

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah berkembang pesat diberbagai bidang. Kemudahan bertukar informasi dapat diperoleh dari berbagai media *online* salah satunya adalah internet. Internet menyediakan berbagai informasi secara lengkap, memberikan kemudahan dan kecepatan akses bagi pengguna untuk berkomunikasi secara bebas tanpa dibatasi oleh ruang jarak dan waktu secara *Online* [1]. Kemajuan dibidang teknologi informasi melahirkan konsep baru dalam pembelajaran yang lebih dikenal dengan *e-learning* berbasis *website* [2].

E-learning dalam pelaksanaannya diperlukan sebuah *platform* untuk menunjang kegiatan *e-learning* itu sendiri salah satu *platform* yang dapat dimanfaatkan dalam proses pembelajaran *e-learning* adalah Edmodo [2]. Edmodo adalah salah satu jenis *platforme-learning* yang didirikan pada tahun 2008 oleh Nicolas Brog dan Jeff O'Hara. *Platform* ini dapat dimanfaatkan secara langsung tanpa harus menyediakan *server* khusus dan instalasi panjang yang dapat digunakan oleh guru dan siswa dalam suatu ruang kelas. Edmodo menyediakan cara yang aman dan mudah untuk berkomunikasi dan berkolaborasi antara siswa dan guru, berbagi *konten* berupa teks, gambar *link*, video maupun audio. Edmodo bertujuan untuk membantu pendidik memanfaatkan fasilitas *social networking* sesuai dengan kondisi pembelajaran di kelas. Edmodo memiliki desain yang hampir sama dengan media sosial *facebook*, hal ini membuat Edmodo menjadi pilihan bagi para pengajar untuk menerapkannya sebagai media pembelajaran elektronik karena mudah cara pengoperasiannya dan tidak membutuhkan keterampilan khusus serta semua orang dapat mengaksesnya apabila sudah memiliki akun Edmodo [3].

Pemanfaatan Edmodo sebagai upaya meningkatkan proses belajar-mengajar juga di manfaatkan oleh SMK Multi Karya Medan sejak tahun 2017. *Elearning* Edmodo dapat diakses melalui *web browser* yang beralamat pada <http://Edmodo.com>. Pengguna *e-learning* Edmodo terdiri dari siswa-siswi, guru, dan orangtua siswa. Fitur Edmodo yang digunakan SMK Multi Karya Medan diantaranya fitur *polling*,

gradebook, quiz, file dan links, library, assignment, award badge dan parent code. Fitur-fitur tersebut memberikan kemudahan pada guru dan siswa-siswi dalam mendapatkan informasi, memudahkan berinteraksi dalam proses belajar mengajar, meningkatkan pengetahuan dalam pembelajaran, dan dapat mengetahui hasil belajar siswa-siswi [4].

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di SMK Multi Karya Medan, sejak diterapkannya pembelajaran Online pada tahun 2016 sampai saat ini, belum adanya dilakukan penelitian mengenai Evaluasi kualitas *website* Edmodo. Dimana untuk mengetahui seberapa baik penerapannya dalam mendukung pembelajaran akademik berbasis teknologi di SMK Multi Karya Medan. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Nazire yang mengutip mengenai penerapan Edmodo secara umum, dimana berbagai jenis interaksi pembelajaran berbeda yang dilakukan secara Online dengan metode pengajaran tradisional sangatlah berbeda. Kekurangan dalam pengajaran jarak jauh ini menjadi lebih terlihat dibandingkan dengan interaksi yang ditawarkan oleh pengajaran secara tatap muka. Hal tersebut menunjukkan bahwa siswa diharuskan untuk mampu berkolaborasi dalam pembelajaran secara Online demi keberlangsungan dalam perkembangan zaman saat ini [5]. Evaluasi mengenai ini nantinya akan melihat sejauh mana penerapan Edmodo sudah sesuai dengan tujuan atau tidak.

Salah satu Metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website*, yaitu *Webqual* 4.0. Berdasarkan kutipan Barnes, S., & Vidgen, R. (2000) pada penelitian Arif, *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *Webqual* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*. Metode *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa secara umum. *Webqual* telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbarunya adalah *Webqual* 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 23 butir pertanyaan. Ketiga kategori

