

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi khususnya dibidang pendidikan telah menciptakan berbagai macam bentuk sistem pembelajaran baik menggunakan media cetak maupun media elektronik dalam rangka mewujudkan suatu proses belajar mengajar berbasis teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien. Salah satu sistem yang banyak digunakan oleh dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi adalah sistem *e-learning*, yang mana sistem ini merupakan sistem pembelajaran yang banyak dimanfaatkan melalui berbagai media seperti radio, televisi, video, *video conferencing*, *video streaming*, internet dan sebagainya [1].

*E-learning* adalah salah satu model atau metode pembelajaran yang sedang digiatkan oleh pemerintah, khususnya di bidang Pendidikan. Pembelajaran *e-learning* ini merupakan model pembelajaran yang memanfaatkan teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu Jaringan Internet. *e-learning* merujuk pada penggunaan teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Pengukuran terhadap keberhasilan dari implementasi suatu sistem dapat dilakukan untuk mengetahui kemampuan *user* menggunakan sistem tersebut sehingga dapat tercapai tujuan dari penggunaan sistem tersebut yang nantinya akan menggambarkan secara empiris kepuasan (*Satisfaction*) *user* terhadap sistem tersebut [2]. Dengan adanya *e-learning* mahasiswa lebih mudah dan cepat dalam memperoleh materi pembelajaran yang di berikan oleh dosen tanpa harus tatap muka dengan menggunakan jaringan internet seperti, membaca dan memperoleh materi, berdiskusi di dalam forum, mengumpulkan tugas-tugas dan meminta umpan balik.

Berdasarkan teori, semakin tinggi kualitas suatu sistem yang digunakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Teori tersebut juga di dukung oleh penelitian Hendriyana yang berjudul "*Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kesuksesan E-learning di SMA N 1 Surakarta*" menunjukkan hasil penelitian bahwa, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Namun berbeda dengan penelitian Mohamad Nasoha yang berjudul

“*Analisis Kesuksesan Sistem Web-Based Learning*” menunjukkan hasil penelitian bahwa, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pemakai [1].

Dengan mengacu pada penelitian di atas yang menunjukkan perbedaan terhadap hasil penelitian, penulis tertarik dan berusaha menguji dengan pertanyaan yang hendak akan dijawab dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan system informasi *Moodle* terhadap kepuasan pengguna, sehingga penulis melakukan penelitian ulang dengan objek penelitian Sistem Informasi *Moodle* pada AMIK MBP Medan dan mengambil judul tugas akhir “**Analisis Pengukuran Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Moodle* Pada AMIK MBP Medan**”.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) dalam menggunakan *Moodle*?
2. Apakah variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) dalam menggunakan *Moodle*?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ) dalam menggunakan *Moodle*?
4. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ) dan kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) dalam menggunakan *Moodle*?

### 1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kualitas Sistem, dilambangkan dengan  $X_1$ , peneliti menggunakan 3 indikator, yaitu: kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*) dan keamanan sistem (*security*).
- b. Kualitas Informasi, dilambangkan dengan  $X_2$ , peneliti menggunakan 2 indikator, yaitu: kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).
- c. Kualitas Layanan, dilambangkan dengan  $X_3$ , peneliti menggunakan 2 indikator, yaitu: ketanggapan (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*).

Dan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu: kepuasan pengguna (*satisfaction*).

Dalam penelitian ini menggunakan 2 indikator, yaitu : efisiensi (*efficiency*) dan efektifitas (*effectivity*).

- d. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan program SPSS versi 19.
- e. Objek dalam penelitian ini adalah kesuksesan Sistem Informasi *Moodle* di AMIK MBP Medan. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa AMIK MBP Medan.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Moodle*.
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Moodle*.

### **1.4.2. Manfaat**

1. Manfaat dari segi teoritis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi berkenaan dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat memberikan pengetahuan mengenai model kesuksesan sistem informasi serta sebagai dasar atau literatur bagi peneliti selanjutnya.

## 2. Manfaat dari segi praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pemakai *Moodle* dalam mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pemakai *Moodle* yang menjadi salah satu komponen pada kesuksesan sistem teknologi informasi.

