

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

E-learning merupakan sistem pembelajaran elektronik, dimana peserta didik atau mahasiswa tidak perlu duduk di dalam kelas untuk menyimak setiap materi pembelajaran yang disampaikan oleh dosen secara langsung, tetapi dapat disimak setiap saat dan dimana saja yang terhubung dengan fasilitas internet. Dahulu e-learning hanya dimanfaatkan untuk beberapa kelas seperti pada kelas karyawan dan kelas lainnya dilaksanakan dengan tatap muka. Akan tetapi pada tanggal 24 Maret 2020 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) mengimbau agar pembelajaran dapat dilakukan secara jarak jauh karena dampak dari *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*.

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) sendiri adalah penyakit menular yang disebabkan virus SARS-CoV-2. Virus ini dapat menyebar dari mulut atau hidung dari orang yang terinfeksi melalui partikel cairan kecil ketika orang tersebut batuk, bersin, berbicara bahkan hanya dengan bernafas sehingga orang lain dapat tertular karena menghirup udara yang mengandung virus juga dapat tertular jika menyentuh mata, hidung, atau mulut setelah menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi. Virus dapat mudah menyebar di dalam ruangan yang berventilasi buruk dan di tempat ramai.

Upaya pemerintah dalam menghadapi wabah covid-19 selain pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), pemerintah juga

mengakselerasi program vaksinasi agar segera tercapai kekebalan komunal atau *herd immunity*, pemerintah juga terus menggenjot *Testing, Tracing, dan Treatment* (3T) dan masih banyak upaya lainnya agar Indonesia segera terbebas dari wabah covid-19. Akibat dari upaya pemerintah beberapa wilayah menjadi zona hijau dan siap untuk melaksanakan proses belajar-mengajar secara tatap muka, akan tetapi proses belajar-mengajar secara tatap muka tetap tidak bisa dilaksanakan dengan optimal apa lagi muncul varian virus baru yang menyebabkan proses belajar-mengajar kembali dilakukan secara jarak jauh yang belum bisa ditentukan hingga kapan.

Oleh karena itu situs kuliah Universitas Sangga Buana YPKP berupa *e-learning* sangat dimanfaatkan selama pembelajaran jarak jauh. Banyaknya pengguna *e-learning* dari dosen hingga mahasiswa membuat kepuasan pengguna menjadi penting karena sebagai bentuk fasilitas pemenuhan harapan pengguna. Setelah harapan pengguna terpenuhi maka sistem dapat dikatakan berhasil.

Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima (5) faktor ukuran kepuasan pengguna yaitu Akurasi, Konten, Kemudahan Penggunaan, Format dan Ketepatan Waktu.

Dengan latar belakang tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN E-LEARNING PADA UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFICATION (EUCS)”**

1.2. Rumusan Masalah

Kepuasan pengguna akhir merupakan salah satu ukuran penting dari keberhasilan sistem dan bermanfaat untuk pengembangan sistem agar sistem dapat berfungsi sesuai kebutuhan pengguna. Oleh karena itu rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna akhir e-learning Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk mengembangkan e-learning.

1.3. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada dimensi accuracy adalah keakuratan mata kuliah yang diambil pengguna akhir, dimensi content adalah isi inti yaitu materi, tugas, quiz dan forum, dimensi format adalah tampilan pada dasbor, dimensi ease of use adalah pada panduan, dimensi timeliness ketepatan waktu informasi mata kuliah terbaru.
2. Analisis dilakukan terhadap mahasiswa di fakultas teknik yang merupakan salah satu pengguna akhir situs kampus e-learning.

1.4. Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir yang dihubungkan dengan model EUCS.

2. Memberikan rekomendasi terkait situs kampus e-learning kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.