tersebut adalah *usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* [6]. Ketiga variabel tersebut dapat menjawab permasalahan kebutuhan pengguna terhadap kualitas *website*. Variabel *Usability* mengukur persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan penggunaan *website*, seperti kemudahan untuk dipelajari, kemudian pencarian informasi, kemudahan navigasi, dan kemudahan dalam pengoperasian. Variabel *Information Quality* mengukur akurasi, keterbaruan, kelengkapan, dan kesesuaian informasi yang ditampilkan dalam *website*. Sedangkan variabel *Service Interaction Quality* mengukur kualitas layanan *website* [7]. Maka dari itu dilakukan Evaluasi kualitas Edmodo dengan metode *Webqual 4.0* yang dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan alat bantu dalam menganalisis untuk memprioritaskan atribut layanan berdasarkan pentingnya kinerja dan membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang dirasakan oleh pengguna yang digunakan untuk mengukur persepsi tingkat kepentingan (*Importance*) yang dirasakan dan tingkat kinerja (*Performance*) yang diharapkan oleh pengguna. Tingkat kinerja dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif tersebut. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan [8]. Peneliti menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas dari Edmodo dan seberapa puasny siswa-siswi terhadap Edmodo yang digunakan, serta memberikan beberapa wawasan kepada pengguna mengenai bagaimana menilai kualitas pada suatu Edmodo.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian terdahulu terkait evaluasi kualitas *website* dengan menggunakan *Webqual 4.0*, yang dilakukan oleh Aris Susanto, mengevaluasi kualitas *website* STMIK Bina Bangsa Kendari menggunakan Metode *Webqual 4.0* yang bertujuan untuk menguji kualitas *website* agar dapat mengetahui letak kekurangan *website* tersebut. Dimana melakukan evaluasi *website* dengan menggunakan 4 aspek pengujian yaitu: *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Overall Impression*. Dengan hasil aspek yang paling rendah pada ke 4 aspek pengujian yaitu *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) [9]. Pada penelitian Rahayu dkk terhadap Kualitas Layanan *Website* Pusat

Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga (PPMB) dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) hasil yang diperoleh yaitu terdapat perbedaan (gap) antara dua perspektif penilaian kualitas layanan *website* PPMB UNAIR dimana antara tingkat kinerja atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna (*Performance*) dan tingkat kepentingan atau kualitas ideal yang diharapkan (*Importance*), secara keseluruhan, selisih dari kedua perspektif penilaian (gap) bernilai negatif, dimana tingkat *Importance* lebih tinggi pada *Performancenya*, maka *website* PPMB UNAIR harus melakukan perbaikan terhadap *website* untuk meningkatkan kualitas layanan *website* tersebut [10].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, Dasar Pemilihan objek bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan proses pembelajaran di Smk Multi Karya Medan dalam proses belajar berbasis teknologi, penulis tertarik mengambil judul **“Evaluasi Kualitas *Website* SMK Multi Karya Medan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi tingkat *usability* (kegunaan) layanan *e-learning* Edmodo SMK Multi Karya Medan?
2. Seberapa tinggi tingkat *Information Quality* (kualitas informasi) layanan *e-learning* Edmodo SMK Multi Karya Medan ?
3. Seberapa tinggi tingkat *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi) layanan *e-learning* Edmodo SMK Multi Karya Medan ?
4. Apakah terjadi gap antara kualitas yang disarankan dengan yang diharapkan oleh siswa-siswi SMK Multi Karya Medan dalam menggunakan Edmodo?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *Edmodo* berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Penilaian dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) atribut *Webqual 4.0* yang meliputi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*). Ketiga atribut tersebut secara keseluruhan tersusun atas 23 (dua puluh tiga) pernyataan, dimana pernyataan tersebut akan dijadikan sebagai instrumen dalam penyusunan kuesioner.
3. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan hubungan antara kualitas yang aktual dalam tingkat kinerja (*Performance*) dengan kualitas yang ideal dalam tingkat kepentingan (*Importance*) oleh pengguna.
4. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu menjadikan siswa-siswi SMK Multi Karya Medan sebagai responden dengan melakukan penyebaran kuesioner. Siswa-siswi SMK Multi Karya Medan akan dijadikan populasi dalam penelitian ini agar pada saat pembagian dan pengumpulan data lebih mudah.
5. Hasil analisis kuesioner diolah dengan menggunakan SPSS versi 21 dan Microsoft Excel.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengukur seberapa besar penilaian kualitas kegunaan (*usability*) *website* Edmodo SMK Multi Karya Medan.
5. Untuk mengukur seberapa besar penilaian kualitas informasi (*Information Quality*) *website* Edmodo SMK Multi Karya Medan.
2. Untuk mengukur seberapa besar penilaian kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) *website* Edmodo SMK Multi Karya Medan.
3. Untuk menganalisis gap antara kualitas yang dirasakan dan yang diharapkan oleh siswa-siswi SMK Multi Karya Medan dalam penggunaan Edmodo.

Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berupa hasil analisis guna mengetahui ada tidaknya gap / kesenjangan mengenai kualitas yang

disarankan dengan yang diharapkan oleh siswa-siswi SMK Multi Karya Medan dalam menggunakan Edmodo.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi atau sebagai bahan percontohan untuk mahasiswa yang melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Webqual* ini.



UNIVERSITAS MIKROSKIL