

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi komputer dan internet saat ini sangat pesat, yang mana terlihat dari munculnya berbagai layanan internet [1]. Dengan adanya internet telah membuat segala informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Banyak juga institusi yang menggunakan teknologi komputer dan internet untuk menjalankan proses bisnis. *Website* adalah media yang menyediakan *tools hypertext* untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan data multimedia lainnya [2]. Kemajuan teknologi internet memungkinkan manusia untuk berkomunikasi secara fleksibel tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat [3].

Saat ini konektivitas internet relatif murah dan didukung oleh berbagai penyedia internet. Penggunaan internet saat ini tidak hanya di kota-kota saja, bahkan di berbagai daerah terpencil pun sudah banyak yang menggunakan internet. Penggunaan perangkat komputer baik itu personal computer maupun laptop sudah digunakan di berbagai bidang. Salah satu bidang yang menggunakan internet sebagai layanan adalah bidang pendidikan [3].

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 17 terkait pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan pada pasal 59 bahwasannya menyelenggarakan dan mengelola pendidikan perlu memanfaatkan teknologi informasi komunikasi yang dapat menyediakan sistem informasi [4].

Salah satu teknologi yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran adalah penggunaan *e-Learning*. *e-Learning* sebagai sistem pembelajaran berbasis elektronik dapat digunakan tanpa batas waktu, hanya dengan bantuan teknologi jaringan dan komputer. *e-Learning* dalam pendidikan diperlukan untuk mendukung kegiatan pembelajaran jarak jauh, dan penggunaan *e-Learning* juga dapat memberikan dampak yang signifikan dari pengguna di Sekolah Dasar hingga Universitas. Keberadaannya dapat bermanfaat bagi guru dan siswa di dalam kelas, dalam bentuk digital yang fleksibel yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, sehingga mengurangi beban guru dalam proses belajar mengajar. Tidak hanya itu, melalui *e-Learning* juga dapat mempermudah akses, memperkaya materi pembelajaran, meningkatkan efisiensi pembelajaran, menjadikan pembelajaran lebih terbuka, dan mendukung pembelajaran siswa [4].

Konsep inilah yang disebut dengan *e-Learning*, dan *e-Learning* telah berdampak pada transformasi pembelajaran tradisional (tradisional) menjadi bentuk digital (*e-Learning*). *e-Learning* menyediakan berbagai platform berbasis web berupa media sosial [5]. *e-Learning* diartikan sebagai upaya menghubungkan peserta didik (mahasiswa/mahasiswi) dengan sumber belajarnya (database, pakar/guru/dosen, perpustakaan) yang secara fisik terpisah dan berjauhan, dimana hubungan interaktivitasnya bersifat langsung atau tidak langsung [6].

Dengan adanya perkembangan IT, proses belajar mengajar dapat dilakukan dimanapun, salah satu website media pembelajaran *e-learning* yaitu *Learning Manajemen System (LMS)*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang menggunakan teknologi

e-learning berbasis web sebagai media *e-learning*. melalui situs web <http://lms.stikes-hi.ac.id/>

Ada banyak dampak positif dan manfaat dari ketersediaan *e-Learning* berbasis website pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi, seperti memungkinkan siswa untuk terus mengikuti proses pengajaran tanpa hambatan, meningkatkan kadar interaksi pembelajaran antara peserta didik dengan dosen, meningkatkan partisipasi aktif dari mahasiswa [7].

Selain kelebihan tersebut, masih terdapat beberapa permasalahan yang sebaiknya menjadi evaluasi saat menggunakan *e-learning* penting dilakukan untuk mengetahui kualitasnya dan kedepannya dapat juga untuk meningkatkan kinerja dan penggunaannya, penilaiannya perangkat lunak penting dilakukan, untuk memperoleh kualitas dari sebuah perangkat lunak dapat dan juga meningkatkan kinerja dari penggunaannya. Selain mengevaluasi, permasalahan yang ada pada Website *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi yaitu pada aspek *usability* belum memenuhi harapan pengguna, informasi yang disediakan kurang *up to date*. Ketika sebuah sistem informasi masih memiliki masalah atau kekurangan terkait penggunaan *website*, hal itu pasti mempengaruhi kualitas dari website itu sendiri.

Kualitas *website e-learning* akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas *website E-Learning*, akan semakin banyak pengguna yang mengakses [8]. Agar mengetahui bagaimana kualitas *website e-learning* tersebut maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan *website e-learning* dengan menggunakan salah satu metode yaitu WebQual 4.0. Dimana *website* dievaluasi menggunakan metode WebQual 4.0 untuk kegunaan *website*

(*Usability*), kualitas informasi(*Information Quality*), kualitas layanan(*Service Quality*), terhadap kepuasan pengguna *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi.

Berdasarkan hal tersebut, kualitas *website* ternyata memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Dengan demikian, peneliti tertarik meneliti kualitas *website* pada Website *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki 20 item sebagai metode untuk perbaikan kualitas dan atribut apa saja yang bukan menjadi prioritas perbaikan kualitas [9]. Maka dengan ini penulis mengangkat penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Website *E-Learning* STIKES Harapan Ibu Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kualitas Website *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Bagaimana hubungan antara variabel bebas yaitu *usability, information quality, service quality* terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*.

1.3 BATASAN MASALAH

Dibuatnya batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini:

1. Objek dalam penelitian adalah *website E-Learning STIKES Harapan Ibu Jambi* <http://lms.stikes-hi.ac.id/>
2. Metode Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna *website E-Learning STIKES Harapan Ibu Jambi*
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis tingkat kualitas Website *E-learning STIKES Harapan Ibu Jambi* menggunakan metode WebQual 4.0.
4. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality*.
5. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner ini adalah SMARTPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas Website *e-learning STIKES Harapan Ibu Jambi* menggunakan metode webqual 4.0

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak STIKES Harapan Ibu Jambi, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan kualitas *website e-learning STIKES Harapan Ibu Jambi*.

2. Bagi mahasiswa di harapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadikan Website *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi menjadi lebih baik sehingga dapat digunakan tanpa ada hambatan dan kendala sesuai dengan harapan mahasiswa.
3. Bagi masyarakat hasil penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas tentang Website *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi.
4. Manfaat penelitian ini bagi peneliti selanjutnya adalah sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut pada materi lain untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini dapat menginspirasi peneliti lain untuk merancang desain analisis kualitas *e-learning* yang lebih baik dengan menggunakan dan mengembangkan metode pembelajaran inovatif lainnya.
5. Peneliti akan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan Website *e-learning* STIKES Harapan Ibu Jambi dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas *E-Learning* pada STIKES Harapan Ibu jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pengembangan dan instrumen penelitian berkaitan dengan analisis kualitas *E-learning* STIKES Harapan Ibu jambi menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *E-Learning* STIKES Harapan Ibu jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.