

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dasar awal dari pelaksanaan penelitian, yang dimulai dengan latar belakang masalah sebagai pijakan utama dalam merumuskan isu yang akan dikaji. Selanjutnya, dijabarkan pula rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian untuk memberikan fokus yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian. Bab ini juga memuat manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta referensi konsep Sistem Informasi sebagai bidang kajian yang mendasari penelitian ini. Di bagian akhir, dipaparkan pula sistematika penulisan sebagai panduan mengenai susunan isi dari keseluruhan laporan penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah menjadi fondasi utama transformasi di berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. TI mencakup proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, hingga manipulasi data[1], dan penerapannya sangat berperan dalam mendukung kemajuan institusi Pendidikan [2]. Salah satu bentuk pemanfaatan TI dalam pendidikan adalah melalui pembelajaran elektronik (*E-Learning*), yang menawarkan fleksibilitas dalam mengakses materi secara daring tanpa terikat waktu dan tempat[3]. *E-Learning* merupakan pendekatan terstruktur yang memanfaatkan sistem informasi berbasis internet untuk mendukung proses Pendidikan [4], dengan mengintegrasikan teknologi web, multimedia, dan komunikasi interaktif guna menciptakan pengalaman belajar yang adaptif dan dinamis.

Fenomena meningkatnya penggunaan internet sebagai sarana pendukung pembelajaran mencerminkan perubahan besar dalam ekosistem pendidikan tinggi di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 yang dipublikasikan melalui Databoks (<https://databoks.katadata.co.id/>), sebanyak 95,3% mahasiswa di Indonesia menggunakan internet untuk pembelajaran daring. Angka ini menunjukkan bahwa mahasiswa adalah kelompok dengan tingkat adopsi teknologi tertinggi dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Lonjakan penggunaan ini tidak terlepas dari pergeseran sistem pendidikan akibat pandemi

COVID-19, yang mendorong hampir seluruh perguruan tinggi untuk beralih dari metode konvensional ke pembelajaran digital berbasis platform *E-Learning*. Perguruan tinggi dinilai sebagai institusi yang paling siap secara infrastruktur untuk melakukan transformasi digital, baik dalam hal perangkat, koneksi internet, maupun penggunaan Learning Management System (LMS).

Namun demikian, tingginya tingkat penggunaan internet dalam pembelajaran tidak selalu sejalan dengan kualitas pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Berbagai keluhan masih ditemukan, seperti sulitnya navigasi menu, informasi yang tidak akurat atau tidak diperbarui, serta desain antarmuka pengguna yang membingungkan. Permasalahan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa terhadap sistem dan kenyataan yang mereka hadapi selama menggunakan platform *E-Learning*. Penelitian oleh Muh. Zainal [5] menyoroti bahwa kualitas website *E-Learning* belum mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan dan efektivitas belajar. Hal ini diperkuat oleh Gada W et al. [4] yang menemukan bahwa antarmuka yang kurang intuitif menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan, serta R. Handika et al. [6] yang menekankan pentingnya akurasi informasi dan responsivitas sistem dalam menunjang proses pembelajaran daring. Fenomena ini menjadi dasar penting perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan *E-Learning* yang ada di perguruan tinggi.

Studi kasus dalam skripsi ini difokuskan pada website *E-Learning* Universitas Islam Majapahit (<https://E-Learning.unim.ac.id/>), yang dirancang untuk mendukung pembelajaran daring. Hasil identifikasi masalah melalui wawancara dengan mahasiswa sebagai pengguna aktif menunjukkan adanya berbagai permasalahan, seperti akses lambat, informasi tidak diperbarui, tampilan antarmuka yang membingungkan, dan respons sistem yang kurang optimal. Selain itu, mahasiswa juga menyampaikan keluhan terkait kesulitan dalam menemukan materi, keterbatasan fitur interaksi, serta kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi oleh dosen melalui platform tersebut. Permasalahan ini dapat menurunkan efektivitas pembelajaran dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi secara menyeluruh diperlukan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan menjamin kualitas layanan yang berkelanjutan.

Urgensi penelitian ini didasari oleh pentingnya platform *E-Learning* UNIM dalam mendukung proses pembelajaran daring. Masalah teknis seperti server tidak stabil, fitur yang tidak berjalan optimal, serta navigasi yang tidak ramah pengguna menunjukkan perlunya evaluasi mendalam. Tanpa evaluasi rutin, penurunan kualitas layanan dapat terjadi dan berisiko menurunkan reputasi institusi. Hal ini sejalan dengan temuan Purwandani dan Syamsiah [7] yang menekankan perlunya pengembangan layanan pembelajaran daring di perguruan tinggi.

