

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi manufaktur, teknologi transportasi, teknologi komunikasi dan teknologi komputer tergolong teknologi yang berkembang pesat dan semakin menonjol. Teknologi komunikasi dan teknologi komputer kemudian bergabung menjadi satu kesatuan yang melahirkan sebuah teknologi baru yang disebut sebagai teknologi informasi. Teknologi informasi mempunyai pengaruh paling dominan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia pendidikan. Sistem informasi sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk membantu maupun aktivitas eksternal organisasi hal itu terdapat dalam teknologi informasi. Sistem informasi tidak hanya berkaitan dengan perangkat keras (*hardware*) dan piranti lunak (*software*) yang terintegrasi didalamnya, tetapi juga meliputi dua perpaduan antara pengetahuan, metode dan teknik penggunaan informasi dalam dunia bisnis (Zaccharo, 1993 dalam Indriantoro, 2000).

Terdapat lima peran utama teknologi informasi didalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan efisiensi, untuk meningkatkan efektivitas, sebagai sarana komunikasi dan juga perpaduan antara teknologi satu dengan yang lain, serta untuk meningkatkan strategi kompetitif (Panjaitan, 2007). Teknologi informasi memberikan kesempatan untuk diaplikasikan di segala bidang, termasuk juga bidang pendidikan. Sudah banyak sekolah dan perguruan tinggi mengaplikasikan teknologi informasi sebagai media untuk memberikan materi perkuliahan maupun

sekedar memberikan informasi akademis. Teknologi informasi yang disediakan oleh institusi pendidikan seperti sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi bisa berupa *electronic learning* atau yang biasa dikenal dengan *e-learning*.

Pembelajaran melalui media elektronik yang memanfaatkan jaringan *local area network* (LAN), *wide area network* (WAN), maupun internet disebut E-Learning. Engel et al., (1995) dalam Panjaitan (2007), menjelaskan bahwa keputusan konsumen (pelanggan) dipengaruhi oleh keunggulan atau kualitas atribut produk dan jasa pelayanan. *Electronic Learning (e-learning)* dalam bentuk yang umum didefinisikan oleh Figueira (2005) adalah sebagai kesempatan belajar yang dilakukan dan difasilitasi oleh alat-alat elektronik. Sebuah web untuk media pembelajaran merupakan salah satu revolusi belajar yang sebelumnya dilakukan konvensional dengan menggunakan alat bantu klasikal seperti papan tulis dan spidol, berubah menggunakan alat bantu elektronik modern seperti komputer, proyektor, serta piranti lunak (*software*) yang terintegrasi didalamnya merupakan bentuk dari *Electronic Learning*. Dalam e-learning, lampiran file seperti Word, Power Point, Excel, dan PDF merupakan bentuk materi yang diberikan oleh dosen, bahkan *video streaming* yang berisi tutorial yang diberikan oleh seorang dosen untuk materi pembelajaran tertentu, selain itu dengan proses pengunggahan (*upload*) dosen dapat menambah tugas yang harus diselesaikan oleh mahasiswa dan dikumpulkan melalui *e-learning*.

Doll dan Tokzadeh (1988), mengembangkan alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan *end user computing satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima komponen yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan

penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Pavlou dan Chellapa (2001) mengemukakan bahwa keamanan dan privasi merupakan faktor yang relevan dan perlu dipertimbangkan didalam pengukuran kepuasan sistem informasi berbasis web, hal ini dikarenakan rentannya kejahatan dalam dunia maya yang dikenal dengan istilah *cyber crime*. Faktor kemanan dan privasi disertakan dalam sebuah web terhadap akun seseorang bisa memberikan perlindungan, rasa aman, dan nyaman tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

Kecepatan respon merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna web yaitu memberikan kenyamanan yang tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi. Kecepatan respon merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna web yaitu memberikan kenyamanan yang tersendiri bagi pengguna, sehingga pengguna bisa mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa teknologi informasi.

Delone dan Mc.lean (1992) dalam Rusman Mulyadi (1992) mengemukakan adanya perluasan fungsi departemen SI seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesuksesan sistem informasi. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi (SUM-USISF) yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut.

Menurut Ives, Olson, Baroudi (1983) dalam Seddon dan Yip (2002). Berdasarkan klasifikasi pengukurannya dibagi menjadi tiga komponen utama yaitu perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, dan persepsi efektivitas dari sistem informasi manajemen. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam mengukur kegunaan suatu sistem dan keberhasilan sistem didalam penelitian sistem informasi, hal ini dikarenakan kepuasan pengguna memiliki validitas tinggi karena suatu sistem akan berhasil bila pengguna menyukai sistem tersebut (Parikh dan Fazlollahi, 2002). Chin dan Lee (2000) mendefinisikan kepuasan pengguna akhir dengan sistem informasi sebagai evaluasi kecenderungan menyeluruh terhadap pengalaman pengguna akhir pada saat menggunakan sistem informasi tersebut.

Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan memungkinkan segala aktivitas seperti pemberian materi perkuliahan secara *online* melalui *e-learning* dapat diakses dengan cepat, akurat dan tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan yang berbentuk *e-learning* sudah diterapkan oleh sekolah dan perguruan tinggi, salah satunya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya fakultas ekonomi, jurusan akuntansi angkatan 2012-2013 semester genap. Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, hanya terdapat satu fakultas yaitu fakultas ekonomi dengan dua jurusan, yaitu jurusan akuntansi dan jurusan manajemen. Alasan pemilihan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya jurusan akuntansi adalah karena

mahasiswa akuntansi memiliki jumlah mahasiswa yang lebih banyak daripada jumlah mahasiswa jurusan manajemen. Sedangkan alasan menggunakan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya fakultas ekonomi, jurusan akuntansi angkatan 2012-2013 semester genap adalah karena mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa baru dan sudah menggunakan e-learning selama satu tahun. Oleh karena itu, mahasiswa yang sudah menggunakan e-learning diindikasikan telah memperoleh kepuasan dalam penggunaannya serta menunjang dalam proses belajar yang dilakukan.

Dengan adanya teknologi informasi dalam dunia pendidikan saat ini terutama di sekolah, maka akan semakin menunjang proses belajar mengajar yang ada selama ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah mengembangkan dan menerapkan sistem teknologi pendidikan yaitu *E-Learning*. Secara lebih lengkap, penelitian ini akan membahas lebih lanjut tentang: **“Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan Dan Privasi, Kualitas Jasa Sistem Informasi Serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Learning* Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya”**

1.2 **Perumusan Masalah**

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

1. Apakah instrumen EUCS (Isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning*?

2. Apakah faktor keamanan dan privasi, kualitas jasa sistem serta kecepatan respon media berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* ?

1.3 **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah instrumen EUCS, (isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning*.
2. Untuk mengetahui apakah faktor keamanan dan privasi, kualitas jasa sistem serta kecepatan respon media berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning*.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti :
Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dan untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Bagi institusi :
Sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan *e-learning* yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

3. Bagi peneliti selanjutnya :

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi pihak lain dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama atau pengembangannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Demi mempermudah pembaca dalam mengetahui alur pembahasan serta mengerti lebih lanjut mengenai penelitian ini, maka peneliti mencantumkan sistematika penulisan yang relevan, yakni sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini, diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, dijelaskan mengenai penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, disertai dengan persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang, teori-teori yang berasal dari literatur dan jurnal yang dipergunakan sebagai landasan teori, serta kerangka pemikiran yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, diuraikan mengenai metodologi penelitian yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, populasi sampel

dan teknik pengambilan sampel penelitian, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, diuraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi gambaran umum objek penelitian, uji validitas dan reliabilitas, persamaan struktural pada kepuasan pengguna *E-learning*, persamaan struktural kepuasan pengguna pada sampel *bootsrtrap*, dan pembahasan.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, diuraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis, pengujian hipotesis dan hasil pembahasan serta diuraikan tentang pengajuan saran terhadap penelitian yang dilakukan.