BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Corona Virus Diseases 2019 atau yang biasa disingkat Covid-19 merupakan sebuah virus yang mengsinfeksi saluran pernapasan manusia. Virus ini dapat menyebar dapat menyebar dari satu orang ke orang lain melalui percikan (*droplet*) dari saluran pernapasan yang sering dihasilkan saat batuk dan bersin. Menurut artikel yang diterbitkan di laman resmi Kompas, diketahui virus Covid-19 ini berasal kota Wuhan, Cina dan muncul pada Desember 2019. Covid-19 juga menyerang negara Indonesia dan tercata pertama kali masuk pada tanggal 2 Maret 2020.

Saat Covid-19 masuk ke Indonesia, pemerintah mulai menerapkan kebijakan *lockdown* atau yang lebih dikenal dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sesuai dengan hukum UU Nomor 6 Tahun 2018 dan juga PP Nomor 21 Tahun 2020. Kebijakan ini berpengaruh kepada seluruh masyarakat di Indonesia termasuk dalam sektor pendidikan.

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan perkembangan masyarakat. Menurut Edgar Dale, pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh keluarga, masyarakat dan pemerintah melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan latihan yang berlangsung di sekolah dan di luar sekolah sepanjang hayat. Oleh karena itu, kualitas pendidikan harus berada pada tingkat yang baik agar kualitas masyarakatnya juga meningkat.

Pendidikan tetap harus dilakukan terlepas dari masa pandemi yang sedang terjadi. Pandemi saat ini banyak mengubah cara hidup bermasyarakat termasuk proses belajar mengajar. Pembelajaran jarak jauh (PJJ) semakin sering digunakan agar proses belajar mengajar tetap berjalan meskipun pandemi Covid-19 sedang terjadi.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS), PJJ adalah pendidikan yang peserta didiknya

terpisah dari pendidik dan pembelajarannya menggunakan berbagai sumber belajar melalui teknologi informasi dan komunikasi, dan media lain.

Menurut (Hartanto, 2016), tipe pembelajaran jarak jauh dibagi menjadi dua yaitu pembelajaran secara *synchronous* dan *asynchronous*. *Asynchronous* artinya pelaksanaan belajar tidak terjadi dalam waktu bersamaan sedangkan *synchronous* artinya pelaksanaan belajar berada pada waktu yang sama. *Synchronous* merupakan komunikasi yang dilakukan secara bersamaan atau serentak (Taufiqurrachman, 2020). *Synchronous* dilakukan dengan cara komunikasi dua arah secara langsung dan biasanya dilakukan melalui *Video Conference*. Beberapa aplikasi *video conference* yang sering dipakai saat ini adalah Ms. Teams, Google Meet, dan Zoom Meeting. Aplikasi tersebut menyediakan ruang untuk obrolan, webinar, telepon dan acara daring lainnya termasuk untuk pembelajaran.

Perkembangan teknologi saat ini cukup pesat dimana segala hal yang dilakukan masyarakat sekarang sudah menggunakan berbagai teknologi termasuk teknologi pendidikan. Salah satu teknologi pendidikan asinkronus yang digunakan saat ini adalah *Learning Management System (LMS)*. Menurut (Ellis, 2009), LMS merupakan suatu perangkat lunak yang berguna untuk berbagai kegiatan administrasi, dokumentasi, laporan, belajar mengajar dan materi pelatihan yang dilakukan secara daring. Dengan adanya media LMS ini para peserta didik dapat lebih mudah untuk mendapat pembelajaran di masa pandemi Covid-19 yang sedang terjadi saat ini.

Universitas Negeri Jakarta saat ini juga sudah melakukan pembelajaran jarak jauh menggunakan media *synchronous* dan *asynchronous*. Beberapa media *synchronous* yang digunakan oleh kampus ini antara lain adalah Microsoft Teams, Google Meet, dan Zoom Meeting. Selain itu terdapat juga media *asynchronous* yang juga digunakan oleh Universitas Negeri Jakarta, salah satunya adalah Google Classroom.

Pandemi Covid-19 membuat pembelajaran tatap muka nyaris tidak dapat dilakukan atau terbatas sehingga memerlukan pembelajaran jarak jauh. Sebelum pandemi ini terjadi, dosen, mahasiswa dan karyawan UNJ belum pernah melakukan

pembelajaran jarak jauh atau bisa dikatakan belum terbiasa menggunakan *platform* pmbelajaran jarak jauh pada saat awal pandemi.

Seiring berjalannya waktu, dosen – dosen dan mahasiswa sudah mulai sedikit terbiasa dengan menggunakan *platform* pembelajaran jarak jauh seperti Zoom Meeting, Microsoft Teams, Google Classroom, dan lain sebagainya. Dikarenakan sudah mulai sedikit terbiasa dengan pembelajaran jarak jauh, maka UNJ membangun *Learning Management System* sendiri yang diberi nama ***Learning Management System* Universitas Negeri Jakarta** yang seterusnya akan disingkat menjadi LMS UNJ.

Terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dalam penggunaan LMS UNJ ini, yakni keterbatasan *resources* yang digunakan sehingga pada saat awal mula LMS ini dibuat terdapat beberapa kesalahan atau *error* yang muncul. Berbeda dengan *platform* PJJ lain seperti Zoom Meeting, Microsoft Teams, dan Google Classroom yang sudah berskala internasional dengan dukungan *resources* global, LMS UNJ hanya menggunakan *resources* dari UNJ itu sendiri sehingga pada saat penelitian ini ditulis, LMS UNJ belum bisa menerapkan *Video Conference* karena keterbatasan *resources*.

Diantara *platform* PJJ lain seperti Zoom Meeting, Microsoft Teams, dan Google Clasroom, LMS UNJ dibangun belakangan atau paling baru sehingga kualitas dari LMS UNJ di mata *civitas* akademi belum diketahui. Penulis beranggapan bahwa kepuasan *stakeholder* LMS UNJ perlu diukur agar efektivitas dan kualitas pelayanan dari LMS ini dapat diketahui.

Agar tercipta kesesuaian antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan, maka pihak LMS UNJ harus dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan dengan cara memenuhi ekspektasi yang diinginkan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan semaksimal mungkin. Metode SERVQUAL dapat membantu penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna LMS UNJ.

Peneliti memilih metode SERVQUAL untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan *stakeholder* website LMS UNJ karena metode SERVQUAL merupakan sebuah alat yang dikembangkan untuk melakukan penilaian atau asesmen terhadap kualitas pelayanan dan telah banyak digunakan oleh berbagai perusahaan untuk melakukan penilaian untuk berbagai macam situasi pelayanan (Parasuraman, A. Zeithaml, & Berry, 1988).

SERVQUAL terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bentuk fisik (tangible), empati (empathy), dan daya tanggap (responsiveness). Namun kelima dimensi pengukuran ini akan dimodifikasi untuk disesuaikan dengan konteks layanan yang diukur yaitu layanan website.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu ukuran kepuasan stakeholder LMS UNJ dengan cara menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan menggunakan metode SERVQUAL maka dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan, faktor apa saja yang perlu diperbaiki serta pelayanan yang telah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dari latar belakang di atas, penulis beranggapan bahwa perlu dilakukan penelitian mengenai pengukuran kepuasan *stakeholder* terhadap pelayanan LMS UNJ. Pedoman yang akan digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini adalah menggunakan metode SERVQUAL.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang dapat ditemukan antara lain:

1. Sebelum pandemi, dosen dan atau mahasiswa UNJ belum pernah secara intensif menggunakan pembelajaran jarak jauh;
2. Sebelum pandemi, UNJ sebagai insitusi belum pernah mengeluarkan aturan baku pembelajaran jarak jauh;
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan dosen dan mahasiswa UNJ terhadap layanan website LMS UNJ belum diketahui;

4. Belum adanya evaluasi atau penilaian terhadap *platform* pembelajaran jarak jauh sesuai yang dimiliki UNJ dengan standar baku;

1.3 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di lingkungan program studi Pendidikan Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta;
2. Penelitian ditujukan untuk *stakeholder* dari sisi pengguna, yaitu dosen dan mahasiswa angkatan 2020 dan 2021 di lingkungan program studi Pendidikan Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta;
3. Penelitian ditujukan pada *platform* resmi LMS UNJ yang dikelola oleh LP3M UNJ;
4. Penilaian berupa pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa dengan menggunakan metode SERVQUAL.

1.4 Rumusan Masalah

Dari pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Bagaimana hasil pengukuran kepuasan *stakeholder Learning Management System* Universitas Negeri Jakarta dari sudut pandang dosen dan mahasiswa di lingkungan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Jakarta menggunakan metode SERVQUAL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan dosen dan mahasiswa di lingkungan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Jakarta dalam menggunakan LMS UNJ menggunakan metode SERVQUAL;
2. Mengetahui kualitas dari pelayanan LMS UNJ di mata dosen dan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Universitas Negeri Jakarta dengan menggunakan metode SERVQUAL.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi universitas

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kualitas *Learning Management System* yang diterapkan di Universitas Negeri Jakarta.

2. Bagi mahasiswa

   Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada mahasiswa – mahasiswa yang sedang meneliti penelitian serupa

3. Bagi peneliti

   Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dalam mengukur kualitas layanan dan kepuasan para pengguna layanan dalam suatu perusahaan/organisasi.