Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Kinicki & Williams (2019) mendefinisikan manajemen sebagai mengejar tujuan organisasi dengan efisien dan efektif dengan mengintegrasikan pekerjaan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan mengendalikan sumber daya organisasi. Efisien yang dimaksud adalah proses pencapaian tujuan organisasi tersebut dengan menggunakan sumber daya, baik manusia, uang, bahan mental, dan lain sebagainya dengan bijak dan hemat, sedangkan efektif berarti membuat keputusan yang tepat dan berhasil melaksanakannya untuk mencapai tujuan organisasi. Robbins et al (2018) mendukung hal tersebut dengan menyatakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang menyangkut koordinasi dan pengawasan aktivitas kerja orang lain sehingga kegiatan mereka diselesaikan dengan efisien dan efektif, di mana efesien berarti mendapatkan *output* sebanyak-banyaknya dengan *input* sedikit-dikitnya, sedangkan efektivitas adalah melakukan hal yang benar untuk mencapai tujuan.

Menurut Robbins et al (2018) berdasarkan pendekatan fungsi, manajemen dibagi menjadi :

1. *Planning*

   Planning atau perencanaan adalah proses di mana perusahaan melakukan penentuan tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut ditetapkan, serta rencana dikembangkan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.

2. *Organizing*

   Seorang manajer juga bertanggung jawab dalam mengatur dan mendesain pekerjaan yang karyawan lakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, dan lain sebagainya. Inilah fungsi pengorganisasian.

3. *Leading*

   Seorang manajer juga perlu untuk memotivasi bawahan, membantu menyelesaikan konflik, mempengaruhi individu atau tim saat mereka bekerja, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, menangani masalah perilaku karyawan, dan lain sebagainya. Inilah yang disebut sebagai fungsi kepemimpinan.

4. *Controlling*

   Fungsi pengendalian adalah proses memantau, membandingkan dan mengoreksi. Di mana di dalamnya, manajer memastikan tujuan dipenuhi dan pekerjaan dilakukan sebagaimana mestinya. Tidak hanya itu, manajer juga membandingkan kinerja aktual dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya serta koreksi-koreksi apa yang diperlukan untuk mengembalikan pekerjaan ke jalurnya.

Sumber : Dessler, 2020

Gambar 2. 1 Proses Manajemen

Dessler (2020) juga mengungkapkan pendapatnya bahwa fungsi manajemen dibagi menjadi lima bagian, yaitu:

1. *Planning*

   Planning atau perencanaan adalah proses untuk menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan aturan dan prosedur, serta mengembangkan rencana-rencana dan prakiraan untuk masa depan.

2. *Organizing*

   Organizing atau pengorganisasian adalah proses memberikan setiap bawahan tugas tertentu, pendirian departemen, pendelegasian wewenang kepada bawahan, pembangunan jalur otoritas dan komunikasi, serta pengkoordinasian pekerjaan bawahan.

3. *Staffing*

   Staffing atau kepegawaian adalah proses memutuskan jenis orang yang harus dipekerjakan, merekrut calon karyawan, menyeleksi karyawan, menetapkan standar kinerja, kompensasi karyawan, menilai kinerja, konseling karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan.

4. *Leading*

   Leading atau memimpin adalah proses membuat orang lain menyelesaikan pekerjaan, menjaga moral dan memotivasi bawahan.

5. *Controlling*

   Controlling atau mengontrol adalah menetapkan standar seperti kuota penjualan, standar kualitas atau tingkat produksi, memeriksa untuk melihat bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan standar ini, serta mengambil tindakan korektif sesuai kebutuhan.

Berdasarkan fungsinya Kinicki & Williams (2019) membaginya menjadi lima, yaitu *research & development, marketing, finance, production* dan *human resource*. *Human resource* atau sumber daya manusia menurut Robert et al (2016) manusia merupakan perancangan sistem formal dalam sebuah organisasi untuk mengelola bakat manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Dessler (2020) memperdalam pernyataan itu dengan menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah proses mendapatkan, melatih, menilai dan memberikan kompensasi pada karyawan, dan memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keselamatan, serta masalah keadilan.

Schermerhorn et al (2017) menyatakan tiga tugas utama dalam manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. *Attracting a quality workforce*

   Tugas pertama manajemen sumber daya manusia adalah menarik tenaga kerja berkualitas atau akuisisi bakat. Hal ini dilakukan melalui perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi karyawan.

2. *Developing a quality workforce*

   Tugas kedua manajemen sumber daya manusia adalah mengembangkan bakat. Hal ini dilakukan melalui orientasi karyawan, pelatihan dan pengembangan, serta manajemen kinerja.

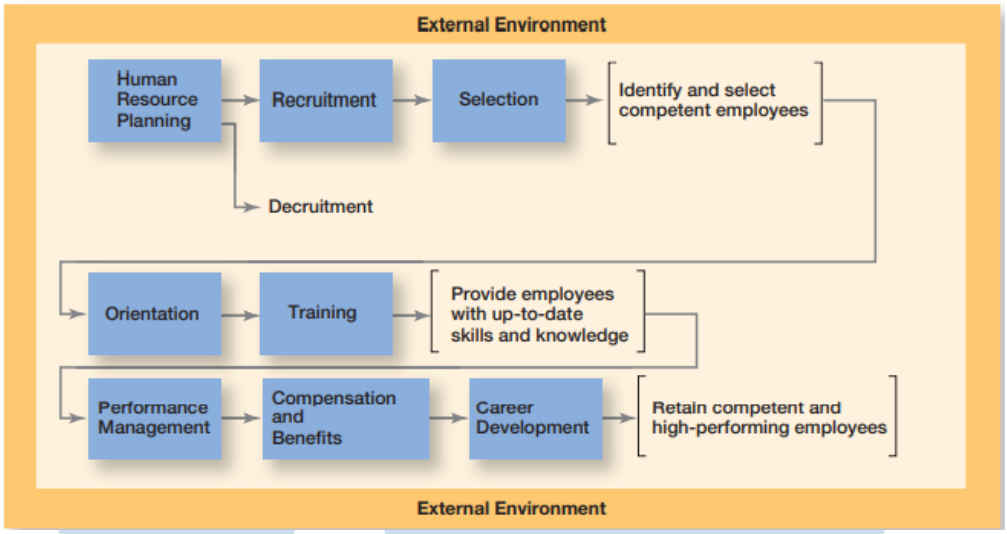
3. *Maintaining a quality workforce*

   Tugas ketiga manajemen sumber daya manusia adalah mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas melalui pengembangan karir, keseimbangan kehidupan kerja, kompensasi, retensi dan pergantian, serta manajemen hubungan tenaga kerja.

Dessler (2020) menjabarkan kerangka manajemen sumber daya manusia tersebut menjadi:

1. Melakukan analisis pekerjaan.
2. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut kandidat pekerja.
3. Memilih kandidat pekerjaan.
4. Mengorientasikan dan melatih karyawan baru.
5. Mengelola kompensasi karyawan.
6. Memberikan insentif dan *benefit*.
7. Menilai kinerja.
8. Berkomunikasi (wawancara, konseling, pendisiplinan).
9. Melatih karyawan dan mengembangkan manajer.
10. Membangun hubungan dan keterlibatan karyawan.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA



Sumber : Robbins et al, 2018

Gambar 2. 2 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Serupa dengan Dessler, Robbins et al (2018) mengungkapkan proses manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

1. *Human Resource Planning*

   Human resource planning merupakan proses memastikan bahwa perusahaan memiliki orang-orang berkualitas dengan jumlah yang tepat, di tempat yang tepat, serta pada waktu yang tepat.

2. *Recruitment*

   Recruitment adalah proses menemukan, mengidentifikasi, serta menarik pelamar-pelamar yang memiliki kemampuan atau kapabilitas yang tinggi. Di sisi lain, jika perencanaan sumber daya manusia menujukkan kelebihan karyawan, perusahaan dapat mengurangi karyawan melalui *derecruitment*.

3. *Selection*

   Selection merupakan tahapan penyaringan pelamar kerja untuk memastikan kandidat yang memiliki kualifikasi paling sesuai untuk pekerjaan atau posisinya.

4. *Orientation*

   Orientation adalah tahap memperkenalkan karyawan baru kepada pekerjaannya, di mana orientasi ini menjelaskan tentang unit kerja, bagaimana pekerjaannya berkontribusi pada perusahaan, serta pengenalan pada rekan kerja barunya. Selain orientasi pekerjaan, terdapat juga orientasi organisasi yang memberikan karyawan baru informasi mengenai tujuan, sejarah, filosofi, prosedur, dan aturan perusahaan.

5. *Training*

   Training merupakan proses yang bertujuan untuk membawa perubahan yang lebih baik bagi karyawan, baik dari sisi pengetahuan, keterampilan, maupun perilaku karyawan. Aktivitas ini penting dikarenakan tuntutan pekerjaan yang terus berubah, menuntut perubahan keterampilan karyawan yang dibutuhkan.

6. *Performance Management*

   Performance management merupakan pembentukan standar kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan.

7. *Compensation and Benefits*

   Compensation and benefit merupakan proses pemberian kompensasi bagi para karyawan. Tahapan ini dapat mengakomodasi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berbakat dan kompeten di bidangnya untuk mendorong perusahaan mencapai tujuan dan misinya. Manajer harus membuat sistem kompensasi yang mencerminkan perubahan pekerjaan dan tempat kerja untuk membuat karyawan termotivasi.

8. *Career Development*

   Career development adalah tahapan yang dilakukan untuk pengembangan karir setiap karyawan sehingga mereka memperoleh tugas dan tanggung jawab lebih, serta penghasilan yang lebih tinggi dari sebelumnya.

2.1.2 E-Service Quality

Pengadopsian ekosistem digital membuat *e-service quality* (kualitas layanan elektronik) menjadi salah satu faktor penting dalam kepuasan. Meskipun demikian, tidak banyak penelitian yang membahas tentang kualitas layanan *e-learning* untuk menguji efektivitas *e-learning*. Pham et al (2018) menyatakan bahwa salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi adalah pendekatan yang berpusat pada pelanggan. Di mana dalam kasus universitas, pelanggan tersebut adalah mahasiswa, sedangkan karyawan sebagai pengajar. Hal ini disebabkan perspektif mahasiswa tentang pendidikan atau manfaat yang mereka terima terhadap biaya pendidikan semakin terlihat. Menurut Pham et al (2018) *e-service quality* (kualitas layanan elektronik) disebutkan sebagai kualitas layanan administrasi dan dukungan, kualitas pengajar, akurasi *e-learning*, kualitas materi dan keamanan. Parasuraman et al (2005) juga menyatakan pendapatnya akan kualitas layanan elektronik sebagai layanan pelanggan berbasis internet yang interaktif didukung oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et al (2005) menemukan skala kualitas layanan elektronik terdiri dari empat dimensi dari 22 item, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. *Efficiency* (efisiensi) berarti terdapat kemudahan dan kecepatan mahasiswa untuk mengakses dan menggunakan situs. Lee & Wu (2011) dalam penelitiannya pada *e-traveling service website* dengan 236 partisipan memperlihatkan bagaimana efisiensi dari kualitas layanan elektronik dapat memberikan dampak pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, Lee & Wu (2011) menyarankan agen layanan elektronik merancang situs lebih efisien untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Fulfillment (pemenuhan) adalah sejauh mana situs dapat memenuhi janji dan ekspektasi mahasiswa. Parasuraman et al (2005) menyatakan dimensi efisiensi dan pemenuhan sebagai dimensi paling penting. Hal ini dikarenakan

dua dimensi ini memiliki pengaruh terkuat, baik pada persepsi kualitas secara keseluruhan ataupun pada nilai yang dirasakan dan loyalitas mahasiswa. Berbeda dengan efisiensi yang berurusan dengan perancangan antarmuka situs, hampir semua atribut pemenuhan berhubungan dengan infrastruktur di belakang layar situs. Penelitian Paechter et al (2010) memperlihatkan bahwa salah satu ekspektasi mahasiswa adalah pencapaian kompetensi. Pencapaiain kompetensi ini berarti mahasiswa menguasai dalam suatu bidang yang berdampak pada nilai yang tinggi pula. Pencapaiain ini memerlukan desain pembelajaran yang baik, desain materi pembelajaran yang baik, serta kemudahan penggunaan platform pembelajaran.

System availability (ketersediaan sistem) memperlihatkan sejauh mana fungsi teknis dari situs dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Menurut Parasuraman et al (2005) ketersediaan sistem juga merupakan kontributor penting terhadap kualitas layanan setelah efisiensi dan pemenuhan. Hal ini dikarenakan perusahaan atau dalam kasus ini adalah universitas mungkin tidak memiliki kendali penuh atas kinerja dimensi ini, baik dari jenis komputer, maupun koneksi internet yang digunakan mahasiswa. Akan tetapi, saat situs tidak dapat diaplikasikan dengan baik, hal tersebut akan berdampak pada penurunan kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh Amir et al (2020) di Universitas Indonesia membuktikan pengaruh ketersediaan sistem tersebut dengan mendapatkan bahwa mahasiswa kurang menyukai pembelajaran jarak jauh dikarenakan kendala seperti koneksi internet, masalah finansial, dan lain sebagainya.

Privacy (privasi) menunjukkan tingkat keamanan situs dan bagaimana situs melindungi informasi mahasiswa. Walaupun menurut Parasuraman et al (2005) privasi merupakan dimensi yang paling sedikit mempengaruhi kualitas layanan, dimensi ini masih memiliki pengaruh yang signifikan. Akan tetapi, seiring munculnya isu privasi, semakin banyak orang sadar akan pentingnya privasi. Debatin et al (2009) menemukan bahwa responden-responden yang merasakan pelanggaran privasi menciptakan perasaan marah dan ketakutan. Responden-

responden ini akhirnya mengadopsi dua jenis strategi, baik memperketat pengaturan privasi mereka maupun mengubah insiden tersebut menjadi pembelajaran yang bermakna untuk lebih berhati-hati.

Untuk melihat validitas 4 dimensi kualitas layanan tersebut, Headar et al (2013) melakukan penelitian pada mahasiswa universitas swasta di Mesir, di mana penelitian tersebut memperlihatkan bagaimana hubungan kualitas layanan elektronik terhadap niat perilaku dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi. Penelitian memperlihatkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan elektronik dengan niat perilaku dengan efisiensi dan daya tanggap sebagai dimensi terpenting yang membentuk niat perilaku. Di mana mahasiswa yang memiliki pengalaman terhadap kerusakan sistem, merasa kurang puas dan kurang bersedia untuk menggunakan kembali sistem di masa depan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Martinez-Arguelles and Batalla-Busquets (2016) kepada 1870 mahasiswa, ditemukan bahwa kualitas yang dirasakan mahasiswa memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan mahasiswa. Hal ini terjadi karena persepsi kualitas layanan administrasi memiliki efek yang relatif lebih tinggi pada kepuasan mahasiswa daripada layanan lainnya. Pham et al (2018) mendukung hal ini dengan penelitian yang dilakukan pada mahasiswa tahun keempat dari universitas negeri yang telah terakreditasi di Amerika Serikat bagian utara. Hasil penelitian memperlihatkan lima faktor utama yang mengukur kualitas layanan elektronik, yaitu administrasi dan layanan pendukung, kualitas pengajar, akurasi *e-learning*, kualitas bahan, keamanan dan privasi. Akan tetapi, penelitian Pham et al (2018) menyoroti faktor kualitas pengajar sebagai faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan mahasiswa.

Pentingnya *e-service quality* membuat perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan mereka, salah satu caranya adalah dengan *Total Quality Management model* yang berisikan sembilan, yaitu: (1) Menentukan skala prioritas proses perbaikan, (2) Menetapkan target untuk kepuasan pelanggan,

waktu siklus dan meningkatkan produktivitas, (3) Mengidentifikasi elemen kunci dalam kualitas, (4) Menilai kinerja proses, (5) Mengidentifikasi kekurangan kinerja dan kesenjangan kualitas, (6) Mengidentifikasi akar penyebab kesenjangan, (7) Meningkatkan kinerja proses, (8) Kontrol dan perbaiki, serta (9) Mulai kembali dari awal (Wirtz & Lovelock, 2016).

2.1.3 E-Information Quality

Beberapa penelitian akademis telah mengidentifikasi sejumlah kriteria yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi situs secara umum. Menurut Petersen (1999), dikutip dalam Zhou et al (2014) *e-information quality* (kualitas informasi) mengukur sejauh mana informasi dipertukarkan antara organisasi memenuhi kebutuhan organisasi. Ong et al (2009) juga berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan suatu pengukuran kualitas konten dari sistem informasi.

Dalam penelitian terbaru, Jiang et al. (2021) kualitas informasi sebagai penilaian subjektif pengguna apakah karakteristik informasi memenuhi kebutuhan pengguna dan penggunaan yang dimaksudkan mempertimbangkan tiga dimensi, yaitu; kualitas konten, kualitas utilitas dan kualitas ekspresi. Kualitas konten mengacu pada tingkat kesesuaian antara konten yang disampaikan dan fakta yang objektif. Kualitas konten yang tinggi adalah konten yang dapat mencerminkan produk atau layanan yang sebenarnya. Kualitas utilitas mengacu pada kemampuan presentasi, yaitu melihat bagaimana informasi itu mencapai tujuannya. Apakah informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna dalam membuat keputusan atau tidak. Kualitas ekspresi mengacu pada apakah informasi tersebut komprehensif dan memadai sehingga memungkinkan pengguna untuk memperoleh informasi yang berguna.

Pentingnya variabel kualitas informasi diungkapkan dalam salah satu penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002) yang menyatakan bahwa memiliki informasi yang cukup untuk membandingkan produk atau layanan dan membuat pilihan menjadi faktor yang

penting yang perlu ada di situs. Faktor yang mengukur kualitas informasi itu terdiri dari penyajian informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dapat di personalisasi dan lengkap. Delona dan McLean (2003) mendukung hal ini dengan menjelaskan bahwa kualitas informasi diukur berdasarkan akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi. Zhou et al (2014) juga mengemukakan pendapatnya bahwa kualitas informasi mengukur 9 faktor, yaitu akurasi, ketersediaan, ketepatan waktu, konektivitas internal, konektivitas eksternal, kelengkapan, relevansi, aksesibilitas, dan frekuensi pembaruan. Penelitian ini juga menemukan bahwa perusahaan harus menyelaraskan proses operasionalnya dengan tingkat kualitas informasi untuk mencapai kinerja bisnis yang unggul, tidak ada kelompok perusahaan strategis yang memiliki kualitas informasi rendah tetapi tingkat proses operasionalnya tinggi, serta perusahaan dengan kualitas informasi yang tinggi tetapi tidak ada proses operasional yang efektif cenderung berperforma buruk.

Oleh karena itu, diperlukan kualitas informasi yang efektif. Menurut Burgin (2019) kualitas informasi dapat ditingkatkan dengan cara (1) Menetapkan tujuan khusus untuk kebutuhan dalam hal tujuan, perspektif, dan lingkungan, (2) Menyempurnakan tujuan menjadi pertanyaan terukur, (3) Konstruksi ukuran kualitas informasi dan data yang akan dikumpulkan.

2.1.4 E-Learning of Students

Konsep pembelajaran *online* ini pertama kali digunakan pada tahun 1995 ketika web memungkinkan pengembangan *Learning Management System* (LMS) pertama, seperti WebCT yang kemudian menjadi *Blackboard* (Bates, 2014). Sejak saat itu, istilah pembelajaran *online* menjadi tumpang tindih dengan istilah-istilah serupa seperti *e-learning*. Harandi (2015) mendefinisikan *e-learning* sebagai lingkungan belajar yang menggunakan media elektronik, seperti komputer sebagai bagian dari sistem penyampaian ilmu pendidikan. Bates (2014) juga menyatakan pendapatnya akan pembelajaran *online* atau *e-*

learning sebagai penggunaan LMS atau menggugah tulisan sebagai pdf atau slides *online*.

Banyaknya definisi dari *online learning* atau *e-learning* membuat Singh & Thurman (2019) melakukan penelitian akan definisi *online learning* atau *e-learning* dan mengajukan 3 variasi definisi, yaitu: (1) pembelajaran yang dilakukan melalui internet dalam ruang kelas sinkron di mana siswa berinteraksi dengan pengajar dan siswa lainnya serta tidak tergantung pada lokasi fisik mereka, (2) pembelajaran yang dialami melalui internet dalam lingkungan asinkron di mana siswa terlibat dengan pengajar dan siswa lain pada waktu yang mereka inginkan dan tidak perlu hadir bersama secara *online* maupun dalam ruang fisik (3) pendidikan yang disampaikan secara *online* melalui internet untuk belajar mengajar di mana siswa tidak bergantung pada lokasi fisik atau *virtual* mereka, konten pengajaran disampaikan secara *online* dan pengajar mengembangkan modul pengajaran untuk meningkatkan pembelajaran dan interaktivitas dalam lingkungan sinkron atau asinkron. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pengertian *e-learning* menurut Udo et al (2011) sebagai pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi.

Pembelajaran melalui *e-learning* membawa banyak manfaat baik bagi universitas, pengajar maupun mahasiswa. Menurut Arbaugh (2005), dikutip dalam Pham et al (2019) *e-learning* membantu universitas dalam menghemat biaya terkait dengan investasi dalam pengajaran fisik dan infrastruktur pembelajaran. Selain itu, *e-learning* juga membantu universitas menjangkau lebih jauh lingkungan pendidikan global (Pham et al, 2019; Lee, 2010). Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama dan hubungan internasional, misalnya program pelatihan di mana mahasiswa dalam negeri dapat menerima pembelajaran akademik yang disediakan oleh universitas asing tanpa perlu ke luar negeri.

Bagi mahasiswa, pembelajaran melalui *e-learning* memberikan mahasiswa kendali dalam kecepatan belajar mereka, potensi akses ke banyak mahasiswa dalam waktu yang bersamaan, peluang diskusi, berbagai jenis umpan balik (dari

pengajar, mahasiswa lain), banyaknya pilihan praktik pengajaran (formal, informal, sertifikasi, hiburan) (Keskin & Yurdugül, 2020; Vanides, 2018). Kelebihan dalam kendali dan banyaknya variasi pembelajaran tersebut memberikan mahasiswa lebih banyak kendali dalam gaya belajar mereka (Pham et al 2019; Hollenbeck et al, 2006).

Fleksibilitas adalah salah satu keuntungan utama lain dari *e-learning* karena memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk mengambil kelas di mana saja dan kapan saja yang membuat kebutuhan waktu perjalanan menjadi jauh lebih sedikit (Al Rawashdeh et al, 2021). Berdasarkan penelitian dari Choudhury & Pattnaik (2020) menunjukkan bahwa fleksibilitas menjadi kelebihan yang paling banyak dikutip dengan 19,56% dibandingkan 43 keuntungan lainnya yang diidentifikasi. Choudhury & Pattnaik (2020) juga menyoroti fasilitas pembelajaran yang dapat disesuaikan, aksesibilitas, serta tidak adanya hambatan status sosial ekonomi sebagai keuntungan dari pembelajaran *e-learning*.

Dengan banyaknya kelebihan yang diberikan, *e-learning* juga memberikan kelemahan atau tantangan. Choudhury & Pattnaik (2020) mendapati bahwa *e-learning* dapat menjadi sangat interaktif sekaligus mengisolasi dikarenakan mahasiswa masih menemukan jarak transaksional. Jarak ini mengakibatkan kurangnya interaksi mahasiswa (Arkorful & Abaidoo, 2015). Choudhury & Pattnaik (2020) juga mendapati bahwa pembelajaran *e-learning* dapat memberikan kelelahan penggunaan teknologi, kesulitan umpan balik, dan meningkatnya kesalahan pengertian dari pembelajaran yang disampaikan secara *online* tanpa ada pengajar di sekitarnya. *E-learning* juga meningkatkan kemungkinan kegiatan tidak sah, seperti kecurangan dan plagiarisme (Arkorful & Abaidoo, 2015).

Selain kelebihan dan kelemahan, pembelajaran melalui *e-learning* juga memiliki tantangannya sendiri. Choudhury & Pattnaik (2020) mendapati beberapa tantangan seperti *technophobia* dan gangguan internet sebagai faktor utama yang memberikan tantangan bagi mahasiswa. Selain itu, tantangan lain

adalah dalam menjaga motivasi belajar mahasiswa (Al Rawashdeh et al, 2021). Choudhury & Pattnaik (2020) menyoroti kurangnya motivasi mahasiswa, sinkronisasi desain pembelajaran juga menjadi tantangan dalam pembelajaran *e-learning*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Korkmaz & Toraman (2020) mendukung hal ini dengan menyoroti tantangan yang dirasakan dalam pembelajaran *e-learning* termasuk masalah koneksi internet, kurangnya interaksi, penilaian yang tidak dapat diandalkan, perilaku pengurus universitas terhadap pengajar, tidak dapat mencapai hasil belajar yang ditentukan, dan kurangnya motivasi siswa.

Drop-out dan ketidakhadiran meningkat secara signifikan dalam lingkungan pembelajaran *e-learning* (Yassen et al, 2021). Menurut Udo et al (2011) kemampuan untuk mengembangkan dan menerapkan metrik yang secara akurat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *e-learning* dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan mengurangi angka putus sekolah. Oleh karena itu, Udo et al (2011) melakukan penelitian kepada 203 mahasiswa yang telah mengikuti pembelajaran *e-learning*. Penelitian tersebut mendapati empat hal yang memainkan peran penting dalam kualitas *e-learning*, yaitu keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), responsif (*responsiveness*), dan konten situs (*website content*). Hal ini didukung oleh Uppal et al (2017) bahwa faktor penentu keberhasilan *e-learning* adalah keyakinan (*assurance*), responsif (*responsiveness*), berwujud (*tangibility*), situs pembelajaran (*course website*) dan konten pembelajaran (*learning content*).

2.1.5 Student Satisfaction

Kepuasan merupakan respon pemenuhan konsumen. Di mana konsumen dalam konteks ini adalah mahasiswa. Menurut Oliver (2010), kepuasan adalah penilaian fitur suatu produk atau jasa, atau produk atas jasa itu sendiri, menyediakan tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang atau lebih. Berdasarkan pengertian tersebut, *student satisfaction* (kepuasan mahasiswa) menurut Eichelberger &

Ngo (2018) merupakan sebuah teori multidimensi yang mencakup beberapa faktor, seperti desain pembelajaran, aktivitas pembelajaran, kurikulum, fasilitas pengjar, kehadiran pengajar, *feedback* pengajar, dan gaya mengajar.

Wei & Chou (2020) mengungkapkan pendapatnya mengenai kepuasan mahasiswa berdasarkan berbagai pengertian dari penelitian sebelumnya sebagai kontruksi teori multidimensi yang diakibatkan oleh banyak faktor yang ada ketika mahasiswa mempertimbangkan pembelajaran *online*, seperti *self-efficacy*, interaksi pengajar dengan mahasiswa, persepsi tentang keseluruhan pembelajaran *online*, dan kesiapan belajar secara keseluruhan untuk pembelajaran *online*. Pemantauan kepuasan mahasiswa ini diperlukan untuk memahami kebutuhan mahasiswa dan membuat perubahan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa (Dominici & Palumbo, 2013).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Paechter et al (2010) terdapat dua aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu ekspektasi mahasiswa terhadap pencapaian mereka dan pengajar. Mahasiswa yang menganggap kompetensi mereka mengalami peningkatan, akan meningkatkan kepuasan mahasiswa itu sendiri juga. Oleh karena itu, desain *e-learning* dan perilaku belajar penting untuk mencapai peningkatan kompetensi tersebut. Tidak hanya itu, keahlian dan peran pengajar sebagai konselor dan fasilitator pembelajaran juga menjadi faktor yang penting. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, pengajar perlu ahli dalam bidangnya, struktur dan kesesuaian materi pembelajaran dengan mata kuliah yang diajarkan, menstimulasi motivasi belajar mahasiswa, dan memfasilitasi pembelajaran yang kolaboratif. Selain dari kedua faktor ini, faktor lain yang berkontribusi adalah motivasi belajar mahasiswa, peluang untuk belajar mandiri maupun kolaboratif, dan kejelasan struktur pembelajaran *online*.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2 Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-learning of Students*

Parasuraman et al (2005) meneliti keempat dimensi *e-service quality* dan memperlihatkan reliabilitas dan validitas keempat dimensi tersebut untuk meneliti kualitas *e-learning*. Keempat dimensi tersebut adalah efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Headar et al (2013) memperlihatkan bagaimana *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kualitas *e-learning* dengan efisiensi menjadi faktor yang paling signifikan mempengaruhi *e-learning*. Penelitian tersebut juga memperlihatkan bagaimana mahasiswa yang memiliki pengalaman dalam kerusakan sistem, merasa kurang puas dan tidak bersedia untuk menggunakan sistem tersebut lagi di masa depan.

Martinez-Arguelles and Batalla-Busquets (2016) dalam penelitiannya memperlihatkan pengaruh kualitas *e-service quality* yang berdampak pada bagaimana mahasiswa melihat kualitas *e-learning* dengan layanan administrasi yang memiliki peran yang paling signifikan.

Pham et al (2018) mendukung hal ini dengan penelitian yang memperlihatkan lima faktor utama yang mengukur kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kualitas *e-learning* dengan faktor kualitas pengajar sebagai faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan mahasiswa.

Shehzadi et al (2020) menemukan dalam penelitiannya bahwa *e-service quality* memberikan pengaruh positif pada kualitas *e-learning* mahasiswa. Oleh karena itu, menurut Shehzadi et al (2020), *e-service quality* adalah elemen utama dari perubahan pembelajaran. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, penulis berasumsi bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-learning of students*.

H1 : *E-service quality* berpengaruh terhadap *e-learning of students*

2.2.2 Pengaruh *E-information Quality* terhadap *E-learning Students*

Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002) memperlihatkan pengaruh dari *e-information quality* terhadap situs web yang menyatakan bahwa memiliki informasi yang cukup untuk membandingkan produk atau layanan dan membuat pilihan menjadi faktor yang penting yang perlu ada di situs.

Untuk melihat faktor yang mendukung *e-information quality* yang berpengaruh terhadap kesuksesan sebuah situs web, Delona dan McLean (2003) menemukan bahwa kualitas informasi diukur berdasarkan akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi.

Menurut Zhou et al (2014) organisasi harus menyelaraskan proses operasionalnya dengan tingkat *e-information quality* yang tinggi untuk mencapai kinerja bisnis yang unggul yang memperlihatkan pengaruh *e-information quality*.

Shehzadi et al (2020) menemukan bahwa untuk mempromosikan *e-learning* mahasiswa, *e-information quality* yang lebih baik harus disediakan karena *e-information quality* memberikan pengaruh yang signifikan dalam mengembangkan *e-learning* mahasiswa. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, penulis berasumsi bahwa *e-information quality* berpengaruh terhadap *e-learning of students.*

H2 : *E-information quality* berpengaruh terhadap *e-learning of students*

2.2.3 Pengaruh *E-learning Students* terhadap *Student Satisfaction*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Paechter et al (2010) memperlihatkan dua aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu ekspektasi mahasiswa terhadap pencapaian mereka dan pengajar. Pencapaian itu bisa didapatkan oleh mahasiswa dengan bantuan dari kualitas *e-learning* yang mumpuni, serta keahlian pengajar sebagai fasilitator.

Headar et al (2013) memperlihatkan bagaimana kualitas *e-learning*, kenyamanan dalam menggunakan *e-learning*, dan kesiapan dalam menggunakan *e-learning* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Martinez-Arguelles and Batalla-Busquets (2016) mengungkapkan pendapatnya dalam penelitiannya kualitas *e-learning* berdampak pada kepuasan mahasiswa dan ketersediaan mahasiswa dalam merekomendasikan pembelajaran *e-learning*.

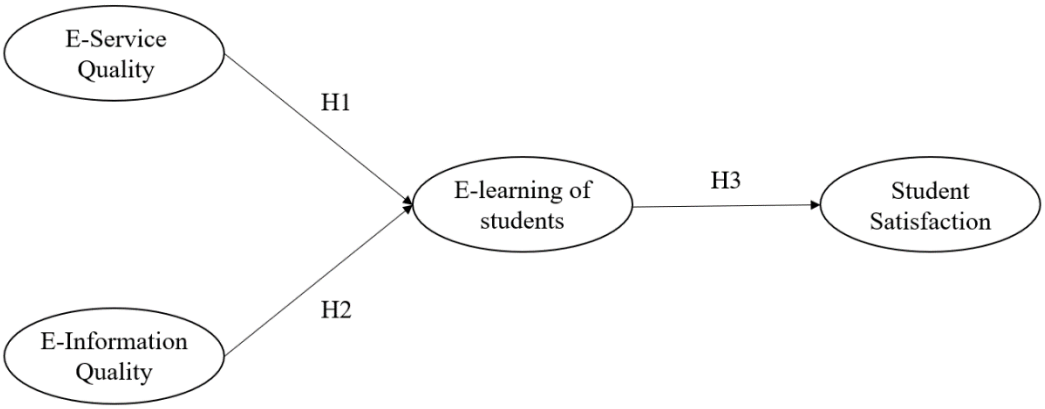
Shehzadi et al (2020) menemukan pengaruh *e-learning* mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa dengan menyatakan bahwa sistem *e-learning* yang lebih baik memiliki kemampuan untuk mendorong kepuasan mahasiswa. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, penulis berasumsi bahwa *e-learning of students* berpengaruh terhadap *student satisfaction*.

H3 : *E-learning of students* berpengaruh terhadap *student satisfaction*

2.3 Model Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan modifikasi model penelitian dari jurnal Shehzadi et al (2020) yang berjudul "*The role of digital learning toward students' satisfaction and university brand image at educational institutes of Pakistan: a post-effect of COVID-19*". Variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini adalah *information & communication technology*, *e-word of mouth*, dan *university brand image*. Hal ini dikarenakan penulis menemukan *information & communication technology* sudah termasuk dalam *e-learning*. Oleh karena itu, untuk menghindari kebingungan, penulis menghapus variabel tersebut. Untuk variabel *e-word of mouth* dan *university brand image* dihapus dikarenakan kedua variabel tersebut lebih menjurus ke bidang *marketing*. Berikut adalah model penelitian yang telah penulis modifikasi:

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA



Sumber : Dimodifikasi dari Shehzadi et al (2020). *The role of digital learning toward students' satisfaction and university brand image at educational institutes of Pakistan: a post-effect of COVID-19*

Gambar 2. 3 Model Penelitian

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Penelitian	Manfaat Penelitian
1	Shehzadi, S., Nisar, Q. A., Hussain, M. S., Basheer, M. F., Hameed, W. U., & Chaudhry, N. I.	*Asian Education and Development Studies*, 10(2), 276–294.	*The role of digital learning toward students' satisfaction and university brand image at educational institutes of Pakistan: a post-effect*	Penelitian menunjukkan *bahwa e-service quality* dan *e-information quality* berkontribusi positif *terhadap e-learning students* yang pada akhirnya menciptakan kepuasan mahasiswa.	Peneliti menggunakan jurnal ini sebagai acuan jurnal utama, model penelitian, pembuatan kuesioner dan pengembangan hipotesis dari variabel *e-service quality*, *e-information quality*, *e-learning*, *student satisfaction*.

			of COVID-19.		
2	Pham, L., Williamson, S., & Berry, R.	*International Journal of Enterprise Information Systems*, 14(3), 19–40.	*Student Perceptions of E-Learning Service Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty.*	Penelitian mengidentifikasi lima faktor utama yang mengukur *e-service quality*, yaitu kualitas layanan administrasi dan dukungan, kualitas pengajar, akurasi *e-learning*, kualitas materi dan keamanan.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung definisi dan pengembangan hipotesis variabel *e-service quality*.
3	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005).	*Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.	E-S-QUAL.	Penelitian mengidentifikasi empat dimensi dalam skala dasar *e-service quality*, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk pembuatan kuesioner variabel *e-service quality*.

4	Lee, F. H., & Wu, W. Y.	*Expert Systems with Applications*, 38(6), 7766–7773.	*Moderating effects of technology acceptance perspectives on e-service quality formation: Evidence from airline websites in Taiwan.*	Penelitian ini memperlihatkan pengaruh dari dimensi *e-service quality*, yaitu efisiensi kepada *e-service quality* dan dampaknya kepada kepuasan pelanggan.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung variabel *e-service quality*.
5	Paechter, M., Maier, B., & Macher, D.	*Computers & Education*, 54(1), 222–229.	*Students' expectations of, and experiences in e-learning:*	Penelitian ini memperlihatkan aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu ekspektasi terhadap pencapaian dan pengajar.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung variabel *e-service quality* dan *student satisfaction*.

			Their relation to learning achievements and course satisfaction.		
6	Amir, L. R., Tanti, I., Maharani, D. A., Wimardhani, Y. S., Julia, V., Sulijaya, B., & Puspitawati, R.	BMC Medical Education, 20(1).	*Student perspective of classroom and distance learning during COVID-19 pandemic in the undergraduate dental*	Penelitian ini memperlihatkan pengaruh dimensi ketersediaan sistem dalam *e-service quality* yang berpengaruh pada *e-service quality* dan dampaknya kepada kepuasan mahasiswa terhadap *e-learning*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung variabel *e-service quality*.

			study program Universitas Indonesia.		
7	Debatin, B., Lovejoy, J. P., Horn, A.-K., & Hughes, B. N.	*Journal of Computer-Mediated Communication*, 15(1), 83–108.	*Facebook and Online Privacy: Attitudes, Behaviors, and Unintended Consequences.*	Penelitian ini memperlihatkan pentingnya dimensi privasi dalam *e-service quality* yang menemukan responden yang merasakan pelanggaran privasi akan memperketat pengaturan privasi mereka atau mengubah insiden tersebut menjadi pembelajaran untuk lebih berhati-hati.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung variabel *e-service quality*.
8	Headar, M. M., Elaref, N., & Yacout, O. M.	*Journal of Marketing for Higher Education*, 23(2), 226–257.	*Antecedents and Consequences of Student*	Penelitian ini memperlihatkan pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan mahasiswa dengan efisiensi dan daya tanggap sebagai dimensi terpenting.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis dan pembuatan kuesioner variabel *e-service quality*.

			Satisfaction with e-Learning: The Case of Private Universities in Egypt.		
9	Martínez-Argüelles, M. J., & Batalla-Busquets, J. M.	*The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 17(4).	*Perceived Service Quality and Student Loyalty in an Online University.*	Penelitian ini memperlihatkan pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan mahasiswa.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis variabel *e-service quality*.
10	Zhou, H., Shou, Y., Zhai, X., Li, L., Wood,	*International Journal of Production*	*Supply chain practice and information*	Penelitian ini memperlihatkan pengaruh *e-information quality* dalam kepuasan pemangku kepentingan.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung definisi, pembuatan kuesioner, dan

	C., & Wu, X.	*Economics*, 147, 624–633.	*quality: A supply chain strategy study.*		hipotesis variabel *e-information quality*.
11	Ong, C. S., Day, M. Y., & Hsu, W. L.	*Information & Management*, 46(7), 397–403.	*The measurement of user satisfaction with question answering systems.*	Penelitian ini menjabarkan definisi *e-information quality*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung variabel *e-information quality*.
12	Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D.	*Data Science and Management*, 1(1), 13–22.	*Effects of information quality on information adoption on social media*	Penelitian ini menjabarkan definisi *e-information quality*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung variabel *e-information quality*.

			review platforms: moderating role of perceived risk.		
13	Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A.	*Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.	*Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge.*	Penelitian ini memperlihatkan *pengaruh e-information quality* terhadap kepuasan pelanggan.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis variabel *e-information quality*.
14	Delone, W. H., &	*Journal of Management Information*	*The DeLone and McLean Model of*	Penelitian ini memperlihatkan *e-information quality* diukur berdasarkan akurasi, ketepatan	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis

	McLean, E. R.	*Systems*, 19(4), 9–30.	*Information Systems Success: A Ten-Year Update.*	waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi.	variabel *e-information quality*.
15	Harandi, S. R.	*Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 181, 423–430.	*Effects of e-learning on Students' Motivation.*	Penelitian ini mendefinisikan *e-learning* sebagai lingkungan belajar yang menggunakan media elektronik.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung definisi variabel *e-learning of students*.
16	Singh, V., & Thurman, A.	*American Journal of Distance Education.*	*How Many Ways Can We Define Online Learning? A Systematic Literature Review of*	Elemen utama yang pembelajaran online mencangkup teknologi, waktu dan sinonim. Berdasarkan elemen tersebut, penulis mengusulkan 3 definisi pembelajaran online sebagai pembelajaran melalui internet dalam ruang kelas yang sinkron di mana siswa berinteraksi dan tidak bergantung pada lokasi fisik atau pembelajaran yang dialami melalui	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung definisi *e-learning of students*.

			Definitions of Online Learning (1988-2018).	internet dalam lingkungan asinkron di mana siswa tidak perlu hadir bersama secara online atau dalam ruang fisik atau pendidikan yang disampaikan dalam lingkungan online melalui internet di mana siswa tidak bergantung pada lokasi fisik atau virtual mereka dan konten pengajaran disampaikan secara online dan juga instruktur membuat modul pengajaran untuk meningkatkan pembelajaran dan interaktivitas dalam lingkungan sinkron maupun asinkron.	
17	Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J.	*Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283.	*Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience.*	Penelitian ini mendefinisikan *e-learning* sebagai pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung definisi, hipotesis, dan pembuatan kuesioner *e-learning of students*.

18	Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T.	*International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1).	*Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam.*	Penelitian ini memperlihatkan pengaruh *e-learning* terhadap kepuasan mahasiswa dan kelebihan dari *e-learning* itu sendiri.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *e-learning of students*.
19	Keskin, S., & Yurdugül, H.	*European Journal of Open, Distance and E-Learning*, 22(2), 72–86.	*Factors Affecting Students' Preferences for Online and Blended*	Penelitian ini menjelaskan manfaat *e-learning*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *e-learning of students*.

			Learning: Motivational Vs. Cognitive		
20	Al Rawashdeh, A. Z., Mohammed, E. Y., al Arab, A. R., Alara, M., Al-Rawashdeh, B., & Al-Rawashdeh, B.	*Electronic Journal of E-Learning, 19(3), 107–117.*	*Advantages and Disadvantages of Using e-Learning in University Education: Analyzing Student's Perspectives.*	Penelitian ini menjelaskan manfaat *e-learning*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *e-learning of students*.

21	Choudhury, S., & Pattnaik, S.	*Computers & Education*, 144, 103657.	*Emerging themes in e-learning: A review from the stakeholders' perspective.*	Penelitian ini memperlihatkan manfaat dan tantangan dari *e-learning*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *e-learning of students*.
22	Korkmaz, G., & Toraman, E.	*International Journal of Technology in Education and Science*, 4(4), 293–309.	*Are We Ready for the Post-COVID-19 Educational Practice? An Investigation into What Educators*	Penelitian ini menyoroti tantangan dalam pembelajaran *e-learning*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *e-learning of students*.

			Think as to Online Learning.		
23	Yaseen, H., Alsoud, A. R., Nofal, M., Abdeljaber, O., & Al-Adwan, A. S.	*International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET),* 16(20), 4.	*The Effects of Online Learning on Students' Performance: A Comparison Between UK and Jordan Universities.*	Penelitian ini menyoroti tantangan dalam pembelajaran *e-learning*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *e-learning of students*.
24	Oliver, R. L.	Routledge.	*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the*	Penelitian ini mendefinisikan variabel *student satisfaction*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung definisi *student satisfaction*.

			Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.).		
25	Wei, H.-C., Peng, H., & Chou, C.	*Computers & Education.*	*Can more interactivity improve learning achievement in an online course? Effects of college students' perception*	Penelitian ini mendefinisikan variabel *student satisfaction*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *student satisfaction*.

			and actual use of a course-management system on their learning achievement		
26	Dominici, G., & Palumbo, F.	*Business Horizons*, 56(1), 87–96.	*How to build an e-learning product: Factors for student/customer satisfaction.*	Penelitian ini memperlihatkan kebutuhan pemantauan *student satisfaction*.	Peneliti menggunakan jurnal sebagai acuan untuk mendukung hipotesis *student satisfaction*.