

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan dalam penelitian Tugas Akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri 4.0 sebagai perubahan teknologi dan perkembangan sosial tidak dapat berhenti dan terus bejalan. Aspek-aspek kehidupan harus mampu beradaptasi terhadap perubahan teknologi. Aspek pendidikan adalah salah satu aspek kehidupan yang harus mampu membangun sumber daya manusia yang bisa menghadapi perubahan teknologi secara efisien dan efektif dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada termasuk teknologi informasi dan komunikasi. Revolusi industri 4.0 diharapkan mampu mewujudkan pendidikan yang cerdas melalui peningkatan dan pemerataan kualitas pendidikan, perluas akses dan relevansi dalam mewujudkan kelas dunia. Untuk mewujudkan hal tersebut interaksi pembelajaran dapat dilakukan melalui e-learning.

E-learning merupakan sebuah media pembelajaran yang menggunakan perangkat elektronik dengan internet sebagai penghubung antara satu perangkat elektronik dengan perangkat elektronik lainnya. E-learning dimanfaatkan diberbagai bidang pendidikan, mulai dari universitas sampai ke lembaga-lembaga pelatihan yang membantu di bidang pendidikan. E-learning dimasa sekarang sangat berkembang pesat. Permintaan terhadap e-learning mengalami peningkatan sehingga pertumbuhan e-learning meningkat tajam. Permintaan e-learning yang tajam tidak hanya terjadi di beberapa negara melainkan di semua negara yang ada di dunia. Tingkat pertumbuhan e-learning di berbagai negara berada di angka 4% keatas. Persebaran dan Data pertumbuhan e-learning dapat dilihat pada Gambar 1.1 Berikut.

## Global E-Learning Market



(sumber : Liputan6.com)

**Gambar 1.1** Data Petumbuhan Pasar E-learning Dunia

Menurut data pada Gambar 1,1, total pasar e-Learning mencapai US\$ 51,5 miliar pada 2016 dengan angka pertumbuhan rata-rata per tahun 7,9 persen di seluruh dunia. Sementara, Asia memiliki total pasar US\$ 7,1 miliar dengan angka pertumbuhan per tahun 17,3 persen. Data pertumbuhan e-learning Asia dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



(sumber : Liputan6.com)

**Gambar 1.2** Data Petumbuhan Pasar E-learning Benua Asia

Berdasarkan Gambar 1.2 diatas, India berada pada posisi pertama dengan tingkat pertumbuhan terbesar di Asia yaitu 55 %. Dan Indonesia berada pada posisi ke 8 dengan tingkat pertumbuhan mencapai angka 25 %.

Pertumbuhan e-learning di Indonesia yang cukup tinggi mengakibatkan banyak situs e-learning yang bersaing dalam memenuhi permintaan pasar di Indonesia. Menurut Bambang Budhianto (2020) e-learning yang mampu bertahan dalam pasar e-learning dengan memiliki pengguna yang banyak adalah e-learning yang bisa memenuhi 3 faktor yaitu kemampuan dalam memenuhi ekspetasi pelanggan, kemampuan dalam memberikan materi dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan ketersediaan sistem yang dapat mendukung proses pembelajaran. Pada saat ini banyak e-learning yang sudah berjalan bertahun tahun tetapi hanya memiliki pengguna yang sedikit. Salah satu contohnya adalah Universitas Atmajaya yang sudah menerapkan sistem e-learning selama 8 tahun hanya memiliki jumlah pengguna 40% dari total mahasiswanya (Aristian, Budiyanto dan Sinaga, 2016). Menurut penelitian Aristian, Budiyanto dan Sinaga (2016) dalam (Bambang Budhianto, 2020) penyebab rendahnya jumlah pengguna e-learning umumnya disebabkan ketidakmampuan e-learning dalam memenuhi ekspetasi pengguna e-learning. Sehingga kemampuan dalam memenuhi ekspetasi pelanggan yang erat kaitannya dengan kualitas e-learning harus ditingkatkan agar meningkatkan jumlah pengguna e-learning.

Kualitas e-learning menurut Uppal et al, (2018) disusun oleh 3 kualitas yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Kualitas layanan merupakan sebuah ukuran tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur menggunakan metode e-servqual. Metode servqual bertujuan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pengalaman pelanggan yaitu persepsi kepuasan pelanggan dan layanan yang diberikan dapat menjadi acuan pelanggan untuk menilai kualitas sebuah e-learning. Kualitas informasi berkaitan dengan kualitas pemberian materi kepada pelanggan. Metode penyampaian yang baik

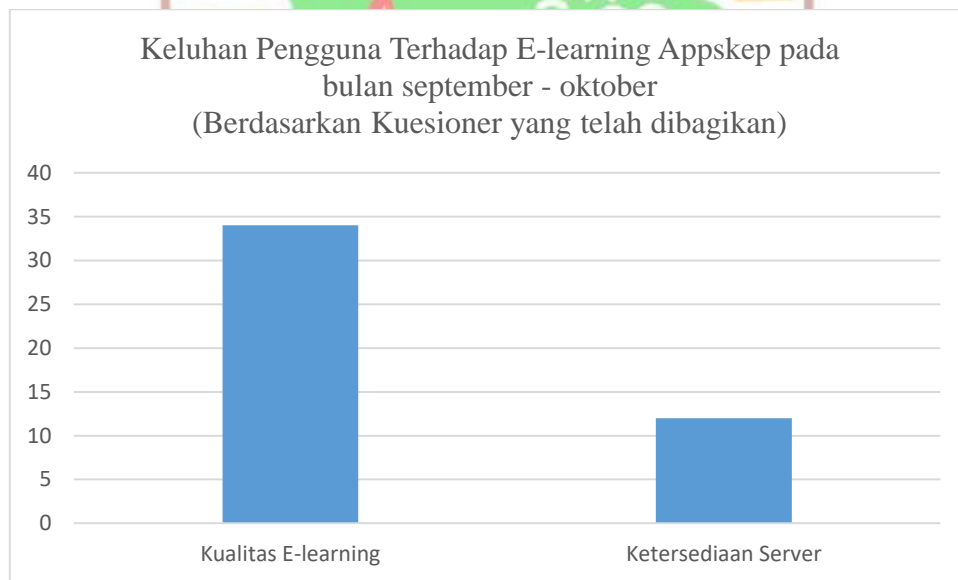
memungkinkan pelanggan dapat lebih mudah memahami materi yang diberikan. Kualitas sistem berkaitan dengan userinterface dari sebuah e-learning, dimana apa bila desain yang diberikan sangat menarik maka pelanggan akan lebih sering menggunakan e-learning. Berdasarkan situs [www.niagahoster.co.id](http://www.niagahoster.co.id) terdapat 17 situs e-learning terbaik di Indonesia yaitu:

1. Zenius
2. Ruangguru
3. Quipper School
4. Kelas Pintar
5. Rumah Belajar
6. Brainly
7. Edx
8. Alison
9. TEDEd
10. Udemy
11. Coursera
12. Codecademy
13. Duolingo
14. Niagahoster Course
15. HubSpot Academy
16. Indonesia Montessori
17. Canva Desain



Appskep merupakan sebuah situs e-learning yang bergerak membantu perawat dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi uji kompetensi keperawat. Appskep diluncurkan pada tanggal 6 oktober 2016 dengan pendiri Yaumil Fajri dan Dr. Zulfi Abdullah yang merupakan mahasiswa dan dosen dari Universitas Andalas serta Hendro Wibowo yaitu seorang anak minang alumni Universitas Gajah Mada. Pengguna layanan e-learning Appskep mencapai 67.917 pengguna yang tersebar dari 354

Institusi, 202 Kabupaten/Kota, dan di 33 provinsi di Indonesia. Berdasarkan situs e-learning terbaik di Indonesia Appskep tidak termasuk kedalam 17 e-learning terbaik di Indonesia dan e-learning Appskep sudah berdiri selama 5 tahun dan sudah tersebar di 33 provinsi di Indonesia hanya memiliki jumlah pengguna e-learning masih tergolong sedikit yaitu 67.917 pengguna jika dibandingkan dengan jumlah peserta ujian kompetensi dengan rata-rata pertahunnya mencapai 49 ribu orang berdasarkan data kementerian pendidikan dan kebudayaan. Selain itu terdapat beberapa keluhan pengguna Appskep terhadap e-learning Appskep yang diambil pada 2 bulan terakhir yaitu september sampai oktober. Keluhan ini dikelompokan menjadi 2 bagian yaitu terhadap kualitas e-learning dan ketersediaan server yang dapat dilihat pada **Gambar 1.3** berikut.



**Gambar 1.3** Data Keluhan Pengguna Appskep

Berdasarkan **Gambar 1.3** terdapat sebanyak 34 keluhan terhadap kualitas e-learning Appskep dan sebanyak 12 keluhan terhadap ketersediaan server sehingga berdasarkan jumlah keluhan yang dirasakan oleh pengguna Appskep maka dilakukan analisis terhadap kualitas e-learning Appskep. Sehingga dengan melakukan analisis terhadap kualitas e-learning Appskep diharapkan nantinya kualitas e-learning dapat



meningkat, menjawab keluhan dari pengguna Appskep dan diharapkan nantinya pengguna e-learning Appskep meningkat dan masuk kedalam salah satu situs e-learning terbaik yang ada di Indonesia.

## 1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kualitas e-learning Appskep?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

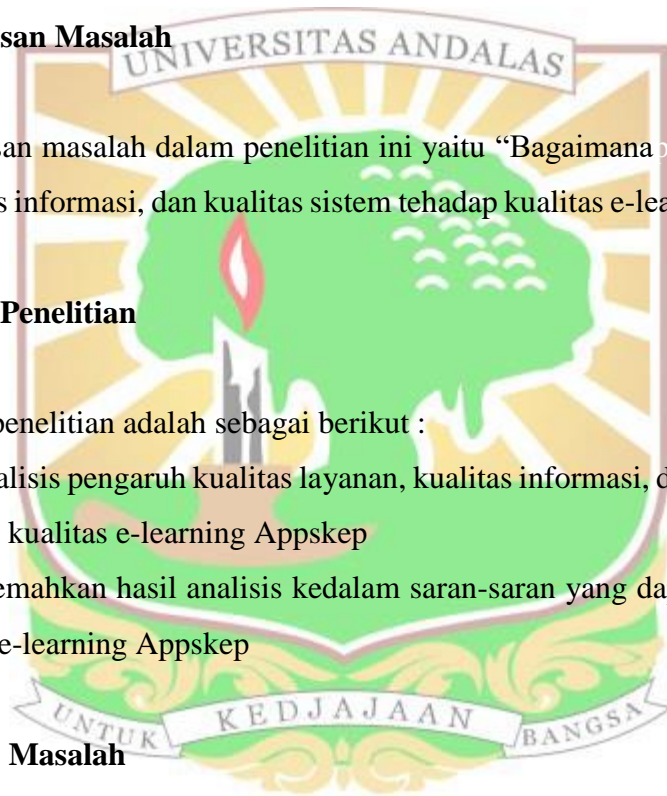
Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kualitas e-learning Appskep
2. Menterjemahkan hasil analisis kedalam saran-saran yang dapat meningkatkan kualitas e-learning Appskep

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian dalam penelitian ini adalah

1. Dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (kecepatan respon), *Reliability* (keandalan).
2. Penelitian dilakukan pada e-learning Appskep
3. Objek penelitian dilakukan pada pengguna Appskep periode 2 ujian kompetensi keperawatan tahun 2021.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penulisan tugas akhir ini terbagi atas lima bab. Sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang studi pendahuluan dalam melakukan penelitian tugas akhir yaitu latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah dalam penelitian tugas akhir diantaranya teori mengenai kualitas layanan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, e-learning, service quality, structural equation modeling dengan partial least square (SEM – PLS), dan penelitian terdahulu

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yaitu tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir secara sistematis. Metodologi penelitian terdiri dari studi pendahuluan, perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan pada penelitian ini yang terdiri dari pengumpulan data dan pengolahan data menggunakan SEM-PLS serta analisis berdasarkan hasil pengolahan data.

### BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang penutup yang berisikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk peneliti selanjutnya.

