

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sistem informasi adalah salah satu dalam kecanggihan teknologi untuk membantu manusia untuk mendapatkan informasi. Dengan adanya sistem informasi banyak sekali pihak-pihak yang mendapatkan manfaat dalam berbagai proses bisnis. Proses bisnis yang diinginkan adalah proses bisnis yang efektif dan efisien, oleh karena itu banyak perusahaan yang menciptakan sistem informasi sendiri demi kemudahan pengguna. Seperti yang kita ketahui sistem informasi bukan hanya digunakan untuk proses jual beli maupun transaksi bisnis, tetapi juga dalam proses belajar mengajar. Ada pun sistem informasi yang digunakan sebagai media proses belajar mengajar seperti sistem e-learning.

Sistem e-learning merupakan bentuk pendidikan jarak jauh yang menggunakan media elektronik sebagai media penyampaian materi dan komunikasi antara pengajar dengan pelajarnya. Istilah e-learning merupakan istilah yang umumnya digunakan dalam bisnis. “*e-learning*” adalah istilah yang paling baru pada sistem pendidikan jarak jauh (*distance education*) dan istilah ini diperuntukkan bagi pembelajaran secara elektronik termasuk media komputer dan telekomunikasi [1].

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi [2]. Kepuasan pengguna sangat berpengaruh terhadap hasil yang akan diterima perusahaan, dengan adanya kepuasan pengguna perusahaan dapat mengetahui apakah sistem yang mereka gunakan sudah layak untuk membantu pengguna sistem serta untuk mengetahui apakah pengguna sistem sudah mengoptimalkan sistem tersebut.

STMIK Mikroskil merupakan salah satu perguruan tinggi yang menerapkan sistem e-learning yang diperuntukkan bagi mahasiswa dan dosen dalam mendukung proses pembelajaran. Dengan adanya sistem e-learning ini, mempermudah mahasiswa mengunduh modul, diskusi forum, mengupload tugas dan sebagainya. Begitu pula dengan dosen dapat mengupload modul pelajaran, mendownload tugas atau kuis dan melakukan diskusi forum. Sistem e-learning dosen diharapkan mampu membantu

dalam proses belajar mengajar pada mahasiswa serta mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi mata kuliah seperti modul pelajaran dan pengumpulan tugas. Kepuasan pengguna adalah perasaan puas dan tidak puas yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem informasi. Apabila informasi yang diberikan oleh sistem informasi memiliki kualitas yang bagus dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang telah disediakan oleh penyedia sistem. Model kesuksesan DeLone and McLean telah banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan pengguna. Pada sistem e-learning STMIK Mikroskil di kalangan dosen dari pengembangnya belum pernah dilakukan penelitian sehingga belum ada yang mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu dosen. Sehingga dalam penelitian ini digunakan model kesuksesan informasi DeLone and McLean Model of *Information System Success 2003*, dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan *information quality*, *system quality*, *service quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat.

Berdasarkan uraian di atas sistem e-learning dosen digunakan sebagai studi kasus penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu dengan menggunakan model DeLone and McLean yang telah dilakukan oleh Riza Wahyudi dan Endang Siti Astuti tahun 2012 menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ). Variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) [3]. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita pada tahun 2014 membuktikan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4]. Kemudian penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Wendy Ariesta Wibowo tahun 2013 menunjukkan hasil bahwa variabel *system quality*, *information quality*, dan

*service quality* berpengaruh secara simultan positif signifikan terhadap *user satisfaction*, akan tetapi variabel *information quality* yang paling berpengaruh terhadap *user satisfaction* [5]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhasan Nugroho menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna [6]. Dan yang terakhir penelitian yang dilakukan oleh Joko Susilo menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) terdapat hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ). Variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) terdapat hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) dan variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) terdapat hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) [7].

Melihat beragamnya hasil dari penelitian terdahulu yang menggunakan model DeLone and McLean *Update IS Success Model 2003* maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING DI KALANGAN DOSEN STMIK MIKROSKIL”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning?

### 1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti hanya mengukur kepuasan pengguna sistem e-learning pada dosen dengan menggunakan model DeLone dan McLean *Update IS Success Model 2003* dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan *system quality, information quality, service quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat dari model DeLone dan McLean *Update IS Success Model 2003*.
2. Populasi pada penelitian ini ditujukan kepada seluruh dosen STMIK Mikroskil yang mengajar ditahun ajaran 2015-2016 semester genap.

### 1.4. Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1. Tujuan

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.

#### 1.4.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Memberikan pengetahuan baru apakah pengguna sistem e-learning khususnya dosen merasa puas dengan adanya penerapan sistem e-learning pada STMIK Mikroskil.
2. Memberikan manfaat sebagai bahan masukan atau referensi apa bila melakukan pengembangan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan agar meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem e-learning