

BAB I

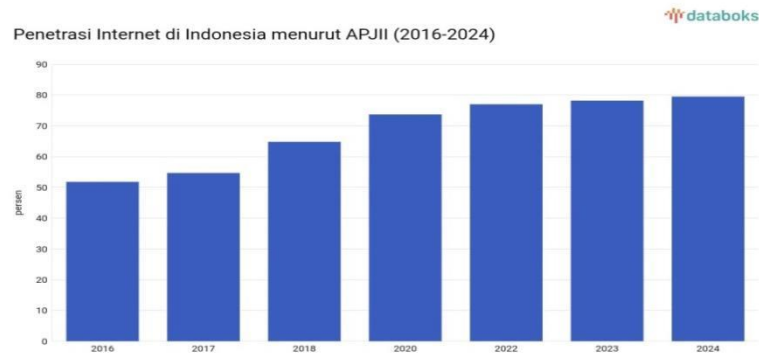
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu proses yang memiliki keinginan untuk mewujudkan bangsa yang maju. Pendidikan pasti mempunyai tujuan yang memiliki arah untuk menjadikan bangsa mempunyai pribadi baik, yaitu berpribadi yang luhur, beriman, cerdas, berkualitas, bermoral, serta berbudaya. Tujuan dari pendidikan yang ada di Indonesia adalah mencerdaskan seluruh kehidupan bangsa. Adanya bekal pendidikan yang memadai, maka kualitas sumber daya manusia juga akan berkualitas demi tercapainya tujuan nasional. Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi sudah memberikan dampak yang signifikan dalam segala bidang terutama di bidang pendidikan. Internet telah menjadikan civitas akademik untuk kegiatan belajar mengajar mahasiswa baik secara *online* maupun *offline*, sehingga lebih mudah untuk menjangkau revolusi pembelajaran lebih maksimal. Selain itu, internet juga telah memberikan kemudahan dalam pendidikan di era digitalisasi, sehingga pembelajaran yang berbentuk dari kelas-kelas bisa membantu mahasiswa untuk mempelajari kelas yang tidak didapatkan pada pembelajaran reguler secara lebih praktis dan cepat, seperti pengguna internet. Dalam laporan *We are social* dan *Meltwater* bertajuk digital 2023 bahwa per Januari 2024 jumlah pengguna aktif internet di Indonesia sebanyak 221,5 juta jiwa (Haryanto, 2024)

Gambar 1.1

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024)

Dari jumlah tersebut, 79,5% para pengguna internet di Indonesia menggunakan telepon genggam dan rata-rata orang Indonesia menggunakan internet selama 3 jam 41 menit setiap harinya (Rizaty, 2024). Oleh sebab itu dengan adanya perkembangan teknologi civitas akademik dapat lebih mudah menjangkau mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan baik.

PT Sentra Vidya Utama (SEVIMA) adalah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Pendidikan berdiri pada 1 Februari 2023 bertempat di Surabaya, Indonesia. SEVIMA mempunyai fokus pada pengembangan sistem manajemen di bidang pendidikan, khususnya untuk Perguruan Tinggi di Indonesia (Erna, 2023). Di dalam SEVIMA, terdapat solusi terpadu untuk Perguruan Tinggi, seperti;

- Sistem Akademik: Mengelola proses akademik, mulai dari pendaftaran mahasiswa baru, perkuliahan, hingga wisuda.

- *E-Learning*: Menyediakan platform pembelajaran online untuk mahasiswa dan dosen.
- *Keuangan*: Mengelola keuangan Perguruan Tinggi, termasuk penagihan biaya kuliah, pembayaran gaji dosen, dan lainnya.

SEVIMA telah dipercaya oleh lebih dari 1.000 Perguruan Tinggi di seluruh Indonesia untuk membantu mengelola operasionalnya. SEVIMA berkomitmen untuk terus berinovasi dan mengembangkan solusi teknologi yang dapat membantu Perguruan Tinggi dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Maka dari itu, Civitas Akademik STIE Gontias bersinergi mengembangkan sistem baru yang dapat mengakses kelas tidak hanya menyediakan kelas materi dari dosen namun juga praktisi yang *expert* di bidangnya secara gratis, sehingga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dari kampus lain. Di dalam aplikasi sevima edlink, terdapat penggunaan fitur-fitur yang memberi pengalaman baru dalam sistem pembelajaran. Fitur-fitur ini telah mengalami perkembangan dengan mengakomodir aktivitas perkuliahan sehingga kelancaran pembelajaran secara daring (dalam jaringan) dapat terwujud (Fadhol, 2022). Berbeda dengan Moodle (sistem lama) yang telah digunakan sebelumnya. Berikut penjelasan perbedaan dari Moodle (sistem lama) dengan EdLink (sistem baru) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kelebihan Moodle (Sistem Lama) dan Edlink (Sistem Baru)

