

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]

STMIK Mikroskil merupakan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer yang telah menggunakan sistem e-learning yang merupakan suatu lingkungan pembelajaran online berpusat pada peserta didik untuk memfasilitasi kegiatan pembelajaran elektronik tersebut. Lingkungan pembelajaran *online* bukanlah sekedar situs web sebagai tempat memindahkan materi dari kertas ke file elektronik. Lingkungan pembelajaran *online* dapat memindahkan berbagai proses pendidikan (seperti membaca dan menyajikan materi, berdiskusi, mengikuti ujian, meminta umpan balik, dan sebagainya), dari tatap muka ke media elektronik (Internet).

Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah Model DeLone dan McLean (2003) dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (*system quality*), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (*information quality*), serta kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (*service quality*). E-learning sebagai studi penelitian ini untuk mengukur kualitas dari sistem apakah sistem e-learning yang diterapkan di Mikroskil sudah mampu mempermudah kegiatan/perkuliahannya mahasiswa, apakah informasi yang dihasilkan e-learning Mikroskil tepat dan akurat, dan apakah layanan e-learning sudah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di Mikroskil.

Dalam penelitiannya Luqman Habibieb Prasajo,dkk (2015) dan Riza Wahyudi,dkk (2013) yang menemukan adanya pengaruh positif antara kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Didasari oleh hasil penelitian tersebut tentang penilaian kepuasan pengguna dengan model Delone and Mclean, maka peneliti ingin membuktikan sendiri bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) dengan metode pengumpulan data survey melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden secara langsung yang pengolahan datanya dibantu oleh aplikasi *SPSS For Windows version 19.0*. Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan E-Learning Terhadap Kepuasan Pengguna Pada STMIK Mikroskil.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?
2. Apakah variabel kualitas informasi (*information quality*), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?
3. Apakah variabel kualitas layanan (*service quality*), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?
4. Apakah variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam permasalahan ini adalah:

1. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean yang telah diperbaharui (2003).
2. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information*), kualitas pelayanan (*service quality*), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa (*user satisfaction*).
3. Penelitian ini ditujukan pada mahasiswa Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil stambuk 2013.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas (*system quality*) terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas informasi (*quality information*) terhadap kepuasan mahasiswa ?
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa ?
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*informasi quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan mahasiswa?

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat dari segi teoritis
 - a. Sebagai pembuktian model kesuksesan DeLon and McLean yaitu pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan E-learning terhadap kepuasan pengguna.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat dari segi praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada perguruan tinggi, khususnya STMIK Mikroskil dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang menjadi lebih baik. Dengan demikian diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistem sehingga meningkatkan kepuasan Mahasiswa.

