

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era milenial yang sekarang ini, keseluruhan aktifitas tidak bisa lepas dari peran digital. Baik bisnis hingga organisasi harus menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Penyesuaian diri ini adalah salah satu bentuk dari perubahan dan peningkatan suatu organisasi untuk menjadi lebih berkualitas. Seperti dalam Firman Allah SWT yang menganjurkan suatu kaum untuk terus membuat perubahan pada diri mereka, dalam hal ini tentunya perubahan untuk menjadi lebih baik. Sebab perubahan ada di tangan masing-masing manusia melalui ikhtiar yaitu usaha dan do'a. Berikut firman Allah QS. Ar-Ra'd ayat 11

إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بَقِيَ حَتَّىٰ يَغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

Yang artinya, “. . . .Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) sebagai lembaga pendidikan tentunya juga harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam seluruh aspek. Baik dalam promosi, komunikasi, hingga proses dan kegiatan akademik. Salah satunya dengan menciptakan website yang menunjang dan sebagai media pendukung proses dan kegiatan akademik.

Salah satu fasilitas akademik yang menunjang pembelajaran mahasiswa adalah *website e-learning*. *Website e-learning* adalah *website* yang diciptakan untuk mendukung pembelajaran secara daring atau online. Definisi *e-learning*

adalah pembelajaran yang dilakukan secara fleksibel dan mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses kapan saja, di mana saja, oleh siapa saja.

E-learning di era yang serba digital seperti ini tentu saja sangat dibutuhkan. Keberadaannya dapat merubah transformasi pendidikan yang masih konvensional dengan dosen dan mahasiswa didalam kelas menjadi bentuk digital yang fleksibel. Sistem seperti ini tidak hanya akan menambah pengetahuan seluruh siswa, akan tetapi juga akan turut membantu meringankan beban pengajar dalam proses belajar mengajar. Keuntungan lain yang ditawarkan oleh *e-learning* adalah kesempatan belajar yang lebih fleksibel tanpa tergantung ruang dan waktu, sehingga memudahkan orang untuk mengakses pendidikan, memperkaya materi pembelajaran, memungkinkan proses pembelajaran, membuat pembelajaran lebih terbuka, meningkatkan efektivitas pembelajaran, dan mendukung peserta didik untuk belajar independen (D. Napitupulu dkk, 2017).

Pihak Biro Sistem Informasi (BSI) UMY sebagai penyedia layanan berharap *website e-learning* FEB UMY dapat dipergunakan untuk membantu dan memudahkan mahasiswa serta dosen dalam *sharing* bahan ajar, pemberian tugas, pengumpulan tugas dengan batas waktu yang tersistem, diskusi *online*, ujian *online* dan lain sebagainya. Dengan begitu, *website e-learning* ini telah menjadi sarana yang penting yang perlu secara terus-menerus mendapat perhatian demi menjaga kualitas *website* sehingga dapat lebih memberikan

kontribusi terhadap mahasiswa maupun dosen. Karena *website* yang berkualitas adalah *website* yang banyak diminati penggunanya.

Meski dalam beberapa hal *e-learning* FEB UMY memberikan kontribusi yang besar, dalam beberapa survei di Fakultas Ekonomi dan Bisnis masih ditemukan beberapa kelemahan dalam mengoperasikan *e-learning* yakni kurang menariknya tampilan *website e-learning* FEB UMY, keterbatasan ukuran dalam pengiriman tugas yakni tidak dapat melebihi 1 Mb sehingga apabila file memiliki ukuran yang melebihi 1 Mb mahasiswa akan kebingungan saat meng-*upload* dan berdampak pada penugasan yang tidak maksimal. Selain itu juga terdapat keluhan dari dosen terkait penilaian dan pada saat pengecekan tugas yang di *upload* oleh mahasiswa, karena dosen harus mengunduh satu-per-satu file tersebut. Ketika suatu sistem masih mengalami kendala maupun kekurangan terkait penggunaan *website* tentunya akan mempengaruhi kualitas *website* itu sendiri. Sehingga dalam hal ini diperlukan evaluasi untuk mengukur kualitas *website*. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas *website* dilakukan dengan menggunakan kerangka *WebQual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*.

Variabel *usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan hingga navigasi. Sedangkan variabel *information quality* merupakan kualitas informasi *website* yang disajikan kepada pengguna, seperti akurat, tepat waktu dan relevan. Selanjutnya variabel *service interaction quality* adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika menyelidiki lebih dalam ke situs web.

Pengukuran kualitas *website e-learning* FEB UMY dengan kerangka *WebQual* 4.0 pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu, penilaian mengenai kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dan penilaian mengenai kualitas yang diharapkan (harapan). Selanjutnya pemilihan alat dalam teknik analisis data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan menjelaskan indikator apa saja yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan. Analisis ini membutuhkan alat bantu menggunakan program komputer SPSS.

Evaluasi penilaian kualitas *website* ini diharapkan dapat memberikan *feedback* dan rekomendasi strategi bagi manajemen *e-learning* FEB UMY, dalam meningkatkan kualitas *website*. Sehingga *website e-learning* FEB UMY akan menjadi *website* yang lebih berkualitas dan lebih diminati oleh penggunaannya.

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian dari D.B. Napitupulu (2016) yang berjudul Evaluasi kualitas *website* universitas XYZ dengan pendekatan *WebQual* 4.0 yang dimodifikasi dengan menambahkan kuesioner terbuka untuk menangkap kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-learning* FEB UMY dan solusi atas kendala yang terjadi dari perspektif pengguna dalam hal ini dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta pihak BSI dan admin *e-learning* Program Studi Manajemen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang “Pengukuran Kualitas *Website E-Learning* dengan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (Studi pada Website E-Learning Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, terdapat 4 rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dengan kualitas yang diharapkan (harapan) terhadap kualitas *website e-learning* FEB UMY?
2. Indikator apa saja yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan kualitasnya?
3. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY?
4. Bagaimana solusi atas kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada sub bab sebelumnya disusun tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis nilai kesenjangan (*gap*) antara penilaian kualitas yang dirasakan (persepsi aktual) dengan penilaian kualitas yang diharapkan (harapan) terhadap kualitas *website e-learning* FEB UMY.

2. Mengidentifikasi indikator apa saja yang ada pada kerangka *WebQual* 4.0 yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan kualitasnya
3. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY.
4. Mengidentifikasi solusi atas kendala yang dihadapi dalam penerapan *website e-learning* FEB UMY.

D. Manfaat penelitian

Setiap penelitian tentu berharap akan memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *website e-learning* FEB UMY, serta memberikan *feedback* dan rekomendasi strategi bagi manajemen *e-learning* FEB UMY, dan masukan untuk pihak perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas *website e-learning* FEB UMY.

2. Bagi Peneliti,

Diharapkan dari penelitian dapat menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman yang lebih luas mengenai evaluasi kualitas *website*.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya