

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini, dimana perkembangan teknologi yang meningkat secara pesat dan semakin maju telah mempengaruhi segala bidang kehidupan baik dalam aspek ekonomi, politik, sosial, kebudayaan, hingga dunia pendidikan. Kemajuan teknologi merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan dikarenakan semakin maju peran ilmu pengetahuan maka peran teknologi pun akan semakin maju. Teknologi yang berkembang telah menciptakan inovasi yang memudahkan dan memberikan cara-cara baru dalam menjalankan aktivitas masyarakat.

Pada era globalisasi, pengaruh dari perkembangan teknologi yang semakin pesat tidak bisa dihindari lagi dalam dunia pendidikan. Dunia pendidikan dituntut untuk selalu menyelaraskan dan menyesuaikan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan. Lembaga-lembaga pendidikan yang berada di Indonesia saling beradu memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk pendidikan dengan cara membangun infrastruktur hardware, jaringan internet, pengadaan software dan lain sebagainya, hal ini untuk memenuhi kebutuhan metode pembelajaran yang lebih efektif dan efisien (Budiman, 2017). Aplikasi komputer yang sering diselenggarakan untuk pelatihan-pelatihan yaitu; *Intelligent Tutoring System (ITS)*, *Computer Based Training (CBT)*, dan *E-Learning System* (Hariningsih, 2005).

Seiring berjalannya waktu teknologi telah memberi banyak dampak positif khususnya pada bidang pendidikan bagi banyak negara, termasuk Indonesia. Namun, pada awal tahun 2020 Indonesia mendapatkan kabar buruk yaitu adanya 2 pasien positif *Covid-19*. Coronavirus atau Covid-19 yang ditemukan di Wuhan pada akhir 2019 dapat menyerang manusia maupun hewan, dan bisa menyebabkan demam, batuk kering, sesak nafas, infeksi paru-paru berat dan resiko terbesarnya ialah kematian. Berdasarkan berita dari Kompas.com kasus yang terkonfirmasi positif Covid-19 terus meningkat signifikan dari bulan Maret hingga April di wilayah Sumatera Utara, Bali, Kepulauan Riau, DKI Jakarta, Sulawesi Selatan, dan Sulawesi Utara. Hal ini menyebabkan pemerintah menerapkan kebijakan *new normal* yang mengharuskan masyarakat untuk menggunakan masker dalam setiap aktivitas terutama di tempat umum, menjaga jarak dengan yang lain (*physical distancing*), mencuci tangan dengan sabun dan air yang mengalir atau dengan *hand sanitizer*, dan tidak boleh berkerumun.

Adanya pandemi Covid-19 yang mengantisipasi terjadinya kontak fisik secara langsung tentunya merubah tatanan kehidupan seperti belanja *online* yang semakin meningkat, bekerja tidak harus ke kantor karena dapat dilakukan dari rumah masing-masing, tak terkecuali dengan pendidikan. Semenjak mulai menyebarnya virus corona atau Covid-19, semua sekolah mulai dari SD, SMP, SMA, hingga perguruan tinggi diliburkan oleh pemerintah. Karena hal ini rutinitas belajar berubah, yang awalnya para pelajar dan pengajar bertatap muka secara langsung berubah menjadi sistem *online* dengan menggunakan *smartphone*, laptop, ataupun komputer masing-masing

pelajar dan pengajar. Sistem pengumpulan tugas, diskusi, dan ujian yang awalnya dilakukan secara langsung pun berubah menjadi sistem *online*. Begitu pula dengan para guru dan dosen dituntut untuk merubah sistem dan cara mengajar menjadi sistem *online*.

Pandemi ini adalah sebuah peringatan dari Allah SWT kepada hamba-Nya untuk selalu senantiasa bersyukur dan selalu mengingat bahwa Allah lah maha kuasa, berdasarkan firman Allah yakni:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Qs. Al-Baqarah (2) : 286). Ayat ini mengajarkan bahwa segala ujian dan cobaan yang diberikan Allah SWT pasti ada hikmahnya, sebagai hambanya kita harus percaya dan bersabar, karena Allah tak akan memberikan cobaan kepada hamba-Nya melebihi kemampuannya. Masalah pandemi ini pasti ada jalan keluarnya yaitu dengan menggunakan aplikasi atau website penunjang belajar mengajar jarak jauh seperti; *whatsapp, zoom, google meet, microsoft teams, e-learning* dan lain sebagainya.

Berdasarkan berita dari CNN Indonesia pada tanggal 3 Oktober 2022, Presiden Indonesia yaitu Joko Widodo mengumumkan bahwa pandemi sudah mulai mereda. Hal tersebut mengartikan bahwa aktivitas akan kembali seperti biasa, yaitu dari pekerjaan hingga proses pembelajaran boleh dilakukan secara langsung (tatap muka). Walaupun sekarang pandemi telah mereda, namun dunia pendidikan harus tetap

beradaptasi dengan perkembangan zaman, baik guru, murid, mahasiswa, dan dosen agar dapat bertahan dan bersaing di dunia global yang modern. Yaitu dengan cara menggunakan teknologi untuk memudahkan proses pembelajaran dan membantu meningkatkan kualitas pendidikan, salah satunya dengan menggunakan *e-learning*.

Dikutip dari Skill Scouter (2021) industri *e-learning* telah tumbuh dari 900% sejak tahun 2000. Pertumbuhan internet adalah alasan untuk ledakan besar industri ini dan diperkirakan akan terus tumbuh seiring kemajuan terus meningkat. Pasar dengan pertumbuhan tercepat di industri regional e-learning Asia Pasifik, dengan pendapatan diperkirakan akan tumbuh setiap tahun sebesar 20%. Pasar *e-learning* global yang sedang berkembang meliputi Thailand, Filipina, India, dan China dengan tingkat pertumbuhan lebih dari 30% setiap tahun.



Sumber: <https://squline.com/id/indonesia-masuk-top-10-pertumbuhan-e-learning-di-seluruh-dunia-squline-targetkan-kenaikan-25-dari-angka-pertumbuhan-bisnis/>

Gambar 1. 1 Top 10 Pertumbuhan E-learning

Pada tahun 2017, Squline mengumumkan Top 10 negara dengan pertumbuhan pengguna *e-learning* tertinggi yaitu India 55%, China 52 %, Malaysia 41%, Romania 38%, Polandia 28%, Republik Ceko 27%, Brazil 26%, Indonesia 25%, Kolombia 20%, dan Ukraina 20%. Fakta bahwa Indonesia masuk ke dalam Top 10 pertumbuhan *e-learning* di seluruh dunia, yakni menempati urutan ke 8 dengan pertumbuhan 25% melebihi rata-rata di Asia dan seluruh dunia setiap tahunnya, menunjukkan bahwa adanya tingkat permintaan akan kebutuhan pendidikan online yang semakin meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan laporan dari *world economic forum* dalam periode 2019-2021 terdapat peningkatan jumlah peserta pembelajaran *online* sebanyak 109%. Peningkatan yang terjadi ini selain dikarenakan faktor peristiwa yang tak terduga yakni Covid-19, juga karena dengan perkembangan sistem *e-learning* yang semakin baik dan mudah diakses (Codemi, 2022).

Sudah banyak sekolah-sekolah dan perguruan tinggi di Indonesia yang menciptakan *e-learning* sendiri, termasuk Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *E-learning* sendiri merupakan alat bantu untuk belajar dan mengajar yang terhubung dengan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun kita berada. Fungsi sistem *e-learning* bisa disesuaikan dengan kebutuhan, baik sebagai suplemen (tambahan), komplemen (pelengkap), ataupun substitusi (pengganti) atas aktivitas pembelajaran yang selama ini digunakan di dalam kelas, hal ini tentunya menjadi harapan baru bagi Indonesia sebagai opsi lain untuk solusi sebagian besar persoalan pendidikan (Pawirosumarto, 2016).

Website e-learning Universitas Muhammadiyah yang dapat diakses di <https://myklass.umy.ac.id> telah menyediakan berbagai layanan yang memudahkan mahasiswa dalam proses pembelajaran diantaranya: *sharing* materi, absensi, diskusi *online*, pengumpulan tugas, dan ujian *online*. *Website e-learning* sudah menjadi tumpuan penting dalam sistem pembelajaran. Setiap produk atau jasa pasti mempunyai kualitasnya masing-masing. Kualitas berarti kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya (Heizer & Render, 2019). Barang atau jasa yang berkualitas baik akan membuat konsumen yang memakainya merasa puas, oleh karena itu perlu perhatian secara terus menerus agar kualitas *sistem e-learning* terjaga atau lebih bagus lagi.

E-learning Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah banyak membantu mahasiswa dan dosen dalam proses belajar mengajar, apalagi di era pandemi Covid-19 seperti ini. Meskipun begitu masih ada kelemahan di dalam *sistem e-learning* MyKlass UMY yaitu server yang sering tiba-tiba *down* atau tidak bisa diakses. Hal ini menyebabkan pengumpulan tugas tertunda, dan ujian yang sedang berlangsung terganggu. Banyak mahasiswa mengeluh karena ujiannya terganggu akibat server *down* dikarenakan waktu ujian yang diberikan hanya sedikit, sedangkan jaringan internet di daerah masing-masing mahasiswa belum tentu selalu stabil, terutama mahasiswa yang rumahnya di pelosok. Selanjutnya terkait absensi, mahasiswa seringkali melewatkan pengisian absensi di *e-learning* karena tidak ada notifikasi khusus untuk mengingatkan absen.

Suatu sistem yang masih memiliki kelemahan ataupun masalah terkait penggunaan sistem *e-learning* maka akan mempengaruhi kualitas sistem *e-learning* itu sendiri. Sehingga perlu untuk dianalisis untuk mengukur kualitas sistem *e-learning*, karena setiap kualitas dari produk atau jasa akan mempengaruhi konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan 3 variabel independen yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga variabel independen tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem *e-learning*.

Kualitas sistem merupakan evaluasi proses sistem informasi yang menitikberatkan pada hasil interaksi antara pengguna dengan sistem (Pawirosumarto, 2016). Kualitas informasi ialah kualitas *output* (hasil) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi (Rai dkk, 2002). Kualitas layanan menurut Parasuraman dalam Pawirosumarto (2016) adalah perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dengan apa yang disediakan (*provided*).

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menggunakan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *E-learning* (Studi Empiris pada Sistem *E-learning* MyKlass UMY)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran yang telah diungkapkan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem *E-learning* MyKlass UMY?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem *E-learning* MyKlass UMY?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem *E-learning* MyKlass UMY?
4. Apa saja kendala yang dihadapi Mahasiswa ketika menjalankan sistem *E-learning* MyKlass UMY?
5. Bagaimana solusi perbaikan atas kendala yang terjadi di dalam sistem *E-learning* UMY?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sistem *E-learning* MyKlass UMY.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sistem *E-learning* MyKlass UMY.

3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem *E-learning* MyKlass UMY.
4. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi Mahasiswa ketika menjalankan sistem *E-learning* MyKlass UMY.
5. Untuk mengidentifikasi solusi perbaikan atas kendala yang terjadi di dalam sistem *E-learning* MyKlass UMY.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberi saran maupun masukan bagi penyedia sistem, informasi dan layanan *e-learning* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta agar lebih baik lagi.
2. Peneliti berharap hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bisa membantu para peneliti-peneliti yang akan datang untuk digunakan sebagai bahan referensi.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat serta untuk menambah keilmuan bagi peneliti sendiri.