

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi dengan berbagai macam teknologi seperti software, aplikasi dan jaringan internet adalah teknologi informasi yang mana berperan penting dalam membantu organisasi serta individu dalam menyelesaikan pekerjaan atau aktivitas mereka. Teknologi pengolahan data, seperti memproses dan melakukan manipulasi data yang dikenal dengan teknologi informasi. Tujuan dari teknologi ini adalah untuk memperoleh hasil informasi berkualitas tinggi yang jelas, benar, dan cocok untuk digunakan dalam keperluan individu, organisasi, perusahaan serta menjadi sumber informasi yang kuat untuk diambilnya sebuah keputusan. Menghubungkan data, teknologi, informasi menggunakan seperangkat komputer dan teknologi telekomunikasi untuk menyebarkannya dan dapat diakses secara global (Jogiyanto, 2008).

Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi bidang pendidikan. Teknologi informasi memainkan peran penting dalam proses pembelajaran dan membantu siswa mencapai hasil yang lebih baik. Teknologi informasi juga membantu dalam menyediakan akses yang luas ke materi pembelajaran dan sumber belajar.

E-Learning terbukti menjadi salah satu alternatif menggantikan metode pembelajaran tradisional tatap muka dalam pembatasan global yang telah diberlakukan saat pandemi hingga saat ini. Institusi akademik di seluruh dunia telah banyak berinvestasi dalam e-learning, dan sebagian besar kursus yang

disampaikan di ruang kelas tradisional telah bermigrasi ke e-learning. Kesuksesan inisiatif e-learning harus dipastikan sehingga menjadi bentuk pembelajaran yang berkelanjutan (Alam et al., 2021). Kehadiran sistem e-learning sebagai alternatif pembelajaran menganjurkan kemudahan dengan memakai sistem untuk mengakses materi serta melakukan interaksi kapan saja dan dimana saja. Seiring meningkatnya penggunaan internet oleh masyarakat, pembelajaran online pun menjadi salah satu pilihan dalam melaksanakan pembelajaran. Menggabungkan pertemuan tatap muka dengan e-learning dapat meningkatkan input dan interaksi siswa. Dalam kelas tatap muka, siswa dapat mengenal sesama siswa dan guru yang mendampinginya. Alat pelatihan yang bisa dipakai untuk penyampaian pembelajaran seperti elektronik, televisi dan lainnya dapat dikatakan sebagai e-learning. (Gani, 2014).

Perusahaan X merupakan salah satu instansi untuk belajar pemrograman serta robotik. Perusahaan X merupakan instansi yang telah menerapkan e-learning sebagai bagian dari kegiatan belajar mengajar pemrograman. Adanya e-learning di perusahaan X membantu pengguna dalam melakukan pengumpulan tugas, menjawab quiz, mengunduh keperluan pembelajaran, mengakses materi pembelajaran dan melihat *achievement*. Sejak tahun 2020 hingga saat ini, perusahaan X telah menggunakan e-learning untuk mendukung proses pembelajaran. Keberlangsungan e-learning memerlukan investasi biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan X untuk memelihara sistem mulai dari pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, *IT support*, *bandwith internet*, dan juga biaya pemeliharaan lainnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di kantor X dan wawancara yang dilakukan terhadap 6 pengguna e-learning diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan terhadap implementasi e-learning pada perusahaan X yang dibagi menjadi beberapa faktor yaitu: 1). Kualitas sistem, responden pernah tidak bisa melakukan unduhan di beberapa materi yang akan digunakan untuk belajar serta respon time yang lambat saat mengakses materi, 2). Kualitas Informasi, karena tampilan sistem yang tidak lengkap, pengguna kesulitan memahami informasi yang ada, 3). Kualitas layanan, responden menunggu lama teknisi sistem jika sistem mengalami kendala. 4). Penggunaan, responden malas mengakses sistem karena respon dari sistem lama. 5). Kepuasan pengguna, responden kurang puas terkait dengan tampilan yang ditampilkan dalam sistem. 6). Manfaat bersih, sistem e-learning tidak memberikan manfaat efektifitas apabila sistem memiliki respon yang lama.

Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukannya suatu evaluasi terkait kesuksesan sistem merupakan hal yang penting pada perusahaan X berdasarkan dari perspektif penggunanya. Untuk melihat kesesuaian terhadap tujuan awal terkait kesuksesan e-learning di perusahaan X, maka perlu dilakukannya evaluasi. Dampak dari suksesnya sistem e-learning pada perusahaan X adalah dengan digunakannya e-learning maka pemrosesan informasi akan berjalan lebih efektif dan pengguna menjadi lebih produktif dimana kinerja pengguna menjadi lebih baik. Sistem informasi dianggap berhasil jika memberikan manfaat bagi pengguna melalui pemrosesan data yang lebih cepat, yang meningkatkan kinerja dan produktivitas pengguna.

Kesuksesan sistem sangat penting untuk penerapan sistem informasi di perusahaan karena untuk memperoleh efisiensi dan produktivitas perusahaan serta untuk pengembang yang bertanggung jawab untuk meningkatkan dan menyempurnakan sistem. Dalam mempertimbangkan kesuksesan sebuah sistem berdasarkan persepsi pengguna, faktor dipertimbangkan: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, persepsi pengguna, serta faktor organisasi serta teknologi (Aboaga et al., 2018). Hal yang penting dalam sebuah perusahaan adalah suksesnya sistem informasi karena pada faktanya mengukur kesuksesan terdiri dari banyak proses yang dilakukan. Kesuksesan sistem informasi dalam suatu organisasi sangat penting karena mengukur kesuksesannya membutuhkan banyak proses dalam evaluasi, acuan tersebut adalah salah satu acuan yang umum dipakai untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem. (Wisudiawan, 2015). Ramadhan & Safitri (2021) melakukan penelitian menggunakan metode yang sama sebelumnya untuk menilai seberapa efektif sistem dapat membantu pengelolaan atau administrasi sebagai kegiatan di suatu Lembaga pendidikan tinggi. Berdasarkan kontekstual e-learning, pengguna menggunakan sistem dalam melakukan kegiatan pembelajaran. Software atau situs web yang diakses menggunakan internet sangat sesuai dengan model DeLone & McLean, (2003) yang merupakan model kesuksesan terbaru. Hal ini dapat dikatakan bahwa e-learning sebagai fakta sebuah sistem dan sesuai dari “D&M IS Succes Model” (Wang & Liao, 2008).

Menurut DeLone & McLean, (2003), mereka memperbarui model kesuksesannya sebagai hasil dari perkembangan teknologi informasi yang

cepat. Mereka juga menerima banyak kritik. Dengan menambahkan variabel kualitas layanan dan variabel manfaat bersih, sehingga model ini diperbarui. Ini menggabungkan variabel dampak individu dan organisasi ke dalamnya. Pembaruan model ini adalah penambahan variabel kualitas layanan, dan variabel manfaat bersih yang menggabungkan antara variabel dampak individu dengan variabel dampak organisasi ke dalamnya.

Dari penjelasan penulis sebelumnya, penelitian yang akan penulis lakukan berjudul “Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Metode DeLone dan McLean”. Penulis berharap penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang lebih baik bagi pengembang sistem dalam proses pengambilan keputusan dalam memperoleh variabel yang mempengaruhi kesuksesan penerapan e-learning perusahaan X.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan tersebut penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan.
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan.
4. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan.
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
7. Bagaimana pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
8. Bagaimana pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih.
9. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dilaksanakan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap Kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
8. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan ruang lingkup dengan kajian yaitu:

1. Penelitian ini memiliki objek sistem e-learning di perusahaan X
2. Secara teori, menggunakan faktor dari DeLone dan McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.
3. Menggunakan data yang diaplikasikan diperoleh dari pengguna sistem e-learning pada perusahaan X.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat berdasarkan teoritis dan praktis yang diharapkan dalam penelitian meliputi:

1. Manfaat teoritis: Memberikan manfaat pada bidang pendidikan dalam hal evaluasi sistem berdasarkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Faktor ini berkontribusi pada kesuksesan sistem dan dapat menambah ilmu dan penerapan yang diperoleh di masa depan di dunia kerja.
2. Manfaat praktis: Diharapkan supaya bermanfaat dan dapat dipakai sebagai peningkatan kesuksesan sistem informasi e-learning perusahaan X. Dapat digunakan sebagai evaluasi untuk pengembangan kesuksesan sistem berkelanjutan.

