

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Akibat dari terdapatnya pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi terhadap segala aspek kehidupan tanpa terdapatnya aspek pembelajaran. Pesan Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan no 4 tahun 2020 tentang penerapan kebijakan pembelajaran dalam masa penyebaran Coronavirus Disease (Covid-19) Bersumber pada segala partisipan ataupun penyelenggaran pembelajaran buat melaksanakan proses belajar dari Rumah lewat pendidikan berani ataupun jarak jauh. Pandemi Covid-19 yang sudah berlangsung lebih dari 1 tahun menuntut penyeleggaraan pembelajaran jauh dari segala tingkatan pembelajaran mulai dari partisipan didik, guru, dosen, tutor sampai orang tua. Tsunami pendidikan online sudah terjalin nyaris di segala dunia sepanjang masa pandemi Covid-19. Pendidikan jarak jauh lebih dahulu masih jadi pendidikan alternatif yang memenuhi pendidikan tatap muka dengan terdapatnya pandemi Covid-19 salah satunya metode penyelenggaraan pembelajaran. Pada dini pandemi Covid-19 penyelenggaraan pembelajaran jarak jauh masih perlu banyak menyesuaikan diri dalam keadaan persiapan yang sangat sedikit. Bersamaan berjalannya waktu, penyelenggara pembelajaran melaksanakan penilaian serta pula revisi di bermacam sarana yang digunakan buat melaksanakan pendidikan jarak jauh.

Spesialnya pada tingkatan Akademi Besar pemakaian e-learning jadi sesuatu keniscayaan tidak hanya pemakaian media pendidikan online yang lain. Pengembangan fasilitas pembelajaran online paling utama e-learning dikala ini

sangat dibutuhkan buat menunjang kegiatan serta keaktifan pendidikan jauh khususnya di area Akademi Besar. E-learning jadi sesuatu kebutuhan dalam bidang pembelajaran. Dimana “e” bisa dimaksud dalam e-learning mengacu pada gimana pembelajaran didigitalkan sehingga bisa ditaruh dalam wujud elektronik sebaliknya “learning” dalam e-learning mengacu pada apa yang mencakup konten serta pula tata cara buat menolong menguasai konten tersebut. Dalam perihal ini e-learning pula menolong menggapai tujuan pembelajaran. Bagi Daxiang Dai & Gaofeng Lin Belajar online menuntut kedudukan pendidik tentang gimana serta disesuaikan dengan kebutuhan belajar. Ini berarti dicoba buatenuhi aspek pendidikan semacam proses pengetahuan, moral, keahlian, kecerdasan serta estetika suatu web website paling utama buat akademi besar yang sangat diperlukan. Pembuatan e-learning Akademi Besar buat memfasilitasi pendidikan jarak jauh butuh efektifitasnya selaku bahan penilaian.

Institut Agama Kristen Negeri Tarutung ialah salah Satu Akademi besar negeri yang terkenal di Sumatera utara. Institut Agama Kristen Negeri Tarutung mempunyai e-learning yang bergerak dalam bermacam bidang menolong aktivitas operasional serta salah satunya dengan web *elearning.iakntarutung.ac.id* cocok dengan namanya Web website ini digunakan buat aktivitas pendidikan mahasiswa dalam kuliah online khususnya dikala berani pada waktu Covid-19 ini.

Riset Ini mengambil Riset Permasalahan *e-learning* Institut Agama Kristen Negeri Tarutung sebab Web tersebut belum sempat diukur lebih dahulu serta pula bertujuan buat mengukur mutu Web. Pengukuran Mutu Web yang dicoba bersumber pada Sudut Pandang kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) supaya bisa memanfaatkan Web secara Maksimal. Oleh sebab itu Dibutuhkan Analisis

Tentang Aspek apa saja yang pengaruhi tingkatan mutu dalam penggunaannya. Hasil dari analisis tersebut bisa memastikan Faktor- Faktor yang mempengaruhi buat tingkatkan Web Dilihat Dari kepuasan Pengguna. Salah satu tata cara yang Bisa Digunakan Merupakan dengan memakai Tata cara Webqual 4. 0. Tata cara webqual ialah metode pengukuran buat memastikan mutu web sebab mutu dari suatu web yang bagus itu bisa dilihat serta diukur lewat ukuran mutu web ialah mutu pengguna yang mencakup kemudahan buat digunakan, dipahami, ditelusuri, digunakan, menarik, tampilan bagus kompetensi baik, berikan pengalaman baru yang baik.

Berdasarkan uraian yang telah penulis ceritakan di atas penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu **“Analisis Kualitas E-learning Institut Agama Kristen Negeri Tarutung (IAKN) Terhadap Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bersumber pada latar balik kasus di atas, periset mengenali sebagian kasus selaku berikut.

- a) Konten data dan tampilan yang disajikan oleh web website E- Learning IAKN Tarutung kurang baik, sehingga kebutuhan pengguna terhadap data tersebut tidak terpenuhi.
- b) Belum terdapatnya pengukuran mutu pencarian kerja web website dengan memakai variabel pada model WebQual 4. 0 dengan akumulasi Konten dari model End-User Computing Satisfaction ( EUCS).

## **1.3 Perumusan Masalah**

Platform digital, semacam web E-Learning IAKN Tarutung, kerap digunakan oleh mahasiswa buat mengenali data tentang data akademik. Tidak sedikit dari pengguna memperoleh mahasiswa lewat web E-Learning IAKN Tarutung.

Tetapi demikian, masih banyaknya keluhan dari pengguna terpaut website E-Learning IAKN Tarutung tersebut. Data yang kerap kali tidak up-to-date dan penyajian data yang tidak pas membuat pengguna merasa kurang puas dengan web E-Learning IAKN Tarutung dikala ini. Pengukuran terpaut tingkatan mutu web E-Learning IAKN Tarutung bersumber pada anggapan pengguna serta faktor-faktor yang bisa pengaruhi kepuasan pengguna jadi menarik buat diteliti sehingga hingga penulis mengambil rumusan permasalahan ialah **“gimana hasil dari pelaksanaan tata cara WebQual 4. 0 dalam mengukur mutu web E- Learning IAKN Tarutung?”**.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Ada pula tujuan riset yang hendak dicapai dalam penyusunan skripsi ini merupakan:

1. Mengukur tingkatan mutu e-learning Institute Agama Kristen Negari Tarutung bersumber pada tata cara webqual 4. 0.
2. Mengenali gimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap tampilan serta kemudahan dari e-learning Institute Agama Kristen Negari Tarutung.
3. Buat mengenali indikator-indikator pada webqual 4.0 yang dirasa masih kurang kinerjanya oleh pengguna ataupun tidak cocok dengan kebutuhan pengguna, sehingga dapat dijadikan saran prioritas revisi oleh pengelola *e-learning*.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

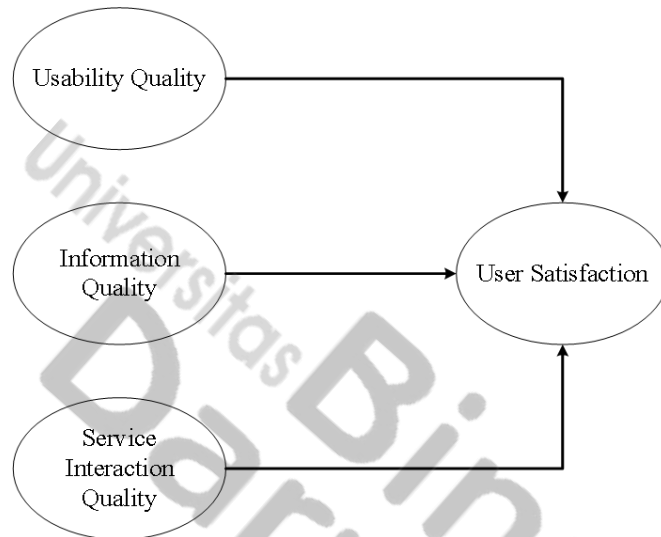
Ada pula ruang lingkup serta batas permasalahan dalam riset ini merupakan selaku berikut.

- a. Riset ini dicoba terhadap salah satu web E-Learning IAKN Tarutung.
- b. Secara teori, riset ini mengadopsi tiga variabel dari model pengukuran mutu web bersumber pada anggapan pengguna akhir ialah WebQual 4.0 ditambah dengan satu variabel dari model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) ialah Content.
- c. Secara metodologi, riset ini memakai tata cara kuantitatif dengan metode pengumpulan informasi survei yang disebarakan kepada user web E-Learning IAKN Tarutung tersebut. Metode yang digunakan buat pengambilan ilustrasi merupakan metode *purposive sampling* (Serra, Psarra,& O'Brien, 2018) buat sesi awal, serta *accidental sampling* buat sesi kedua (Hadi, 2016). Dan buat mengukur perilaku, komentar serta anggapan responden, periset memakai tata cara skala Likert dengan lima opsi skala yang disediakan buat responden (Warmbrod, 2014). Analisis informasi memakai PLS-SEM dengan SmartPLS tipe 3.2 (Wong, 2013).

## 1.6 Model Penelitian

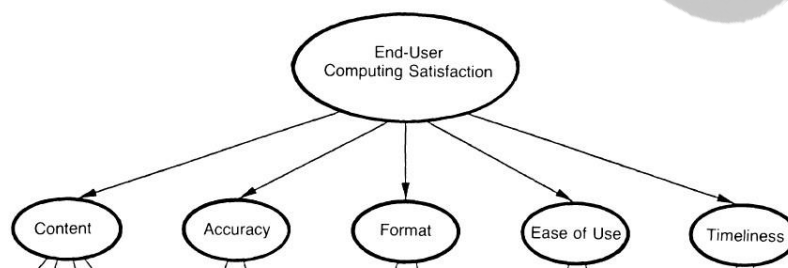
Bagi teori WebQual ada tiga variabel yang mewakili mutu sesuatu web, ialah khasiat (*usability*), mutu data (*information quality*) serta interaksi layanan (*service interaction*) sebagaimana diilustrasikan dalam Gambar 1.1 anggapan pengguna tentang sesuatu sistem dimana pengguna merasa puas dengan mutu dari web. Mutu ini termuat dalam tiga variabel dari WebQual tipe 4.0. Riset lebih dahulu

menganjurkan kalau variabel WebQual bisa memprediksi kepuasan pengguna serta iktikad pengguna dalam memakai kembali web (Loiacono, Watson,& Goodhue, 2002).



Gambar 1. 1 Model Webqual 4.0

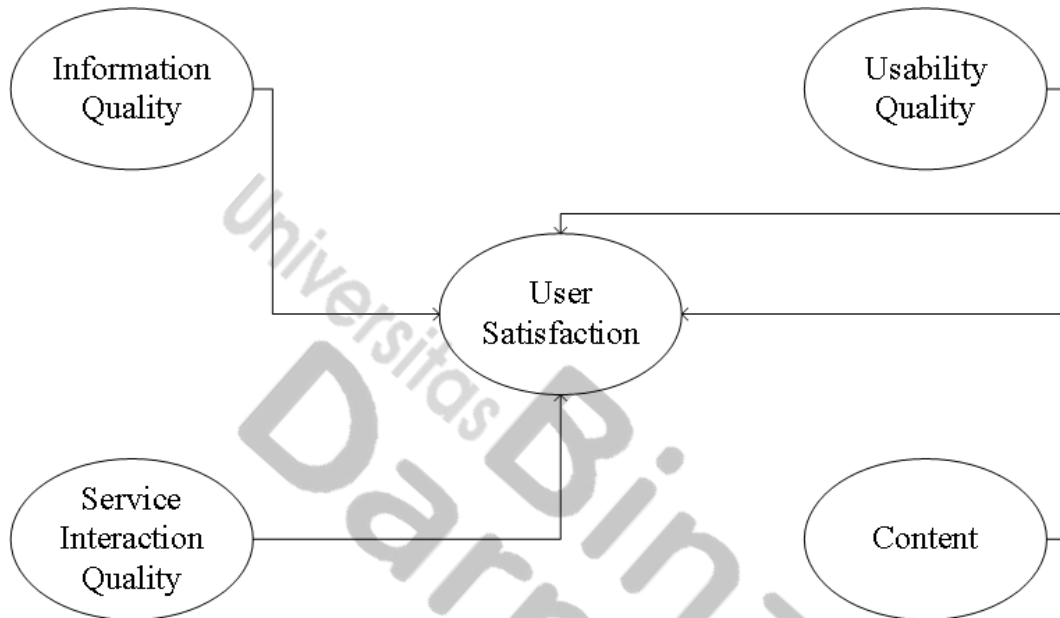
Riset ini memakai tata cara WebQual 4. 0 yang sudah dimodifikasi dengan meningkatkan variabel konten dari tata cara *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Doll& Torkzadeh, 1988).



Gambar 1. 2 Model *End-User Computing Satisfaction*

Akumulasi *variabel content* dalam riset ini merupakan buat mengukur mutu web yang berkaitan dengan gimana web bisa menciptakan data yang cocok dengan

kebutuhan pengguna. Terus menjadi lengkap materi serta data sistem, hingga tingkatan kepuasan pengguna hendak terus menjadi besar (Rasman, 2012).



Gambar 1. 3 Model Penelitian Kepuasan Pengguna

### 1.7 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada tujuan serta sasaran riset yang lebih dahulu sudah disebutkan, hingga dua persoalan utama dalam riset ini merupakan selaku berikut.

Q1: Gimana tingkatan kepuasan pengguna web E-Learning IAKN Tarutung

bersumber pada mutu web dengan WebQual 4. 0?

Q2: Apa saja faktor-faktor yang pengaruhi kepuasan pengguna terhadap mutu

web E-Learning IAKN Tarutung?

Berikutnya, mengacu pada model riset yang sudah dipaparkan, berikut merupakan persoalan riset terpaut faktor-faktor apa saja yang bisa pengaruhi tingkatan kepuasan pengguna terhadap mutu web E-Learning IAKN Tarutung.

Q2.1: Apakah Usability Quality mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna?

Q2.2: Apakah Information Quality mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna?

Q2.3: Apakah Service Interaction Quality mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna?

Q2.4: Apakah Content mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna?

### **1.8 Manfaat Penelitian**

Ada pula khasiat riset yang hendak dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini merupakan:

1. Untuk penulis melaksanakan riset ini bisa menaikkan pengetahuan tentang analisis paling utama menganalisis mutu web e-learning Institut Agama Kristen Negeri Tarutung terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk pihak pengelola web E-learning Institut Agama Kristen Negeri Tarutung bisa mengenali gimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap web yang sudah dibentuk cocok dengan kebutuhan pengguna.
3. Bisa dijadikan rujukan buat riset berikutnya.

### **1.9 Sistematika Penulisan**



Penyusunan laporan riset ini, dibagi dalam lima bab, meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi riset, hasil analisis serta interpretasi, serta penutup. Berikut merupakan uraian secara pendek lima bab tersebut.

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar balik yang hendak melaksanakan alibi pemilihan judul. Bab ini pula menguraikan permasalahan-permasalahan yang hendak diteliti, tujuan serta khasiat yang mau dicapai dari penyusunan laporan ini yang seluruhnya hendak ditulis secara sistematis. Oleh sebab seperti itu terbuat sesuatu sistematika penyusunan supaya penyusunan laporan ini senantiasa bisa berjalan cocok dengan alurnya serta pas sasaran.

## **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dijabarkan tentang sebagian landasan teori, mutu, layanan, Webqual, riset lebih dahulu serta kerangka berpikir yang digunakan dalam penataan skripsi.

## **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini hendak dipaparkan menimpa desain riset, metode pengumpulan informasi, populasi serta ilustrasi, metode serta analisis informasi, variabel riset serta operasional variabel, variabel usability, information, interaction, pengujian validitas serta reabilitas terhadap mutu layanan web.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijabarkan tentang profil responden hasil, uji validitas serta reabilitas, ulasan dari hasil Webqual serta usability, information, serta interaction.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini ialah bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil riset serta pula anjuran buat riset yang hendak tiba.

