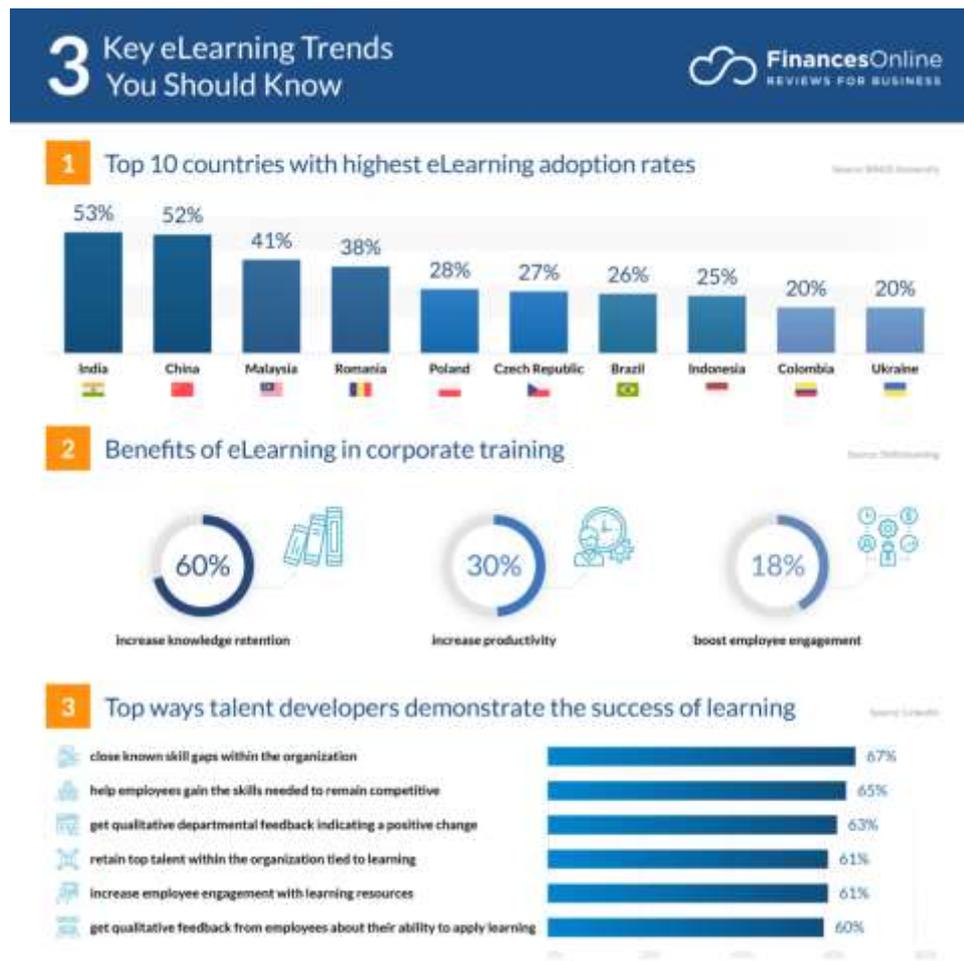


BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembelajaran merupakan sebuah interaksi yang dilakukan oleh dosen dengan mahasiswa dalam sebuah lingkungan belajar. Pembelajaran merupakan sebuah metode yang dilakukan dosen untuk menyampaikan ilmu kepada mahasiswa. Secara sederhana, pembelajaran adalah sebuah proses yang dilakukan dosen untuk membantu mahasiswa mendapatkan ilmu dan memahami ilmu yang diberikan [1].

Banyak sekali metode pembelajaran *online* saat ini, seperti *Project Based Learning*. *Project Based Learning* merupakan pembelajaran dengan memberikan pelatihan kepada pelajar agar dapat bekerja sama dengan sesama teman. *Luring Method* merupakan pembelajaran yang dilaksanakan secara *offline*. *Home Visit Method* merupakan pembelajaran yang dilaksanakan dengan cara mendatangkan pengajar menuju rumah pelajar. Salah satu cara pembelajaran menggunakan media *online* adalah E-Learning. *Electronic Learning* (E-Learning) merupakan media pembelajaran jarak jauh dengan menggunakan teknologi dalam menyampaikan materi. E-Learning memiliki beberapa fitur seperti mahasiswa dapat melihat mata kuliah yang sedang diambil, melihat informasi, materi, tugas, kuis, UTS, dan UAS yang diberikan oleh dosen, kalender, chat antar mahasiswa, melihat tugas yang belum dikerjakan, melihat mahasiswa yang sedang menggunakan E-Learning, dan dapat menyimpan file. Salah satu manfaat menggunakan E-Learning yaitu memudahkan dalam melakukan pembelajaran dan evaluasi karena semua informasi dapat didapatkan secara cepat [2].



Gambar 1.1 Kesuksesan E-Learning di berbagai negara

Menurut data infografis (**Gambar 1.1**) yang diperoleh dari lembaga finansial *FinancesOnline* bahwa negara Indonesia termasuk dalam 10 negara yang menggunakan E-Learning terbanyak sebanyak 25% yang disusul dengan negara Brazil sebanyak 26% dan Republik Czech sebanyak 27%. Dipilihnya metode pembelajaran E-Learning karena dapat meningkatkan pengetahuan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan keterlibatan antara dosen dengan mahasiswa.

Institut Teknologi Telkom Surabaya merupakan kampus yang berlokasi di Jalan Ketintang No. 156, Surabaya yang didirikan pada tanggal 8 September 2018 dan dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Institut Teknologi Telkom Surabaya berfokus pada penerapan pendidikan dan penelitian di maritim, transportasi, dan logistik. Institut Teknologi Telkom Surabaya memiliki berbagai macam layanan, seperti Igracias, XGracias, dan E-Learning. Salah satu layanan

yang sering diakses yaitu E-Learning. E-Learning sering diakses oleh dosen dan mahasiswa/i sebagai media pembelajaran. Namun masih terdapat kendala dalam penggunaannya, salah satu kendala dalam penggunaan E-Learning yaitu tentang kepuasan mahasiswa dalam menggunakan E-Learning.

Tabel 1.1 Data *Error* E-Learning

No	Tujuan	Isi Tiket	Tanggapan	Resolusi	Waktu Input
#109298	Tiket Insiden	Lupa akun Elearning	diproses ya	Pass : 1102183012	Jan 11, 2022 @ 07:36
#109308	Tiket Insiden	Lupa Password, mohon direset	Bisa dicoba login pakai nim	Bisa dicoba login pakai nim	Jan 11, 2022 @ 02:18
#109459	Tiket Insiden	Selamat siang, saya naufal zakariya dari prodi T.Komp angkatan 4 ada kendala di E-Learning, saya sudah melakukan registrasi dan sudah mencetak ksm. akan tetapi matkul di E-Learning tidak muncul. itu saja keluhan saya, terima kasih *lampiran berupa screenshot E-Learning saya	Bisa dicoba refresh lagi	refresh enrollme nt elearning	Mar 07, 2022 @ 01:43

#109496	Tiket Insiden	Permisi pak, saya muhammad habibie ebham, NIM 1202210017 dari prodi teknologi informasi semester 2, mau tanya, sabtu kemarin saya ikut krs an juga sudah registrasi dan cetak ksm, tetapi di laman igracias tidak muncul, sehingga elearning saya kosong tidak ada mata kuliahnya, mohon segera ditangani????????? terimakasih banyak	Silahkan dicoba login kembali	Resync enrollme nt elearning	Mar 08, 2022 @ 04:56
#109782	Tiket Insiden	Saya Fandy Sulthan Alamsyah, Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2021 dengan NIM 1204210137. Minggu kemarin ketika saya melakukan kegiatan perkuliahan, E-Learning saya masih bekerja dengan baik. Namun, minggu ini Elearning saya kosong. Saya sudah melapor ke bu Hawwin tapi masih belum ada perubahan. Saya	Bisa dicoba refresh	resync elearning	Mar 18, 2022 @ 11:53

		kesulitan mengumpulkan tugas dan mendownload materi. Mohon bantuannya. Terima kasih			
#110022	Tiket Insiden	Saya Muhammad Bayu Prasetyo Mahasiswa Teknik Industri NIM 1203200008 Angkatan 2020. Mengapa salah satu matakuliah saya tiba-tiba saja tidak ada di elearning, sebelumnya ada dan dapat diakses dan yang harus di display e-learning 9 mata kuliah menjadi 8... Apa saya harus input baru lagi	Hal ini terjadi karena pertemuan di set hanya sampai 8 april 2022 oleh dosen. Sehingga course tidak muncul di sidebar. Silahkan hubungi dosen untuk info perkuliahan lebih lanjut.	tidak ada tindakan	Apr 05, 2022 @ 01:51
#110278	Tiket Insiden	Semua MK tidak muncul di elearning 22850001 ACHMAD MUZAKKI(ZAK)	bisa dicek lagi	enrol ulang	May 13, 2022 @ 10:49

#111290	Tiket Insiden	Mohon aktifkan mata kuliah yg sudah krs atas nama Nama : Ardiansyah Bisma Rizqullah NIM : 1201190047	-	-	Oct 04, 2022 @ 11:24
#111260	Tiket Insiden	Permisi min, Elearning saya kok tidak ada coursanya sama sekali ya min. Padahal registrasi saya sudah di tahap cetak KRS min	-	-	Oct 03, 2022 @ 11:46
#111291	Tiket Insiden	Salam Izin menginfokan bahwasannya elearning untuk mata kuliah rangkaian listrik dengan detail : https://elearning.ittelkomsby.ac.id/course/view.php?id=4957 EEC12H3-RANGKAIAN LISTRIK - EE04-01-2223-1 Tidak muncul di elearning. karena akan digunakan sebagai alat pengajaran. Mohon bantuannya. Terimakasih	Done. Bisa dicek kembali.	Done. Bisa dicek kembali.	Oct 04, 2022 @ 03:23

#111296	Tiket Insiden	Mohon diaktifkan Mata Kuliah mahasiswa berikut ini sesuai dengan KRS nya masing-masing. (harusnya sih otomatis, tapi gak tahu kenapa kok ada yg tidak dapat MK di elearningnya padahal sudah KRS): 1. Raihan Nur Khotami (1201190003) 2. Leonard Julian Augusta Manoppo (1201192033)	bisa dicek kembali	enrol elearning	Oct 05, 2022 @ 01:02
#112098	Tiket Insiden	Tidak bisa login elearning	-	-	Dec 21, 2022 @ 07:01

Berdasarkan hasil **Tabel 1.1** mendapatkan data keluhan tahun 2022 pada E-Learning sebanyak 12 orang. Sebanyak 5 orang mengeluh sudah melakukan KRS, namun mata kuliah pada E-Learning masih tidak muncul. Sebanyak 2 orang mengeluh lupa password sehingga menyebabkan tidak dapat mengakses E-Learning. Sebanyak 4 orang mengeluh kehilangan mata kuliah sehingga kesulitan untuk mengumpulkan tugas dan menerima informasi mata kuliah. Sebanyak 1 orang mengeluh tidak dapat melakukan login sehingga menyebabkan tidak dapat mengakses E-Learning.

Tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan E-Learning menjadi perhatian Institut Teknologi Telkom Surabaya dalam memberikan layanan yang membantu pembelajaran. Keluhan yang dialami oleh mahasiswa/i menjadi salah satu perhatian seperti kesulitan ketika mengakses E-Learning, fitur yang tidak bisa diakses, dan tampilan yang kurang responsif. Sehingga berdampak pada keterlambatan pengumpulan tugas yang telah diberikan oleh dosen [3].

Dengan permasalahan E-Learning pada Institut Teknologi Telkom Surabaya perlu melakukan survey kepuasan kepada mahasiswa/i untuk menyampaikan keluhan yang dialami dan harapan yang diinginkan dalam menggunakan E-Learning. Metode yang digunakan yaitu *Fuzzy Service Quality* (servqual). Metode tersebut digunakan untuk mengukur nilai kepuasan layanan yang diberikan oleh Institut Teknologi Telkom Surabaya untuk menghasilkan nilai rekomendasi prioritas untuk perbaikan kedepannya. Penambahan metode Fuzzy digunakan untuk membantu responden dalam memberikan nilai yang objektif (apakah baik menuju sangat baik atau baik menuju sedang)[4].

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti tertarik dalam melakukan sebuah penelitian tentang tingkat kepuasan penggunaan E-Learning. Adapun judul yang dipilih yaitu “Analisis Kepuasan Penggunaan Website E-learning Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* (servqual).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi dan harapan mahasiswa/i terhadap layanan E-Learning yang diberikan Institut Teknologi Telkom Surabaya?
2. Bagaimana perbaikan yang menjadi prioritas berdasarkan ranking dalam masing – masing variabel penelitian mengenai E-Learning dengan menggunakan metode Fuzzy Servqual?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Berikut ini merupakan tujuan penulis melaksanakan penelitian pada E-Learning yaitu:

1. Mengetahui penilaian persepsi dan harapan mahasiswa/i terhadap layanan yang diberikan E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Mengetahui hasil perbaikan yang harus diprioritaskan berdasarkan ranking dalam masing – masing variabel penelitian mengenai E-Learning dengan menggunakan metode Fuzzy Servqual.

Berikut ini merupakan manfaat melaksanakan penelitian pada E-Learning yaitu:

1. PUTI (*IT Support*) menerima hasil perbaikan E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Mahasiswa/i merasakan peningkatan kualitas layanan ketika mengakses E-Learning.
3. Menambah wawasan menggunakan metode Fuzzy Servqual untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan pada E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dialami oleh peneliti yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Surabaya angkatan 2019-2021.
3. Perhitungan penelitian ini menggunakan metode Fuzzy Servqual.