

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-learning semakin penting di era digitalisasi saat ini, terutama di institusi pendidikan seperti PalComTech. Sementara e-learning membuat belajar lebih fleksibel dan mudah bagi siswa, kualitas layanan e-learning juga penting untuk keberhasilan belajar siswa dan program secara keseluruhan. Akibatnya, LKP harus terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

Untuk menilai kualitas sistem e-learning, Webqual 4.0 digunakan, yang menilai kualitas layanan berbasis web dari segi konten, kegunaan, interaktivitas, dan keandalan. Selain itu, model kematangan e-learning (eMM) PalComTech, yaitu terdapat dari lima tahap: penyampaian, planning, definisi, management, dan optimalisasi.

Dengan memakai pendekatan Webqual 4.0 dan model eMM, penelitian bertujuan menganalisis kualitas layanan e-learning di LKP PalComTech. Dengan menggunakan metode ini, PalComTech diharapkan dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan platform e-learning mereka dan menemukan area mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman belajar siswa.

Demikian, Peneliti ingin menggunakan judul "**Analisis Peningkatan Kualitas Layanan E-Learning LKP PalComTech Menggunakan Webqual 4.0 dan Model Maturity E-Learning (eMM).**"

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan demikian, penelitian ini menemukan beberapa masalah utama:

1. Layanan e-learning PalComTech masih belum optimal, dan banyak pengguna tidak puas dengan beberapa hal, seperti desain website dan kualitas konten
2. Belum ada penelitian yang memeriksa kualitas sistem e-learning PalComTech menggunakan pendekatan Webqual 4.0 dan eMM.
3. Tidak ada pendekatan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.3 Batasan Masalah

Dengan memakai Webqual 4.0 dan eMM, analisis kemampuan layanan e-learning di LKP PalComTech adalah satu-satunya fokus penelitian ini. Tidak termasuk faktor lain di luar dimensi tersebut. Subjek penelitian terdiri dari siswa yang sedang belajar komputer dan internet di kelas satu, serta siswa yang menggunakan PTIK.

1.4 Rumusan Masalah

Atas apa yang disebutkan, masalah utama yang akan di bahas pada penelitian ini adalah metode mana yang paling sesuai untuk meningkatkan kualitas e-learning PalComTech dengan memakai pendekatan Webqual 4.0 dan Model Maturity E-learning (eMM)?

1.5 Tujuan Penelitian

Metode Webqual 4.0 dan E-learning Maturity Model (eMM) dipakai pada penelitian untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kemampuan sistem e-learning PalComTech.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ini diinginkan dapat membantu LKP PalComTech dengan memaksimalkan platform e-learning mereka. Hasilnya juga dapat membantu dalam pembuatan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem e-learning PalComTech. Selain itu, temuan penelitian dapat dipakai sebagai dasar penelitian tambahan pada bidang ini.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian hanya memakai pendekatan Webqual 4.0 dan Model Maturity E-learning (eMM) sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas layanan e-learning di LKP PalComTech. Fokus penelitian ini adalah pada persepsi pengguna e-learning, yang terdiri dari siswa di kelas 1 komputer dan Internet serta kelas PTIK. Penelitian tidak akan mempelajari aspek lain di luar dimensi Webqual 4.0, seperti kualitas usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

1.8 Susunan Dan Struktur Tesis

Penelitian ini disusun dalam beberapa bab yang saling terkait:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan pendahuluan, termasuk latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan ruang lingkup penelitian

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab 2 memaparkan kajian pustaka yang mencakup teori-teori yang relevan, penelitian sebelumnya, serta kerangka konseptual yang dipakai dalam penelitian ini

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

Bab 3 menjelaskan metode penelitian, termasuk desain penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 berisi hasil dan pembahasan

BAB V: PENUTUP

Bab 5 berisi kesimpulan dan saran

LAMPIRAN

Berisi lampiran pendukung untuk penelitian yang akan dilakukan