

ECOBESTHA_BUS 7

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-LEARNING*

Amelia Oktrivina DS*¹, Sri Irvianti Wahyoeni, Ateniyanti, Firza Erwandin, Abdul Rozak Assodiki

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasila
(ameliaoktrivina@univpancasila.ac.id)

ABSTRAK

Pendahuluan

Perkembangan dan penggunaan teknologi di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat, salah satu sarana pengguna teknologi di Indonesia adalah *internet*. Penggunaan teknologi *internet* di Indonesia pada tahun 2016 sebanyak 102,8 juta pengguna. Diperkirakan 2 tahun yang akan datang (tahun 2018) pengguna *internet* di Indonesia mencapai 123 juta orang atau lebih dari separuh penduduk Indonesia. Apabila dibandingkan dengan data pengguna *internet* di dunia pada tahun 2016, posisi Indonesia berada di urutan Keenam di bawah China, US, Japan, India, Brazil, dan Japan.

Fenomena perkembangan dan penggunaan Ilmu Pengetahuan serta Teknologi seperti yang telah dipaparkan di atas, sangat mempengaruhi kecenderungan perubahan dalam dunia pendidikan. Hal tersebut diindikasikan dengan: (1) sumber belajar sangat mudah dicari, (2) penggunaan dan pemanfaatan ICT seperti media dan multimedia maupun *e-learning*, *mobile learning*, *web-learning* dan lainnya dalam kegiatan pembelajaran, dan (3) model belajar dengan sistem *individual learning* ataupun *blended learning*. Pemanfaatan sistem *e-learning* diharapkan akan dapat membantu mahasiswa dalam meningkatkan belajar baik di ruang kelas maupun di luar kelas. Individu maupun secara berkelompok akan memanfaatkan sistem *e-learning* apabila sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi dirinya.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* di Program Studi Magister Manajemen, Magister Akuntansi dan Pascasarjana Universitas Pancasila.

Metodologi

Objek Penelitian adalah mahasiswa pengguna sistem e-learning di Program Studi Magister Manajemen, Magister Akuntansi dan Program Doktoral, Pascasarjana, Universitas Pancasila. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Magister Manajemen, Magister Akuntansi dan Program Doktoral, Pascasarjana, Universitas Pancasila pengguna sistem e-learning angkatan 2018. Jumlah populasi penelitian sebanyak 451 mahasiswa dengan jumlah sampel sebanyak 82. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Metode analisis yang digunakan GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*). Analisis statistik *inferensial* dilakukan dengan pendekatan *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). Analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini sesuai dengan bagan alir penelitian, kegiatan awal yang akan dilaksanakan setelah ditemukan permasalahan adalah studi pustaka dan dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner. Sesudah kuesioner disempurnakan dengan menguji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data primer dilaksanakan dengan melakukan survey lapangan. Data hasil survey yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*).

Analisis dan Pembahasan

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan sistem *e-learning* akan merasa puas jika sistem *e-learning* yang disediakan oleh perguruan tinggi mempunyai kualitas sistem yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan merasa puas apabila sistem *e-learning* disediakan panduan yang mudah dipahami, sistem *e-learning* menyajikan materi sesuai dengan kebutuhan pembelajaran, sistem *e-learning* menunjang proses pembelajaran, sistem *e-learning* mudah dioperasikan, sistem *e-learning* membuat komunikasi antara pengajar dan mahasiswa lebih intensif, serta kemudahan dalam mengakses fitur sistem e-learning. Sebaliknya ketika sistem *e-learning* yang disediakan oleh perguruan tinggi mempunyai kualitas sistem yang rendah maka akan berpengaruh dengan rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengguna akan menggunakan sistem *e-learning* yang disediakan ketika proses *download* materi perkuliahan berlangsung dengan cepat, penilaian hasil pembelajaran *online* setara dengan perkuliahan konvensional, dan unit pengelola mudah dihubungi saat pengguna menemui masalah dalam akses ke sistem *e-*

learning. Sebaliknya ketika kualitas layanan semakin rendah maka semakin rendah pula tingkat penggunaannya.

Simpulan dan Rekomendasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin baik persepsi kualitas sistem akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengkonfirmasi salah satu teori dari Guemares *et al.*, (1992) yang menyatakan bahwa ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Semakin baik persepsi kualitas informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengkonfirmasi salah satu teori dari Ives *et al.*, (1983) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir. Semakin baik penggunaan sistem *e-learning* akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Walaupun terjadi hubungan yang signifikan, rata-rata jawaban responden untuk keempat indikator masih cenderung kurang baik sehingga masih diperlukan upaya peningkatan penggunaan terutama dalam hal: selalu menggunakan sistem *e-learning* dalam perkuliahan (*daily use*), menggunakan sistem *e-learning* karena panduan yang jelas (*navigation patterns*), peningkatan frekwensi kunjungan ke sistem *e-learning* (*number of site visit*), dan mengikuti kuis dengan sistem *e-learning* (*number of transaction*).

Saran untuk Program Studi Magister Manajemen, Magister Akuntansi dan Program Pascasarjana sebagai penyelenggara sistem *e-learning* untuk lebih meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dengan meningkatnya kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan diharapkan akan berdampak pada kepuasan pengguna. Saran bagi penelitian selanjutnya, dalam penelitian ini hanya melibatkan perspektif



tunggal mahasiswa. Penelitian yang akan datang disarankan menggunakan perspektif dari organisasi/institusi (unit pengelola sistem *e-learning*) dan dosen pengampu mata kuliah.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna