

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. PENELITIAN TERKAIT

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

Tabel 2.1 penelitian terkait

No penelitian	Judul	Desain & metodologi	Hasil penelitian	persamaan	Perbedaan
1.	Tingkat kepedulian dan self efficacy mahasiswa universitas terbuka terhadap e-learning  (Dewi, 2013)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain teknik random sampling	Skor rata-rata kemampuan siswa dalam menggunakan Internet adalah 3.73 dari skala 6 Likert	Sama-sama meneliti tentang self- efficacy terhadap e-learning	Perbedaan nya dalam penelitian ni ditambah kan variabel independen t
2.	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap pengguna sistem e- learning  (Suharno, 2016)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling proporsional. Metode analitik menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i> .	Sama-sama meneliti tentang e-learning	Perbedaan nya pada variabel independen t nya

		GSCA (Generalized Structured Component Analysis).			
3.	Antesenden dan konsekuensi kepuasan terhadap penggunaan e-learning pada mahasiswa (Margaretha, 2017)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain teknik random sampling	Hasil dari penelitian ini adalah <i>self-efficacy</i> tidak berpengaruh terhadap sikap dan niat untuk menggunakan, subjek normatif berpengaruh terhadap sikap dan niat untuk menggunakan,	sama- sama meneliti tentang kepuasan pengguna e-learning	Perbedaan pada variabel independen t
4.	Examining the relationship between emotional intelligence and hospitaly student attitudes toward e- learning (Carl Behnke, 2013)	Menggunakan uji chi squaren Desain pra-uji desain pasca- uji Desain ini memerlukan tiga langkah (1) pra-uji mengukur variabel dependen, (2) perawatan eksperimental, dan (3) pasca- uji mengukur variabel dependen lagi.	sebanyak rata-rata siswa ESI (n=22) tinggi karena ada rata-rata rendah (n =11). Selain itu, ukuran sampel kecil menyebabkan kehati-hatian dalam hal generalisasi hasil ini.	sama- sama meneliti tentang e-learning, salah satu variabel independenya sama yaitu emotional intellegence	Mempunyai 2 variabel independet
5.	Student behavior and interaction patterns with an LMS as motivation predictors in e-learning	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Dengan pengambilan Data menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi langsung antara kinerja siswa dan motivasi otonom dan khusus e-learning.	Sama sama meneliti tentang e-learning, pada bagian variabel independet nya sam	Memiliki 2 variabel independen T

## **B. TINJAUAN TEORI**

### **1. Kepuasan Pengguna**

#### **a. Pengertian**

Kepuasan pengguna berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pengguna. Pengguna harus dipuaskan. Pada dasarnya tujuan adalah menciptakan kepuasan para pengguna. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas sistem sama atau bahkan melebihi dari harapannya (Fransiska, 2015).

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai evaluasi seseorang dari perbedaan antara harapan sebelumnya dengan hasil akhir. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau lebih dari harapan pengguna, maka mereka akan puas. Demikian juga sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan tidak sesuai atau lebih rendah dari harapan, maka mereka akan menjadi tidak puas (Fullerton dan Taylor 2015).

#### **b. Indikator kepuasan pengguna**

Kepuasan pengguna dapat diukur dengan indikator adalah sebagai berikut:

- 1) Memenuhi harapan, harapan atau target yang diinginkan suatu sistem dapat tercapai.
- 2) Kinerja, hasil kinerja sistem telah memenuhi pengharapan dan kebutuhan pengguna sistem.
- 3) Efektif dan Efisien, sistem dapat memberikan solusi dan membantu pekerjaan pengguna secara efisien dan efisien.

- 4) Kebutuhan informasi, sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
- 5) Kepuasan, bermanfaat dan memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem. Pendapat ini didukung hasil penelitian, Saputo (2017) dan Jaafreh (2017).

c. Aspek-aspek

Untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap aspek dapat dilihat dari lima (5) aspek yaitu, (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan system, (*Timelines*) waktu (Rieka, 2016). Berikut penjelasan dari kelima aspek tersebut adalah :

1) *Content* (isi)

Dimensi ini mengukur dari sisi isi dari suatu sistem, berupa fungsi yang dapat digunakan, informasi yang dihasilkan oleh sistem, dan sistem yang menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informative sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2) *Accuracy* (keakuratan)

Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input, seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3) *Format* Dimensi

Format Dimensi ini dilihat dari sisi tampilan menarik atau tidak dan

apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem yang dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4) Dimensi *Ease of Use*

Sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5) Dimensi *Timeliness*

Sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Rieka, 2016).

