

## ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi saat ini semakin memacu peningkatan mutu pelayanan di berbagai bidang, khususnya di bidang pendidikan. Pesatnya perkembangan *e-Learning*, membuat kebutuhan akan adanya pengukuran kualitas *e-Learning* menjadi sangat penting. Pengukuran kualitas *e-Learning* sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan penerapan *e-Learning* bagi proses pembelajaran, pendidikan dan pelatihan. ISO/IEC 19796-1 adalah model deskripsi kualitas yang secara khusus digunakan sebagai standarisasi penilaian kualitas dari LTE (*Learning, Training, Education*). Model ISO/IEC 19796-1 ini dapat diterapkan untuk penilaian kualitas *e-Learning*. Model deskripsi kualitas ISO/IEC 19796-1 terdiri tujuh kategori, yaitu: *Need Analysis, Framework Analysis, Conception/Design, Development/Production, Implementation, Learning Process*, dan *Evaluation/Optimization*. Dalam penelitian ini penulis menganalisis kualitas *e-Learning* yang dimiliki Universitas Telkom, yaitu *i-Caring*, berdasarkan model standar deskripsi kualitas ISO/IEC 19796-1 dan metode kualitatif Sugiyono dalam pengukuran kualitas. Metode kualitatif Sugiyono akan menghasilkan nilai kualitas dari *i-Caring* dan kualitas terendah dari setiap dimensi yang ada di *i-Caring*. Penilaian kualitas terendah tersebut nantinya digunakan untuk menemukan solusi perbaikan dari *i-Caring*. Hasil dari pengukuran kualitas yang dilakukan, didapatkan nilai kualitas dari *i-Caring* dalam kategori baik.

Kata Kunci: *E-Learning*, ISO/IEC 19796-1, metode kualitatif Sugiyono