

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang semakin pesat, kebutuhan akan suatu konsep dan belajar mengajar berbasis TI menjadi tidak terhindari lagi. Saat ini *e-learning* sudah banyak diterima oleh masyarakat dunia, terbukti dengan banyaknya implementasi *e-learning* di lembaga pendidikan (Sakkinah & Patmanthara, 2017). Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa manusia ke era informasi. Dimana saat ini teknologi untuk penyebaran informasi dan pembelajaran (*e-learning*) sudah tersedia secara luas dan dengan nilai investasi yang terjangkau (Deny & Fernandes, 2018). *E-learning* umumnya mengacu pada metode pembelajaran yang menggunakan konten instruksional elektronik yang disampaikan melalui internet dan merupakan istilah yang identik dengan pembelajaran berbasis *Web* atau *online* (Trombley & Lee, 2002). Sistem *e-learning* membantu pengguna yaitu mahasiswa untuk mencari sumber-sumber belajar terkait dengan permasalahan yang dihadapi dalam proses pembelajaran (Wang *et al.*, 2007). Ditambah lagi dengan kondisi pandemi COVID-19 yang saat ini sedang terjadi, membuat hampir seluruh proses pembelajaran di dunia dan tidak terkecuali untuk Negara Indonesia juga menjadi sedikit bergeser dari yang awalnya proses pembelajaran secara tatap muka ke proses pembelajaran secara dalam jaringan (*daring*).

Menurut DeLone & McLean (2003) pengukuran kesuksesan suatu teknologi informasi sangat penting (*critical*) untuk memahami nilai dan kemanjuran dari tindakan manajemen TI dan investasi TI. Evaluasi ini penting untuk melihat apakah pembuatan atau pengembangan suatu sistem telah berjalan sesuai dengan tujuan awalnya (Sitanggang, 2011). Sebelumnya sudah banyak model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh para peneliti, salah satu yang terkenal dan banyak digunakan yaitu DeLone & McLean *Information Success Model*.

Penelitian terdahulu yang secara eksplisit mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean juga pernah dilaksanakan pada sistem *e-learning* lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Hendriyana (2011) menunjukkan bahwa penerapan *e-learning* dilihat dari model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean di SMA Negeri 1 Surakarta sukses dijalankan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sakkinah & Patmanthara (2017) di SMK Negeri 1 Malang menunjukkan penerapan *e-learning* juga sukses. Hasil penelitian Sakkinah & Patmanthara (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kepuasan pengguna dan aktivitas penggunaan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *e-learning* SMK Negeri 1 Malang. Penelitian terhadap penerapan *e-learning* juga dilakukan oleh Wagimin *et al.* (2014) di Universitas Negeri Sebelas Maret (UNS) dan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan aktivitas penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian lainnya dilakukan oleh Marlina (2017) terhadap *Website E-learning Management System* (EMS) pada Cabang Primagama Bumi Citra Fajar (BCF) Sidoarjo menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna tetapi aktivitas penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Deny & Fernandes (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean

ternyata tidak dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan *e-learning* di universitas di Jakarta Utara tersebut. Penjelasan logis dari hasil penelitian ini adalah karena penggunaan *e-learning* di universitas tersebut merupakan suatu kewajiban dan bukan pilihan. Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Radityo & Zulaikha (2007) yang menunjukkan variabel kualitas informasi dan kualitas sistem tidak mempengaruhi aktivitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman mahasiswa mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi serta penggunaan *e-learning* yang bersifat wajib dan monoton.

Universitas Esa Unggul Jakarta sudah mengimplementasikan *e-learning* yang terintegrasi dengan portal informasi mahasiswa maupun dosen sejak tahun 2006. Namun hingga saat ini belum pernah dilakukan pengukuran keberhasilan sistem informasi tersebut menggunakan DeLone dan McLean *Information Success Model*. Selain itu penelitian ini dilakukan pada saat masa pandemi covid-19, dimana sistem *e-learning* ini menjadi sebuah kewajiban bagi seluruh mahasiswa di Universitas Esa Unggul. Maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pengelolaan *e-learning* di Universitas Esa Unggul menggunakan DeLone dan McLean *Information Success Model* dengan melihat pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan aktivitas penggunaan.