## 2. *E-learning*

### a. Pengertian

*E-learning* merupakan hasil perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan, dimana dengan *e-learning* dosen dan mahasiswa tetap bisa melakukan proses belajar walaupun tidak berada dalam suatu kelas secara luring. Seperti di (Novianti, 2019).

*E-learning* merupakan inovasi yang dimanfaatkan dalam proses pembelajaran dan berbasis elektronik dalam mendukung usaha-usaha pengajaran melalui teknologi internet. Dengan demikian *E-Learning* ini lebih tepat ditujukan sebagai usaha untuk membuat proses belajar yang ada di suatu lembaga pendidikan ke dalam bentuk digital (Binus, 2019).

b. *Komponen E-learning*

Dalam penelitian oleh (Aidah, 2019), komponen-komponen E-Learning dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Infrastruktur E-learning*: dapat berupa personal computer, HP, Android, jaringan komputer dan perlengkapan multimedia.
- 2) *Sistem dan aplikasi E-learning*: sistem perangkat lunak yang memvirtualisasi proses belajar mengajar konvensional.
- 3) *Konten E-Learning*: konten bahan ajar.

c. *Manfaat E-Learning*

Pemanfaatan *E-learning* yang baik akan membawa hasil yang maksimal. Kehadiran *E-learning*:

- 1) Dapat mempersingkat waktu dan meminimalisir biaya.
- 2) Dapat dengan mudah mengakses materi.
- 3) Dapat saling bertukar informasi dan dapat mengakses bahan materi secara berulang-ulang.
- 4) Proses pengembangan pengetahuan tidak hanya terjadi dalam ruangan saja, tetapi dengan bantuan jaringan komputer (Hartanto, 2016).

Dengan demikian penerapan *E-learning* di perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

- 1) Mahasiswa aktif dalam berinteraksi satu dengan lainnya bahkan dengan dosennya.
- 2) Tersedianya sumber-sumber pembelajaran yang tak terbatas.

- 3) Dapat meningkatkan kualitas lulusan dan perguruan tinggi (Hartanto, 2016).

### **3. Pola Interaksi**

#### **a. Pengertian**

Interaksi merupakan hubungan antar manusia yang sifat dari hubungan tersebut adalah dinamis artinya hubungan itu tidak statis, selalu mengalami dinamika. Hubungan antara manusia satu dan lainnya disebut interaksi. Dari interaksi akan menghasilkan produk-produk interaksi, yaitu tata pergaulan yang berupa nilai dan norma yang berupa kebaikan dan keburukan dalam ukuran kelompok tersebut. Pandangan tentang apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk tersebut mempengaruhi perilaku sehari-hari (Elly, 2011).

Dalam kamus bahasa Indonesia, pola artinya adalah gambar, corak, model, sistem, cara kerja, bentuk, dan struktur.” Sedangkan “ interaksi artinya hal yang saling melakukan aksi, berhubungan, memengaruhi, dan antar hubungan. Apabila kata tersebut dikaitkan dengan interaksi maka dapat diartikan pola interaksi adalah bentuk dasar cara komunikasi individu dengan individu atau individu dengan kelompok atau kelompok dengan individu dengan memberikan timbal balik antara pihak satu dengan yang lain dengan maksud atau hal-hal tertentu guna mencapai tujuan (KBBI, 2018).

## b. Jenis-jenis Pola Interaksi

Model atau pola Interaksi dalam pembelajaran interaksi antara guru dengan siswa, dimana model atau pola interaksi ini terdiri atas tiga, yaitu:

### 1) Pola interaksi Satu Arah

Pola satu arah terjadi jika proses pembelajaran berlangsung dengan cara penyampaian materi pembelajaran dari dosen kepada mahasiswa. Jadi arah komunikasi adalah dari dosen kepada mahasiswa. Suasana kelas biasanya tenang dan tertib. Bisa digunakan untuk metode pembelajaran offline maupun online.

### 2) Pola interaksi Dua Arah

Pola interaksi dua arah dalam proses pembelajaran memungkinkan terjadinya arus balik dalam komunikasi yaitu terjadinya tanya jawab antara dosen dengan mahasiswa. Dalam pembelajaran online saat ini metode pembelajaran sangat diperlukan untuk mengetahui pemahaman mahasiswa terhadap materi yang disampaikan oleh dosen.

### 3) Pola interaksi Multi Arah

Pola interaksi multi arah yaitu arah interaksi bisa terjadi dari dosen ke mahasiswa, mahasiswa ke dosen, dan mahasiswa ke mahasiswa. Ditandai dengan adanya umpan balik atau *feedback* bagi dosen. Dalam pembelajaran online saat ini interaksi yang terjadi yaitu misalkan berdiskusi melalui ruang diskusi di onclass, tetapi

kurang efektif jika digunakan dalam metode belajar yang menggunakan on camera/video (Elly,2011).

#### 4. *Self efficacy*

##### a. Pengertian

Menurut Bandura (dalam Tung, K.Y, 2015) efikasi diri adalah keyakinan bahwa seseorang bisa menguasai situasi, memproduksi hasil positif, dan berhasil. Efikasi diri merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan prestasi murid. Efikasi diri adalah keyakinan “aku bisa”. Sebaliknya, ketidakberdayaan adalah keyakinan bahwa “aku tidak bisa”. Murid dengan efikasi diri tinggi setuju dengan pernyataan bahwa “saya tahu bahwa saya akan mampu menguasai materi ini” dan “saya akan bisa mengerjakan tugas ini”.

Teori efikasi diri (*self-efficacy theory*) juga dikenal sebagai teori kognitif sosial, atau teori pembelajaran sosial, mengacu pada keyakinan individu bahwa dia mampu untuk melaksanakan tugas. Semakin tinggi efikasi diri, semakin tinggi rasa percaya diri pada kemampuan berhasil. Dalam situasi sulit, orang dengan efikasi rendah lebih cenderung untuk mengurangi upaya mereka, sementara itu orang dengan efikasi yang tinggi akan berusaha dengan lebih keras untuk menguasai tantangan (Robin & Judge, 2015).

##### b. Komponen *Self Efficacy*

###### 1) Personal Kognitif

*Self efficacy* adalah hasil dari proses kognitif berupa

keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Self efficacy tidak berkaitan dengan kecakapan yang dimiliki, tetapi berkaitan dengan keyakinan mengenai hal yang dapat dilakukan dengan kecakapan yang ia miliki seberapa pun besarnya.

Fungsi kognitif memungkinkan individu untuk memprediksi kejadian- kejadian sehari-hari yang akan berakibat pada masa depan. Asumsi yang timbul pada aspek kognitif ini adalah semakin efektif kemampuan individu dalam analisis dan dalam berlatih mengungkapkan ide-ide atau gagasan-gagasan pribadi, maka akan mendukung individu bertindak dengan tepat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Individu akan meramalkan kejadian dan mengembangkan cara untuk mengontrol kejadian yang mempengaruhi hidupnya. Keahlian ini membutuhkan proses kognitif yang efektif dari berbagai macam informasi.

## 2) Behavior (perilaku kebiasaan )

Bandura mengatakan bahwa perilaku manusia sebagian besar merupakan perilaku yang diatur oleh dirinya sendiri (*self- regulated behavior*). Sumber pengontrol perilaku adalah resiprokal antara lingkungan, tingkah laku, dan pribadi. Efikasi diri selalu berhubungan dan berdampak pada pemilihan perilaku, motivasi, dan

kekuatan individu dalam menghadapi setiap tujuan yang akan dilakukan. Bagaimana masing-masing individu mengolah emosi, rasa takut, rasa cemas yang akan menentukan perilaku mana yang akan dilakukan oleh individu tersebut

3) Environment (lingkungan)

Lingkungan mempengaruhi efikasi diri contohnya mengamati keberhasilan orang lain akan mempengaruhi tingkat efikasi diri seseorang. Pengamatan terhadap orang lain ini dapat dilihat dari kegagalan ataupun keberhasilan orang lain. Selain itu sebuah saran, nasihat, dan bimbingan dari orang sekitar akan meningkatkan keyakinan tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki (M. Nur Ghufron dan Rini Risnawati S, 2013)

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Self Efficacy

Perbedaan tingkat efikasi diri dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1) Sifat tugas yang dihadapi

Semakin kompleks dan sulit suatu tugas bagi seseorang maka semakin besar keraguan terhadap kemampuan nya begitu pula sebaliknya.

2) Status seseorang dalam lingkungan.

Seseorang yang memiliki status sosial lebih tinggi akan memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi pula dibandingkan seseorang yang berstatus sosial lebih rendah.

3) Informasi tentang kemampuan diri.

Efikasi diri akan meningkat jika seseorang mendapatkan informasi yang positif tentang dirinya, demikian sebaliknya efikasi diri akan menurun jika seseorang mendapatkan informasi negatif mengenai kemampuannya. Bandura (dalam Suseno, 2012).

## 5. *Emotional intelligence*

### a. Pengertian

Kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 2015)

Salovey dan Mayer (dalam Goleman, 2015) mendefinisikan kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan untuk memadu pikiran dan tindakan.

