebelumnya dan dosenpun bisa meng-*update* materi perkuliahan pada *E-Learning* tersebut.

Di dalam *E-Learning* biasanya terdapat beberapa menu navigasi, seperti mata kuliah, tugas, kuis, forum diskusi dan lain-lain. Dari navigasi tersebut dapat dilihat bahwa proses atau informasi yang disiapkan sangat penting dan bermanfaat bagi kegiatan perkuliahan mahasiswa kelas karyawan sebagai pengguna *E-Learning* Prodi Teknik Informatika di Fakultas Teknik Universitas Pasundan. Proses atau dampak yang dirasakan berikutnya adalah tingkat kepuasan yang berhubungan dengan informasi dan fasilitas yang ada pada *E-Learning*.

Dengan demikian penggunaan *E-Learning* menjadi sangat penting dalam membantu proses belajar mahasiswa kelas karyawan. Untuk itu dilakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna *E-Learning* bagi mahasiswa kelas karyawan. Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Doll & Torkzadeh (1998) menemukan lima faktor yang bisa digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) yang sekaligus menjadi variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Pemilihan metode EUCS ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *E-Learning* Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Pasundan.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui pengaruh model EUCS (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna *E-Learning*?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan *E-Learning*?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari komponen EUCS (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna *E-Learning*.
2. Untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan *E-Learning*.

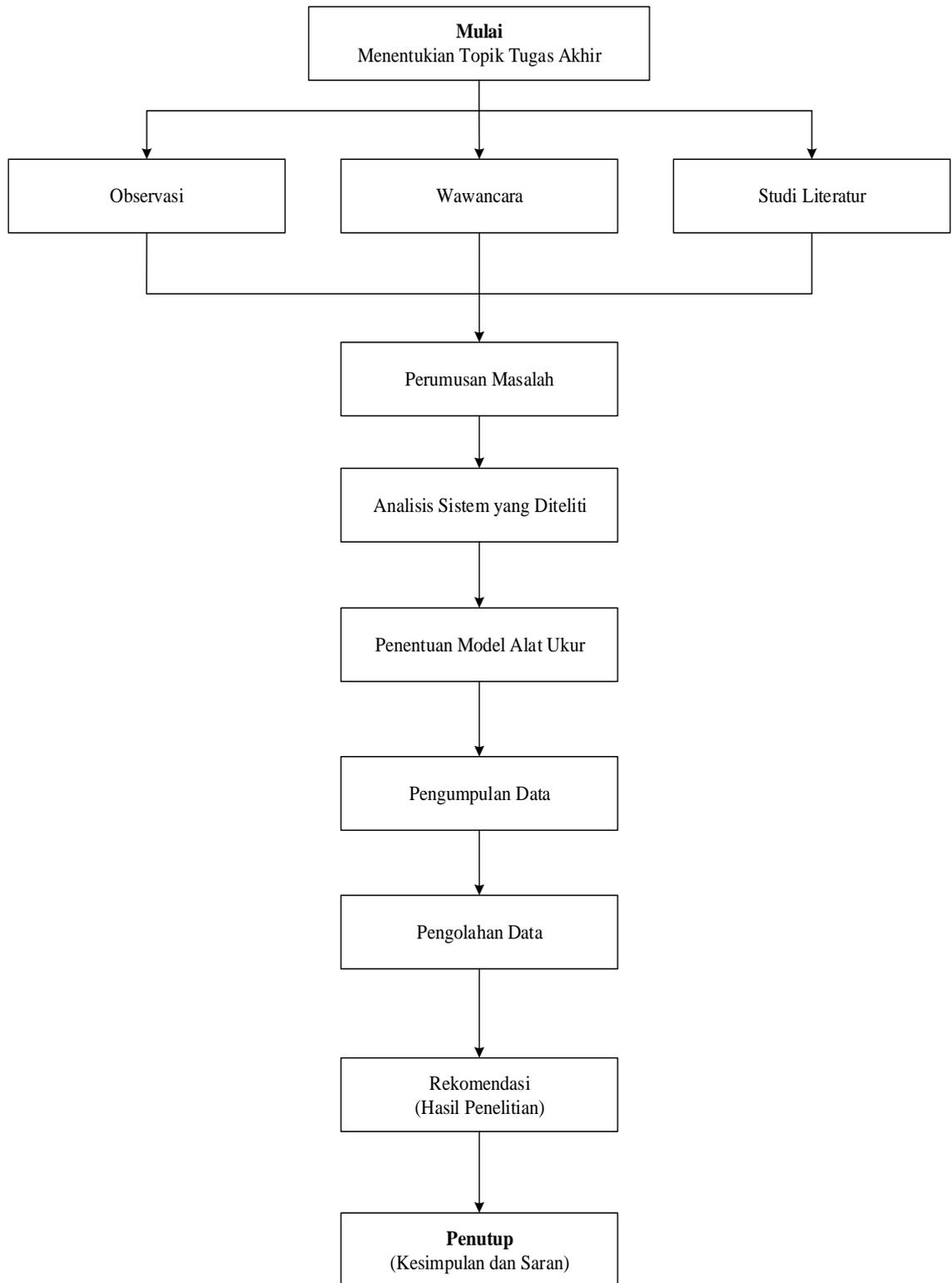
1.4. Lingkup Tugas Akhir

Permasalahan yang dihadapi sangat kompleks, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Pasundan.
2. Studi kasus yang digunakan adalah *E-Learning*.
3. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap *E-Learning* menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* meliputi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Pengukuran ini dilakukan kepada pengguna atau *user* yang menggunakan *E-Learning*.
4. Pengguna atau *user E-Learning* pada penelitian ini adalah mahasiswa kelas karyawan Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Pasundan yang aktif pada tahun ajaran 2016/2017.

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Metodologi tugas akhir merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berikut merupakan sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai pendahuluan dari pengerjaan laporan yang berisi latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metode formal yang digunakan dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori, dimana didalamnya terdapat beberapa definisi para ahli, konsep model yang digunakan dan lainnya.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Rancangan penelitian, kerangka pemikiran dan keterkaitan antara topik yang diambil dengan metodologi yang digunakan

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas mengenai rancangan penelitian yaitu jumlah populasi dan sampel, desain kuesioner, hasil uji validitas dan reabilitas instrumen, statistik deskriptif dan hasil uji hipotesis

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, dan juga saran untuk penelitian selanjutnya.