

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam kemajuan teknologi informasi, kebutuhan akan informasi sangat membantu para penggunanya menjadi lebih mudah serta efisien. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang tidak menjadi hambatan bagi para penggunanya untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia. Dari sistem informasi yang dirancang dan dibangun sesuai keinginan penggunanya, maka banyak sistem informasi yang dibuat secara kebutuhan akan penggunanya.

Sejak Maret 2020 mencatat sejarah baru dimana serentak jenjang pendidikan dipaksa beradaptasi dengan proses pembelajaran online. Pandemi Covid-19 menuntut seluruh jenjang pendidikan merubah sistem pembelajaran yang tadinya diselenggarakan secara offline menjadi online atau *E-Learning*.

Banyak platform digunakan dalam proses penyelenggaraan *E-Learning* di berbagai jenjang pendidikan ini diantaranya yang paling banyak digunakan, group whatsapp, *google classroom*, trelo, zoom meeting, duo, *google meeting* dan aplikasi pembelajaran online lainnya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa *E-Learning* yang pada mulanya masih dijadikan sebagai pelengkap pembelajaran kemudian dijadikan sebagai solusi utama untuk melaksanakan proses pembelajaran pasca pandemi Covid-19 ini.

E-Learning dapat digunakan sebagai alat komunikasi untuk membantu mengubah fokus kelas dari yang berpusat pada guru menjadi kelas yang berpusat pada peserta didik dan memungkinkan terjadinya dialog dan pemikiran kreatif dari peserta didik sebagai peserta aktif. Menggunakan *E-Learning* juga mendorong terbentuknya keterampilan berpikir tingkat tinggi, pengembangan keterampilan pemecahan masalah. Dengan *E-Learning* menciptakan sebuah fitur yang efisien, mudah digunakan dan membantu pengajar dalam mengelola tugas, dengan *E-Learning* pengajar dapat membuat kelas, mendistribusikan tugas, memberi nilai, mengirim masukan, dan melihat semuanya di satu tempat.

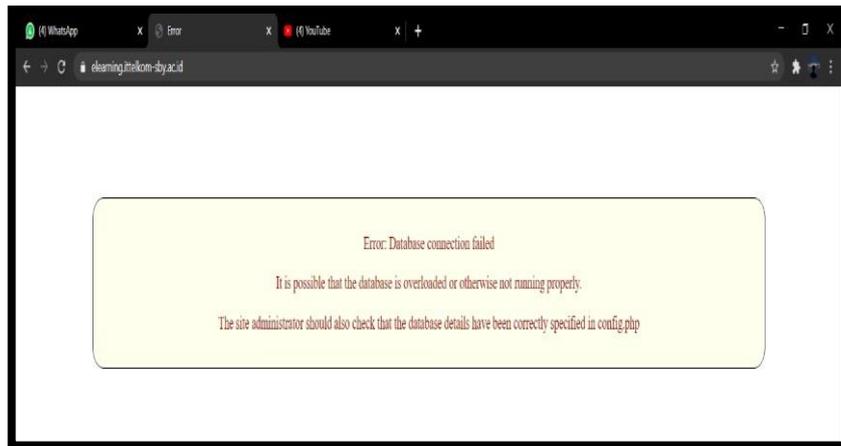
TAM yang merupakan kepanjangan dari *Technology Acceptanc Model* pertama kali dikenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. Terdapat beberapa model yang dapat digunakan untuk penerimaan sistem informasi seperti *theory of reason*

(TRA), *technology acceptance model (TAM)*, *end user computing satisfaction (EUCS)* dan *task technology fit (TTF)*.

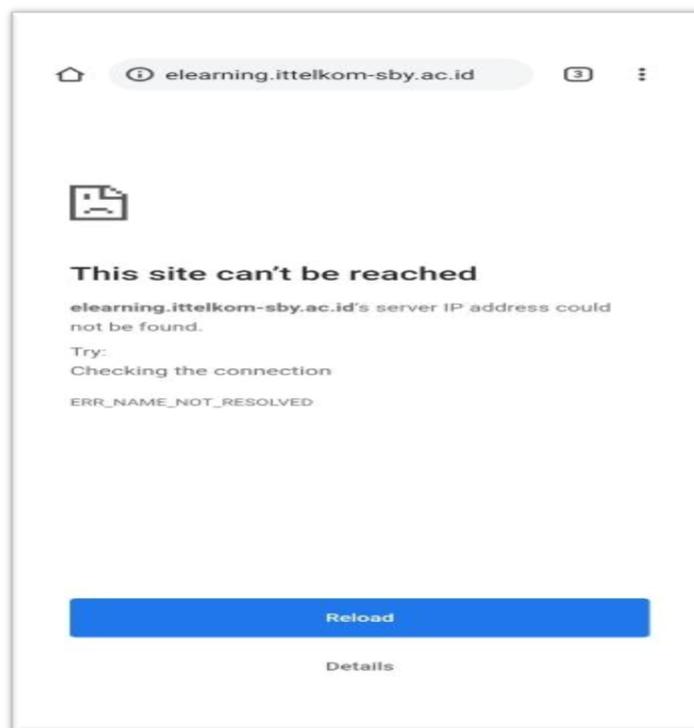
Menurut Gupta, TAM percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan. TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut.