KELEBIHAN	
MOODLE (sistem lama)	EDLINK (sistem baru)
1. Mudah digunakan tanpa perlu mempelajarinya dalam waktu yang lama 2. Platform bersifat fleksibel dalam mendukung semua skala pembelajaran. 3. Adanya update secara rutin untuk menjamin keamanan pengguna. 4. Bisa terintegrasi dalam sistem pembelajaran online. 5. Fitur layanan dalam penyajian materi pembelajaran terdapat tugas, pesan (<i>chat</i>), forum, kuis, dan survey.	1. Aplikasi online Edlink sudah terintegrasi dengan sistem akademik (SIKAD), dimana Jadwal mata perkuliahan, Presensi/absensi mahasiswa, <i>Historical</i> Penilaian, penyelenggaraan Bimbingan TA, PA, dan Skripsi sudah lengkap di dalamnya 2. Edlink dapat diakses dan dipergunakan kapan saja dan dimana saja melalui Video <i>Conference unlimited</i> serta aktifitas kuliah lainnya seperti Quis, tugas, upload materi, <i>interactive discussion</i>. 3. Adanya <i>push notification</i> dan dapat melihat jadwal perkuliahan. 4. Dilengkapi proses administrasi/ pembayaran uang kuliah baik rincian tagihan yang belum dibayar maupun riwayat pembayaran yang lunas.

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Table 1.2
Kekurangan Moodle (Sistem Lama) dan Edlink (Sistem Baru)

KEKURANGAN	
MOODLE (sistem lama)	EDLINK (sistem baru)
1. Tidak selalu mendukung terhadap web browser yang ada, sekalipun dapat diperbaharui. 2. Ada beberapa bagian dalam tampilan <i>e-learning</i> yang tidak dapat diubah.	1. Push notification hanya tampil ketika membuka aplikasi edlink, tetapi gak tampil di pemberitahuan hp. 2. Adanya masalah sistem khususnya bagian keuangan, misalkan sudah bayar tapi dari sistem belum lunas.

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan dari tabel kelebihan dan kekurangan antara Moodle dengan EdLink, terlihat bahwa EdLink memberikan kemudahan kepada dosen dan mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar. Serta dari aktivitas atas penggunaan sevima edlink menjadi sebuah keniscayaan dalam melaksanakan proses pembelajaran di era revolusi industri 4.0 sehingga dosen dan mahasiswa di dalam melakukan pembelajaran tidak mengalami adanya kendala yang berarti karena sevima *edlink* dapat diaktifkan melalui *handphone*. Tetapi pernyataan atas wawancara dilakukan terhadap beberapa mahasiswa, bahwa aplikasi EdLink tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar salah satunya adalah tidak munculnya notifikasi kelas yang akan dilaksanakan, informasi kampus, tugas-tugas yang diberikan, maupun pengiriman materi yang diberikan oleh dosen.

Pada penelitian (Sentosa et al., 2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)” yang menunjukkan bahwa hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan hasil sebesar 81,83% yang terletak di rentang nilai 81.00% - 100% menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan perbedaan dari penelitian terdahulu adalah dengan menggunakan objek yang berbeda yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gontiasari, penelitian ini menggunakan mahasiswa sebagai fokus pada sampel penelitian.

Berdasarkan pernyataan, permasalahan, data dan fakta diatas maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang “**Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi EdLink Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gontiasari Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelayanan Aplikasi Edlink pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gontiasari dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah kepuasan pelayanan aplikasi Edlink terhadap mahasiswa STIE Gontiasari dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

D. Tujuan

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan yang baik. Adapun tujuan dari penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan aplikasi Edlink dengan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan terhadap kepuasan pelayanan aplikasi dan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi STIE Gentiaras

Penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat berguna atau bermanfaat bagi Edlink. Penulis berharap melalui penelitian ini, Edlink dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat membuat pengguna Edlink merasa puas, sehingga Edlink dapat terus meningkatkan aplikasi Sevima Edlink semakin lebih baik.

b) Bagi Penulis

Penulis berharap dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan dalam berpikir. Selain itu, penulis juga berharap lewat penelitian yang dilakukan ini, penulis dapat meningkatkan pengetahuan yang dimiliki terutama

dalam hal menganalisis persepsi kemudahan pengguna, fitur layanan, dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi Edlink.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Penulis berharap dengan melakukan penelitian ini, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian seperti pengaruh pengguna aplikasi edlink terhadap efektivitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras atau bisa ditambahkan beberapa variabel dengan jangkauan yang lebih luas terhadap aplikasi Sevima Edlink ini.