

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi internet pada awal 2022 terdapat 204,7 juta orang di Indonesia yang menggunakan internet, menunjukkan perkembangan dan penggunaan teknologi yang semakin meningkat. Saat ini penggunaan internet telah masuk ke berbagai sektor kegiatan masyarakat, salah satunya adalah sektor pendidikan untuk mempercepat kegiatan pembelajaran (Styawati, 2020).



Gambar 1. 1 Data dan Tren Pengguna Internet Pada Bulan Februari 2022.Sumber: (Nuryanti et al., 2022)

Dunia Pendidikan merasakan dampak perkembangan teknologi, ada empat pendekatan pembelajaran untuk menjalankan pendidikan yang berkelanjutan. Beberapa di antaranya adalah belajar untuk menguasai

pengetahuan, belajar keterampilan, belajar untuk mengembangkan diri, dan belajar untuk hidup bermasyarakat. Agar pilar-pilar ini dapat terwujud pada era seperti saat ini, para pendidik yang juga merupakan agen pembelajaran harus memahami cara menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pembelajaran mereka. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengubah cara pembelajaran dilakukan. Salah satunya adalah transformasi dari ruang kelas menjadi tempat yang dapat diakses kapan saja, transformasi dari kertas menjadi media, dan transformasi dari fasilitas fisik menjadi fasilitas jaringan kerja (Purnomo, 2023). Perkembangan teknologi internet telah melahirkan sistem pendidikan digital yang bernama *electronic learning* (Styawati, 2020).

Pemanfaatan E-learning, yang merupakan hasil dari perkembangan teknologi internet, telah memberikan solusi untuk mengatasi tantangan dalam memperluas dan menyamakan kesempatan pendidikan melalui pemanfaatan jaringan dan aplikasi internet. E-learning telah menjadi terobosan strategis dalam menerapkan teknologi baru dalam sistem informasi di dunia pendidikan. Melalui E-learning, informasi pendidikan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh mahasiswa, yang memenuhi kebutuhan informasi yang terus-menerus. Ini memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa (Rahmattullah, 2019). Menurut (Nyoman Sri Putu Verawati, 2020), E-learning memiliki manfaat yang signifikan bagi perguruan tinggi dan mahasiswa. Bagi perguruan tinggi, ada beberapa

manfaat yang dapat diidentifikasi. Pertama, penggunaan pembelajaran elektronik membantu mengurangi anggaran yang berhubungan dengan pembelajaran fisik, seperti biaya perjalanan, penginapan, dan infrastruktur fisik yang diperlukan dalam kelas tradisional. Kedua, E-learning memungkinkan perguruan tinggi untuk menjadi lebih digital, dengan dukungan teknologi internet yang memungkinkan mahasiswa mengakses pembelajaran kapan saja dan di mana saja. Hal ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi mahasiswa dalam mengatur jadwal belajar mereka. Ketiga, E-learning juga membantu perguruan tinggi untuk terhubung dengan lingkungan pendidikan global. Dengan menggunakan teknologi internet, perguruan tinggi dapat berkolaborasi dengan lembaga pendidikan di seluruh dunia, berbagi pengetahuan, dan meningkatkan aksesibilitas pendidikan secara global (Fachrial et al., 2019). Agar dapat mengetahui seberapa puas dan seberapa penting penggunaan e-learning dapat dipengaruhi oleh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* (Efnita & Widana, 2021).

Pada penelitian terdulu memiliki hasil yang berbeda. Sebuah penelitian oleh (Niken dan Sri, 2019) yang meneliti tentang penggunaan *e-learning* terhadap kepuasan mahasiswa dengan variable *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *student satisfaction*. menunjukkan bahwa hasil pengolahan data secara keseluruhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna e-learning. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidaknyamanan mahasiswa dalam mengakses e-learning,

kurangnya akurasi informasi, dan ketidaktertiban dalam menangani kesalahan. Pada penelitian (Permana et al., 2020) dengan tema yang sama tentang kepuasan mahasiswa. Menemukan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang signifikan tetapi tidak terhadap loyalitas mahasiswa. Di sisi lain, pada penelitian (Sarah & Dayanti, 2021) yang meneliti tentang pengaruh *e-learning service quality* terhadap *e-learning student loyalty* melalui *student satisfaction* dengan menggunakan variabel *e-learning service quality*, *student satisfaction*, *student loyalty*. Pada hasil pengujian didapatkan bahwa *e-learning service quality* memiliki pengaruh terhadap *e-learning student satisfaction*, dan *e-learning student satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *student loyalty*. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan perbedaan dalam dampak variabel yang berhubungan, dan penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa dalam penggunaan *e-learning*. Oleh karena itu penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *student satisfaction* dan *student loyal* dengan mengukur variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, *student satisfaction*, *student loyal*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1461 dari berbagai program studi, yaitu Manajemen Informatika berjumlah 168, Teknik Informatika berjumlah 430, Sistem Informasi berjumlah 131, Desain Komunikasi Visual berjumlah 732.

Minimal sampel yang diambil sebanyak 100 sampel dengan analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan software SmartPLS 4.0.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *system quality* memiliki hubungan positif dengan *student statisfication*?
2. Apakah *information quality* memiliki hubungan positif dengan *student statisfication*?
3. Apakah *service quality* memiliki hubungan positif dengan *student statisfication*?
4. Apakah *student statisfication* memiliki hubungan positif dengan *student loyalty*

## 1.3 Tujuan

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

1. Menguji dan menjelaskan pengaruh *system quality* terhadap *student statisfication*
2. Menguji dan menjelaskan pengaruh *information quality* terhadap *student statisfication*
3. Menguji dan menjelaskan pengaruh *service quality* terhadap *student statisfication*
4. Menguji dan menjelaskan pengaruh *student statisfication* terhadap *student loyal*

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

### 1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang pengaruh *e-learning system* pada kepuasan

mahasiswa di STIKI Malang.

## **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat membantu memberikan informasi pada instansi tentang kepuasan pelanggan terhadap website e-belajar.stiki.ac.id sebagai media pembelajaran online. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menunjukkan faktor/aspek apa saja yang paling berpengaruh dalam website e-belajar.stiki.ac.id.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditentukan penulis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada website e-belajar.stiki.ac.id
2. Variable independen pada penelitian ini terdiri dari *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*. Sedangkan variable dependen pada penelitian ini terdiri dari *Student Satisfaction* dan *Student Loyal*
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan penggunaan Google Form
4. *Software* yang digunakan untuk analisis data adalah SmartPLS 4.0

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

#### **Bab I PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini akan berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

#### **Bab II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi konsep-konsep berupa tinjauan empiris dan tinjauan teoritis yang digunakan sebagai landasan untuk mendukung penyusunan penelitian ini.

### **Bab III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode dan langkah kerja yang dilakukan dalam penulisan laporan penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep penelitian, model konseptual, serta hipotesa penelitian.

### **Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, perhitungan hasil pengujian, dan analisis data dari kepuasan pengguna e-belajar menggunakan metode D&M.

### **Bab V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan.