

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dinamisasi yang dirasakan dalam Era Revolusi Industri mengubah berbagai disiplin ilmu, termasuk pendidikan. Pendidikan dituntut untuk membangun generasi yang kreatif, inovatif, dan kompetitif dalam menyikapi perubahan masyarakat kontemporer. *E-learning* adalah satu dari beberapa bentuk transformasi di era revolusi yang dimanfaatkan pada bidang pembelajaran. Peningkatan pemanfaatan teknologi dalam pendidikan dapat menyikapi perubahan tersebut (Lase, 2019).

*E-learning* adalah aplikasi yang difungsikan sebagai alat guna memudahkan proses belajar siswa maupun mahasiswa dalam bidang pendidikan. Mahasiswa dituntut untuk belajar mandiri menggunakan *E-learning* di luar pembelajaran pada kelas. *E-learning* di era kemajuan teknologi difungsikan dalam pembelajaran dan dapat membantu proses pembelajaran kearah digital dan mengubah model pembelajaran dan Sistem pembelajaran yang digunakan agar lebih bisa menyesuaikan serta dapat dilaksanakan di tempat maupun waktu yang bebas (Novianti, 2019).

*E-learning* mengacu pada teknologi elektronik pada saat pembelajaran daring dan jarak jauh yang dapat memfasilitasi pendidik serta peserta didik agar tetap melaksanakan kegiatan pembelajaran. *E-learning* merupakan suatu Sistem teknologi informasi yang memungkinkan penggunaanya berkolaborasi dengan dosen serta mahasiswa agar menyebarkan materi perkuliahan tentang tahapan pembelajaran serta pengelolaannya (Novializa., 2022). Pada pelaksanaan pembelajaran secara *offline* maupun mandiri mahasiswa Kampus Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta (Unjaya) mengandalkan Sistem teknologi berupa *E-learning* yang harapannya dapat menuntaskan masalah terbatasnya biaya, waktu, tempat pelaksanaan, serta jarak. Pembelajaran mahasiswa Unjaya khususnya pada lingkup pembelajaran penggunaan *E-learning* dioperasikan untuk membantu kegiatan belajar mahasiswa yang berkualitas.

Mutu *E-learning* mempunyai dampak signifikan terhadap rasa puas pengguna. Semakin tinggi kualitasnya, semakin puas pengguna terhadap *E-learning*, makanya lebih ramai orang yang mempergunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang erat. Kualitas *web* mempunyai dampak besar terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas suatu Sistem, makin banyak juga pengunjung yang diterimanya. Partisipasi pengguna dalam penggunaan teknologi Sistem informasi mempunyai dampak besar terhadap keberhasilan Sistem dan kualitas informasi. (Kamal, 2020).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Kamal, 2020) menurut penelitiannya mayoritas pengguna percaya bahwa *E-learning* menyediakan ketepatan, format, kegunaan, konten, dan akurasi waktu yang baik. Namun, beberapa pengguna masih mengalami kendala dan menilai tampilan *E-learning* masih kurang bagus. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan evaluasi isi terletak pada bilangan 3,4175, akurasi pada bilangan 4, bentuk pada bilangan 4,165, ketentuan waktu pada bilangan 3,93 serta keentengan pemakaian yaitu 3,905. Berdasarkan hasil itu dengan semua level kepuasan pemakaian terletak pada nilai rata-rata sejumlah 3,8835 yang terletak dalam tingkat 3 (Setuju). Aspek ini menyatakan bahwasanya pemakaian metode yang disiapkan dari Universitas mencukupi keperluan serta memberi pengetahuan yang baik pada implementasi platform itu. Disarankan supaya Undiksha mengembangkan Sistem *E-learning* agar memperoleh rentang nilai yang sangat tinggi pada evaluasi kepuasan pemakaian pada hari esok (Indrawan et al., 2023).

*E-learning* Fakultas Kesehatan (Fkes) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta merupakan program berbasis web yang dibuat oleh tim Teknologi Informasi Kesehatan (TIK) kampus pada tahun 2013 dan dilaksanakan pada tahun 2014 untuk memfasilitasi pembelajaran dalam jaringan bagi dosen dan mahasiswa. *E-learning* tersebut memudahkan proses perkuliahan dengan beragam fitur agar menunjang aktivitas perkuliahan. *E-learning* Fkes Unjaya yang dikelola oleh Badan Administrasi Akademik berfungsi sebagai *platform* pembelajaran utama bagi

seluruh program studi di Fkes Unjaya. Untuk memfasilitasi pembelajaran online yang efisien dan berkualitas. *E-learning* Fkes Unjaya digunakan untuk mengisi kehadiran perkuliahan, mengunggah RPS, Modul, instrumen penilaian dari dosen, forum diskusi, mengumpulkan tugas, menyelenggarakan Ujian Tengah Semester dan Akhir Semester, serta melakukan video konferensi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, dalam pelaksanaan penggunaan *E-learning* di Kampus Unjaya sampai saat ini tentunya tidak luput juga dari beberapa permasalahan terkait *E-learning* seperti, terjadinya *error* dan *server down*, waktu buat *maintenance* yang kurang karena Sistem dipakai terus, dan banyak yang mengakses sehingga Sistem terkadang *down* yang membuat dosen dan mahasiswa banyak yang mengeluh ke pihak IT. Evaluasi *E-learning* sendiri terakhir dilakukan pada tahun 2023 dimana banyaknya keluhan tersebut yang mengharuskan pihak TIK melakukan rencana tindak lanjut seperti menyesuaikan *upgrade* Sistem infrastruktur yang terutama berada di sisi *server*, penambahan storage dan migrasi OS *server* untuk mengurangi beban Sistem sehingga nantinya Sistem stabil, keamanan berlapis, *back up* data dan melakukan *maintenance* tindak lanjut agar Sistem dapat kembali optimal. Keluhan tersebut terjadi karena banyaknya seluruh kegiatan mahasiswa maupun dosen menjadi satu di dalam Sistem *E-learning* sehingga Sistem mengalami *down* karena dipaksa pengguna untuk beroperasi setiap harinya. Akan tetapi, sampai saat ini untuk kondisi dilapangan ternyata masi banyak yang harus ditindak lanjut yaitu penambahan kecepatan jaringan (*bandwith*) utama agar memudahkan para mahasiswa dan dosen dalam penggunaan sistem secara lancar walaupun beroperasi secara terus menerus. Dikarenakan beban kerja yang sangat tinggi juga membuat pihak TIK kewalahan dalam melayani terutama dengan mahasiswa, karena mahasiswa ada di berbagai tempat dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda.

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa, pada tahun terhadap layanan TIK dalam mahasiswa menggunakan *E-learning*, dari hasil tersebut didapatkan bahwa dari segi kecepatan dalam mengakses aplikasi *E-learning* mendapatkan 17,5% sangat baik dan 60,5% baik sisanya cukup, dari segi kecepatan dalam

mengakses Wi-Fi mendapatkan hasil 8,1% sangat baik dan 42,2% baik sisanya cukup, dari segi kecepatan jaringan/akses *intranet* dan *internet* didapatkan hasil 5,8% sangat baik, dan 24,2% baik sisanya cukup, dari segi kecepatan penanganan bila ada permasalahan pada jaringan *intranet* dan *internet* didapatkan hasil 8,5% sangat baik, 50,2% baik sisanya cukup, dari segi pelayanan teknis ketika *E-learning* bermasalah didapatkan hasil 17,5% sangat baik, dan 55,2% baik sisanya cukup, dan yang terakhir dari segi *support* untuk pelaksanaan *zoom meeting* dan webinar didapatkan hasil 21,5% sangat baik, dan 59,2% baik sisanya cukup.

*End User computing Satisfication* (EUCS) adalah respons positif terhadap penggunaan aplikasi komputer dari individu yang berhubungan langsung dengan aplikasi tersebut. Penjelasan lain oleh kepuasan komputasi pengguna akhir adalah evaluasi komprehensif dilakukan oleh pemakaian sistem informasi dari pengalamannya pada penggunaan sistem. Metode ini digunakan agar menguji level kepuasan pengguna sebagai bentuk evaluasi sistem informasi. Kualitas dan fitur Sistem Informasi organisasi dapat diukur berdasarkan sejauh mana Sistem tersebut memberikan kepuasan kepada penggunanya (Indrawan et al., 2023). Alasan peneliti menggunakan metode *EUCS* karena dalam penelitian ini membahas terkait kepuasan pengguna dimana dalam metode *EUCS* mempunyai variabel kompleks yang dapat mendukung kepuasan pengguna dimana pada sebelumnya metode ini belum pernah digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Unjaya dalam menggunakan *E-learning*. Maka dari Hal tersebut peneliti berharap metode ini dapat berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan Sistem. Dalam studi ini akan digunakan berbagai komponen untuk menilai kepuasan pengguna *E-learning*, antara lain konten, akurasi, bentuk tampilan web atau dimensi format, kesederhanaan kegunaan (*Ease Of Use*), dan efisiensi waktu.

Dengan adanya pemaparan di atas, peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan riset dengan judul “Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan web *E-learning* menggunakan metode *EUCS* di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Rekam medis dalam memanfaatkan *E-learning* di setiap pengajaran bermetodekan *End User Computing Satisfaction*?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa rekam medis dalam penggunaan *E-learning* dalam kegiatan pembelajaran dengan metode EUCS.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan mahasiswa dari segi elemen dalam menggunakan *E-learning* dengan metode *EUCS* Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- b. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa dari segi keakuratan dalam menggunakan *E-learning* dengan metode *EUCS* Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- c. Mengetahui kepuasan mahasiswa dari segi format atau bentuk tampilan dalam menggunakan *E-learning* dengan metode *EUCS* Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- d. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa dari segi kemudahan pengguna dalam menggunakan *E-learning* dengan metode *EUCS* Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- e. Mengetahui kepuasan mahasiswa dari segi ketepatan waktu dalam menggunakan *E-learning* dengan metode *EUCS* Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat praktis

#### a. Untuk Instansi

Harapan dari studi ini dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam mengembangkan Sistem informasi *E-learning* bagi mahasiswa.

b. Bagi Penulis

Studi ini diharapkan bisa memperkaya wawasan baru serta dapat menambah wawasan baru khususnya dalam segi pengembangan Sistem informasi *E-learning*.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Intitusi Pendidikan

Harapan dari studi ini dapat menjadi sumber acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Sistem informasi *E-learning*.

b. Bagi Peneliti lain

Agar acuan pada pengembangan untuk berbagai penelitian selanjutnya.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. 1**Keaslian Penelitian

No	Judul (Penelitian Tahun)	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Penerapan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> Untuk Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-learning</i> (Kamal et al., 2020)	Jenis penelitian ini kuantitatif jenis survai.	Berdasarkan temuan studi, mayoritas <i>user</i> percaya bahwa <i>E-learning</i> memiliki konten, <i>accuracy</i> , format, kegunaan, dan ketepatan waktu yang baik. Namun, beberapa pengguna masih mengalami kendala dan menilai tampilan <i>E-learning</i> masih kurang bagus.	Perbedaannya pada metode penelitiannya menggunakan kuantitatif jenis survei.	Kesamaan studi ini yaitu memberikan analisis rasa puas kepada customer Sistem informasi menggunakan metode <i>EUCS</i> .
2	Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-learning</i> SMA Xaverius 1 Palembang menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (Putra et al., 2023)	Penyebaran kuisisioner melalui <i>google form</i> dan kuisisioner secara langsung di lokasi.	Temuan ini menunjukkan bahwa SMA Xaverius 1 Palembang telah memberikan rasa puas kepada <i>usernya</i> dengan terpenuhinya semua kategori <i>EUCS</i> dengan tingkat rasa puas yang ditunjukkan dengan nominasi kepuasan. Meskipun mendapat kategori puas, riset yang lebih mendalam terhadap elemen akurasi menunjukkan bahwa diperlukan perubahan, khususnya dalam hal tingkat kesalahan yang sering ditemui pelanggan. Selain itu, komponen ruang <i>chatt</i> perlu ditingkatkan agar dapat mengakomodasi elemen konten. Kemudian dari segi ketepatan waktu sendiri, layanan pengaduan, dan fitur notifikasi harus diperkenalkan agar dari segi ketepatan waktu, sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan.	Perbedaannya pada responden yang terdiri atas guru.	Kesamaan studi ini adalah menelaaj rasa puas terhadap pelanggan Sistem intformasi menggunakan metode <i>EUCS</i> dan menggunakan <i>google form</i> .
3	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan <i>E-learning</i> Dengan Metode Tam Dan	Penelitian ini dilakukan dengan metode TAM dan <i>EUCS</i> .	Studi ini mengajukan tujuh hipotesis, 6 dugaan diterima (H1, H3, H4, H6, H7, H8) serta 2 dugaan tertolak (H2 dan H3). Menurut	Perbedaannya pada evaluasi pengguna menggunakan dua metode analisis	Kesamaan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan terhadap pengguna Sistem

No	Judul (Penelitian Tahun)	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	<i>EUCS</i> ) (Lattu et al., 2022).		pendekatan TAM, variabel persepsi kegunaan mempunyai dampak yang baik terhadap tindakan <i>user</i> terhadap keberhasilan implementasi <i>E-learning</i> . Sedangkan teknik <i>EUCS</i> memaparkan jika variabel kemudahan memperoleh dampak sangat besar terhadap tindakan <i>user E-learning</i> . Sedangkan jika dilihat dari indikator sikap, rasa puas <i>user</i> sejumlah 9.672 atau 96,7%.	Sistem yaitu TAM dan <i>EUCS</i> .	intformasi menggunakan metode <i>EUCS</i> .
4	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna <i>E-learning</i> Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction ( <i>EUCS</i> ) (Simaremare, 2020)	Jenis penelitian ini analisis deskriptif kuantitatif.	Masukan berdasarkan temuan untuk Universitas Katolik Atma Jaya, yaitu kelimma indikator yang ada perlu ditingkatkan secara terus menerus. Besarnya rasa puas pengguna akan mempengaruhi keberhasilan penerapan <i>elearning</i> . Survei menemukan bahwa mahasiswa FK Unika Atma Jaya puas dengan kemudahan penggunaan, keakuratan, format, dan konten.	Perbedaannya pada Objek dan tempat penelitian.	Kesamaan studi ini, yaitu sama-sama menelaah terhadap pengguna Sistem intformasi menggunakan metode <i>EUCS</i> dengan menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantittatif berupa <i>google form</i> .
5	Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode <i>EUCS</i> Pada Mahasiswa Pengguna <i>E-learning</i> STKIP PGRI Sumatera Barat (Novializa et al., 2022)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan penelitian survei dengan menyebarkan kuesioner / angket	Kepuasan pengguna mahasiswa mempunyai pengaruh yang baik dan signifikan terhadap pemanfaatan <i>E-learning</i> di kalangan mahasiswa STKIP PGRI Sumbar.	Perbedaannya Sampel didapat menggunakan teknik accidental sampling	Kesamaan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan terhadap pengguna Sistem intformasi menggunakan metode <i>EUCS</i> melalui memakai metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantittatif.