

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Model pembelajaran saat ini, lebih diarahkan pada aktivitas modernisasi dengan bantuan teknologi. Dengan teknologi ini seorang dosen dapat mengajar didepan sebuah komputer sedangkan mahasiswa dapat mengikuti perkuliahan tersebut pada tempat yang berbeda.

Sebelum adanya *Covid-19*, pembelajaran pada perkuliahan dilakukan di dalam kelas secara tatap muka, mengerjakan praktikum secara langsung pada kelas selama perkuliahan dan mengerjakan tugas secara langsung. Sedangkan pada masa *Covid-19* perkuliahan tidak dilakukan di dalam kelas dan melakukan perkuliahan secara daring (dalam jaringan) atau online dan tidak terdapat praktikum di dalam lab.

Sebagai institusi pendidikan, Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia yang secara nyata mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui pembelajaran sistem *e-Learning* yang menggunakan *Student Centered e-Learning (SCE)* untuk proses perkuliahan yang terbaik saat ini dalam masa *Covid-19* untuk menjaga mutu pendidikan yang berkualitas.

Dengan menerapkan sistem belajar menggunakan *e-Learning* dapat membantu mahasiswa dalam mencerna materi kuliah secara interaktif, produktif, efektif, inspiratif, konstruktif, dan menyenangkan. Dalam konsep *e-Learning* tidak hanya mata pelajaran saja yang bisa didapatkan oleh para mahasiswa tetapi mereka juga bisa mengakses atau belajar setiap saat atau berulang-ulang, sehingga para mahasiswa dapat lebih memantapkan penguasaannya terhadap apa yang sudah mereka pelajari sebelumnya dan dosenpun dapat mengupdate materi tersebut dalam bentuk lampiran file seperti *word, powerpoint, excel, PDF, bahkan video streaming* yang berisikan tutorial yang diberikan oleh dosen untuk mateti pembelajaran tertentu. Selain itu juga dosen dapat menambahkan tugas yang harus

diselesaikan oleh mahasiswa dan dikumpulkan dalam *e-Learning* tersebut melalui proses pengunggahan (*upload*) setiap saat. <sup>[1]</sup>

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor, yakni harapan konsumen akan kinerja sebuah produk, dan kenyataan yang dia terima setelah mengonsumsi produk tersebut. <sup>[2]</sup>

Dengan adanya *Covid-19*, maka terdapat perbedaan pada sistem perkuliahan yaitu dengan sistem *e-Learning* dengan menggunakan *Student Centered e-Learning (SCE)*, sehingga diperlukan adanya penentuan kepuasan konsumen dalam melakukan pembelajaran mata kuliah dengan sistem *e-Learning* untuk melihat hasil dari kinerja dari sistem pembelajaran dengan menggunakan *e-Learning* sudah sesuai atau belum dengan harapan mahasiswa dan dosen.

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingannya (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan. <sup>[3]</sup>

Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis *GAP* untuk mengetahui kesenjangan yang ada pada penerapan pembelajaran sistem *e-Learning* yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi mahasiswa dan prioritas peningkatan kualitas sistem *e-Learning*. Oleh karena itu maka peneliti mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA TERHADAP PEMBELAJARAN *E-LEARNING* DENGAN MENGGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA MASA *COVID-19*.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa yang menjadi kepuasan bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia dengan *e-Learning* pada masa *Covid-19*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Institut teknologi Indonesia dengan *e-Learning* pada masa *Covid-19*.

## **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia. Untuk itu dalam penyusunan skripsi ini peneliti memberi batasan masalah atau ruang lingkup penulisan yaitu berfokus pada kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Institut teknologi Indonesia terhadap *e-Learning* pada masa *Covid-19*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu setiap bab saling berhubungan. Agar penulisan penelitian ini lebih terarah, maka dapat diuraikan bab demi bab dalam sistematika penulisan, yang berisikan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II Landasan Teori**

Membahas tentang teori yang berkaitan dan mendukung penulisan penelitian ini, yaitu teori Analisis GAP dan Kuadran.

### BAB III Metodologi Penelitian

Menjelaskan tentang diagram alur, beserta langkah-langkah yang dilakukan selama melakukan penelitian, mulai dari awal melakukan penelitian sampai didapatkan hasil akhir.

### BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Membahas mengenai pengolahan data dan melakukan analisis sehingga dapat menghasilkan kesimpulan terhadap Analisis GAP dan Kuadran terhadap kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia dengan *e-Learning* pada masa *Covid-19*.

### BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dari penelitian ini beserta saran-saran dalam penelitian.