Evaluasi kualitas website menjadi aspek penting dalam memastikan layanan digital dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Berbagai model telah digunakan dalam penelitian, antara lain *Servqual*, *Heuristic Evaluation*, *E-GovQual*, *McCall's Software Quality Model*, dan *WebQual 4.0*. *Servqual* berfungsi untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan [8][9], sedangkan *Heuristic Evaluation* menilai kualitas antarmuka berdasarkan prinsip kegunaan [10]. *E-GovQual* difokuskan pada evaluasi kualitas layanan pemerintah berbasis digital [11], sementara *McCall's Software Quality Model* menekankan dimensi perangkat lunak seperti fungsionalitas, keandalan, dan pemeliharaan [12]. Adapun *WebQual 4.0* menjadi salah satu model populer yang mengevaluasi kualitas website dari aspek kegunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan[13][14].

Dari berbagai model evaluasi kualitas website, *WebQual 4.0* dinilai lebih unggul karena dirancang untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi langsung dari pengguna[15]. Model ini mengakomodasi tiga dimensi utama, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*[4], yang dianggap paling relevan untuk menilai pengalaman pengguna dalam mengakses sebuah website. Dengan cakupan tersebut, *WebQual 4.0* memberikan evaluasi yang lebih komprehensif dan kontekstual dibandingkan model lain, seperti hanya berfokus pada aspek teknis atau aspek layanan umum tanpa memperhatikan karakteristik khusus website.

Relevansi penggunaan *WebQual 4.0* juga diperkuat oleh temuan penelitian terdahulu. Mandias et al. [13] menerapkan *WebQual 4.0* dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada situs SLA Tompasso. Hasil perhitungan dari nilai rata-rata keseluruhan pada setiap atribut yang terdapat pada

nilai *Importance* sebesar 4,692, sedangkan hasil dari perhitungan nilai rata-rata keseluruhan pada setiap atribut yang terdapat pada nilai *Performance* sebesar 4,223. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kualitas yang menuntut perhatian pada indikator dengan kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Penelitian ini membuktikan bahwa WebQual 4.0 efektif dalam mengidentifikasi kelemahan website sekaligus, melalui integrasi dengan IPA, mampu memetakan prioritas perbaikan yang diperlukan.

Berdasarkan pertimbangan perbandingan berbagai model serta didukung hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini memilih WebQual 4.0 sebagai model evaluasi kualitas website *E-Learning* UNIM. Pemilihan ini didasarkan pada kesesuaian dimensi WebQual 4.0 dengan karakteristik website pembelajaran daring, serta kemampuannya dalam memberikan evaluasi yang lebih mendalam terhadap aspek-aspek yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, penggunaan WebQual 4.0 dipandang paling tepat untuk menghasilkan gambaran kualitas website yang objektif sekaligus memberikan dasar yang kuat dalam perumusan rekomendasi perbaikan. Untuk memetakan prioritas perbaikan, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) [13], yang membandingkan tingkat kinerja aktual dengan tingkat kepentingan berdasarkan persepsi pengguna dan divisualisasikan dalam diagram kartesius dengan empat kuadran [16][6]. Kolaborasi antara WebQual dan IPA memungkinkan identifikasi area yang paling membutuhkan perhatian guna meningkatkan kualitas layanan secara strategis.

Dari latarbelakang dan didukung oleh penelitian terdahulu mengenai kebutuhan akan peningkatan kualitas pembelajaran daring, maka dilakukan penelitian dengan judul "*Evaluasi Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Majapahit menggunakan WebQual 4.0 dan IPA*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website *E-Learning* berdasarkan pengalaman pengguna, dengan fokus utama pada identifikasi indikator-indikator yang perlu diperbaiki. Melalui analisis WebQual 4.0, akan diukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek website, seperti kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan, dan kualitas antarmuka pengguna. Selanjutnya, metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) akan digunakan untuk memprioritaskan perbaikan

berdasarkan kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang website *E-Learning* Universitas Islam Majapahit dalam meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas pembelajaran daring.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang dirumuskan dalam skripsi ini yaitu bagaimana hasil evaluasi kualitas website *E-Learning* Universitas Islam Majapahit berdasar model WebQual 4.0 serta indikator dari variabel apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dari hasil evaluasi WebQual 4.0.

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan-batasan masalah pada skripsi ini yaitu meliputi:

1. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *User Interface Quality*.
2. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 Universitas Islam Majapahit yang menggunakan website *E-Learning* UNIM.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website *E-Learning* Universitas Islam Majapahit dan mengidentifikasi indikator-indikator dari variabel mana saja yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Penilaian ini akan didasarkan pada hasil analisis kualitas menggunakan WebQual 4.0 dan penentuan prioritas perbaikan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.5 Manfaat Penelitian

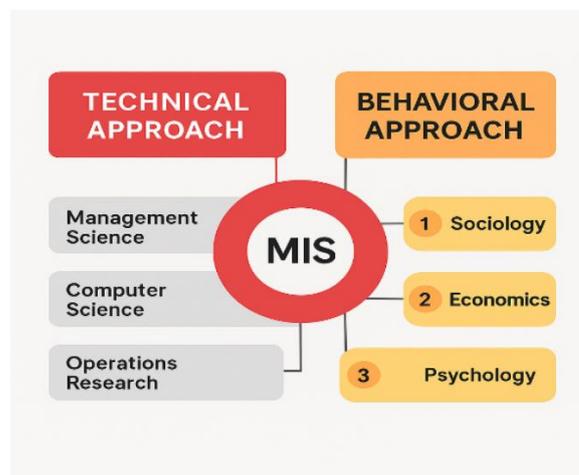
Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan pemahaman mengenai variabel-variabel mana saja yang menjadi fokus utama perbaikan pada *E-Learning* UNIM

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengembang Universitas Islam Majapahit dalam melakukan pengembangan website *E-Learning* UNIM.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang yang relevan.

1.6 Relevansi SI

Menurut Laudon[17], sistem informasi dapat dipahami sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berperan dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan data untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan pengelolaan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam sistem informasi, terdapat dua perspektif utama, yaitu pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Pendekatan teknis menitikberatkan pada aspek teknologi serta kapabilitas sistem, meliputi disiplin ilmu seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset operasional. Sementara itu, pendekatan perilaku lebih berfokus pada berbagai tantangan yang berkaitan dengan pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dalam jangka panjang, termasuk aspek perubahan perilaku, manajemen, kebijakan organisasi, serta interaksi manusia dengan teknologi informasi [17].



Gambar 1. 1 Relevansi SI

Mengacu pada Gambar 1.1, sistem informasi dapat dikaji melalui dua pendekatan utama, yaitu pendekatan teknis (Technical Approaches) dan pendekatan perilaku (Behavioral Approaches) [17]. Pendekatan teknis lebih menitikberatkan pada solusi berbasis teknologi, seperti ilmu komputer, manajemen, dan penelitian

operasional, yang bertujuan untuk memahami serta mengembangkan sistem informasi. Sebaliknya, pendekatan perilaku berfokus pada aspek-aspek seperti perubahan sikap, pengelolaan organisasi, kebijakan, serta interaksi pengguna dengan teknologi informasi. Penelitian ini menganalisis kualitas situs web melalui pendekatan perilaku (Behavioral Approaches), yang berarti berfokus pada pengalaman pengguna. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur kepuasan pengguna dan menentukan prioritas peningkatan layanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Kerangka penulisan proposal skripsi bukanlah sekadar aturan, melainkan panduan mendasar yang memastikan proses penelitian terarah dan terukur. Proposal skripsi ini dibagi menjadi tiga bab utama, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, kami menguraikan latar belakang masalah, merumuskan pertanyaan penelitian, menetapkan batasan penelitian, menjelaskan tujuan penelitian, menjabarkan manfaat penelitian, menunjukkan relevansi dengan bidang Sistem Informasi, dan memaparkan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, kita akan membahas dasar teori yang berhubungan dengan masalah penelitian dan merangkum penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan penjelasan mengenai metode yang diterapkan dalam penelitian, mencakup tahapan-tahapan seperti alur penelitian, kajian pustaka, identifikasi masalah, penentuan populasi dan sampel, definisi variabel dan indikator penelitian, instrumen penelitian, pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, serta proses pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dan interpretasi dari hasil penelitian. Data yang dikumpulkan akan diolah dan dijelaskan secara mendalam, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang menjadi fokus penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merangkum hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya dan menyajikan kesimpulan serta saran yang disusun oleh peneliti.