

## BAB II

### KERANGKA PENELITIAN

#### 2.1. Tinjauan Teori

Tinjauan teori yang ada pada penelitian ini dilakukan secara sistematis dalam tiga tahapan yaitu *grand theory*, dimana ini menjadi dasar penelitian yang mengkaitkan dengan setiap teori dibawahnya. kemudian, *middle range theory* yaitu penghubung kerangka konsep yang telah dibangun dan lebih detail dari *grand theory*, serta *applied theory* yang merupakan lingkup terkecil dan diaplikasikan pada konsep yang dibangun.

Pada penelitian ini *grand theory* adalah teori *human resources management*, lalu *middle range theory* pada penelitian ini yaitu teori *e-learning*, dan terakhir *applied theory* yang terdiri dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, *employee satisfaction* dan *employee performance*.

##### 2.1.1. Human Resources Management

Teori *Human Resource Management* atau Teori Manajemen Sumber Daya Manusia ialah teori yang berasal dari pemahaman dasar mengenai kebutuhan dasar manusia. Teori *Human Resource Management* menurut John B. Miner dan Mary Green Miner yang dikutip dalam buku karya Malayu S.P. Hasibuan menyatakan bahwa “*Human resource management is may be defined as the process of developing, applying, and evaluating policy, procedure, method and program relating to the individual in the organization*” yang dapat didefinisikan sebagai sebuah proses pengembangan, penilaian atas kebijakan, prosedur, metode dan program yang ada hubungannya dengan individu dalam organisasi. Penataan dan pemberdayaan dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam melakukan pekerjaan sehari-hari sehingga tercapai tujuan perusahaan dan dapat melakukan pengembangan individu maupun pegawai.

Teori *Human Resource Management* dapat menjadi dasar bagaimana korelasi antara tingkat pendidikan, pelatihan dan kinerja dalam suatu

organisasi atau perusahaan. Tingkat Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari permasalahan sumber daya manusia pada perusahaan. Tingkat pendidikan dan pelatihan akan berdampak bagi kinerja karyawan dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Membicarakan masalah kinerja tidak bisa lepas dari tujuan yang akan dituju oleh suatu perusahaan.

Pada bab ini Peneliti melakukan penelitian sebagai dasar pengembangan *system* yang ada saat ini dan untuk menjadi pelengkap dan penyempurna dalam mengisi gap/ Analisis kuadrat terkecil parsial (PLS) adalah alternatif dari regresi OLS, korelasi kanonik, atau pemodelan persamaan struktural (SEM) berbasis kovarians dari sistem variabel independen dan respons. Faktanya, PLS terkadang disebut “SEM berbasis komposit”, “SEM berbasis komponen”, atau “SEM berbasis varian”, berbeda dengan “SEM berbasis kovarian”, yang merupakan jenis yang biasa (misalnya, diterapkan oleh Amos, SAS, Stata, MPlus, LISREL, EQS dan paket perangkat lunak utama lainnya). Di sisi respon, PLS dapat menghubungkan sekumpulan variabel independen ke beberapa variabel dependen (respon). Di sisi prediktor, PLS dapat menangani banyak variabel independen, bahkan ketika prediktor menampilkan multikolinearitas. PLS dapat diimplementasikan sebagai model regresi, memprediksi satu atau lebih tanggapan dari sekumpulan satu atau lebih independen; atau dapat diimplementasikan sebagai model jalur, yang menangani jalur kausal yang menghubungkan prediktor serta jalur yang menghubungkan prediktor dengan variabel *respons*. PLS diimplementasikan sebagai model regresi oleh SPSS dan PROC PLS SAS. SmartPLS adalah implementasi yang paling umum sebagai model jalur.

PLS dicirikan sebagai teknik yang paling cocok jika tujuan penelitiannya adalah prediksi atau pemodelan eksplorasi. Secara umum, SEM berbasis kovarians lebih disukai jika tujuan penelitiannya adalah pemodelan konfirmatori. PLS kurang memuaskan sebagai teknik penjelas karena rendahnya kemampuan menyaring variabel-variabel penyebab kecil yang penting (Tobias, 1997: 1).

Keunggulan PLS antara lain kemampuan untuk memodelkan banyak tanggungan serta banyak tanggungan; kemampuan menangani multikolinearitas antar independen; ketahanan dalam menghadapi gangguan data dan data yang hilang; dan membuat variabel laten independen secara langsung berdasarkan produk silang yang melibatkan variabel respons, sehingga menghasilkan prediksi yang lebih kuat. Kerugian dari PLS termasuk kesulitan yang lebih besar dalam menafsirkan pemuatan variabel laten independen (yang didasarkan pada hubungan lintas produk dengan variabel respons, tidak didasarkan pada kovarians di antara variabel independen seperti dalam analisis faktor umum) dan karena distribusinya. sifat estimasi tidak diketahui, peneliti tidak dapat menilai signifikansinya kecuali melalui *bootstrapping* induksi. Secara keseluruhan, perpaduan kelebihan dan kekurangan berarti PLS lebih disukai sebagai teknik prediktif dan bukan sebagai teknik interpretatif, kecuali untuk analisis eksplorasi sebagai pendahuluan teknik interpretatif seperti regresi linier berganda atau pemodelan persamaan struktural berbasis kovarians. Hinseler, Ringle, dan Sinkovics (2009: 282) menyatakan, “Pemodelan jalur PLS direkomendasikan pada tahap awal pengembangan teoretis untuk menguji dan memvalidasi model eksplorasi.”

### **2.1.2. E-learning**

*E-learning* atau *online-learning* keduanya memiliki makna yang sama, ini biasanya digunakan sebagai salah satu metode pembelajaran saat ini, *e-learning* merupakan bagian dari perubahan budaya manusia dalam melakukan pelatihan sejak ditemukannya papan tulis atau mungkin *alfabeth*, Perkembangan teknologi komunikasi telah menghilangkan hambatan ruang dan waktu (Horton, 2006).

Proses pembelajaran jarak jauh/ *online* atau biasa disebut *e-learning* merupakan suatu kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan menggunakan fasilitas internet virtual. Pembelajaran *On-line*, *distance-learning*, dan *e-education* adalah nama lain atau sinonim dari *e-learning*. Ada berbagai jenis

dari *e-learning*, seperti *Blended Learning* yang merupakan gabungan antara kelas tradisional (tatap muka) dan kelas *online* (Alqahtani dan Rajkhan, 2020).

Clark dan Mayer (Klinger 2008:197) menyatakan aktifitas *e-learning* menurut waktu pelaksanaan dan pembelajarannya yaitu:

1. *Synchronous* adalah tipe pembelajaran dimana peserta dan pendidik berinteraksi dalam satu waktu yang sama.
2. *Asynchronous* adalah tipe pembelajaran dimana peserta dan pendidik tidak berada secara langsung (menggunakan) media seperti video dan dapat direspon di lain waktu.

Menurut Utami (2023), dalam *Journal of Trade Development and Studies* oleh Teja Primawati, *E-learning Center* adalah portal pembelajaran elektronik yang berbasis *online*. *E-learning* penting tidak hanya untuk pengembangan manajemen pengetahuan, tetapi juga untuk manajemen pelatihan.

### **2.1.3. Service Quality**

*Service Quality* mengacu pada keseluruhan dukungan layanan *e-commerce* yang disediakan oleh department (Wang *et al.*, 2023). Wang *et al.*, (2007) mengidentifikasi berbagai tahapan untuk kualitas layanan yang efektif, diantaranya sistem *e-learning* dapat meningkatkan penyampaian layanan dengan efektif dan lengkap, tepat melalui media *online*. Hal ini dapat meningkatkan kualitas layanan dengan hubungan dan konsultasi secara terus menerus dengan pengguna yang ada melalui sebuah media yang juga memberikan layanan memuaskan kepada *end user system e-learning*. *Service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu sistem digunakan secara efisien dan efektif (Aditi *et al.*, 2021).

### **2.1.4. Information Quality**

*Information quality* didefinisikan sebagai sebuah kualitas konten atau umumnya penelitian mengenai *e-learning*, kualitas konten ditambahkan sebagai dimensi dengan satu atau lain nama (Gudigantala *et al.*, 2011). Dalam

penelitian disebutkan sebagai instruksional materi, dan itu termasuk pdf, ppt, audio dan video. Waight dan Stewart (2005), menyatakan penyusunan tugas belajar yang menarik dapat membantu peserta didik dalam proses pembelajaran dan mendukung mereka dalam menyampaikan prinsip-prinsip yang dipelajari, keterampilan dan pengetahuan di tempat kerja untuk mencapai tingkat kepuasan.

