

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat memudahkan segala bentuk kegiatan manusia di zaman yang serba digital dalam mencari dan mengakses informasi terkini. Perubahan adaptasi kebiasaan tersebut yang menjadikan semua serba mudah dengan hadirnya teknologi yang berdampak erat dengan kehidupan serta disambut cukup baik oleh manusia untuk menghadapi perubahan pada era digital dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangannya yang cukup cepat serta meluas membuat teknologi menjadi hal yang tidak ada batasnya hingga saat ini, segala bentuk kebutuhan manusia dapat terbantu dengan amat baik, berbagai macam sektor yang selalu berusaha untuk terus beradaptasi dalam menyesuaikan kebutuhan perusahaan atau instansi untuk memanfaatkan peran penting teknologi dalam memudahkan kegiatan proses bisnis.

Dalam dunia teknologi informasi seperti saat ini kehadiran *website* merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan oleh hampir semua sektor baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan (Al Baiti, Suprpto, & Rachmadi, 2017). Tidak tertinggal pada sektor pendidikan, khususnya pada perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi dalam menjalankan kepentingan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan yang maksimal baik untuk seluruh civitas akademik. Tidak terlepas peran dosen serta mahasiswa yakni pengguna yang merasakan manfaat dalam menunjang dan memudahkan proses kegiatan pembelajaran, seperti halnya kehadiran bentuk implementasi teknologi dalam dunia akademik berupa *e-learning* yang dapat dipergunakan secara *online* untuk mendapatkan informasi akademik, berita dan kegiatan perkuliahan lainnya dalam satu portal pembelajaran atau *Learning Management System*.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta menghadirkan sebuah sistem pembelajaran *Learning Management System (LMS)*, *Learning Activities Through Digital System* atau yang disingkat menjadi LeADS UPNVJ merupakan sebuah sistem pembelajaran baru dalam mendukung pengelolaan belajar dalam jaringan di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. LMS LeADS UPNVJ memiliki fungsi dan tujuan sebagai fasilitas yang beragam dalam kebutuhan *blended learning* civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta agar tujuan pembelajaran yang diharapkan dapat tercapai secara efektif. Melalui *Learning Activities Through Digital System* pengguna dapat merasakan banyak manfaat kemudahan dalam proses pembelajaran jarak jauh karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun, banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna melalui *e-learning* tersebut seperti dapat mengunggah serta mengakses secara mudah berupa materi, buku atau pendukung pembelajaran terkait melalui fitur yang tersedia di LeADS. Secara mudah pengguna dapat mengakses berbagai fitur sesuai dengan waktu yang ditentukan serta memudahkan untuk melihat jumlah mahasiswa yang telah selesai mengerjakan tugas.

LeADS merupakan pembaharuan pelayanan *e-learning* yang sebelumnya bernama *E-Learning 4.0* UPNVJ, terdapat banyak perubahan yang diberikan oleh LeADS dalam memberikan inovasi terbaru dalam mendukung proses belajar dan mengajar untuk civitas akademika. Namun, dibalik kelebihan yang diberikan oleh LMS LeADS UPNVJ yang dapat diakses melalui <https://leads.upnvj.ac.id/> masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh para pengguna dalam proses pembelajaran. Berbagai persoalan yang sering dirasakan oleh para pengguna perlu adanya evaluasi yang diberikan sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh para pengguna, kualitas *e-learning* memiliki faktor keberhasilan dari sebuah kepuasan pengguna. Apabila terdapat keluhan atau persoalan yang dirasakan oleh pengguna dapat dilakukan penilaian berdasarkan pengalaman penggunaan LeADS oleh pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diuraikan bahwa pengukuran kualitas sebuah *website* dapat diukur dengan metode *webqual 4.0* dengan menggunakan indikator *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*

yang disusun berdasarkan atas dua bagian, yaitu persepsi layanan yang diterima dan tingkat harapan. Dengan demikian tujuan peneliti ini yaitu untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas sebuah situs *e-learning* dengan ini peneliti mengangkat judul **“IMPLEMENTASI METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DALAM PENGUKURAN KUALITAS *LEADS* UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA”**. Harapannya dalam penelitian yang dilakukan ini, dapat menjadi pertimbangan untuk bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui *LeADS* untuk para pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi kajian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Permasalahan apa saja yang menjadi indikator *WebQual 4.0* dalam penilaian kualitas *LeADS* menurut penilaian pengguna?
2. Instrumen apa saja yang menjadi prioritas *LeADS* untuk diperbaiki dan dapat dipertahankan dalam meningkatkan kualitas?
3. Bagaimana rekomendasi yang diperlukan dan akan diusulkan untuk meningkatkan *Learning Management System LeADS*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup serta batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *LeADS* yang ditujukan kepada pengguna Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Secara metodologi, penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner untuk pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.
3. Secara teori penelitian ini akan menggunakan tiga variabel berdasarkan teori menurut metode *WebQual 4.0*, yaitu *Usability*, *information Quality*, dan *service interaction Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

1.4 Luaran yang Diharapkan

Berdasarkan indikator pada metode webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas LeADS Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Sehingga kualitas dalam proses pembelajaran dapat meningkatkan kepuasan pengguna agar dapat memberikan kenyamanan dalam penggunaan LeADS.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas LeADS dan mendapatkan nilai atau tingkat kesenjangan pengguna dengan menerapkan metode WebQual 4.0.
2. Menerapkan dan menguji indikator-indikator penilaian WebQual 4.0 terdiri dari *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menilai kualitas LeADS Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Merancang dan memberikan rekomendasi tampilan melalui pendekatan metode webqual 4.0

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini:

1. Secara praktis harapan dalam penelitian yang dilakukan ini adalah dapat menjadi gambaran untuk perguruan tinggi terhadap perbaikan kualitas LeADS menggunakan indikator yang terdapat pada WebQual 4.0.
2. Hasil penelitian nantinya diharapkan menjadi referensi informasi sebagai landasan penilaian kualitas LeADS untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan hasil penelitian dalam skripsi tugas akhir yang dituangkan ke dalam beberapa bagian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 menjabarkan terkait latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup,

tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi tentang kajian teori yang digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan teori pendukung yang menjadi landasan utama dalam penelitian, seperti penjelasan mengenai teori konsep sistem informasi, Analisis, pengertian *E-learning*, Definisi *website*, metode *webqual 4.0*, nilai kesenjangan, nilai WQI dan *Importance Performance Analysis (IPA)* serta populasi sampel, dan kegiatan penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi penjelasan seperti alur penelitian yang akan dilakukan beserta waktu dan tempat penelitian yang akan dilakukan beserta terdapat populasi, instrumen, alat bahan, dan waktu rencana penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi mengenai penjelasan gambaran umum instansi, analisis objek penelitian, karakteristik responden, uji validitas dan reabilitas, analisis deskriptif, analisis data dengan uji validitas, uji reliabilitas, nilai kesenjangan, analisis WQI, *Importance Performance Analysis* dan rekomendasi perbaikan.

BAB V PENUTUP

Bab V terdiri dari penyusunan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan berisikan saran untuk dijadikan pertimbangan oleh pihak universitas atau pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN