

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi atau TI semakin memberikan dampak yang besar diberbagai bidang, mulai dari bidang pendidikan, politik, ekonomi sampai pemerintahan (Prihantara et al., 2015). Sehingga Teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sangat besar pada zaman sekarang ini. Sistem informasi ialah suatu kelompok yang terdiri oleh *hardware* serta *software* beserta perangkat manusia yang nantinya bisa mengelola data serta menggunakannya sesuai kebutuhannya (Arifin, 2014). Dalam bidang pendidikan teknologi telah dilahirkan dengan berbagai macam fitur-fitur yang dapat mempermudah keberlangsungan proses pendidikan. Salah satu contoh penerapan teknologi pada bidang pendidikan adalah penerapan metode *e-learning* bisa juga membantu serta melengkapi proses aktivitas belajar mengajar, serta memberikan layanan pendidikan yang terbaik (Wijaya & Suwastika, 2017).

*E-learning* merupakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu siswa aktif dalam belajar dengan berkonsep kapan saja dan dimana saja (Dahiya et al., 2012). Saat ini *e-learning* menjadi populer karena kemampuan pertukaran informasi yang dilakukan melalui multimedia dengan biaya yang rendah, di Amerika Serikat sejak tahun 2009 sampai 2014 penggunaan *e-learning* meningkat pesat dari 12 juta menjadi 22 juta (Ayuni & Mulyana, 2019). Di Indonesia, perguruan tinggi semakin kondusif dalam pemanfaatan teknologi telekomunikasi dalam kegiatan pembelajaran sejak diterbitkan SK MENDIKNAS tahun 2001

sehingga sangat memajukan universitas dalam penyelenggaraan pembelajaran dual mode atau daring (Hartanto, 2016).

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) telah menggunakan *e-learning* sebagai alat atau sarana pembelajaran demi mendukung efektivitas dan kualitas pembelajaran. Implementasi *e-learning* Undiksha menggunakan *Learning Management System* (LMS) begitu populer ialah Moodle. Metode *e-learning* dikembangkan untuk mahasiswa, agar dapat mengunggah tugas, mengunduh materi kuliah, melakukan absensi, mengerjakan quiz, serta dapat berinteraksi dengan dosen serta mahasiswa lainnya. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya memberikan jaminan kualitas layanan serta kepuasan pengguna, khususnya pada mahasiswa. Didasarkan pada survei pertama yang dilaksanakan peneliti kepada 20 mahasiswa melalui google forms dengan jurusan dan semester yang berbeda diantaranya semester 2, 4, 6 dan 8 masih terdapat kendala selama penggunaan *e-learning* Undiksha, diantaranya adalah sebagai berikut: 17 (tujuh belas) mahasiswa memilih “server error”; 6 (enam) mahasiswa memilih “sulit digunakan”; 1 (satu) mahasiswa memilih “informasi yang ditampilkan kurang jelas”; 3 (tiga) mahasiswa memilih “tampilan kurang menarik”; 9 (sembilan) mahasiswa memilih “loading lambat”; 1 (satu) mahasiswa memilih “tidak ada kendala”. Opsi yang diberikan kepada mahasiswa tersebut didapatkan dari penelitian (Murtadho & Wahid, 2016) yang menyatakan masalah dari pengimplementasian sistem dari aspek teknis diantaranya kecepatan sistem, ketersediaan akses yang tidak merata, ketidaksesuaian dengan kebutuhan pengguna, server sering terjadi error, data dan informasi yang ditampilkan tidak sinkron, sistem dan informasi terkadang tidak dapat diakses.

