

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan pengaruh besar terhadap dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Salah satu contoh penggunaan TIK pada proses pembelajaran adalah sistem pembelajaran *online*. Sistem pembelajaran *online* atau biasa dikenal sebagai *e-learning system* merupakan pembelajaran berbasis *online* yang menggunakan perangkat komputer yang terkoneksi ke jaringan internet [1]. Sistem ini digunakan sebagai tempat untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan perkuliahan. Informasi perkuliahan yang dapat diperoleh dari sistem antara lain materi perkuliahan, kalender akademik, tempat pengumpulan tugas, tautan materi, soal ujian dan sebagainya. *E-learning system* memiliki manfaat dalam proses pembelajaran antara lain: memaksimalkan interaktivitas pembelajaran, mendukung proses pembelajaran, serta meminimalisir biaya-biaya operasional yang biasanya dikeluarkan oleh peserta didik untuk mengikuti pembelajaran [2].

Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) adalah salah satu perguruan tinggi yang berada di Yogyakarta. UAJY merupakan perguruan tinggi swasta berbasis teknologi yang memiliki enam fakultas. Setiap fakultas menggunakan *e-learning system* sebagai fasilitas pendidikan berbasis web yang bernama *Learning Management System* (LMS) dan dapat diakses melalui <https://kuliah.uajy.ac.id/>. Situs LMS ini dibuat oleh Kantor Sistem Informasi (KSI) UAJY, yang bertujuan untuk mendukung proses belajar dan mengajar di lingkungan UAJY [3]. Beberapa fungsi dari situs web tersebut antara lain: sebagai tempat mengunduh atau mengunggah tugas maupun materi perkuliahan, mengerjakan kuis atau ujian yang diselenggarakan oleh pengajar, fitur *chat* kepada sesama pengguna untuk berkomunikasi, dan sebagainya.

Sistem belajar mengajar yang berjalan di dalam sebuah instansi pendidikan, memiliki peran penting dalam proses pembentukan pola pikir dan kreativitas dalam pribadi mahasiswa [4]. Karena, disamping kebutuhannya sebagai pendukung proses pembelajaran, tantangan utama dalam proses *e-learning* adalah bagaimana mendapatkan ketertarikan dan perhatian dari peserta *e-learning* [5]. Maka perlu adanya sebuah sistem yang dapat menarik perhatian dan memberikan motivasi, kesenangan, dan hal menarik lainnya agar peserta *e-learning* menikmati pembelajaran dan terikat (*engagement*) pada sistem *e-learning*. Penerapan metode pembelajaran yang monoton membuat mahasiswa lebih mudah stress dan jenuh, sehingga interaksi yang diperoleh menjadi minim [4].

Maka dari itu Program Studi Sistem Informasi UAJY berkenan untuk membuat situs pembelajaran *online* yang lebih menarik untuk menghasilkan lebih banyak *engagement* atau tanggapan terhadap situs web pembelajaran. Program studi Sistem Informasi UAJY mempunyai karakteristik yakni: Professional, Kreatif, Kompetitif, dan Berkarakter [6]. Menjadi komunitas program studi SI UAJY yang 'kreatif' sebagai salah satu dari keempat karakteristik yang ada, berarti berani menciptakan sesuatu hal yang berbeda dari yang lainnya dan menghubungkan hal-hal yang awalnya tidak memiliki hubungan [7].

Pendidikan dan permainan (*game*) adalah kedua hal yang awalnya tidak memiliki hubungan. Kedua hal tersebut dapat dihubungkan ke dalam suatu konsep yaitu pembelajaran gamifikasi. Gamifikasi adalah sebuah konsep yang menggunakan elemen-elemen dalam *video game* terhadap dalam konteks non-permainan (*non-game context*) [8]. Desain pembelajaran gamifikasi bertujuan untuk meningkatkan motivasi pada pembelajaran (pendidikan) mahasiswa dengan memaksimalkan *engagement* terhadap proses pembelajaran [9].

Program studi SI UAJY menerapkan gamifikasi dalam situs <https://kuliahsiauajy.com/my/>, yang bernama *Gamification Learning System*, selanjutnya dalam penelitian ini akan disebut dengan Sitkul Gamifikasi. Sitkul

Gamifikasi akan memaksimalkan motivasi proses pembelajaran mahasiswa dengan memaksimalkan perasaan *enjoy* dan *engagement*, serta menangkap hal-hal yang diminati mahasiswa dan menginspirasinya untuk terus melakukan pembelajaran [9]. *Engagement* dapat dikatakan sebagai kesediaan untuk berpartisipasi. Sitkul Gamifikasi tersebut menarik perhatian pengguna (mahasiswa) dalam mengikuti perlombaan, melakukan berbagai tantangan permainan, serta meraih hadiah dan penghargaan dalam proses pembelajaran. Metode pembelajaran ini menerapkan mekanik game seperti poin, *badge*, dan *leaderboard* yang harus dikumpulkan pemain (mahasiswa) untuk meningkatkan tingkatan (*levelling*) permainan pengguna. Kelebihan yang diperoleh melalui metode ini adalah: belajar jadi lebih menyenangkan, mendorong mahasiswa dalam menyelesaikan aktivitas pembelajaran, membantu mahasiswa untuk lebih fokus dan memahami materi yang diajarkan, serta memberikan kesempatan untuk berkompetisi dengan mahasiswa lain di dalam kelas.

Walaupun Sitkul Gamifikasi memiliki manfaat seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, namun sistem pembelajaran gamifikasi ini belum diimplementasikan secara penuh kepada seluruh mahasiswa di SI UAJY. *Early access* situs pembelajaran gamifikasi ini diberikan kepada sejumlah mahasiswa jurusan Sistem Informasi UAJY, untuk mengakses berbagai informasi dan layanan yang ada. Maka dari itu, perlu diketahui sejauh mana sistem berhasil memberikan layanan dan informasi sebelum sistem digunakan secara massal (seluruh mahasiswa dan dosen di SI UAJY).

Keberhasilan suatu sistem pada situs web dapat diukur melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna [10]. Hal ini tentunya dapat menentukan sejauh mana website situs pembelajaran gamifikasi SI UAJY mampu memberikan layanan yang berkualitas bagi mahasiswa SI UAJY. Pengukuran ini dilakukan agar pengembang dapat mengetahui kekurangan apa saja pada website yang telah mereka bangun, serta sebagai bahan evaluasi dalam proses pengembangan website yang dibuat demi memberikan pelayanan dan informasi yang memuaskan penggunanya [11].

Terdapat banyak model yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website. Salah satu model pengukuran tersebut adalah metode *WebQual 4.0*. *WebQual* digunakan untuk mengukur kualitas website dalam mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi, serta pengaruh kualitas informasi [12].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, sistem pembelajaran gamifikasi yang menggunakan elemen *video game* diharapkan akan meningkatkan kualitasnya bagi pengguna-penggunanya (Mahasiswa dan Dosen SI UAJY). Akan tetapi, Sitkul Gamifikasi SI UAJY belum pernah dilakukan analisis terhadap kualitas *website*/sistem untuk memastikan tingkat kepuasan penggunaan atas layanan *website* dari sisi pengguna.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna pada kualitas sistem *website* Sitkul Gamifikasi SI UAJY?
2. Faktor apa saja yang memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna menurut aspek-aspek pada metode *WebQual 4.0*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyusun Tugas Akhir Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun maksud dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

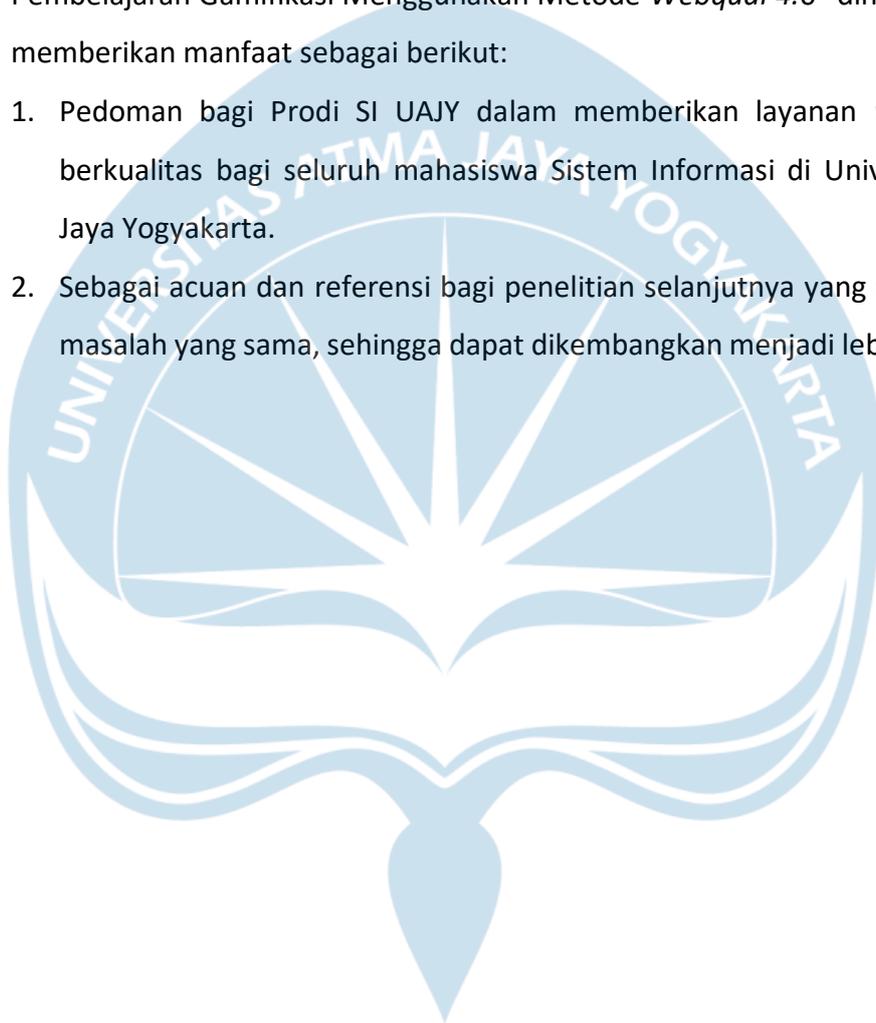
1. Menjadi umpan balik bagi Prodi SI UAJY untuk menentukan indikator terhadap kualitas apa saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna serta kualitas apa saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website* di masa mendatang.

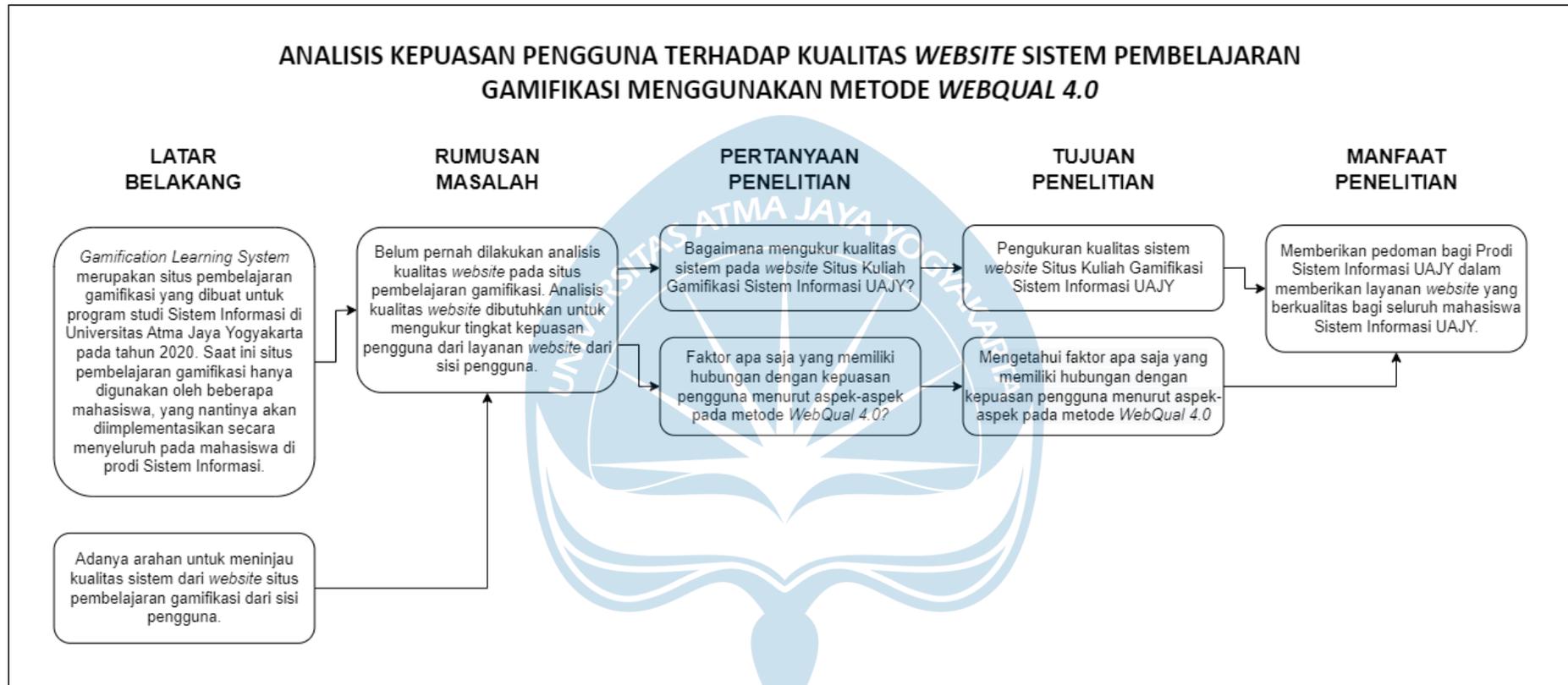
2. Mengetahui hubungan antara aspek-aspek kualitas pada *WebQual 4.0* yang meliputi variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dengan kepuasan pengguna *website* Sitkul Gamifikasi SI UAJY.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Sistem Pembelajaran Gamifikasi Menggunakan Metode *Webqual 4.0*” diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Pedoman bagi Prodi SI UAJY dalam memberikan layanan *website* yang berkualitas bagi seluruh mahasiswa Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Sebagai acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama, sehingga dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.





**Gambar 1.1** Bagan Keterkaitan Penelitian