Beberapa Universitas menciptakan suatu sistem *E-Learning* sendiri untuk meningkatkan kualitas serta kemudahan kepada mahasiswa dan dosen dalam kegiatan perkuliahan. Setelah menerapkan sebuah sistem *E-Learning* menjadi hal yang penting bagi suatu perguruan tinggi untuk mengetahui keberhasilan penerapan sistem tersebut. Salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem adalah kepuasan pengguna sistem tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 45 (empat puluh lima) mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya, dalam menggunakan *E-Learning* mempunyai kendala yang dikeluhkan oleh mahasiswa. Dalam hal ini salah satu keluhan yang dialami oleh mahasiswa yaitu, sering terjadi *error* dan terkadang sulit untuk dapat mengakses ketika dalam waktu tertentu. Hal ini membuat mahasiswa sebagai pengguna *E-Learning* merasa kesulitan dalam melakukan kegiatan belajar, sehingga mahasiswa terlambat mendapatkan materi yang disampaikan oleh dosen. Permasalahan lain mahasiswa cenderung mengerjakan tugas kuliah pada waktu akhir dari jadwal yang sudah ditentukan dosen, hal ini dikarenakan sulit di akses dan mengalami *server down* karena banyak mahasiswa yang mengakses, sehingga mahasiswa terlambat mendapatkan informasi.



Gambar 1. 1 Terjadinya Error



Gambar 1. 2 *E-Learning* Terjadi Kendala

Alasan kuat peneliti menggunakan metode TAM adalah karena TAM telah memperoleh keunggulan yang cukup besar, terutama karena sifatnya yang dapat ditransfer ke berbagai konteks dan sampel, potensinya untuk menjelaskan perbedaan dalam niat untuk menggunakan teknologi. Asumsi yang mendasari penelitian ini adalah jika pengguna merasakan kepuasan menggunakan sistem maka bisa diartikan pengguna menerima keberadaan sistem sebagai alat bantu penyelesaian pekerjaan. Sesuai dengan pernyataan dari Aydin yaitu jika pengguna merasakan kepuasan menggunakan sistem E-Learning maka bisa diartikan pengguna menerima keberadaan sistem informasi sebagai alat bantu penyelesaian

pekerjaan, sehingga sesuai dengan teori evolusi yang ada menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menilai kepuasan.

Selanjutnya Pihak Institut Teknologi Telkom Surabaya belum pernah melakukan analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaan Aplikasi *Mobile E-Learning* pada Jurusan Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Surabaya.

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Mambu menunjukkan *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui penerimaan kepuasan pengguna. Sistem informasi Universitas Klabat (SIU) dari 80 sampel responden yang diambil dari 800 freshmen empat fakultas berbeda, didapat bahwa penggunaan SIU sudah baik karena diterima oleh penggunanya dengan hasil persepsi kemanfaatan sebesar 0,166 dan hasil persepsi kemudahan 0,498. Diketahui juga bahwa penerimaan data pada penelitian menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 24.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penulisan ilmiah dengan judul penelitian yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile E-Learning* Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Kasus Pada Institut Teknologi Telkom Surabaya).

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Bagaimana model *Technology Acceptance Model* (TAM) variabel Kemanfaatan (*Usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan *eksternal variabel, attitude toward use, intention to use* dan *actual system usage* berpengaruh terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi E-Learning?
2. Bagaimana melakukan pengukuran kepuasan pengguna Aplikasi E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya menggunakan model *Technology acceptance Model* (TAM)?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis bagaimana model *Technology Acceptance Model* (TAM) variabel Kemanfaatan (*Usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan *eksternal variabel, attitude toward use, intention to use* dan *actual system usage* berpengaruh terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi E-Learning.
2. Untuk menganalisis bagaimana melakukan pengukuran kepuasan pengguna Aplikasi E-Learning Institut Teknologi Telkom Surabaya menggunakan model *Technology acceptance Model* (TAM).

I.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Analisis kepuasan pengguna Aplikasi Mobile *E-Learning* yang digunakan oleh mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Responden merupakan mahasiswa aktif Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Dalam evaluasi sistem ini penulis akan menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna Aplikasi Mobile *E-Learning* menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) sebagai alat bantu pengolahan data.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Penulis, seluruh kegiatan dan hasil penelitian diharapkan
2. meningkatkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program studi sistem informasi di Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk dapat digunakan oleh pengguna agar memberikan studi pembelajaran yang baik dan efektif untuk kedepannya.
4. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan agar dapat diterima dan digunakan oleh pengguna supaya memudahkan dalam melakukan kegiatan belajar mengajar.

