

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan suatu pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan banyak orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, dan penelitian. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pendidikan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan; proses, cara, perbuatan mendidik. Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. Dikutip dari DetikNews (2018) bahwa pelajar Indonesia “*getol*” dengan teknologi - tidak hanya untuk media sosial, namun juga dalam urusan pendidikan - bahkan, pelajar Indonesia adalah salah satu pengguna teknologi tertinggi di dunia dalam pendidikan.

Terlebih di era 21 ini perkembangan teknologi yang pesat membuat mahasiswa berpikir proses pembelajaran tidak diharuskan di kelas. Mereka berpikir dengan memanfaatkan teknologi yang ada, proses pembelajaran juga dapat berlangsung. Proses pemanfaatan teknologi pada pembelajaran biasa disebut dengan pembelajaran elektronik atau *e-learning*. Sebagian mahasiswa merasa bahwa menggunakan model pembelajaran tatap muka di kelas (*face-to-face*) terlalu kuno sehingga dengan menerapkan *e-learning* pada proses pembelajaran tidak akan ketinggalan zaman dan memberikan hasil yang sesuai dengan

harapan serta lebih efektif. Akan tetapi proses pembelajaran yang hanya memanfaatkan teknologi saja atau yang hanya menerapkan *e-learning* tidak dapat sepenuhnya berhasil. Hal tersebut dikarenakan gaya belajar masing-masing mahasiswa berbeda-beda.

Rahmawati (2019) menjelaskan *e-learning* merupakan suatu cara pengiriman materi pembelajaran menggunakan media elektronik seperti internet, intranet/ extranet, *satellite broadcast*, *audio/ video tape*, *interactive TV*, *CD-ROM*, *computer-based training (CBT)* maupun perangkat *mobile* untuk mendukung kegiatan belajar mengajar. *e-learning* pada umumnya berbentuk aplikasi *website* dimana user atau pengguna sistemnya saling berinteraksi satu sama lain layaknya situs media sosial. Proses pembelajaran mencakup penyampaian bahan belajar, interaksi pembelajaran serta evaluasi pembelajaran. *e-learning* dalam pembelajaran berfungsi sebagai tambahan pembelajaran (*supplement*), pengganti sebagian pembelajaran (*complement*) dan pengganti seluruh pembelajaran (*replacement*).

E-learning dapat membawa suasana baru dalam ragam pengembangan pembelajaran. Pemanfaatan *e-learning* dengan baik dapat meningkatkan hasil pembelajaran dengan maksimal. Beberapa manfaat dari *e-learning* diantaranya menurut Rohmah (2016) (1) dengan adanya *e-learning* maka dapat mempersingkat waktu pembelajaran dan membuat biaya studi lebih ekonomis; (2) *E-learning* mempermudah interaksi antara peserta didik dengan bahan materi; (3) Peserta didik dapat saling berbagi informasi dan dapat mengakses bahan-bahan belajar setiap saat dan berulang-ulang, dengan kondisi yang

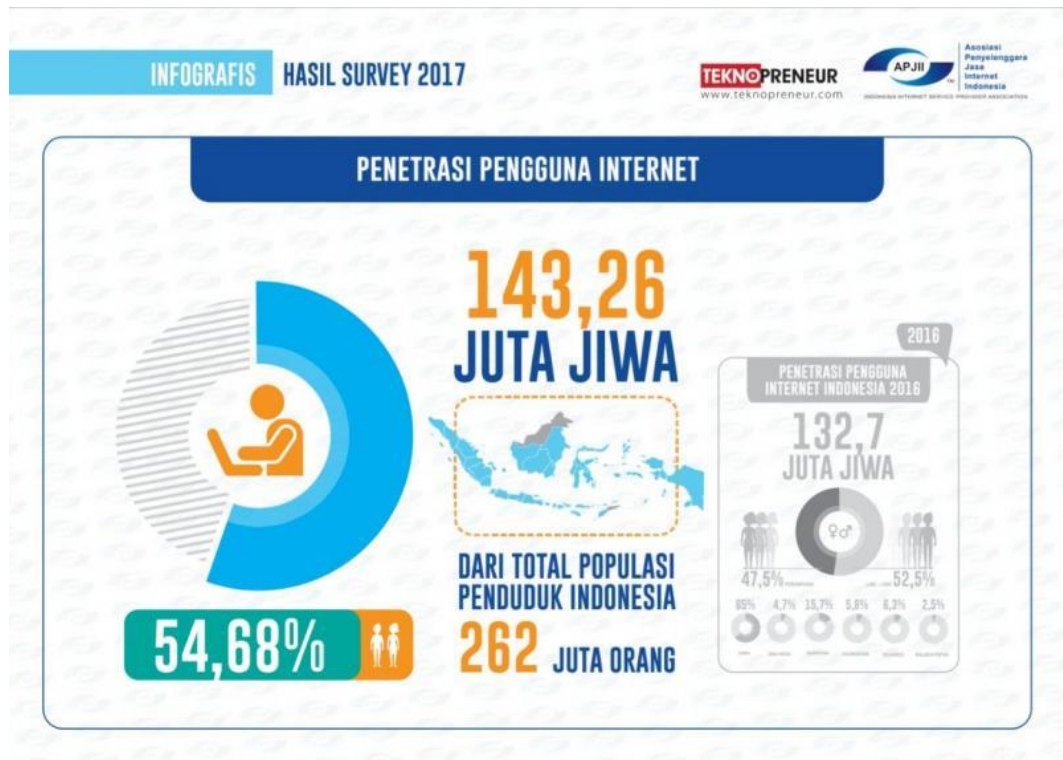
demikian itu peserta didik dapat lebih memantapkan penguasaannya terhadap materi pembelajaran; (4) Dengan *e-learning* proses pengembangan pengetahuan tidak hanya terjadi dalam ruangan kelas saja, tetapi dengan bantuan peralatan komputer dan jaringan, para mahasiswa dapat secara aktif dilibatkan dalam proses belajar-mengajar.

Manfaat *e-learning* bagi dunia pendidikan secara umum, yaitu: (1) Fleksibilitas tempat dan waktu, jika pembelajaran konvensional di kelas mengharuskan siswa untuk hadir di kelas pada jam-jam tertentu, maka *e-learning* memberikan fleksibilitas dalam memilih waktu dan tempat untuk mengakses pelajaran; (2) *Independent learning*, *e-learning* memberikan kesempatan bagi pembelajar untuk memegang kendali atas kesuksesan belajar masing-masing, artinya pembelajar diberi kebebasan untuk menentukan kapan akan mulai, kapan akan menyelesaikan, dan bagian mana dalam satu modul yang ingin dipelajarinya terlebih dulu. Jika ia mengalami kesulitan, ia bisa mengulang ngulang lagi sampai ia merasa mampu memahami. Pembelajar juga bisa menghubungi instruktur, narasumber melalui email atau ikut dialog interaktif pada waktu-waktu tertentu. Banyak orang yang merasa cara belajar independen seperti ini lebih efektif daripada cara belajar lainnya yang memaksakannya untuk belajar dengan urutan yang telah ditetapkan; (3) Biaya, banyak biaya yang bisa dihemat dari cara pembelajaran dengan *e-learning*. Secara finansial, biaya yang bisa dihemat, antara lain biaya transportasi ke tempat belajar dan akomodasi selama belajar, biaya administrasi pengelolaan, penyediaan sarana dan fasilitas fisik untuk belajar; (4) Fleksibilitas kecepatan

pembelajaran, *e-learning* dapat disesuaikan dengan kecepatan belajar masing-masing siswa. Apabila siswa belum mengerti dan memahami modul tertentu, maka ia dapat mengulanginya lagi sampai ia paham; (5) Standarisasi pengajaran, pealajaran *e-learning* selalu memiliki kualitas sama setiap kali diakses dan tidak tergantung suasana hati pengajar; (6) Efektifitas pengajaran, penyampaian pelajaran *e-learning* dapat berupa simulasi dan kasus-kasus, menggunakan bentuk permainan dan menerapkan teknologi animasi canggih; (7) Kecepatan distribusi, *e-learning* dapat dengan cepat menjangkau ke seluruh penjuru, tim desain hanya perlu mempersiapkan bahan pelajaran secepatnya dan menginstal hasilnya di server pusat *e-learning*; (8) Ketersediaan On-Demand, *e-learning* dapat diakses sewaktu-waktu; (9) Otomatisasi proses administrasi, *e-learning* menggunakan suatu *Learning Management System (LMS)* yang berfungsi sebagai platform pelajaran-pelajaran *e-learning*. LMS berfungsi pula menyimpan data-data pelajar, pelajaran, dan proses pembelajaran yang berlangsung.

Dengan demikian penerapan *e-learning* di perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain: (1) Adanya peningkatan interaksi mahasiswa dengan sesamanya dan dengan dosen; (2) Tersedianya sumber-sumber pembelajaran yang tidak terbatas; (3) *E-learning* yang dikembangkan secara benar akan efektif dalam meningkatkan kualitas lulusan dan kualitas perguruan tinggi; (4) Terbentuknya komunitas pembelajar yang saling berinteraksi, saling memberi dan menerima serta tidak terbatas dalam

satu lokasi; (5) Meningkatkan kualitas dosen karena dimungkinkan menggali informasi secara lebih luas dan bahkan tidak terbatas (Hartanto, 2016).



Gambar I. 1 Hasil Survei penetreasi pengguna internet di Indonesia

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Dari data tersebut Jumlah pengguna internet tahun 2017 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68 persen dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10,56 juta jiwa dari hasil survei pada tahun 2016. Demikian diumumkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) setelah melakukan survei penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia.

Salah satu perguruan tinggi yang berada di Indonesia yaitu Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sudah mulai menerapkan metode *e-learning* dengan

menggunakan aplikasi Sibering yang diharapkan mampu menghasilkan lulusan dengan kemampuan yang mampu bersaing di lingkungan masyarakat dan mampu mensejahterakan kehidupan bangsa. Berdasarkan pengambilan sample yang dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sebanyak 43 mahasiswa mengetahui metode belajar menggunakan *e-learning* diterapkan di UNJ. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada saat menerapkan metode *e-learning* pada situs website Sibering diantaranya sebagai berikut.

Tabel I. 1 Hasil Survei Awal Sibering

| Pertanyaan | Jawaban |
|---|----------------|
| Server Web sering mengalami down | 44,2% |
| Penggunaan Sibering sedikit rumit | 39.5% |
| Desain pembelajaran dalam Sibering kurang menarik | 9,3 % |
| Fitur dalam sibering kurang lengkap | 7% |

Sumber : data diolah oleh peneliti (2020)

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-learning* menurut Hendrastomo (2008) yaitu, penggunaan *e-learning* tentu saja memerlukan sebuah program yang memang dipergunakan untuk memperlancar proses pembelajaran. Apabila kita melakukan *browsing* di internet banyak program yang bisa kita pergunakan, baik yang gratis maupun dengan biaya. Tentu saja memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Dalam

pelaksanaan nantinya karena karakteristik masing-masing *software* berbeda-beda maka biasanya akan disesuaikan dengan kemampuan SDM dan kebutuhan institusi. Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi pelaksanaan *blended learning* di SMK TI UDAYANA menggunakan model CSE-UCLA” oleh Divayana (2017) terdapat kendala dalam penggunaan *e-learning* diantaranya belum banyak guru yang mengenal adanya fasilitas *e-learning* yang disediakan oleh sekolah, belum keseluruhan siswa paham dan mampu menggunakan fasilitas *e-learning* yang disediakan oleh sekolah, dan yang terpenting yaitu akses internet yang masih belum stabil.

Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kendala dalam menggunakan *e-learning* yaitu: banyak guru yang belum mengenal adanya fasilitas *e-learning*, belum semua siswa paham dan bisa menggunakan fasilitas *e-learning* yang telah disediakan oleh sekolah dan akses internet yang belum stabil untuk dilakukan kegiatan *e-learning*.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi kendala penerapan *e-learning* melalui Sibering yaitu, *server* yang sering bermasalah ketika banyak yang mengaksesnya, materi yang belum lengkap serta desain Sibering yang masih kurang menarik serta Sibering diperuntukkan mahasiswa fakultas ekonomi UNJ saja, tidak untuk masyarakat umum.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Kembali Sibering Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) dapat mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage*) secara positif dan signifikan?
2. Apakah Kepuasan (*Satisfaction*) dapat mempengaruhi Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage*) secara positif dan signifikan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang dipaparkan, tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) terhadap Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage*).
2. Mengetahui pengaruh Kepuasan (*Satisfaction*) terhadap Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage*).

D. Kebaharuan Penelitian

Pada setiap penelitian memiliki karakteristik yang berbeda-beda, baik dalam tema yang diangkat, focus masalah yang dikaji, objek penelitian dan lain sebagainya.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Ginting & Marlina (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas *E-Filing*”. Penelitian ini dilakukan di Pondok Gede dengan subjek penelitian yaitu Wajib Pajak pengguna fasilitas *E-Filling* serta berdomisili di Pondok Gede. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Penelitian yang dilakukan Rammer & Zelinka (2010) dengan judul “*Key factors in learners’ satisfaction with the e-learning system at the University of Dar es Salaam, Tanzania*”. Penelitian ini dilakukan di Tanzania dengan subjek penelitian yaitu mahasiswa yang sudah menggunakan *e-learning* di Universitas Dar es Salaam, Tanzania.

Juga penelitian yang dilakukan Bora (2017) dengan judul “Analisa Kepuasan Penggunaan *E-Learning Cloud* Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam”. Penelitian ini dilakukan di Kota Batam dengan Subjek penelitian yaitu dosen dan mahasiswa yang sudah menggunakan *e-learning cloud* di

Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* jenis *Accidental Sampling*.

Kemudian penelitian dari Marlius (2018) dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang, Sumatera Barat dengan subjek penelitian yaitu Mahasiswa STIE “KBP” yang sudah menggunakan website akademik. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah peneliti sebutkan diatas, penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Kembali Sibering Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta” terkait dengan penggunaan Sibering pada mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ yang belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Mayoritas penelitian terdahulu hanya berfokus pada objek penelitian masyarakat umum. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta dengan subjek penelitian yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ yang sudah menggunakan Sibering dalam pembelajarannya. Selanjutnya, penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda.