

# 1. Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi informasi yang sangat pesat banyak menciptakan produk atau jasa, dan berbagai sistem informasi berbasis *website* ataupun berbasis *online*. Dampak perkembangan dunia teknologi informasi baik kekurangan maupun keuntungan juga tidak jauh kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan. Di masa seperti saat ini, proses pembelajaran yang dilakukan dari rumah atau secara *online* menuntut penyelenggaraan pendidikan jarak jauh bagi seluruh komponen yang berhubungan dengan bidang pendidikan. Akibatnya seluruh penyelenggara pendidikan khususnya Perguruan Tinggi di Indonesia harus memiliki aplikasi baik berbasis *website* ataupun *mobile* dalam bentuk *learning management system* sebagai pelayanan yang diberikan dalam kemudahan dalam pembelajaran yang dilakukan oleh mahasiswa.

Universitas Telkom sebagai salah satu Perguruan Tinggi di Indonesia juga telah menerapkan penyelenggaraan *Learning Management System* (LMS) yang dikenal sebagai *CeLOE* (*Center for e-Learning and Open Education*) dengan berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan oleh dosen maupun mahasiswa dalam dunia pembelajaran secara daring. *Learning Management System* yaitu *CeLOE* yang dibuat oleh pihak Universitas Telkom merupakan aplikasi berbasis *website* yang berisi banyak informasi terkait pembelajaran yang dilakukan oleh mahasiswa.

Tingkat kualitas informasi sebuah *website* dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat diperoleh *feedback* untuk memperbaiki kualitas informasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yaitu salah satu metode yang dapat digunakan dalam menentukan kualitas sebuah *website* termasuk kualitas informasi dari sebuah *website* dan dari hasil analisis pengukuran tersebut bertujuan dalam peningkatan mutu *website Learning Management System* yaitu *CeLOE* baik dari sisi layanan *website* maupun peningkatan untuk dijadikan aplikasi berbasis *mobile*.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis susun, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mengidentifikasi kualitas sebuah informasi dari aplikasi pembelajaran berbasis *website* yang dibuat oleh Universitas Telkom yang bernama *Learning Management System* yaitu CeLOE dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Terdapat rumusan masalah yang mendasar sehingga perlu adanya penelitian sebagai analisis kualitas sebuah informasi aplikasi pendidikan berbasis *website* yang dibuat oleh Universitas Telkom sebagai bentuk layanan yang diberikan dalam meningkatkan kualitas serta kelancaran pembelajaran yang diberikan. Kualitas sebuah informasi dapat didefinisikan sebagai informasi yang tepat guna (*fit for use*) bagi pengguna informasi (Huang, Lee, Wang, 1999).

Dari definisi tersebut, rumusan masalah yang muncul yaitu apakah kualitas informasi *Learning Management System* atau CeLOE sudah tepat guna bagi penggunaannya? Dapat diasumsikan tingkat keyakinan dari sebuah informasi diharapkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Rumusan masalah ini disusun karena adanya fitur yang kurang dimanfaatkan atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Lingkup bahasan dalam penelitian ini yaitu terfokus pada analisis sebuah informasi berdasarkan karakteristik kualitas data dan informasi dari sebuah aplikasi berbasis *website Learning Management System* yang dibuat oleh Universitas Telkom atau yang biasa dikenal dengan CeLOE.

## **1.3. Tujuan**

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas sebuah informasi aplikasi berbasis *website* CeLOE yang dibuat oleh Universitas Telkom sebagai bentuk layanan yang diberikan dan dijabarkan dalam bentuk poin sebagai berikut :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna.
- b. Mendapat *feedback* untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi.
- c. Perbaikan dan pengembangan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.
- d. Pengukuran dan perbandingan dari perbaikan dan pengembangan aplikasi.
- e. Mengetahui dan memvalidasi manfaat hasil perbaikan dan pengembangan aplikasi.

#### 1.4. Hipotesis

Hipotesis utama dari penelitian mengenai kualitas informasi aplikasi berbasis *website* dalam bidang pendidikan yang dibuat oleh Universitas Telkom yakni *Learning Management System* atau yang biasa dikenal dengan CeLOE yaitu seberapa baik kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi ini serta bagaimana *feedback* dari para pengguna untuk meningkatkan kualitas informasi dan pengembangan dari aplikasi CeLOE ini.

Menurut penulis, adanya fitur pada CeLOE yang belum pernah dipakai dan belum dipahami oleh para pengguna, pengguna hanya menggunakan fitur yang berhubungan dengan mata kuliah yang diambil pengguna saat itu. Selain itu pengguna merasa belum ada sosialisasi yang menjelaskan setiap fitur yang ada dan yang dapat digunakan oleh pengguna. Terdapat beberapa mahasiswa yang juga merasa susah ketika aplikasi yang hampir setiap hari dibutuhkan seperti ini dibuat dalam aplikasi berbasis *website*, beberapa mahasiswa tersebut ingin aplikasi CeLOE ini dapat dikembangkan menjadi aplikasi berbasis *mobile*. Masih banyak juga dosen yang belum mengerti cara penggunaan aplikasi CeLOE dan ada juga dosen yang merasa kurang praktis dan hal itu mungkin bisa saja terjadi dan disebabkan oleh kurang mengerti cara menggunakan setiap fitur yang ada.