

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini untuk mendapatkan akses pendidikan dan pembelajaran sangatlah mudah, itu semua tidak lepas dari perkembangan teknologi yang pesat. Dengan adanya pengaruh teknologi dapat memberikan ruang lebih luas, terbuka dan fleksibel dalam proses pembelajaran. Sistem pembelajaran jarak jauh merupakan cara belajar-mengajar yang berlangsung tanpa tatap muka. Keberadaan sistem pembelajaran jarak jauh bertujuan memberikan akses yang mudah terhadap pendidikan dan dapat menjangkau masyarakat luas. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh banyak perguruan tinggi untuk menyelenggarakan sistem pembelajaran jarak jauh sebagai pendukung pembelajaran konvensional (Waks, 2016).

*Massive Open Online Course* (MOOC) adalah salah satu alternatif pembelajaran yang diikuti oleh banyak pengguna internet. Metode pembelajaran yang mudah dan murah, asalkan terhubung ke internet adalah alasannya. MOOC menggambarkan kelas terbuka dengan akses skala besar yang diselenggarakan oleh universitas menggunakan internet. Hal ini membuat MOOC dianggap sebagai solusi untuk distribusi pendidikan serta memperluas akses ke pendidikan berkualitas ke semua lapisan masyarakat. Seperti halnya pembelajaran online biasa, MOOC mencakup kegiatan seperti sesi video langsung, tugas, forum diskusi, dan sebagainya (Shapiro dkk, 2017).

MOOC memiliki potensi untuk membuka peluang belajar secara non formal bagi masyarakat luas. Universitas Padjadjaran (UNPAD) menggunakan MOOC untuk mendukung pembelajaran yang dapat diakses oleh banyak orang bersifat terbuka bagi mahasiswa dan disampaikan secara online. MOOC UNPAD bisa diakses oleh siapapun, kapanpun dan dimanapun sehingga belajar di UNPAD bisa diakses tanpa harus datang ke kampus UNPAD. Setiap pengguna selalu mengharapkan untuk memperoleh layanan yang optimal. Kurangnya kualitas

layanan bisa menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pengguna. Bukti menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari peserta MOOC yang melanjutkan kursus mereka dan relatif sedikit yang dipahami tentang desain MOOC dan faktor implementasi yang mempengaruhi retensi. Bila hal semacam ini tidak direspon cepat oleh pihak universitas akan berakibat turunnya minat dari pengguna untuk menggunakan MOOC UNPAD (Hone dan El Said, 2016).

Kepuasan adalah salah satu variabel yang sering ditemukan dalam kualitas layanan. Model *servqual* adalah metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model *servqual* dibangun di atas kesenjangan antara harapan dan persepsi yang berarti bahwa layanan yang diharapkan tidak sama dengan yang dirasakan sehingga konsumen tidak mendapatkan kepuasan (Souri dkk, 2018). Hasil penilaian yang bersifat subjektif akan memberikan informasi yang tidak pasti atau tidak jelas. *Fuzzy set* adalah metode yang efisien untuk menangani situasi yang melibatkan pembentukan konsep dan pengenalan pola dalam lingkungan yang tidak pasti atau tidak jelas (Li dkk, 2017). Salah satu ukuran kesuksesan sistem informasi adalah kepuasan pengguna. *End-user Computing Satisfaction* merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. (Aggelidis dan Chatzoglou, 2012).

Maka dalam penelitian ini, digunakan *fuzzy servqual* yang merupakan sebuah metode pengembangan dari penilaian *service quality* dengan pendekatan *fuzzy* dan model EUCS yang menekankan terhadap aspek teknologi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebagai *end user*, sehingga dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam mengukur tingkat kepuasan. Oleh karenanya perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan yang dilakukan secara berkala dengan melibatkan mahasiswa yang menggunakan MOOC UNPAD agar dapat diketahui aspek apa sajakah yang perlu difokuskan dan diperbaiki.

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan *fuzzy* servqual dan EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pada pengguna MOOC, sehingga bisa diketahui dimensi mana yang memiliki pengaruh tinggi dan pengaruh rendah terhadap kepuasan pengguna agar bisa dilakukan perbaikan pada sistem.

## **1.3. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berupa sistem yang bermanfaat sebagai salah satu alternatif untuk membantu dalam mengevaluasi MOOC secara berkala guna meningkatkan mutu layanan.