Melihat hasil dari survei awal dengan kendala-kendala yang dialami mahasiswa, sehingga penulis ingin melakukan evaluasi kualitas layanan dan kepuasan pengguna, karena menurut penelitian (Masitah & Ilhamsyah, 2020) satu faktor dipakai pengukur berhasilnya sistem informasi ialah kepuasan dari pemakai terakhir terhadap sistem informasi itu sendiri. Selain itu, melakukan evaluasi dari sebuah sistem informasi adalah hal yang penting dilakukan agar dapat melihat sejauh mana keefektifan sistem tersebut (Tombilayuk, 2018). Pada penelitian (Suaryana et al., 2017) menyatakan sistem yang memiliki kualitas merupakan sistem yang berdaya guna serta sesuai dengan aturan yang ditentukan dan juga selalu berubah sesuai perkembangan zaman dan teknologi. DeLone & McLean menyatakan (MCLEAN, 2003) dalam berhasilnya sistem informasi ada enam variabel yang mempengaruhi, diantaranya ialah: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas pelayanan, Pemakaian Sistem, Kepuasan Pemakai, dan kegunaan Sistem. Terlebih lagi dari penelitian (Triandika & Wijaya, 2021) menyatakan evaluasi kepuasan pengguna terhadap *e-learning* perlu dilakukan karena mengingat pandemi *Corona* menyebabkan aktivitas belajar mengajar dilaksanakan secara *online* agar meminimalisir adanya pertemuan diantara manusia sehingga semakin tingginya kebutuhan terhadap fasilitas *e-learning*.

Selain dari kepuasan pengguna, kualitas dari layanan juga perlu diukur, menurut (Alexandria Brysland, 2006) Setidaknya ada tiga alasan mengapa Anda harus mengukur kualitas layanan: 1) Hasil pengukuran bisa dipakai sebagai perbandingan sebelum dan sesudah adanya perubahan dalam organisasi. 2) Pengukuran dibutuhkan untuk melihat masalah kualitas. 3) Hasil pengukuran dibutuhkan untuk menentukan kriteria kualitas pelayanan. Loyalitas dari pemakai *e-learning* juga

terbentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan diantaranya adalah ukuran layanan administrasi, ukuran pelayanan pendukung, ukuran kualitas pengajaran dan ukuran layanan kualitas sistem (Ayuni & Mulyana, 2019).

Pengukuran level kepuasan pemakai pada sistem informasi dapat menerapkan beberapa metode seperti *ServQual*, *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *WebQual 4.0*, dll. Dalam penemuan ini menggunakan metode *ServQual* dan *EUCS*. Peneliti memilih memakai teknik *SERVQUAL* dan *EUCS* karena pada penemuan (Haryani & Poniam, 2021) menyatakan dalam membangun model evaluasi *LMS (Learning Management System)* terdapat beberapa hipotesis diantaranya kualitas pembelajaran, kualitas interaksi, kualitas pengajaran, kualitas pemahaman akan mempengaruhi kepuasan pengguna, hal ini sangat berkaitan dengan variabel-variabel *SERVQUAL*. Merujuk kembali (Haryani & Poniam, 2021) penelitian ini juga menyatakan kualitas sistem berdampak positif mempengaruhi kepuasan pemakai dan kepuasan pengguna mempengaruhi pemakaian *e-learning*, hal ini juga berkaitan dengan variabel-variabel pada *EUCS* yang mengukur kepuasan pengguna dari kualitas sistem yang akan diukur. Selain itu, teknik *SERVQUAL* ialah teknik ukur kualitas suatu layanan dan frekuensi penggunaannya cukup tinggi pada penelitian (Arasli et al., 2005). Selain itu, kelebihan yang dimiliki teknik *SERVQUAL* tersebut adalah bisa melihat angka kesenjangan diantara kualitas pelayanan yang diberikan berharap dari pengguna. Serta metode *EUCS* digunakan pada penelitian karena dibutuhkan teknik yang dapat dipakai sebagai evaluasi pengukur kinerja satu sistem pengguna akhir, teknik *EUCS* juga telah dikembangkan sejak lama dan sering digunakan karena

menurut Doll dan Torkzadeh menyatakan teknik tersebut berfokus dengan penilaian kepuasan pemakai terakhir dengan penggunaan teknologi.

SERVQUAL atau yang lebih dikenal dengan *Service Quality* adalah metode yang dikembangkan dengan memakai model *user-based approach*, yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan atau jasa (Theresiawati et al., 2021). Metode SERVQUAL merupakan suatu metode yang didasarkan pada persepsi pengguna metode yang efektif digunakan dalam melaksanakan aktivitas mengukur kualitas pelayanan yang dilihat melalui setiap indikator memakai teknik penghitungan kesenjangan diantara penilaian pengguna dengan layanan yang diperoleh dengan ekspektasi yang bisa didapatkan atau standar ideal yang diinginkan (Sarja, 2018). Subjek kualitas bisa diimplementasikan pada kualitas layanan sistem informasi seharusnya bisa mengklasifikasi ukuran kualitas yang tersusun dari *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Kepastian) dan *Empathy* (Empati). Sedangkan teknik EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) ialah satu dari teknik yang dipakai sebagai pengukur level kepuasan pemakai sistem informasi dengan melakukan perbandingan diantara ekspektasi dengan realitanya dari suatu sistem informasi. Teknik EUCS diciptakan dan dikembangkan oleh (Torkzadeh & William. J. Doll, 1988) dengan lima variabel atau indikator yang berdampak pada kepuasan pemakai dalam menerapkan sistem informasi (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) diantaranya *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurat), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Pada penemuan ini dimensi *Tangibles* (Berwujud/bentuk fisik) tidak digunakan karena asumsi penelitian, mahasiswa tidak memakai peralatan fisik kampus yang bisa diakses jaringan memakai berbagai jenis peralatan elektronik

pada saat penggunaan *e-learning* dikarenakan lingkungan yang *online* namun dimensi *Tangibles* sudah di *backup* dengan dimensi *Content* (Isi).

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, penulis mengajukan judul penelitian “*Evaluasi Sistem E-learning Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Metode SERVQUAL Dan End-User Computing Satisfaction Pada Sisi Mahasiswa*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi masalah dari penelitian ini yaitu *e-learning* Undiksha masih memiliki kendala dari persepsi mahasiswa terhadap *content*, keakuratan, kemudahan dan ketepatan waktu dalam penggunaannya dan peneliti ingin mengetahui tingkat kualitas layanan pada *e-learning* Undiksha dengan melihat kesenjangan tingkat kenyataan dan harapan mahasiswa. Sehingga berdasarkan identifikasi masalah yang dilakukan maka diperoleh rumusan masalah berupa bagaimana evaluasi *e-learning* dan kualitas layanan Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan metode SERVQUAL dan EUCS pada sisi mahasiswa?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Didasarkan perumusan diatas yang telah dipaparkan jadi tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hasil evaluasi kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir sistem *e-learning* Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan metode SERVQUAL dan EUCS pada sisi mahasiswa.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis persepsi dan harapan terhadap *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dalam metode SERVQUAL pada kualitas layanan pengguna sistem *e-learning*.
2. Menganalisis pengaruh faktor *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna akhir sistem *e-learning* Undiksha.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan dan perkembangan *e-learning* undiksha kepada UPT TIK Undiksha.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi UPT TIK Undiksha  
Sebagai alat bantu atau rekomendasi untuk peningkatan kepuasan pengguna akhir serta pengembangan sistem *e-learning* Undiksha.
2. Bagi LPPPM Undiksha  
Sebagai alat bantu atau rekomendasi untuk peningkatan serta perbaikan kualitas layanan yang saat ini diberikan Undiksha.
3. Bagi Peneliti  
Untuk penerapan dan mengembangkan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada sistem *e-learning* Undiksha
2. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan variabel yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dan metode EUCS menggunakan lima variabel yang meliputi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*.
3. Secara metodologi penelitian ini memakai teknik kuantitatif, dalam pengambilan data dilakukan survey dan wawancara dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Undiksha sebagai responden atau pengguna. Selanjutnya analisa data memakai model SEM-PLS dengan SmartPLS.

