

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berbasis internet mempunyai peran penting dalam perkembangan berbagai bidang ataupun organisasi. Salah satu teknologi yang berkembang dan banyak digunakan diberbagai aktivitas adalah Internet. Internet menyediakan berbagai informasi lengkap, memberi kemudahan dan kecepatan akses bagi pengguna, berkomunikasi secara bebas tanpa dibatasi oleh ruang jarak dan waktu secara online [1]. Salah satu bidang yang menggunakan internet sebagai layanan adalah bidang pendidikan. Pada bidang pendidikan internet dijadikan sebagai inovasi dalam proses belajar-mengajar, khususnya di dunia pendidikan tinggi. Dimana melalui internet informasi yang dibutuhkan oleh instansi tersebut dapat terpenuhi dengan cepat dan mudah. Salah satu layanan yang disediakan adalah *website e-learning (elektronik learning)*. *Website* yang dijadikan sebagai sarana belajar biasa disebut *e-learning management system (LMS)*. *LMS* merupakan suatu *platform* perangkat lunak yang dikirim oleh infranstruktur ke pengguna baik antara siklus pengetahuan data dan informasi serta memungkinkan untuk belajar dimana saja dan kapan saja [2].

Bagi sebuah instansi memiliki *website e-learning* adalah sebuah keharusan bukan semata hanya terbatas sebagai media informasi, namun juga merupakan sebagai wujud eksistensinya secara *online* dan juga indikasi demi membangun kredibilitas dan citra instansi perguruan tinggi tersebut [3]. *E-learning* adalah media pembelajaran online yang berfungsi sebagai perantara berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk proses belajar mengajar tanpa adanya tatap muka secara langsung [4]. “Sistem *e-learning* merupakan bentuk implementasi pembelajaran yang memanfaatkan teknologi yang berbasis *web* [5].”

Secara umum pemanfaatan *e-learning* dalam proses pembelajaran sudah sangat dibutuhkan hampir disemua perguruan tinggi yang ada di Indonesia termasuk pada STMIK-STIE Mikroskil Perguruan Tinggi yang berada di kota Medan yang telah aktif menggunakan *e-learning* dalam aktivitas akademik kampus sejak tahun 2007.

Namun pada kenyataannya, pemanfaatan *e-learning* di Indonesia masih sangat minim dan terbatas, hal ini diketahui dari hasil penelitian berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2012 bahwa pengguna internet di sektor pendidikan menduduki peringkat ketiga, sebab lebih dari 50 % nya lagi bergerak dibidang perdagangan atau jasa dan konsultan [6]. Fasilitas *e-learning* yang disediakan STMIK-STIE Mikroskil adalah berbentuk *website*, yang terdiri dari beberapa fitur diantaranya: *login*, *navigasi*, *administrasi*, *online course*, forum diskusi, kuis, *display* peserta kuliah, *grade*, tambah aktivitas dan sumber daya pada mata kuliah, dan fitur *chat* [7].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen yang mengelola *website e-learning* kampus STMIK-STIE Mikroskil, sejak diberlakukan penerapan sistem *e-learning* yaitu pada tahun 2007 silam sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian terhadap analisis kualitas *website e-learning* Mikroskil guna mengetahui seberapa sukses penerapannya dalam hal mendukung pembelajaran akademik berbasis teknologi di kampus STMIK-STIE Mikroskil. Analisis ini nantinya akan melihat apakah penerapan *e-learning* sudah sesuai tujuan atau tidak berdasarkan persepsi pengguna akhir, sehingga peneliti tertarik menggunakan metode WebQual 4.0 yang dikombinasikan dengan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dalam menangani masalah tersebut.

WebQual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas *website* yang dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasarkan penilaian pengguna akhir, metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang tujuannya adalah pengukuran kualitas jasa [8]. WebQual sendiri telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan kategori serta butir-butir pertanyaan. Versi terbaru adalah WebQual 4.0 menggunakan tiga kategori pengukuran serta 22 butir pertanyaan. Metode WebQual dapat mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga Variabel: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga variabel itu dapat menjawab permasalahan kebutuhan pengguna terhadap kualitas website yang dikelola oleh instansi [9]. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan *web*, diantaranya kemudahan *navigasi*, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna, kategori *information* dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yang tersedia yaitu kepantasan informasi bagi tujuan sipengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan, kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website [10]. Oleh sebab itu dilakukan analisis kualitas *website e-*

learning menggunakan metode *WebQual 4.0* yang dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan sebuah teknik simple yang bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari suatu penyedia produk atau layanan. IPA memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta factor-faktor yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisinya saat ini belum memuaskan. IPA sendiri menggabungkan pengukuran faktor tingkat persepsi (*performance*) dan tingkat kepuasan/kepentingan (*importance*) dalam garafik dua dimensi, Oleh karena itu IPA digunakan untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas yang diberikan serta menunjukkan seberapa penting atribut tersebut menurut para pengguna [11].

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dalam menganalisis kualitas *website* dengan menggunakan model *WebQual 4.0*, antara lain yang dilakukan oleh Suci dkk, menganalisis kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin dengan Metode *WebQual 4.0* yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna *website* oleh mahasiswa UNHAS sendiri. Manfaat yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah untuk meningkatkan keberhasilan dalam pengimplementasian layanan *website*. Dengan catatan hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* [12]. Perbedaan penelitian Suci dkk, dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis kualitas *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil dari tiga variabel sekaligus yaitu kemudahan dalam penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*). Penelitian lain yang dilakukan oleh Noora dkk terhadap pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik yang menggunakan metode *WebQual 4.0*. Tujuan dari penelitian ini untuk memeriksa hubungan antara variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen. Hasil penelitian yang mereka dapat bahwa hanya satu variabel *WebQual 4.0* yaitu *Service Interaction quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction website* akademik tersebut [13]. Perbedaan penelitian yang telah dilakukan Noora dkk dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ini adalah, peneliti menggunakan metode *WebQual* untuk mengukur kualitas *website E-learning* STMIK-STIE Mikroskil dengan menggunakan ketiga variabel tadi, ketiga tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website e-learning* itu sendiri. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Budi Setiawan dkk yaitu analisis kualitas *website* menggunakan metode *webqual* dan *importance performance analysis* pada situs kaskus. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan

bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara penilaian terhadap tingkat kinerja (performance) yang dirasakan atau kualitas aktual dengan tingkat kepentingan (importance) yang diinginkan atau kualitas ideal pengguna website www.kaskus.co.id. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara kedua perspektif penilaian tersebut. Hasil perhitungan analisis kesenjangan (gap) dari keseluruhan indikator memiliki nilai negatif. Dapat disimpulkan pemamfaatan kedua metode yaitu webqual dan IPA belum sepenuhnya sesuai ketentuan atribut setiap metode. Perbedaan penelitian Budi setiawan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu menganalisis kualitas website dengan menggunakan metode webqual dan *importance performance analysis* yang mengkombinasikan kedua metode sekaligus dengan mengikuti ketentuan masing-masing dimensi [14].

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif STMIK-STIE Mikroskil sebagai pengguna *e-learning* sehingga dapat meningkatkan *efektifitas* dan kualitas komunikasi pembelajaran yang memungkinkan mahasiswa untuk belajar, mendapatkan informasi, dan mengunduh materi dengan mudah demi meningkatkan mutu belajar mahasiswa. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-LEARNING STMIK-STIE MIKROSKIL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi penilaian pada kegunaan layanan *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil?
2. Seberapa tinggi penilaian pada kualitas informasi layanan *website e-learnig* STMIK-STIE Mikroskil?
3. Seberapa tinggi penilaian pada kualitas interaksi layanan *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil?
4. Apakah terjadi gap antara kualitas yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh mahasiswa/i STMIK-STIE Mikroskil dalam menggunakan *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil?

1.3 Ruang lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif STMIK-STIE Mikroskil selaku pengguna *website e-learning*.
2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, dengan menggunakan tiga variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan dan dikombinasikan dengan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA).
3. Tools yang digunakan untuk pengolahan data hasil kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 21 dan Microsoft Excel 2013.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian kegunaan daripada *website e-learning* oleh mahasiswa Mikroskil.
2. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian pada kualitas informasi yang disediakan *website e-learning* oleh mahasiswa Mikroskil.
3. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian pada kualitas interaksi layanan *website e-learning* oleh mahasiswa Mikroskil.
4. Untuk menganalisis gap antara kualitas yang dirasakan dan yang diharapkan oleh mahasiswa/i STMIK-STIE Mikroskil dalam penggunaan *website*

1.4.2 Manfaat

Adapun Manfaat yang nantinya diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi suatu informasi mengenai kualitas *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil Medan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan pelayanan kualitas *website e-learning* dengan menggunakan WebQual 4.0 berdasarkan tiga variabel yang dikombinasikan dengan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dengan catatan ruang lingkungnya harus lebih luas.