

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

*Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) yang berasal dari Wuhan, Provinsi Hubei, Cina telah menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Pada tanggal 11 Maret, 2020 *World Health Organization* (WHO) bahkan telah mendeklarasikan kejadian ini sebagai pandemi global (Cucinotta dan Vanelli, 2020). Hal tersebut mengharuskan kita untuk melakukan karantina secara mandiri di rumah untuk memutus rantai penyebaran dari virus tersebut. Keadaan ini menyebabkan seluruh kegiatan dalam berbagai sektor menjadi terhambat, salah satunya dalam sektor pendidikan. Berdasarkan data yang diperoleh dari UNESCO, saat ini total ada 39 negara yang menerapkan penutupan sekolah. China sejauh ini memiliki jumlah pelajar yang paling banyak terpengaruh karena virus corona yaitu sekitar lebih dari 233 juta siswa. Sedangkan negara lainnya, hingga 13 Maret terdapat 61 negara di Asia, Afrika, Timur Tengah, Eropa, Amerika Utara dan Amerika Selatan yang telah memberlakukan pembatasan aktivitas pembelajaran di sekolah dan universitas yaitu dengan melakukan pembelajaran secara daring (Purwanto dkk., 2020).

*E-learning* dapat dilihat sebagai pendekatan inovatif untuk penyampaian layanan pendidikan melalui bentuk informasi elektronik yang meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan hasil lain dari peserta didik (Fazlollahtabar dan Muhammadzadeh, 2012). Perkembangan teknologi informasi beberapa tahun belakangan ini berkembang dengan kecepatan yang

sangat tinggi, sehingga dengan perkembangan ini telah mengubah paradigma masyarakat dalam mencari dan mendapatkan informasi, yang tidak lagi terbatas pada informasi surat kabar, *audio visual* dan elektronik, tetapi juga sumber-sumber informasi lainnya yang salah satu diantaranya melalui jaringan Internet.

Salah satu bidang yang mendapatkan dampak yang cukup berarti dengan perkembangan teknologi ini adalah bidang pendidikan, dimana pada dasarnya pendidikan merupakan suatu proses komunikasi dan informasi dari pendidik kepada peserta didik yang berisi informasi-informasi pendidikan, yang memiliki unsur-unsur pendidik sebagai sumber informasi, media sebagai sarana penyajian ide, gagasan dan materi pendidikan serta peserta didik itu sendiri (Oetomo dan Priyogutomo, 2004), beberapa bagian unsur ini mendapatkan sentuhan media teknologi informasi, sehingga mencetuskan lahirnya ide tentang *e-learning* (Utomo, 2001)

*E-learning* merupakan salah satu bentuk model pembelajaran yang difasilitasi dan didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-learning* mempunyai ciri-ciri, antara lain : 1) memiliki konten yang relevan dengan tujuan pembelajaran; 2) menggunakan metode instruksional, misalnya penyajian contoh dan latihan untuk meningkatkan pembelajaran; 3) menggunakan elemen-elemen media seperti kata-kata dan gambar-gambar untuk menyampaikan materi pembelajaran; 4) memungkinkan pembelajaran langsung berpusat pada pengajar (*synchronous e-learning*) atau di desain untuk pembelajaran mandiri (*asynchronous e-learning*); 5) membangun pemahaman

dan keterampilan yang terkait dengan tujuan pembelajaran baik secara perseorangan atau meningkatkan kinerja pembelajaran kelompok (Clark dan Mayer, 2008).

Sekarang semakin banyak universitas menerapkan strategi kepedulian mahasiswa dengan cara yang sama seperti bisnis menjaga pelanggan mereka (Stodnick dan Rogers, 2008). Dengan kata lain, mahasiswa saat ini dipandang sebagai pelanggan universitas dan universitas membutuhkan langkah-langkah efektif untuk mempertahankannya (Arguelles dan Busquets, 2016). Beberapa upaya penelitian difokuskan pada bagaimana elemen kunci kualitas layanan *e-learning* mempengaruhi loyalitas siswa *e-learning* melalui peran perantara kepuasan siswa *e-learning* (Arguelles dkk, 2013).

Oleh karena itu, penting untuk menemukan di antara atribut kualitas layanan *e-learning* yang paling berdampak pada kualitas layanan *e-learning*, dan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan *e-learning* dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan *e-learning* pernah dilakukan di negara maju, menghasilkan berbagai dimensi kualitas pelayanan *e-learning*. Tetapi penelitian ini dengan objek UMS belum pernah ditemukan. Sehingga melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui lebih jauh pengaruh kualitas pelayanan *e-learning* terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya pada mahasiswa program studi manajemen UMS.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut

1. Apakah kualitas pelayanan *e-learning* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Menganalisis apakah tenaga pendidik, layanan administrasi dan sistem *e-learning* berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan *e-learning*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara dimensi kualitas layanan *e-learning* dan kepuasan mahasiswa *e-learning* dalam konteks *e-learning* di Indonesia. Lebih khusus lagi, penelitian ini bertujuan untuk

1. Menguji kualitas pelayanan *e-learning* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Menguji dimensi kualitas pelayanan *e-learning* berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan *e-learning*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan diatas, manfaat yang dapat diambil dengan penyusunan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pengaruh dari kualitas informasi dan penggunaan *e-learning* terhadap motivasi belajar dan prestasi belajar mahasiswa.

## 2. Bagi Peneliti lainnya

Penelitian ini akan menambah masukan bagi para peneliti lainnya dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi peneliti lainnya yang tertarik menguji pada bidang kajian ini.

### E. **Sistematika Penelitian.**

Penulisan dalam penelitian ini memiliki 5 bab dan juga memiliki sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Penulisan penelitian pada bab I ini terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dalam penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Penulisan penelitian pada bab II ini menjelaskan tentang kumpulan teori dari para pakar ahli berdasarkan kutipan jurnal ilmiah, dan buku selain teori juga terdapat penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penulisan penelitian pada bab III ini berisikan tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, variabel dan definisi variabel, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

Penulisan penelitian pada bab IV ini berisikan tentang deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Penulisan penelitian pada bab V ini berisikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.