

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Brilian adalah aplikasi *Hybrid Learning* yang dikembangkan oleh tim Pusat Pengembangan Pendidikan dan Aktivitas Instruksional (P3AI) dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Dengan Brilian yang menggunakan konsep *Hybrid Learning*, pembelajaran bukan hanya dilaksanakan di dalam kelas tetapi juga dilakukan di dunia maya sehingga mahasiswa dapat belajar dan dosen dapat membimbing di berbagai tempat, setiap waktu, dengan setiap anggotanya, melalui media yang bervariasi.

Isi dari aplikasi Brilian adalah, menu *Course*, menu *Forum*, menu *Assignment*, menu *Announcement*, Menu *Score List*, yang bisa digunakan oleh mahasiswa, sedangkan menu *Lecturer Minutes* hanya digunakan oleh dosen, menu *Synchronous Learning* dan menu berisi *software Anti Plagiarism* dapat digunakan oleh dosen dan mahasiswa.

Aplikasi ini mulai digunakan pada tahun 2014 tetapi belum bersifat wajib digunakan. Pada tahun 2016 mahasiswa aktif semester gasal tahun ajaran 2016/2017 semuanya harus menggunakan aplikasi Brilian. Namun hanya 81% mahasiswa yang menggunakan aplikasi Brilian. Hal ini dapat dilihat dari log penggunaan Brilian 7 November 2016 oleh mahasiswa aktif disemester 161 yang didapat dari wawancara dengan pihak P3AI. Disisi lain berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa didapat keluhan diantaranya, harus *join* Brilian berkali-kali padahal sudah *join* sebelumnya selain itu pada saat download materi,

materi tidak tampak. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Brilian terhadap kepuasan mahasiswa Stikom Surabaya menggunakan *Metode WebQual*, yang dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif semester gasal tahun ajaran 2016/2017 Stikom Surabaya, kemudian menganalisa hasil kuesioner yang hasilnya digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi aplikasi berbasis *website* Brilian. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* menggunakan tiga dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas penggunaan berdasarkan persepsi pengguna akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang ada dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi pada aplikasi Brilian terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi pada aplikasi Brilian terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Bagaimana pengaruh kegunaan pada aplikasi Brilian terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3 Batasan Masalah

Dalam Tugas Akhir ini, agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada, maka diberikan batasan-batasan yaitu:

1. Pengguna yang diteliti adalah mahasiswa aktif semester gasal tahun ajaran 2016/2017 pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

2. Pertanyaan WebQual dibuat berdasarkan model *WebQual*.
3. Kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna akhir.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah, menghasilkan analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi dan Kualitas kegunaan aplikasi Brilian terhadap kepuasan mahasiswa.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengevaluasi aplikasi berbasis *website* Brilian, sehingga kedepannya pihak pengembang dapat menentukan langkah selanjutnya untuk pengembangan Brilian.

1.6 Sistematika Penelitian

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir dan sistematika penulisan buku ini.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai pengertian E-learning, Hybrid learning, pengenalan akan *website*, kepuasan pelanggan, teori tentang konsep

metode *webqual*, hubungan antar tiga dimensi *webqual* dengan kepuasan pelanggan, pengukuran variabel, teknik pengambilan sample, uji asumsi serta uji regresi linier berganda.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini merupakan bab metodologi penelitian ini berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis terdiri dari identifikasi masalah, studi literatur, populasi dan sample, model hipotesis, tahap pelaksanaan, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, uji regresi linier berganda serta evaluasi sampai didapatkan suatu kesimpulan dan saran.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil penelitian Brilian menggunakan *webqual* dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik Tugas Akhir ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.