

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia yang begitu pesat dapat mempermudah manusia untuk melakukan aktivitas dan mencari informasi yang tidak dapat dijangkau melalui dunia nyata. Pesatnya perkembangan teknologi menjadikan perguruan tinggi memanfaatkannya. Setiap perguruan tinggi berusaha membenahi mutu pendidikan dan pelayanannya supaya mahasiswa mendapatkan pendidikan terbaik sehingga mampu berkarya di masa depan. Melakukan peningkatan mutu pendidikan dapat menggunakan beragam cara salah satunya, yaitu dengan memanfaatkan sarana berbasis *website* (Napitupulu, 2016).

E-learning berbasis *website* merupakan salah satu penerapan dari kemajuan teknologi oleh perguruan tinggi di Indonesia. Menurut *European Commission* (2001) dalam (Arkorful & Abaidoo, 2014), *e-learning* merupakan penggabungan antara teknologi dan *internet* untuk memajukan kualitas proses belajar mengajar dengan memberikan akses secara mudah pada ketersediaan sarana dan pelayanan serta pertukaran dan kolaborasi jarak jauh. Artinya, sistem pembelajaran secara elektronik ini memungkinkan proses belajar mengajar tanpa harus datang ke ruang kelas ataupun tanpa tatap muka secara langsung, sehingga jarak dan juga waktu bukanlah peghalang bagi pengguna *e-learning* untuk tetap belajar dimana saja.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta merupakan salah satu dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi *e-learning* berbasis *website* sebagai media pembelajaran secara elektronik. Melalui *website* elearning40.upnvj.ac.id proses belajar mengajar dapat dilakukan secara *online*. Banyak dampak positif dan menguntungkan dari keberadaan *e-learning* berbasis *website* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, hal inilah yang membuat para mahasiswa dapat terus mengikuti proses belajar mengajar tanpa halangan apapun.

Namun, di samping kelebihan yang ditawarkan oleh hadirnya *e-learning* berbasis *website* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, masih ditemukan beberapa persoalan yang harus dijadikan evaluasi ketika menggunakan *e-learning*. Seperti yang dikeluhkan oleh salah satu mahasiswa fakultas teknik, yaitu *user interface* dirasa berantakan atau kurang tertata. Selain itu, salah satu mahasiswa fakultas hukum mengeluhkan perihal kurangnya informasi yang tersedia, seperti informasi beasiswa, *internship*, dll. Mahasiswa fakultas hukum lainnya mengeluhkan bahwa ia tidak tahu kemana harus melakukan pengaduan. Permasalah-permasalahan tersebut menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa pengguna *e-learning* terhadap kualitas dan layanan *e-learning* yang tersedia.

Pengukuran kualitas sebuah *website* dapat dilakukan dengan memanfaatkan metode WebQual 4.0. Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan pengalaman *end user* terdiri dari *usability* yang artinya kegunaan, *information quality* yang berarti kualitas informasi, dan terakhir *service interaction quality*, yaitu kualitas interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2003). Sedangkan metode analisis data akan dilakukan dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai kualitas *website e-learning* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang dinilai berdasarkan perspektif mahasiswa dengan judul **“Analisis Kualitas Website E-learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa”**. Selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan *input* dan evaluasi bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik pada *website e-learning*-nya.

1.2 Tujuan Penelitian

Mengacu pada uraian yang telah dijabarkan pada subbab latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas *website e-learning* di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability, information quality, dan service interaction quality*.
2. Melakukan pemahaman terhadap indikator-indikator yang tersedia pada metode WebQual 4.0 yang menjadi standar *website e-learning* untuk diperbaiki maupun dipertahankan kualitasnya.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta?
2. Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator apa saja yang perlu dipertahankan kualitasnya?

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup serta batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Penelitian ini ditujukan untuk mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dari angkatan tahun 2017 hingga 2019.
3. Penelitian ini menggunakan tiga variabel berdasarkan teori menurut metode WebQual 4.0, yaitu *usability, information quality, dan service interaction quality*.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, menggunakan teknik pengumpulan data survei, penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik *proportional stratified random sampling*.

Refina Khalisha Azmi, 2021

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-LEARNING UPN VETERAN JAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi

[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

1.5 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan, yaitu berupa rancangan usulan desain *user interface* berdasarkan hasil dari analisis kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang belum optimal.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas *website e-learning* pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, supaya dapat dijadikan rekomendasi bagi perguruan tinggi tersebut untuk melakukan peningkatan kualitas dan layanan *website*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian berikutnya perihal analisis kualitas *website*.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas akhir terbagi menjadi lima bab:

BAB I PENDAHULUAN

BAB I menjelaskan secara singkat terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB II Landasan Teori berisi penjabaran teori-teori yang menjadi dasar acuan dalam penyusunan proposal ini yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini beserta penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

BAB III menjelaskan tentang bagaimana alur penelitian ini serta memberikan detail waktu pelaksanaan penelitian dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

BAB IV berisi tentang hasil analisis yang telah dilakukan serta pembahasan hasil penelitian yang di dalamnya terdapat rekomendasi tindakan dan rekomendasi desain *user interface*.

BAB V PENUTUP

BAB V memuat kesimpulan dari seluruh kegiatan penelitian yang dilakukan dan juga berisikan rekomendasi bagi institusi terkait dan juga rekomendasi bagi peneliti di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisikan sumber-sumber terkait penelitian ini.

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN