

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi masa kini semakin meningkat, salah satunya perkembangan teknologi komputer. Teknologi komputer merupakan suatu bentuk kegiatan yang berhubungan dengan komputer serta sebagai sarana penunjang dalam *Learning Management System* dengan memberikan hasil yang baik. Saat ini teknologi komputer menjadi penentu keberhasilan dalam suatu organisasi. Demikian juga halnya dengan dunia pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Perguruan Tinggi yang perkembangannya sekarang semakin pesat dan membutuhkan penanganan yang serius dalam hal pelayanan pengguna jasa yang efektif dan efisien pada Perguruan Tinggi. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat dan semakin meningkat menyebabkan peranan teknologi komputer menjadi sangat penting dan menentukan bahwa teknologi dapat mendukung sebuah Perguruan Tinggi dalam meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa dan dosen.

Kesuksesan suatu sistem informasi merupakan suatu tingkat sistem informasi yang diterapkan dalam komputerisasi dan mampu memberikan kontribusi pada suatu organisasi untuk menandakan bahwa sistem informasi mampu mendukung dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Sistem informasi dikatakan gagal apabila sistem tersebut tidak digunakan dan dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya. Salah satu penelitian yang terkenal yaitu model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone & McLean. Metode DeLone & McLean sudah banyak digunakan oleh penelitian sebelumnya. Metode yang pertama kali dikembangkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 yang berjudul *D&M IS success* ini cepat mendapat tanggapan sebab model mereka merupakan model sederhana tetapi dianggap cukup valid. Dalam metode ini digunakan dua variable yaitu untuk mengetahui sejauh mana kualitas sebuah sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Kemudian DeLone memperbaharui modelnya dengan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi dan menambahkan pengguna terhadap sistem informasi[1],[2].

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan yang telah menerapkan teknologi informasi karena tuntutan akan suatu konsep pembelajaran yang berbasis teknologi informasi. Berdasarkan hal tersebut Universitas Pembangunan Panca Budi (UNPAB) Medan telah membangun sebuah sistem *e-learning* dan telah menerapkan *Learning Management System* berupa *e-learning*. *e-learning* merupakan kegiatan untuk melakukan aktivitas yang berhubungan dengan akademik seperti bahan ajar, kuliah, ujian, kuis, forum diskusi dan *sharing*. Pemilihan *e-learning* sebagai studi pembelajaran yaitu untuk mengukur kesuksesan penerapan *e-learning*. Dalam hal ini dapat mengetahui mahasiswa dan dosen yang berada pada UNPAB, apakah sistem *e-learning* yang diterapkan sudah memberikan manfaat bagi mahasiswa dan dosen.

Untuk mengetahui hasil dari penerapan *Learning Management System* UNPAB, peneliti menggunakan model DeLone and McLean. DeLone and McLean (1992) menyatakan dalam menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*) [3]. Lalu pada tahun 2003 DeLone and McLean mengembangkan teori baru dengan memasukkan variabel "*Service Quality*" kedalam kesuksesan sistem informasi dengan menggabungkan dua variabel diantaranya "*Individual Impact*" dan "*Organization Impact*" menjadi satu dengan sebutan Manfaat bersih (*Net benefits*).

Hasil penelitian dari Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana tentang kajian keberhasilan penggunaan sistem informasi akurat dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan, sedangkan variabel lainnya teruji signifikan dalam mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi akuntansi Accurate [4]. Hasil penelitian Rizka Marsa Pramadani, Mudjahidin, S.T,M.T tentang analisis keberhasilan *procurement* pemerintah kota Surabaya menggunakan *information system success model* menunjukkan hasil bahwa sistem *e-procurement* yang telah diterapkan pemerintah kota Surabaya dinyatakan berhasil berdasarkan sudut pandang *user*. Selain itu, sistem *e-procurement* dianggap telah mendatangkan manfaat bagi *user*.

Hipotesis-hipotesis yang dibangun juga telah dipenuhi kecuali H6 yaitu, *Service Quality* yang mempengaruhi *User Satisfaction* secara positif. Rekomendasi-rekomendasi yang diberikan berdasarkan berbagai pengujian dapat digunakan untuk perbaikan serta peneliti di masa yang akan datang [5]. Hasil penelitian Lalu Afgan Muharor, Busaini dan Nur Fitriah tentang determinan kesuksesan aplikasi sia komdanas pada satuan kerja di koordinator wilayah pengadilan tinggi Mataram menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan tetapi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna tetapi berpengaruh negatif terhadap penggunaan, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih [6]. Hasil penelitian Gunawan Budi Sulistyو tentang efektivitas penggunaan e-learning moodle sebagai media pembelajaran terhadap nilai siswa di smk ma'arif kota mungkid menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem, secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap intensi penggunaan. Kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Intensi penggunaan dan kepuasan pengguna, secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefits* [7].

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan dari hasil penelitian, sehingga perlu dikaji kembali. Dalam hal ini penelitian menggunakan Model kesuksesan DeLone & McLean 2003 dengan melakukan pengujian sampai pada manfaat kepada organisasi untuk meneliti fenomena keberhasilan implementasi *e-learning* di lingkungan perguruan tinggi pada UNPAB Medan, untuk mengetahui tingkat kesuksesan terhadap penerapan *Learning Management System* baik secara individual maupun organisasi, serta mampu menjawab tuntutan kebutuhan yang berbeda bagi dosen dan mahasiswa. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kesuksesan Penerapan E-learning Dengan Menggunakan Model DeLone & McLean Pada Universitas Pembangunan Panca Budi (UNPAB) Medan”**.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang ada maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem, berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem *e-learning*?
2. Apakah kualitas informasi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem *e-learning*?
3. Apakah kualitas layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem *e-learning*?
4. Apakah kualitas sistem, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
5. Apakah kualitas informasi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
6. Apakah kualitas layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
7. Apakah penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
8. Apakah penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih sistem *e-learning*?
9. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih sistem *e-learning*?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

Penelitian ini mengukur kesuksesan sistem *e-learning* pada UNPAB dengan pendekatan model DeLone and McLean yaitu : kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), terhadap penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

1. Sistem *E-learning* dianalisis dengan menggunakan model DeLone and McLean dengan variabel variabel bebas yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), serta variabel terikat yaitu penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).
2. Objek pada penelitian ini adalah sistem *E-learning* yang digunakan mahasiswa dan dosen fakultas ilmu komputer UNPAB.
3. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen fakultas ilmu komputer UNPAB yang menggunakan sistem *E-learning*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem *e-learning*.
2. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem *e-learning*?
3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem *e-learning*?
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadapkepuasan pengguna sistem *e-learning*?
5. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
6. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
7. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*?
8. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empirispenggunaan terhadap manfaat bersih sistem *e-learning*?
9. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sistem *e-learning*?

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

1.4.2 Manfaat

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan dan pemeliharaan pada sistem *e-Learning*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan bagi peneliti mengenai sistem *e-learning*.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL