

## BAB 3

### SKEMA PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan dan manfaat tugas akhir, kerangka pemikiran teoritis, perumusan hipotesis, identifikasi variabel penelitian, lokasi penelitian dan profil tempat penelitian.

#### 3.1. Kerangka Tugas Akhir

Pada tabel 3.1. merupakan kerangka Tugas akhir yang digunakan sebagai acuan dalam mengerjakan penelitian ini.

Tabel 3.1 Kerangka Tugas akhir

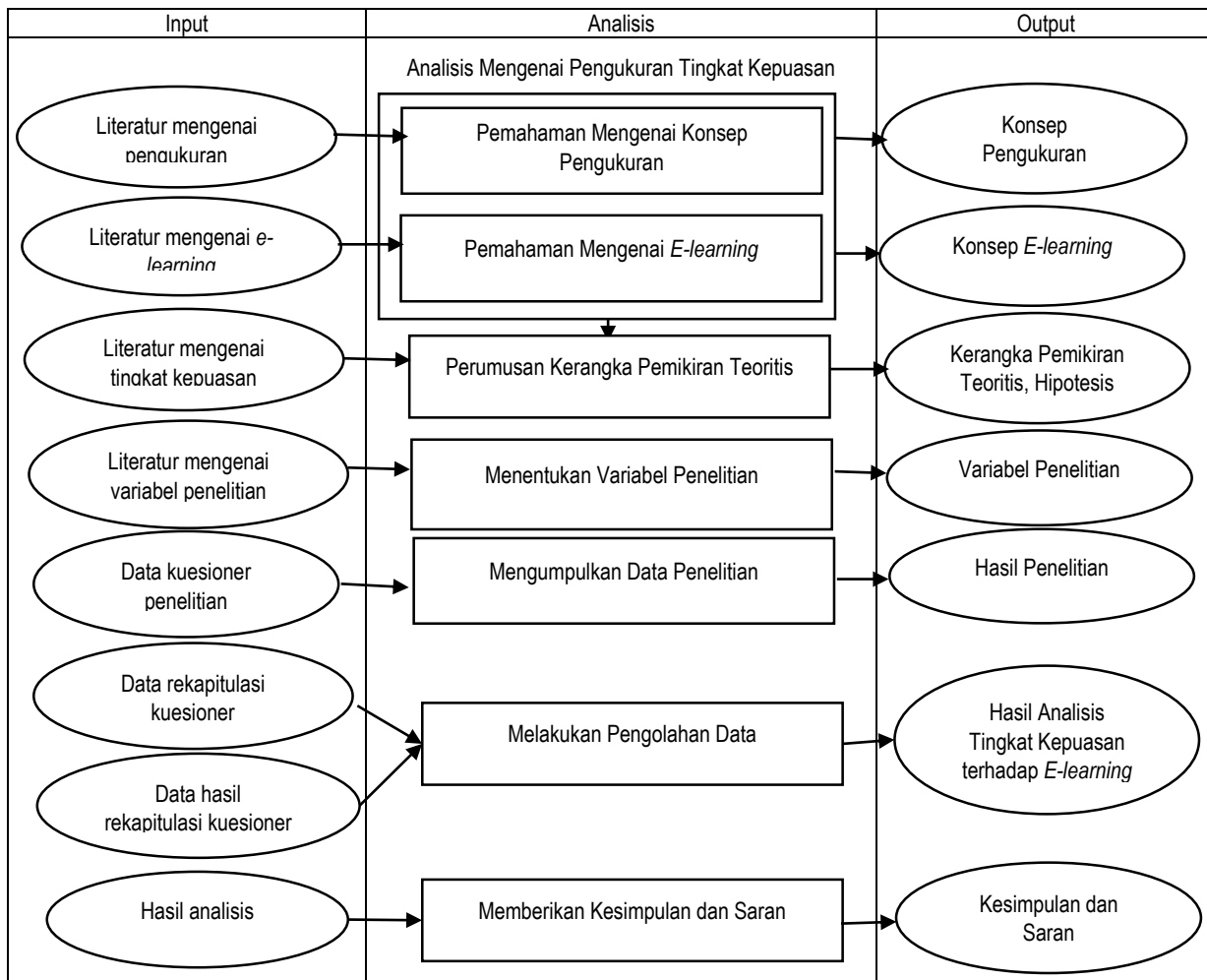
Tahap	Langkah Pengerjaan	Literatur & Referensi
<p>Tahap 1 : Menentukan objek penelitian, identifikasi permasalahan, dan eksplorasi model yang mendukung penelitian</p> <p>Hasil : Kerangka pemikiran teoritis</p> <p>Kontribusi : Berguna dalam perancangan model pengukuran</p>	<pre> graph TD     A[Menetapkan Objek Penelitian] --&gt; B[Eksplorasi Model]     B --&gt; C[Membuat Kerangka Pemikiran Teoritis]             </pre>	<p>- <i>E-learning</i> Teknik Informatika kelas karyawan Universitas Pasundan</p>
<p>Tahap 2 : Perancangan Penelitian</p> <p>Hasil : Model pengukuran</p> <p>Kontribusi : Berguna untuk penetapan hipotesis.</p>	<pre> graph TD     D[Menetapkan Variabel dan Indikator Penelitian]             </pre>	<p>- Kerangka Pemikiran [SUG13]</p>
<p>Tahap 3 : Perancangan Kesioner</p> <p>Hasil : Rancangan Kuesioner Penelitian</p> <p>Kontribusi : Berguna untuk mengukur tingkat kepuasan.</p>	<pre> graph TD     E[Menentukan Populasi dan Sampel] --&gt; F[Membuat Instrumen Penelitian]             </pre>	<p>- Kerangka Pemikiran [SUG13]</p> <p>- Populasi dan Sampel [RID02], [SUG13]</p>

Tabel 3.1 Kerangka Tugas Akhir (lanjutan)

Tahap	Langkah Pengerjaan	Literatur & Referensi
Tahap 4 : Pengumpulan Data (proses pengumpulan data berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden Hasil : Statistik deskriptif, tingkat validasi dan reliabilitas Kontribusi : Untuk perhitungan pada tahap pengolahan data		Perhitungan Statistik Deskriptif [SUG13]
Tahap 5 : Kesimpulan TA Hasil : Kesimpulan akhir, rekomendasi dan prospek TA Kontribusi : -		

**3.2. Peta Analisis**

Skema analisis tugas akhir digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Skema penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



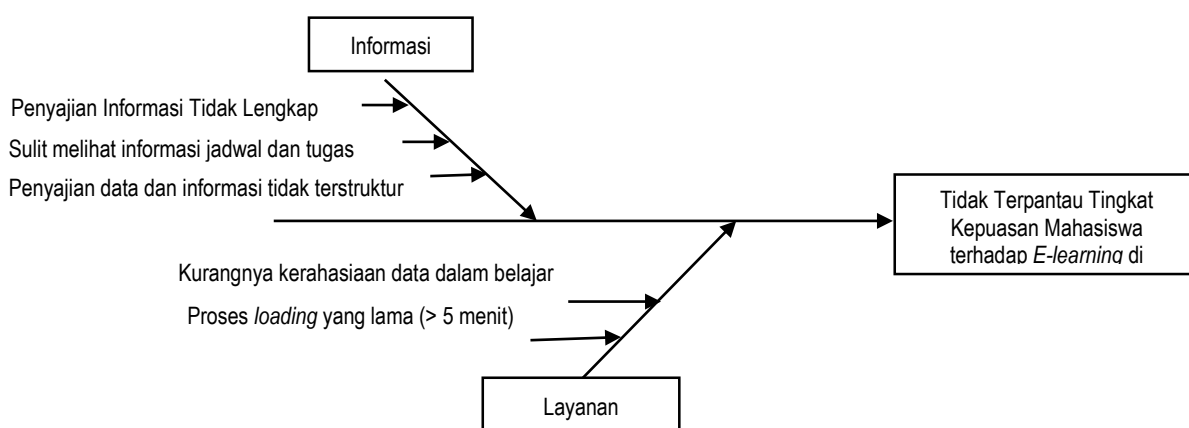
Gambar 3.1. Peta Analisis

### 3.3. Analisis Persoalan dan Manfaat Tugas Akhir

Analisis dilakukan untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi hal tersebut. Tahap analisis ini menggunakan diagram sebab dan akibat (*cause and effect diagram*) atau biasa disebut dengan *Fishbone Diagram*. *Fishbone Diagram* adalah alat untuk mengidentifikasi dan mengorganisir penyebab yang mungkin terjadi dari suatu masalah dalam format terstruktur. Terdapat 3 komponen utama pada *fishbone diagram*, yaitu sebagai berikut [KEL95] :

