

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, lebih dari satu tahun telah berlalu sejak pandemi Covid-19, namun belum ada tanda-tanda pandemi akan berakhir. Hal tersebut tentu saja berdampak tidak baik terhadap pendidikan di Indonesia yang mengakibatkan proses belajar mengajar dilakukan dengan metode Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) atau biasa disebut dengan istilah *Learning From Home* (LFH).

Menurut Gambar 1.1, menurut *elearning market trends 2017*, total market di Asia adalah US \$ 7,1 miliar, dengan tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 17,3%. Faktanya, Indonesia adalah salah satu negara dengan pertumbuhan tercepat di pasar e-learning, dengan tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata 25% diatas Kolombia, Ukraina, dan negara lainnya di dunia. Dalam hal *literacy development, demand of contents, adoption of technology, highest growth rate, integration with talent management dan strong government initiatives*, Asia menyajikan tren yang paling menarik. Dalam situasi seperti itu, Indonesia akan memiliki peluang yang menjanjikan di tahun 2017 karena diharapkan dapat menambah USD 12,2 miliar kepada pengguna di pasar e-learning.



Gambar 1.1 Perkembangan e-learning

Pembelajaran daring membutuhkan terobosan baru pada inovasi dan strategi di semua tingkatan. Sehingga, bidang pendidikan harus lebih fokus terhadap tren baru dalam kepemimpinan eksekutif (Flanagan & Jacobsen, 2003). Dari perubahan paradigma, metode inovatif, praktik manajemen, dan peningkatan kualitas berkelanjutan ke model kemitraan baru. Kualitas perguruan tinggi atau lembaga pendidikan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan perlu diupayakan. Penyediaan sistem informasi pembelajaran merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas, selain itu juga sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen atau pelanggan (Adros & Oktarina, 2018). Kualitas pelayanan pada suatu lembaga dapat mencakup beberapa hal seperti *E-learning system, instructor and course material, administrative support*.

E-learning dapat memberikan banyak manfaat bagi universitas dan mahasiswa (Samir et al., 2009). Bagi perguruan tinggi, pertama, e-learning dapat

membantu perguruan tinggi menghemat banyak biaya terkait investasi infrastruktur belajar mengajar fisika (Ramadiani et al., 2017). Kedua, e-learning dapat membantu universitas menjadi lebih digital dan berkontribusi pada masyarakat digital dan berbasis pengetahuan. Dengan bantuan teknologi internet, pembelajaran dan berbagi pengetahuan dapat diselesaikan kapan saja, di manasaja dengan cara yang sederhana dan cepat (Pandey & Pande, 2014). Ketiga, e-learning dapat membantu universitas untuk lebih berintegrasi ke dalam lingkungan pendidikan global (Dominici & Palumbo, 2013).

Pada beberapa penelitian sebelumnya, terdapat beberapa perbedaan hasil yang diperoleh dari masing-masing variabel yang berhubungan. *E-Learning service quality* berpengaruh terhadap *E-Learning student satisfaction* pada penelitian yang dilakukan Shafira dkk (2020), namun hasil diperoleh sebaliknya pada penelitian Niken dan Sri (2019) yang menyatakan bahwa *E-Learning service quality* tidak berpengaruh terhadap *E-learning student satisfaction* karena adanya beberapa faktor. Berbeda dengan penelitian yang lain, pada penelitian Cindy (2017) menemukan hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan namun berpengaruh terhadap loyalitas, hal tersebut dapat terjadi karena mahasiswa harus tetap memakai e-learning agar dapat mengikuti proses perkuliahan tetapi pihak dari kampus kurang memaksimalkan kinerja dari e-learning tersebut.

Dengan adanya hal itu, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Learning Service Quality* Terhadap *E-Learning Student Loyalty* Melalui *E-Learning Student Satisfaction* Pada Universitas di Jawa Timur”, dimana penelitian ini dibuat dengan tujuan mengetahui bagaimana peran faktor kualitas

layanan e-learning model terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa? Tidak semua atribut kualitas layanan e-learning mempengaruhi kualitas layanan e-learning secara keseluruhan dengan cara yang sama. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui atribut terpenting dari kualitas layanan e-learning yang berdampak pada kualitas layanan e-learning secara keseluruhan, dan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan e-learning secara keseluruhan, kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap e-learning.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *E-learning service quality* berpengaruh terhadap *E-learning student satisfaction*?
2. Apakah *E-learning service quality* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*?
3. Apakah *E-learning service satisfaction* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis *E-learning service quality* berpengaruh terhadap *E-learning student satisfaction*
2. Menganalisis *E-learning service quality* berpengaruh terhadap *E-learning*

student loyalty

3. Menganalisis *E-learning service satisfaction* berpengaruh terhadap *E-learning student loyalty*?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditulis sebelumnya, adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini bagi STIE Perbanas Surabaya adalah memberikan sumbangan pemikiran dan menambah pengetahuan akuntansi khususnya pada mata kuliah Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

2. Bagi Penulis

Keunggulan penelitian ini bagi penulis adalah memberikan gambaran tentang pengaruh *e-learning service quality* terhadap *e-learning student satisfaction* dan loyalitas pada universitas di Jawa Timur. Selain itu, penulis dapat menambah wawasan yang lebih luas, dan nantinya dapat memanfaatkan pengalaman dunia luar perkuliahan, serta penulis dan memperdalam statistika.

3. Bagi Institusi

Dibuatnya penelitian ini, diharapkan institusi dapat meninjau kembali terhadap kebijakan yang telah dilakukan dalam kaitannya mengenai pengaruh *e-learning service quality* terhadap *e-learning student loyalty* melalui kepuasan dari mahasiswa pada universitas di Jawa Timur, sehingga dapat meningkatkan

value dari universitas.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan akan menjelaskan latar belakang masalah, masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sifat sistematis proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memperkenalkan teori, hasil penelitian sebelumnya, kerangka kerja dan hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini termuat penjelasan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, analisis populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data, dan metode pengumpulan data, terkait analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini akan membahas mengenai gambaran subyek penelitian, analisis outer model, analisis inner model, dan analisis uji hipotesis beserta pembahasan pada masing-masing variabel.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas terkait kesimpulan akhir, keterbatasan dalam penelitian, dan saran untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.