

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini memang sangatlah cepat dengan adanya internet, bisa dibayangkan saat ini telah memasuki era digital. Manfaatnya sangat terasa bagi organisasi, perusahaan maupun perorangan untuk mendapatkan kemudahan dan ketepatan dalam memperoleh informasi. Begitupun juga perguruan tinggi juga perlu tanggap dalam hal kemajuan teknologi saat ini yang sangat cepat. Kemajuan teknologi juga berdampak dalam hal pembelajaran lewat internet. Pembelajaran lewat internet merupakan perwujudan e-learning. E-learning merupakan proses pembelajaran jarak jauh dengan menggabungkan prinsip-prinsip dalam proses pembelajaran dengan teknologi (Chandrawati, 2010).

Dunia pendidikan saat ini khususnya jenjang perkuliahan saat ini telah menerapkan e-learning. E-learning meliputi pembelajaran pada semua tingkatan, baik formal dan nonformal, yang menggunakan internet (Ariesto Hadi Sutopo, 2012). E-learning dianggap mampu menjadi solusi keberhasilan proses pembelajaran jarak jauh karena hampir semua masyarakat ataupun mahasiswa sudah memahami teknologi, walaupun terkadang ada kendala atau masalah yang dihadapi khususnya faktor kesuksesan sistem berdasarkan perspektif kepuasan pengguna.

Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI) adalah perguruan tinggi swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan perubahan bentuk dari STMIK Akakom. Sudah sejak tahun 2018 UTDI telah menerapkan e-learning dalam metode pembelajaran, apalagi saat ini di era pandemic elerning merupakan ujung tombak dalam proses pembelajaran online. E-Learning UTDI merupakan salah satu sistem yang dikembangkan UTDI yang digunakan dalam hal pembelajaran online saat ini, E-Learning yang diterapkan UTDI, *Learning Management System* yang digunakan adalah moodle. E-Learning dapat diakses dengan alamat <https://elearning.akakom.ac.id/> (diakses tanggal 15 Desember 2021). Sistem ini memiliki fasilitas dimana para mahasiswa bisa mengunduh materi secara online dan mengerjakan kuis yang diberikan oleh dosen tanpa harus berada di kampus dan masih banyak lagi fasilitas yang dimiliki E-Learning UTDI tersebut yang tentunya memudahkan dalam aktivitas belajar mengajar, namun saat ini fitur forum diskusi belum begitu dimanfaatkan oleh mahasiswa lalu juga data dari system informasi akademik (siakad) tidak terintegrasi secara otomatis, dan tampilan e-learning dinilai cukup kompleks. Selama E-Learning UTDI digunakan dalam pembelajaran belum pernah dilakukan analisis mengenai kesuksesan system e-learning, dan juga pengaruh kualitas sistem (*system quality*), pengaruh kualitas informasi (*information quality*), pengaruh kualitas layanan (*service quality*), terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan uraian diatas, akan dilakukan analisis penelitian untuk mengukur kesuksesan system E-Learning UTDI berdasarkan perspektif kepuasan pengguna

untuk mengukur kesuksesan kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada sistem E-Learning UTDI menggunakan metode Delone dan Mclean.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (*system quality*) menurut kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi (*information quality*) menurut kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan (*service quality*) menurut kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

1.3 Ruang Lingkup

Batasan – batasan pada penelitian ini antara lain :

1. Responden penelitian hanya mencakup mahasiswa UTDI yang familiar menggunakan E-Learning UTDI
2. Menggunakan metode Delone dan Mclean 2003 yang sudah diperbarui.
3. Variabel yang digunakan meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas system, kualitas layanan, kualitas informasi pada system e-learning, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna .

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan system E-Learning UTDI menggunakan perspektif kepuasan pengguna.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas system, kualitas layanan, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada system E-Learning UTDI.
3. Mendapat pengetahuan saat melakukan analisis.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi atas lima bab dan masing – masing terdiri dari sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I merupakan uraian yang memuat segala sesuatu yang melatar belakangi penulis melakukan penelitian dan mendasari permasalahan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab II merupakan bagian yang memuat uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka berisikan paparan pustaka yang diacu dan Dasar teori sebagai landasan pengertian dasar yang berkaitan dengan skripsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III merupakan penjelasan metode penelitian yang digunakan. Pada bab ini berisikan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, variabel penelitian, operasional variabel, instrument penelitian, teknik analisis data, dan uji hipotesis

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

BAB IV merupakan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dan pembahasan yang dilakukan peneliti, dan dikaitkan dengan tinjauan pustaka yang sudah ada.

BAB IV : PENUTUP

BAB V merupakan penutup dari skripsi. Bab V berisikan tentang kesimpulan dan saran.