1. *Head* (kepala), merupakan fokus masalah yang sedang diamati, dideskripsikan dalam kotak di bagian kepala diagram. *Head* terletak pada bagian kanan diagram.
2. *Spine* (tulang belakang), ditunjukkan dengan arah panah yang menunjukkan penyebab dari masalah yang terjadi pada bagian *head*.
3. *Bones* (tulang atau duri), menunjukkan kategori utama yang menyebabkan permasalahan terjadi. Jika terdapat *bones* yang lebih kecil, memperlihatkan kedalaman penyebab dari permasalahan tersebut. *Bones* yang saling terkoneksi memperlihatkan bahwa penyebab permasalahan tersebut saling berhubungan.

Gambar *fishbone diagram* tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* di Universitas Pasundan pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. *Fishbone Diagram*

Analisis persoalan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning* di Universitas Pasundan ditunjukkan pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Analisis Persoalan dan Solusi

No.	Masalah	Penyebab	Solusi
1.	Tidak terpantau nilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap <i>e-learning</i> Universitas Pasundan belum.	Informasi a. Informasi tidak jelas b. Sulit melihat informasi jadwal dan tugas c. Penyajian data dan informasi tidak terstruktur Layanan a. Kurang nya kerahasiaan data dalam belajar b. Proses <i>loading</i> yang lama (> 5 menit)	Dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap <i>e-learning</i> sehingga dapat diketahui nilai tingkat kepuasan mahasiswa dan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, sehingga dapat dijadikan acuan pengembangan dan perbaikan <i>e-learning</i> untuk selanjutnya.

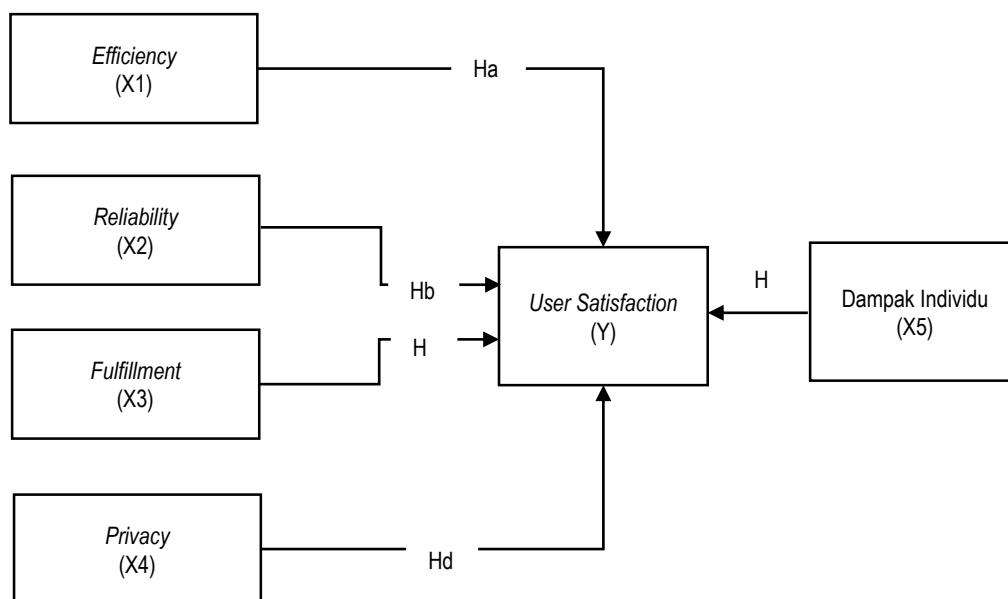
### 3.4. Analisis Penggunaan Konsep

Konsep yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan konsep *e-servqual* yang memiliki beberapa variabel yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *user satisfaction* dan dampak individu. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel dependen (Y) dan variabel independen (X). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *user satisfaction* (Y).. Variabel independen dalam penelitian ini menggunakan model *e-servqual* yang terdiri dari 4 variabel utama yaitu *efficiency* (X1), *reliability* (X2), *fulfillment* (X3), *privacy* (X4), dan Dampak Individu (X5).

### 3.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antar variabel, yang terdiri dari hubungan antar variabel dependen dan variabel independen.

Variabel dependen yang digunakan yaitu *user satisfaction* (Y). Variabel independen yang digunakan adalah *efficiency* (X1), *reliability* (X2), *fulfillment* (X3), *privacy* (X4), dan dampak individu (X5). Hubungan antar variabel tersebut akan diteliti dan menjadi hipotesis dalam penelitian ini maka didapatkan sebuah kerangka pemikiran teoritis seperti pada gambar 3.3.



Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 3.6. Perumusan Hipotesis

Hakekat hipotesis adalah sebuah keputusan atau kesimpulan yang masih bersifat sementara, karena masih harus diuji kebenarannya secara empiris. Hipotesis yang dapat dibangun antara lain :

#### 3.6.1. Hipotesis Pengaruh *Efficiency* Terhadap *User Satisfaction*

Dari gambar 3.3 dapat dilihat hubungan antara *efficiency* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y).

Semakin baik persepsi mahasiswa terhadap *efficiency* maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi mahasiswa terhadap *efficiency* buruk, maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin rendah. Berdasarkan hal tersebut menghasilkan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 1 (Ha) : *Efficiency* (X1) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y).

### **3.6.2. Hipotesis Pengaruh *Reliability* Terhadap *User Satisfaction***

Dari gambar 3.3 dapat dilihat hubungan antara *reliability* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y). Apabila kualitas *e-learning* dapat diandalkan dan sesuai kriteria maka pengguna akan cenderung merasa puas dalam menggunakan *e-learning* tersebut. Semakin tinggi kualitas *e-learning* itu digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan. Berdasarkan hal ini menghasilkan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 2 (Hb) : *Reliability* (X2) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y).

### **3.6.3. Hipotesis Pengaruh *Fulfillment* Terhadap *User Satisfaction***

Dari gambar 3.3 dapat dilihat hubungan antara *fulfillment* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y). Ukuran kepuasan pemakai pada *e-learning* bergantung pada *fulfillment* yang dimiliki. Apabila persepsi mahasiswa terhadap *fulfillment e-learning* tinggi, maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hal ini menghasilkan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 3 (Hc) : *Fulfillment* (X3) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y).

### **3.6.4. Hipotesis Pengaruh *Privacy* Terhadap *User Satisfaction***

Dari gambar 3.3 dapat dilihat hubungan antara *privacy* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y). Jaminan sistem yang aman merupakan hal yang diharapkan oleh mahasiswa. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila persepsi mahasiswa terhadap *privacy* tinggi, maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hal ini menghasilkan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 4 (Hd) : *Privacy* (X4) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y).

### **3.6.5. Hipotesis Pengaruh Dampak Individu Terhadap *User Satisfaction***

Dari gambar 3.3 dapat dilihat hubungan antara dampak individu (X5) terhadap *user satisfaction* (Y), dimana pada *user satisfaction* (Y) dalam penelitian ini dapat berpengaruh terhadap individu sebagai pengguna *e-learning* maupun terhadap organisasi atau perusahaan. Asumsi yang didapatkan berdasarkan penelitian terdahulu oleh Dikdik Permana (2015) yang menjelaskan bahwa *user satisfaction* saling memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu. Berdasarkan hal ini didapatkan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 5 (He) : Dampak individu berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y).

## **3.7. Profil Universitas Pasundan**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai profil dari tempat penelitian tugas akhir. Tugas akhir dilakukan di *E-learning* Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung.

### **3.7.1. Universitas Pasundan**

Universitas Pasundan (Unpas) berdiri sejak tanggal 14 November 1960, didirikan oleh Paguyuban Pasundan (1913). Pada usianya menjelang 50 tahun, Unpas telah tumbuh dan berkembang menjadi sebuah universitas terkemuka dan kebanggaan masyarakat, terbukti dari jumlah mahasiswa yang saat ini terbesar di lingkungan Kopertis Wilayah IV Jabar dan Banten. Mahasiswa Unpas bukan saja berasal dari 33 Provinsi yang ada di Indonesia, tetapi juga dari mahasiswa asing negara-negara sahabat seperti Thailand, Turki, Malaysia, Singapura, Republik Somalia, Korea Selatan, Timor Leste, Polandia, Hongaria dan Afrika Selatan. Sampai saat ini Universitas Pasundan memiliki 6 Fakultas, 26 Program Studi S1, 5 Program Studi Pascasarjana dan 2 Program Doktor. Jumlah Mahasiswa yang besar merupakan bentuk kepercayaan dari masyarakat. Hal itu terbukti dari survey majalah Tempo 2005 maupun Kompas 2006 Universitas Pasundan masuk dalam 3 besar Perguruan Tinggi di Kota Bandung.

Selanjutnya pada tahun 2007 majalah SWA melakukan survey dan menyatakan bahwa Universitas Pasundan masuk dalam 4 Perguruan Tinggi terbaik Akreditasinya se-Jawa serta 25 Perguruan Tinggi terfavorit se-Jawa. Kegiatan akademik dilaksanakan oleh dosen berpengalaman yang terdiri dari Guru Besar tetap 32 orang, Dosen tetap dengan kualifikasi Doktor sebanyak 85 orang dan Magister sebanyak 254 orang serta 8 orang Dosen Asing dari Korea Selatan dan China.

Pada tahun 2009 UNPAS menjadi salah satu dari 3 PTS se-Indonesia yang mendapat hibah untuk promosi perguruan tinggi tingkat Internasional melalui QS Star. Kemajuan di bidang pengelolaan akademik ditandai dengan diperolehnya status akreditasi dengan menempati 16 besar PTN/PTS di seluruh Indonesia dan di Jawa Barat menempati posisi 2 besar PTS. Sedangkan jumlah mahasiswa dan Guru Besar, Unpas merupakan terbanyak se Kopertis Jabar dan Banten.

Sesuai dengan tuntutan, maka sejak tahun akademik 1999/2000 dibuka Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi dengan konsentrasi Kebijakan Publik dan Kebijakan Bisnis, pada tahun akademik 2000/2001 di buka pula Program Magister Manajemen (MM) dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran dan Manajemen Sumber Daya Manusia, pada tahun akademik 2001/2002 dibuka program Magister Teknik dan Manajemen Industri dengan konsentrasi Sistem Logistik dan Manajemen Industri. Dan pada tahun akademik 2003/2004 dibuka program Magister Hukum dan Program Magister Teknologi Pangan, sedangkan program pascasarjana yang masih dalam proses pengkajian Dirjen Dikti adalah Program S-3 Ilmu Sosial, Ilmu Ekonomi dan Teknik. Untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi secara utuh dan terpadu, maka pada tahun 1978 dibentuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LAPPMA). Kemudian untuk menyesuaikan dengan ketentuan perundangan yang baru, maka pada tahun 1987 kedua lembaga itu dipisah menjadi Lembaga Penelitian (Lemlit), Lembaga Pengabdian pada Masyarakat (LPM).

Selanjutnya pada tahun yang bersamaan dibentuk pula Lembaga Kebudayaan (Lembud), yang mempunyai tugas pokok melestarikan dan mengembangkan budaya Sunda. Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Syi'ar Islam (LPPSI), mempunyai tugas mengembangkan syi'ar Islam. Pada tahun 2000 LPPSI dan Lembud digabung menjadi Lembaga Budaya Sunda dan Pengkajian Islam (LBSPI).

Untuk meningkatkan pelayanan dan fokus pada bidangnya, maka pada tahun 2003 LBSPI dipecah kembali menjadi Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Syi'ar Islam (LPPSI) dan Lembaga Budaya Sunda (LBS). Untuk mendukung penyelenggaraan program akademik, telah dijalin hubungan kerjasama dengan beberapa instansi pemerintah dan swasta, serta perguruan tinggi di dalam maupun di luar negeri, diantaranya: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Departemen Dalam Negeri, Lemhanas, BUMN, Kadin Jabar, Pemda Provinsi Jawa Barat dan beberapa Pemerintah Kota/Kabupaten di Propinsi Jawa Barat dan Banten.

