

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-learning telah menjadi tren dalam beberapa tahun terakhir. Pelatihan yang berpusat pada peserta dan menggunakan kelas digital mengarah pada permintaan untuk transformasi desain pedagogis yang mendukung pengembangan keterampilan abad 21 melalui pembelajaran pada domain pengetahuan (Kong, 2014). Selain itu, untuk menyediakan sumber daya yang lebih baik daripada ruang kelas konvensional untuk memfasilitasi pembelajaran, *e-learning* juga mengatasi keterbatasan waktu dan ruang pengajaran konvensional. *E-learning* memungkinkan pembelajar untuk belajar mandiri, sehingga tidak memiliki mekanisme pengawasan dan pengajaran konvensional (Wang, 2014).

Penggunaan teknologi informasi di era saat ini dianggap sebagai solusi untuk organisasi multinasional atau lembaga pendidikan untuk masalah pengeluaran dan kualitas mereka (Malik, 2010). Pentingnya Internet sebagai pusat informasi untuk memfasilitasi transfer data dan berbagi informasi mengalami peningkatan secara signifikan dalam sepuluh tahun terakhir disebabkan oleh hiburan dan kemudahan akses (Navimipour, 2015). Berdasarkan teknologi ini, *e-learning* memberikan banyak perubahan pada pendidikan tinggi, dan telah merevolusi konsep pembelajaran yang telah ada (Dominici, 2013).

Penerapan dalam pembelajaran menggunakan *e-learning* pada universitas telah mendorong peneliti dalam mengukur tingkat kemajuan dalam pembelajaran berbasis teknologi tersebut. Manfaat *e-learning* dapat meningkatkan nilai dan kreativitas mahasiswa (Zare, 2016). Selain itu kualitas situs web juga dapat memiliki dampak tidak langsung terhadap niat dari konsumen (Hasanov dan Khalid, 2015).

Metode Webqual merupakan perkembangan dari metode Servqual yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan. Metode Webqual memiliki 3 kategori yaitu Kegunaan, Kualitas informasi, dan Interaksi layanan. Metode Webqual mengukur kualitas berdasarkan persepsi dari pengguna akhir sehingga

Webqual merupakan metode yang tepat dalam menilai kualitas suatu *website*. (Barnes dan Vidgen, 2003).

Penelitian *e-learning* berdasarkan *usability* telah digunakan dalam mengevaluasi sistem *e-learning* pada STIMIK AKBA Makassar, dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji hubungan variabel manifest dengan konstruk laten. Menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) peneliti menentukan variabel mana yang memberikan pengaruh laten paling besar, tapi hal ini tidak berdasarkan perspektif pengguna secara langsung (Qashlim dkk., 2014). Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Qashlim masih belum dapat menggambarkan secara langsung variabel apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna, berbeda dengan Webqual yang dapat memberikan variabel-variabel dalam menentukan kualitas website serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menentukan langsung tingkat kepentingan variabel *website e-learning*.

Importance Performance Analysis (IPA) dapat digunakan dalam mengukur strategi manajemen serta tingkatan kepuasan pelanggan. Teknik ini dapat membantu penyedia *e-learning* dalam mendiagnosis kekurangan website *e-learning* dan menetapkan prioritas dalam pengembangan website *e-learning*. Implementasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah digunakan dalam memahami tuntutan dan tingkat kepuasan pengunjung kebun binatang (Lee, 2015), membantu perawat dalam mengevaluasi sistem informasi di rumah sakit (Cohen dkk., 2016), dan menyelidiki persepsi pelanggan dari aplikasi smartphone terhadap 20 aplikasi jaringan hotel (Chen, 2016).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Webqual dipilih dalam penelitian tesis ini karena Webqual dapat menterjemahkan pendapat dari pengguna dalam bentuk pernyataan kuesioner. Metode IPA digunakan dalam mengelola data-data hasil kuesioner dari pernyataan-pernyataan Webqual sehingga dapat menghasilkan empat kuadran IPA. Dari empat kuadran IPA lalu dapat diketahui aspek mana yang harus ditingkatkan dan yang harus diperbaiki dari website *e-learning* tersebut. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas *website e-learning* sehingga lebih sesuai dengan keinginan

pengguna. Tingkat kepuasan pengguna akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas *website e-learning*.

Studi kasus penelitian dilakukan pada *website e-learning* Universitas Stikubank. Universitas Stikubank sebagai salah satu kampus swasta di kota Semarang telah berusaha mengembangkan teknologi di dalam proses pembelajaran jarak jauh berupa *e-learning*. *E-Learning* Universitas Stikubank Semarang dibuat agar dapat meningkatkan efektifitas dan kualitas komunikasi pembelajaran yang memungkinkan pembelajar untuk belajar, mendapatkan informasi, dan mengunduh materi. *Website e-learning* yang telah dimiliki Universitas Stikubank dirasakan perlu dievaluasi dalam perkembangan kedepannya. Penelitian ini menggunakan mahasiswa aktif Universitas Stikubank sebagai responden dalam kuesioner. Mahasiswa merupakan pengguna akhir dari *website e-learning* Unisbank.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian tesis ini adalah mengevaluasi *website e-learning* menggunakan metode Webqual dan *Importance Performance Analysis*.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan pengetahuan tentang kegunaan metode Webqual dan *Importance Performance Analysis* dalam mengevaluasi *website e-learning*.
2. Hasil dari evaluasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas *website e-learning*, sehingga bermanfaat bagi pengguna dari segi kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan.