

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Website yang dijadikan sarana belajar bisa disebut *learning management system* (LMS). *Learning Management System* atau disingkat LMS adalah suatu perangkat lunak atau *software* untuk keperluan administrasi, dokumentasi, laporan sebuah kegiatan, kegiatan belajar mengajar dan kegiatan secara *online* (terhubung ke internet), *e-learning* dan materi-materi pelatihan, yang semua itu dilakukan dengan *online*. [1].

Universitas Adiwangsa Jambi telah memiliki *e-learning* dan telah digunakan sebagai salah satu bentuk pembelajaran yang diakui oleh pimpinan Universitas. Dosen-dosen di Universitas Adiwangsa Jambi telah menggunakan *e-learning* baik dalam bentuk unggah dokumen (materi pembelajaran) maupun dalam aktivitas pembelajaran secara daring seperti diskusi, dan pengumpulan tugas.

Pada *e-learning* Universitas Adiwangsa Jambi ini digunakan untuk meningkatkan interaktivitas dan efisiensi belajar karena memberikan mahasiswa potensi yang lebih tinggi untuk berkomunikasi lebih banyak dengan dosen, rekan, dan mengakses lebih banyak materi pembelajaran. *E-learning* Universitas Adiwangsa Jambi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan terhadap pengguna *E-learning*. Namun, kenyataannya *E-learning* tersebut masih ada beberapa kendala seperti sulit di

akses, tidak *user friendly*, informasi tidak tepat waktu dan rentan tidak terbuka pada halaman *E-learning* tersebut.

Oleh sebab itu, maka penelitian ini mengambil studi kasus pada *E-learning* Universitas Adiwangsa Jambi dengan alasan agar pihak Universitas Adiwangsa Jambi sebagai pengelola *e-learning* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *e-learning*. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna *E-learning* Universitas Adiwangsa Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0.

Webqual dikembangkan berdasarkan konsep *Quality Function Development* (QFD). Menurut teori webqual, terdapat tiga dimensi yang mewakili dari *website*, yaitu kualitas penggunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Webqual adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir [2]. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat ditingkatkan pada *e-learning* tersebut sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, serta pentingnya meningkatkan interaktivitas dan efisiensi belajar yang efektif dan efisien bagi pengguna, penulis mengangkat judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI *E-LEARNING* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UNIVERSITAS ADIWANGSA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dalam latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimana mengetahui dan penerapan tiga dimensi metode webqual 4.0 pada *e-learning* Universitas Adiwangsa Jambi?
2. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kualitas sistem informasi *e-learning* terhadap tingkat kepuasan pengguna di Universitas Adiwangsa Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pada Universitas Adiwangsa Jambi
2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.
3. *Software* yang digunakan adalah SmartPLS 4.
4. Penelitian ini dibatasi hanya pada tahap analisis pengaruh kualitas sistem informasi *e-learning* terhadap kepuasan pengguna di Universitas Adiwangsa Jambi.
5. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0
6. Penelitian ini menggunakan teknik sampling rumus slovin

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui dan menerapkan tiga dimensi metode webqual 4.0 pada *e-learning* Universitas Adiwangsa Jambi.
2. Menganalisis dan mengevaluasi kepuasan pengguna yang menggunakan *e-learning* Universitas Adiwangsa Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Membantu pihak Universitas Adiwangsa Jambi dalam memberikan gambaran dan mengetahui tingkat kualitas sistem informasi terhadap kepuasan dari *e-learning* berdasarkan metode Webqual 4.0
2. Mengetahui apakah kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna yang menggunakan *e-learning* telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

Untuk memberi gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat melalui sistematika penulisan yang terjadi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai pengembangan umum yang terdapat pada *e-learning* Universitas Adiwangsa Jambi dan menjelaskan analisis sistem yang terdapat pada *e-learning* tersebut.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam *e-learning* Universitas Adiwangsa Jambi dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan untuk pengguna maupun pihak Universitas Adiwangsa Jambi.