Sedangkan perguruan tinggi luar negeri, adalah: University of Bonn, University of Forzeim, Karlsruhe University (Jerman), Curtin University (Australia) dan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) serta PTN di Kota Bandung (ITB, UNPAD, UPI), untuk bidang seni dijalin kerjasama dengan ISI Yogyakarta dan IKJ Jakarta.

### 3.7.1.1. Struktur Organisasi Fakultas Teknik Universitas Pasundan

Berikut merupakan struktur organisasi dari Fakultas Teknik Universitas Pasundan:



Gambar 3.4 Struktur Organisasi Fakultas Teknik Universitas Pasundan

### 3.7.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Pasundan

Universitas Pasundan memiliki visi, misi dan tujuan. Berikut dibawah ini merupakan visi, misi dan tujuan dari Universitas Pasundan.

#### 1. Visi

Menjadi komunitas akademik peringkat internasional yang mengusung nilai Sunda dan Islam di tahun 2021.

## 2. Misi

- a. Menyelenggarakan pendidikan tinggi bertaraf internasional.
- b. Mewujudkan penelitian bertaraf Internasional.
- c. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat ntk meningkatkan martabat manusia.
- d. Menjaga, memelihara dan mengembangkan budaya Sunda.
- e. Menjaga, memelihara dan mengembangkan Syi'ar Islam.

## 3. Tujuan

- a. Menjadi Universitas yang mampu menyelenggarakan pendidikan tinggi bertaraf internasional.
- b. Menjadi Universitas yang mampu mewujudkan penelitian bertaraf Internasional.
- c. Menjadi Universitas yang mampu menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan martabat manusia.
- d. Menjadi Universitas yang mampu mempertahankan, memelihara dan mengembangkan budaya Sunda.
- e. Menjadi Universitas yang mampu mempertahankan, memelihara dan mengembangkan nilai-nilai luhur keislaman.

### 3.7.1.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Universitas Pasundan yang beralamatkan di jalan Setiabudhi no 193 Bandung. Fokus penelitian ini pada *e-learning* kelas karyawan Teknik Informatika Universitas Pasundan.

### 3.7.1.4. E-learning Universitas Pasundan

Universitas Pasundan sudah menerapkan proses pembelajaran menggunakan *e-learning* tahun 2007. Diharapkan *e-learning* ini dapat meningkatkan mutu pembelajaran di Universitas Pasundan. Tujuan diadakannya *e-learning* di Universitas Pasundan awalnya untuk memenuhi ketetapan pemerintah bahwa Universitas Negeri maupun Swasta harus memiliki *e-learning* dan adanya pernyataan dari DIKTI bahwa Universitas yang sudah memiliki *e-learning* akan diberikan dana/santunan. Terlepas dari itu, tujuan utama dari *e-learning* ini adalah untuk meningkatkan mutu pembelajaran di Universitas Pasundan dalam mencapai *Good University Governance*. Berikut adalah halaman utama dari *website e-learning* Teknik Informatika Universitas Pasundan yang beralamatkan [www.if.elearning.unpas.ac.id](http://www.if.elearning.unpas.ac.id).



The image shows the homepage of the IFU Learning E-learning portal. At the top right, there is a 'Login' button. The logo 'IFULEARNING' is prominently displayed on the left. To the right of the logo, the text 'Kuliah Saya' is visible. Below the logo and text is a green decorative banner with a pattern of overlapping circles and lines. On the left side, there is a main menu with sections: 'Main menu' (containing 'Site news'), 'Navigation' (containing 'Home', 'Site news', and 'Courses'), 'Activities' (containing 'Forums'), and 'Upcoming events' (with a message 'There are no upcoming events' and a link 'Go to calendar...'). In the center, there are two large buttons: 'KULIAH' with a speech bubble icon and 'AKADEMIK' with a calendar icon showing the number '17'. Both buttons have a 'Read More' link below them.

Gambar 3.5. Halaman Utama *E-learning* Teknik Informatika Universitas Pasundan