### b. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Aspek- aspek kecerdasan emosi menurut Salovey dalam (Goleman, 2015) adalah sebagai berikut:

#### 1) Mengenali Emosi Diri

Kesadaran diri kemampuan memantau perasaan dari waktu ke waktu. Kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati.

2) Mengelola emosi

Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3) Memotivasi diri sendiri

Menata emosi untuk memberi perhatian, untuk motivasi diri sendiri, untuk berkreasi, dan suatu kebutuhan atau keinginan yang dapat memberi kekuatan dan mengarahkan tingkah laku.

4) Mengenali emosi orang lain

Kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan bergaul sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain.

5) Membina hubungan

Ini merupakan suatu keterampilan untuk membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Terdapat beberapa faktor yang dapat membentuk kecerdasan emosi seseorang, yakni: (Goleman, 2015)

1) Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi. Keluarga adalah subjek pertama kali yang

diamati anak, bagaimana cara berinteraksi dengan anak dan menyalurkan emosi kepada anak.

## 2) Lingkungan Sosial

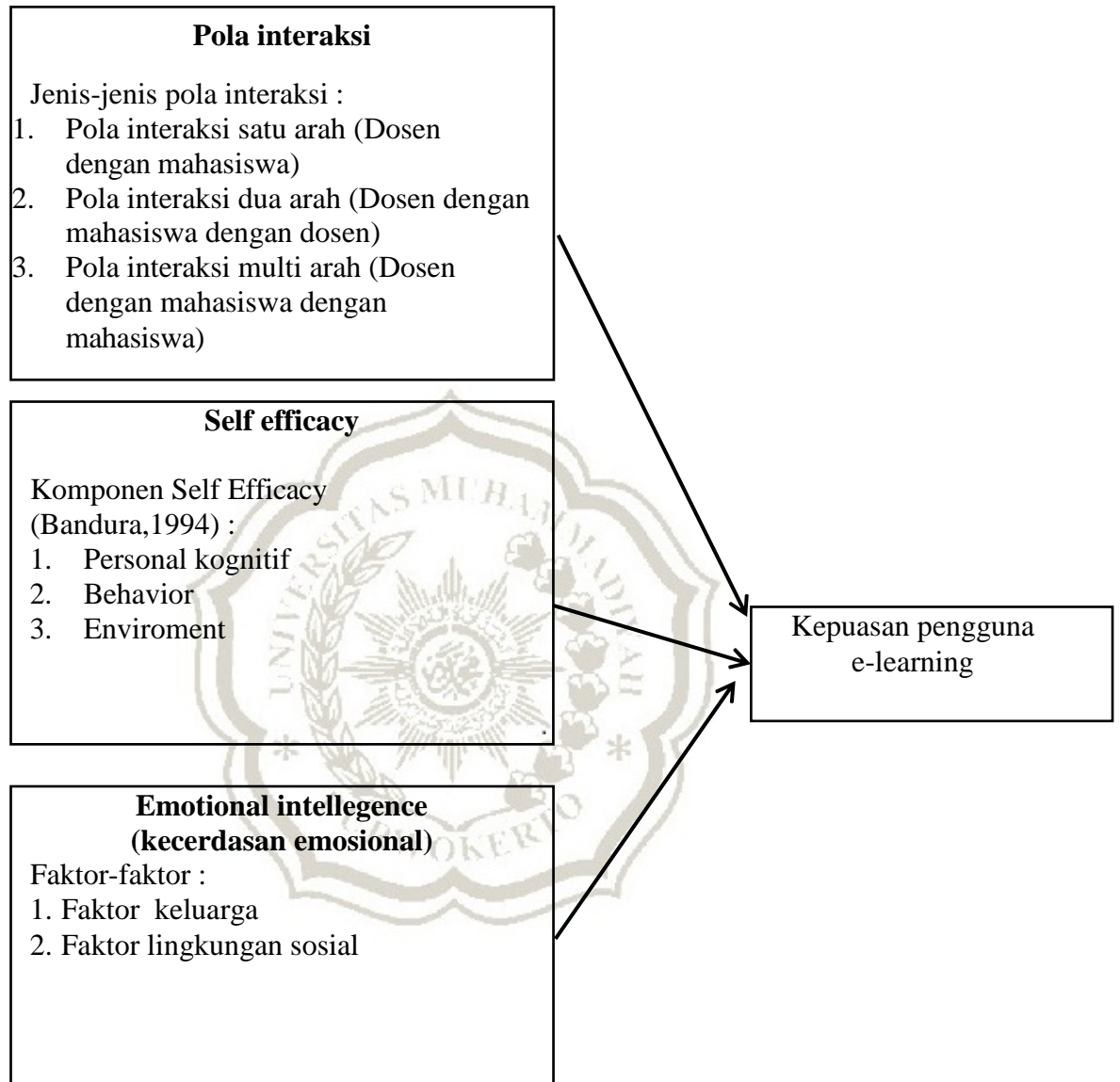
Dukungan psikis atau psikologis bagi anak berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasihat atau penerimaan masyarakat maupun teman bermain. Dukungan sosial cukup mengembangkan aspek-aspek kecerdasan emosional, sehingga memunculkan perasaan berharga dalam mengembangkan kepribadian dan sosialnya.

## 6. Mahasiswa

Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012). Seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini ialah pemantapan pendirian hidup (Yusuf, 2012).

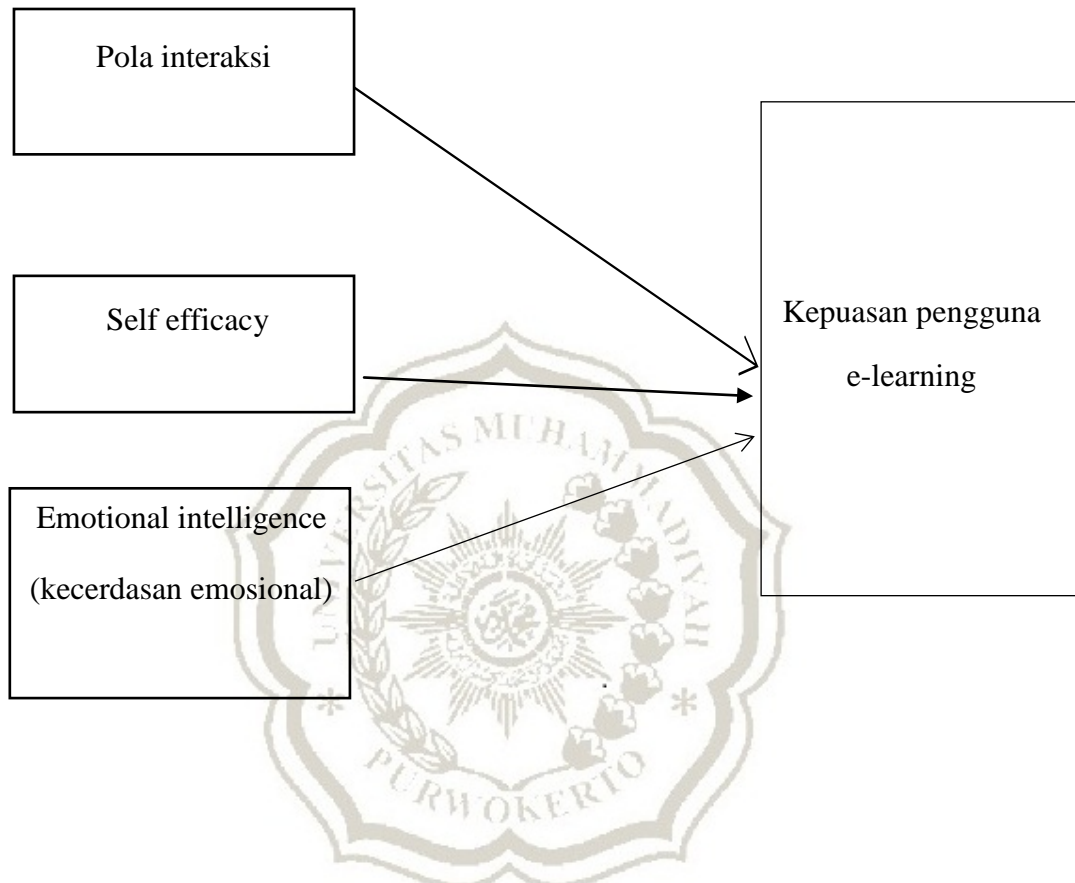
Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa ialah seorang peserta didik berusia 18 sampai 25 tahun yang terdaftar dan menjalani pendidikannya di perguruan tinggi baik dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas. Sedangkan dalam penelitian ini, subyek yang digunakan ialah dua mahasiswa yang berusia 23 tahun dan masih tercatat sebagai mahasiswa aktif.

### C. KERANGKA TEORI



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

#### D. KERANGKA KONSEP



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep**

#### E. HIPOTESIS

Adanya pengaruh antara pola interaksi, self efficacy, emotional intelligence terhadap kepuasan pengguna e-learning.