Wang *et al.*, (2007), juga memberikan berbagai langkah untuk kualitas informasi yang efektif seperti *e-learning* sistem harus bekerja ke arah penyediaan yang tepat, terkini dan memadai informasi pada waktu yang tepat dan harus relevan dengan tempat kerja mudah dalam hal pemahaman dan pembelajaran.

#### **2.1.5. System Quality**

Zheng *et al.*, (2013), menyatakan *system quality* mengacu pada kualitas situs *web* atau portal *e-learning* yang digunakan dapat mengakses materi pembelajaran dengan mudah, dan apabila sebuah situs *web user-friendly* dan terstruktur, akan membuat *system quality* suatu *e-learning* menjadi lebih baik. DeLone dan McLean (2003), menyebutkan *system quality* diukur dalam istilah “kemudahan penggunaan”, “fungsinya”, “kualitas data nya integrasi” dan “keandalannya” dimana komponen teknis dari sistem *e-learning* mirip dengan *information system*. Wang *et al.*, (2007) memberikan berbagai ukuran untuk *system quality* yang efektif seperti *e-learning system* harus mudah digunakan dan memiliki fitur yang mudah digunakan.

#### **2.1.6. Employee Performance**

Prabu Mangkunegara (2018) dalam Ganyang menyatakan *employee performance* adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. sementara itu, menurut Suwatno dan Priansa (2018) dalam Ganyang, kinerja diartikan sebagai hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam ukuran waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Menurut

Akpoviroro & Adeleke, (2022) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

### **2.1.7. *Employee Satisfaction***

*Satisfaction* didefinisikan sebagai suatu persepsi pemenuhan yang menyenangkan dari suatu layanan yang diterima oleh pengguna (Oliver, 1997). Hal tersebut menunjukkan pentingnya kepuasan pengguna dalam mengukur kesuksesan suatu sistem *e-learning* (Samarasinghe, 2012). Kepuasan pengguna dapat diukur dari segi pengalaman penggunanya fungsi dan kegunaannya bagi pengguna akhir (Chiu *et al.*, 2007). Shneiderman (2010) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai *respons* pengguna terhadap keterampilan yang dihasilkan atau peningkatan pengetahuan dengan menggunakan *e-learning* tertentu. Selain itu, hal ini juga menunjukkan seberapa besar pengaruh positif terhadap kinerja pekerjaan meningkatkan keterampilan tertentu dari sistem *e-learning*. Chiu *et al.*, (2007) menekankan dimensi kepuasan pengguna sebagai penentu penting teori *e-learning system*.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian menemukan beberapa publikasi baik berupa jurnal maupun artikel/ publikasi terdahulu mengenai topik dan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Peneliti memilih dua jurnal sebagai referensi utama untuk digunakan peneliti sebagai kerangka model penelitian (*framework*). Hal ini juga di adopsi dari kerangka penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
1	Yu-Min Wang, Chung-Lun Wei, Wen-Jing & Yi-Shun Wang	<i>Revisiting the E-Learning Systems Success Model in the Post-COVID-19 Age: The Role of Monitoring Quality</i>	Taylor & Francis Group, LLC, 2023	<p>Penelitian ini mengkaji kembali model keberhasilan sistem <i>e-learning</i> dengan mempertimbangkan terbatasnya efektivitas <i>e-learning</i> selama pandemi COVID-19. Dalam upaya ini, penelitian berhasil menyumbangkan empat kontribusi signifikan terhadap pemahaman keberhasilan e-learning:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian berhasil menentukan dan memvalidasi model keberhasilan sistem <i>e-learning</i>, dengan memanfaatkan literatur sebelumnya tentang keberhasilan sistem IS/<i>e-learning</i>. Hal ini mengarah pada pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan <i>e-learning</i>.</li> <li>3. Konstruksi baru yang diperkenalkan dalam pemantauan kualitas menunjukkan pengaruh yang signifikan terutama pada kualitas komunikasi, mengungguli faktor-faktor lain seperti <i>quality Information, system, dan service</i>. Ini menyoroti pentingnya komunikasi dalam konteks efektivitas pembelajaran.</li> <li>4. Bukti empiris menunjukkan bahwa efektivitas pembelajaran dipengaruhi oleh niat loyalitas, yang dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan kepuasan pengguna. Faktor-faktor lain seperti <i>quality Information, system, dan service</i> juga memiliki</li> </ol>

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				<p>dampak pada kualitas komunikasi dan kepuasan pengguna.</p> <p>4. Penggabungan pemantauan kualitas ke dalam model keberhasilan sistem <i>e-learning</i> memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang keterkaitan antara ukuran kualitas, penilaian kepuasan, niat penggunaan ulang, dan efektivitas pembelajaran. Ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan dan peningkatan model keberhasilan sistem <i>e-learning</i> di masa mendatang, terutama dalam era pasca-COVID-19.</p> <p>Kesimpulan ini menyoroti pentingnya terus mengeksplorasi, menguji, dan menyempurnakan model keberhasilan sistem <i>e-learning</i> untuk memenuhi tantangan dan kebutuhan yang berkembang di masa mendatang, termasuk dalam konteks perubahan yang terjadi setelah pandemi COVID-19.</p>
2	Hayyun Aini, M. Irwan dan Ni Ketut Surasni	<i>Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Individual Pengguna Siskeudes</i>	E-Jurnal Akuntansi, 2021, 31(9), 2340-2354	<p>Hasil penelitian ini mempunyai tiga implikasi yaitu implikasi teoritis, implikasi praktis dan implikasi kebijakan. Dengan semakin luasnya penelitian yang dilakukan dalam ruang lingkup pemerintahan maka akan dampak memberikan berbagai macam masukan yang berkaitan dengan kondisi pemerintahan khususnya di Kabupaten Lombok Timur. Secara Praktis, penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk pemerintah daerah di Kabupaten Lombok Timur dalam meningkatkan kinerja para pengguna Siskeudes melalui</p>



No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				usaha pemenuhan kualitas sistem, kualitas informasi dan pelatihan dalam mengoprasikan Siskeudes sehingga dengan usaha tersebut dapat memberikan kepuasan para pengguna Siskeudes yang akan berdampak pada peningkatan hasil kerja dan prestasi kerja para pengguna Siskeudes.
3	Mumtaz Ali Memon, Rohani Sallaeh, Mohamed Noor Rosli Baharom, Shahrina Md Nording and Hiram Tang	<i>The relationship between training satisfaction, organisational citizenship behaviour, and turnover intention A PLS-SEM approach</i>	Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance Vol. 4 No. 3, 2017	<p>Kesimpulan dari studi ini menyoroti pentingnya kepuasan pelatihan terhadap perilaku organisasional di sektor minyak dan gas Malaysia. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan pelatihan memiliki dampak signifikan dalam mengurangi niat pegawai untuk meninggalkan pekerjaan (turnover) dan meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) mereka.</p> <p>Kegiatan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang berfokus pada kepuasan pegawai serta pengembangan keterampilan dan pengetahuan merupakan prasyarat penting untuk mencapai hasil positif di tempat kerja. Meskipun demikian, OCB tidak terbukti menjadi prediktor niat berpindah atau mediator dalam model yang diuji.</p> <p>kontribusi penting dalam penelitian terkait pemahaman tentang hubungan sebab akibat antara pelatihan, OCB, dan niat berpindah. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan pelatihan secara signifikan memengaruhi niat berpindah, sementara hubungan antara kepuasan pelatihan, OCB, dan niat berpindah jarang dipelajari</p>

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				<p>sebelumnya. Studi ini menandai kontribusi teoretis yang signifikan terhadap literatur, membuka jalan bagi penelitian HRM masa depan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memvalidasi model penelitian ini di berbagai industri dan wilayah geografis. Selain itu, penelitian di masa depan dapat mempertimbangkan pengujian dimensi OCBI dan OCBO secara independen, sambil mengeksplorasi hubungan antara kepuasan pelatihan dan niat berpindah.</p> <p>Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa OCB tidak memprediksi niat berpindah dan gagal bertindak sebagai mediator. Oleh karena itu, penelitian di masa depan harus mempertimbangkan variabel budaya dan demografi sebagai kontrol untuk mengesampingkan penjelasan alternatif untuk temuan. Integrasi faktor individu atau organisasi sebagai moderator juga dapat memperkuat hubungan antara konstruksi tersebut.</p>
4	Mehwish Waheed, Jane E. Klobas, NoorUl Ain	<i>Unveiling knowledge quality, researcher satisfaction, learning, and loyalty A model of academic social media success</i>	Information Technology & People Vol. 34 No. 1, 2021 pp. 204-227 © Emerald Publishing Limited 0959-3845 DOI 10.1108/ITP-07-2018-0345	Situs <i>Academic Social Media</i> (ASM) memberikan bantuan otonom bagi para peneliti untuk menyebarkan penelitian mereka dan terlibat dalam proses penciptaan dan perolehan pengetahuan (Mas-Bleda <i>et al.</i> , 2014; Thelwall, Kousha, 2015). Namun, pentingnya situs ASM sebagai sarana untuk mencapai tujuan tersebut. berbagai dokumen penelitian sebelumnya belum menyelidiki kualitas perolehan dari pengetahuan, kepuasan dari penggunaan situs ASM, dan manfaat yang dirasakan dari penggunaan situs

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				<p>ASM. Sedikit yang diketahui tentang hasil penggunaan dan khususnya manfaat yang dirasakan dari penggunaan situs ASM, dari sudut pandang pengguna.</p> <p>Penelitian ini menjabarkan aspek kegunaan yang memberikan kontribusi terhadap peneliti yaitu loyalitas terhadap situs ASM, termasuk WOM positif, belum dieksplorasi.</p> <p>Makalah ini telah memberikan kerangka konseptual dan tes awal tentang bagaimana situs ASM karakteristik, kegunaan, dan manfaat bagi pengguna dan penyedia dari kepuasan penggunaan saling berhubungan satu sama lain. Studi empiris memvalidasi model keberhasilan ASM dengan mengambil ResearchGate sebagai situs referensi ASM dan menunjukkan bahwa persepsi KQ berpengaruh kepuasan peneliti terhadap penggunaan situs ASM, yang pada gilirannya memengaruhi pembelajaran yang dirasakan pengguna dan kesetiaan terhadap situs tersebut.</p> <p>Pemetaan model keberhasilan ASM ke dalam landasan DeLone dan McLean's (2003) Model keberhasilan IS dan validasi empirisnya menyoroti pentingnya persepsi KQ sebagai prediktor utama kesuksesan situs ASM; dalam penelitian ini, persepsi KQ dijelaskan secara singkat 46 persen perbedaan kepuasan peneliti dengan penggunaan Research Gate.</p>

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
5	Istiqomah Nur Latifah, Agus Achmad Suhendra, Ilma Mufidah	<i>Factors affecting job satisfaction and employee performance: a case study in an Indonesian sharia property companies</i>	International Journal of Productivity and Performance Management Vol. 73 No. 3, 2024 pp. 719-748 © Emerald Publishing Limited 1741-0401 DOI 10.1108/IJPPM-03-2021-0132	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>employee performance</i> . Peningkatan kinerja pegawai diharapkan dapat memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi turnover pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ini perlu dipertimbangkan oleh manajemen dalam merencanakan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Adanya hubungan positif dan signifikan antara faktor-faktor tersebut memberikan saran yang berharga bagi manajemen dalam perencanaan kinerja pegawai. Selain itu, faktor-faktor negatif yang signifikan juga harus menjadi perhatian utama bagi manajemen, sehingga mereka dapat meningkatkan strategi penerapan manajemen perubahan bagi anggota DPS. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, diharapkan perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan lebih efektif.
6	Gaurav Chopra, Pankaj Madan and Piyush Jaisingh	<i>Effectiveness of e-learning portal from student's perspective. A Structural equation model (SEM) approach</i>	Interactive Technology and Smart Education © Emerald Publishing Limited 1741-5659 DOI 10.1108/ITSE-05-2018-0027	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berkontribusi <i>significant</i> terhadap <i>e-learning</i> . Alasannya mungkin siswa percaya bahwa <i>e learning</i> harus mudah digunakan itu harus berisi fitur yang diperlukan terorganisir dalam hal tata letak dan navigasi yang membantu mereka dalam belajar dengan

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				mudah melalui situs web. Kedua, kualitas informasi juga berkontribusi, namun muatannya lemah. Siswa Persepsi mungkin bahwa informasi yang tersedia di situs web mungkin tidak terlalu berguna karena modus komunikasi satu arah. Peneliti juga menemukan bahwa tiga dimensi (kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi) dari sistem <i>e-learning</i> berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Siswa puas dengan situs web dan niat <i>e-learning</i> agar merasakan manfaatnya karena membantu mereka dalam karier pertumbuhan dan menjadikan mereka siap kerja.
7.	Shamsul Huq Bin Shahiar, Sayed Arafat, Intijamul Islam, J.M. Ekram Hossain Nur, Saiful Rahman, Syful Islam Khan, M. Sayeed Alam.	<i>The emergence of e-learning and online-based training during the Covid-19 crisis: an exploratory investigation from Bangladesh</i>	Emerald Publishing Limited, Management Matters Vo.20.No.1, 2023	Hasil ini menunjukkan bahwa ekosistem pembelajaran digital menawarkan fleksibilitas waktu, tempat, dan waktu, sehingga memberikan kemudahan penting selama krisis COVID-19. Dari perspektif sumber daya manusia (SDM), budaya <i>e-learning</i> telah memungkinkan organisasi untuk cepat beradaptasi dengan kondisi normal baru, memastikan keberlangsungan pengembangan organisasi, pekerjaan yang layak dan pertumbuhan dan di seluruh organisasi. Menyusul kemunduran ini, pengenalan <i>e-learning</i> telah memungkinkan organisasi untuk dengan cepat menghadapi kondisi normal baru.

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
8.	Mohammed Amin Almaiah, Ahmad Al-Khasawneh, Ahmad Althunibat	<i>Exploring the Critical Challenges and Factors influencing the E-Learning system usage during Covid 19</i>	Mendeley, Education and Information Technology 2020	<p>Temuan penelitian disusun dalam dua tema yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi sistem <i>e-learning</i>, dan tantangan yang dihadapi sistem <i>e-learning</i> selama pandemi COVID-19.</p> <p>Berdasarkan temuan penelitian, responden menunjukkan faktor-faktor penting yang mempengaruhi penggunaan sistem <i>e-learning</i> dan perlunya universitas menerapkannya dalam rencana masa depan mereka:</p> <p>(1) faktor teknologi, (2) faktor kualitas sistem <i>e-learning</i>, (3) aspek budaya, (4) faktor efikasi diri dan (5) faktor kepercayaan.</p>
9.	Mengchi Liu, Dongmei Yu	<i>Towards intelligent E-learning system</i>	Mendeley, Education and information Tech, 2022	<p>Prevalensi sistem <i>e-learning</i> telah membuat sumber daya pendidikan lebih mudah diakses, interaktif dan efektif bagi peserta didik tanpa batasan geografis dan waktu batasan. Namun, seiring bertambahnya jumlah pengguna dan volume data tumbuh, sistem <i>e-learning</i> saat ini menghadapi beberapa tantangan teknis dan pedagogi. Tulisan ini memberikan tinjauan komprehensif mengenai upaya penerapan teknologi informasi dan komunikasi baru untuk meningkatkan layanan <i>e-learning</i>. Penulis menyelidiki secara sistematis sistem <i>e-learning</i> saat ini dalam hal klasifikasinya, arsitektur dan pembelajaran yang dipersonalisasi.</p>

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
10.	Mohammad Mahtab Alam, Naim Ahmad, Quadri Noorrulhasan Naveed, Ayyub Patel, Mohammed Abohashrh and Mohammed Abdul Khaleel.	<i>E- Learning Service to achieve sustainable-learning and Academic performance: An Empirical Study</i>	Mendeley, MDPI, 2021	<i>E-Learning</i> terbukti menjadi satu-satunya alternatif metode pembelajaran tatap muka tradisional di tengah <i>lockdown</i> global akibat pandemi COVID-19. Keberhasilan inisiatif <i>E-Learning</i> perlu dipastikan untuk menjadikannya mode pembelajaran yang berkelanjutan. faktor penentu keberhasilan dan menghubungkannya dengan berbagai ukuran keberhasilan, termasuk pembelajaran dan kinerja akademik. Lima faktor utama (Kualitas Peserta didik, Kualitas Instruktur, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Kelembagaan) diidentifikasi sebagai faktor penentu kinerja layanan <i>E-Learning</i> yang bersama-sama menjelaskan 48,7% varian manfaat ELS, 71,2% varian manfaat ELS , dan 71,2% varian manfaat ELS. penggunaan sistem <i>E-Learning</i> . Manfaat ELS yang dirasakan dan penggunaan ELS bersama-sama menjelaskan 70,6% pembelajaran dan kinerja akademik siswa. Oleh karena itu, kerangka kerja ini akan membantu mencapai implementasi layanan <i>E-Learning</i> yang berkelanjutan dan sukses.
11.	Si Na Kew, Zaidatun Tasir	<i>Developing a learning analytics Interventin in E – Learning to enhance student’s learning performance: A Case Study</i>	Mendeley, Education and Information Tech 2022	Kemunculan <i>Learning Analytics</i> membawa manfaat bagi bidang pendidikan, karena dapat digunakan untuk menganalisis data otentik siswa untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam <i>e-learning</i> dan memberikan intervensi untuk membantu siswa. Namun, masih banyak yang belum diketahui tentang pengembangan intervensi Learning Analytics dalam

No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				<p>hal menyediakan materi pembelajaran yang dipersonalisasi kepada siswa untuk memenuhi kebutuhan mereka guna meningkatkan kinerja belajar mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan intervensi Learning Analytics dalam <i>e-learning</i> untuk meningkatkan kinerja belajar siswa. Untuk mengembangkan intervensi, empat tahap Siklus Analisis Pembelajaran yang diusulkan oleh Clow: pembelajar, data, metrik dan intervensi dilakukan, diintegrasikan dengan dua model terkenal: Perhatian, Relevansi, Keyakinan, dan Kepuasan Felder-Silverman dan Keller (ARCS ) model dalam <i>e-learning</i>, Hasilnya menunjukkan bahwa intervensi Analisis Pembelajaran bermanfaat, karena secara keseluruhan membantu sebagian besar siswa meningkatkan motivasi, prestasi akademik, keterlibatan kognitif, dan retensi kognitif dalam <i>e-learning</i>.</p>
12.	Alaa Zuhir Al Rawashdeh, Enaam Youseef Mohammed, Asma Rebhi Al Arab, Mahmoud Alara and Butheyana Al Rawashdeh	<i>Advantage and Disadvantages of Using e- learning in University Education : Analyzing student Perspectives</i>	Mendeley, electronic journal of e-learning, 2021	Arsitektur sistem pembelajaran menyiratkan tugas berat bagi <i>e-learning</i> untuk diintegrasikan ke dalam sistem rumit yang fleksibel, terukur waktu, dan mampu bertahan lama, meskipun terdapat banyak alat yang beragam. Desain penelitian deskriptif digunakan untuk memilih secara acak mahasiswa Universitas Ajman yang terdaftar pada tahun ajaran 2018/ 2019. Kuesioner terstruktur tertutup dibuat untuk mengumpulkan data dari siswa. Frekuensi dan persentase digunakan untuk



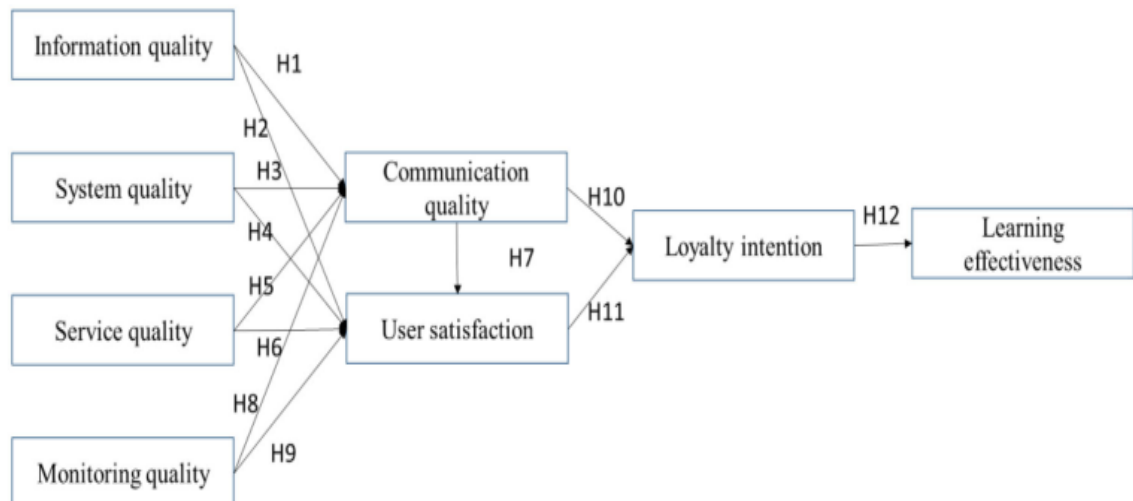
No.	Penulis (Peneliti)	Judul Paper	Jurnal dan Edisi	Temuan
				<p>menganalisis data yang dikumpulkan. 81% siswa menyatakan bahwa <i>e-learning</i> memberikan materi ilmiah dengan cara yang menarik. Demikian pula, 80% siswa menjawab bahwa <i>e-learning</i> meningkatkan kemungkinan kontak antara siswa satu sama lain dan antara siswa dan guru. 73% siswa menyatakan bahwa karena meningkatnya isolasi sosial, mereka menghabiskan lebih banyak waktu di depan sarana teknis akun interaksi sosial dan bertatap muka dengan orang lain. 70% siswa mengindikasikan adanya buta huruf elektronik di kalangan orang tua, yang mengurangi kemampuan mereka untuk mengikuti anak-anak mereka secara elektronik.</p>

UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

### 2.3. Kerangka Berpikir atau Kerangka Konseptual

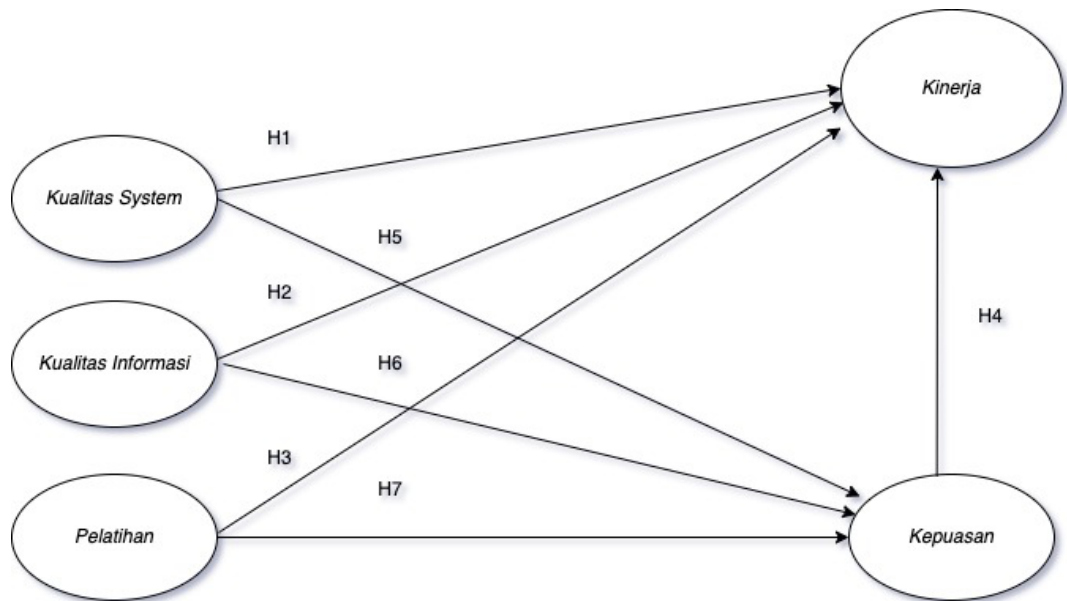
Kerangka berfikir ini merupakan tindakan penggabungan suatu konsep kedalam lingkungan yang ada dan telah dilakukan oleh Wang *et al.*, (2023) yang berjudul “*Revisiting the E-Learning System Success Model in the Post-Covid-19 Age: The Role of Monitoring Quality*” dan Penelitian Hayyun Aini *et al.*, (2021) yang berjudul “*Kepuasan memediasi pengaruh kepuasan system, kualitas informasi dan pelatihan terhadap kinerja individual pengguna Siskeudes*” Kedua model tersebut akan di jabarkan pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Model Penelitian Wang *et al.*, 2023

(Sumber : Wang *et al.*, 2023)

Wang *et al.*, (2023) pada penelitiannya menggunakan 12 hipotesis dan 1 bentuk *framework* menyimpulkan bahwa bukti empiris menunjukkan efektivitas pembelajaran dipengaruhi oleh niat loyalitas, Hal ini dipengaruhi oleh *communication quality* dan *user satisfaction*. Selain itu, *information quality*, *system quality*, *service quality* dan *monitoring quality* juga mempengaruhi *communication quality* dan *user satisfaction*, sedangkan *monitoring quality* hanya mempengaruhi *communication quality*.

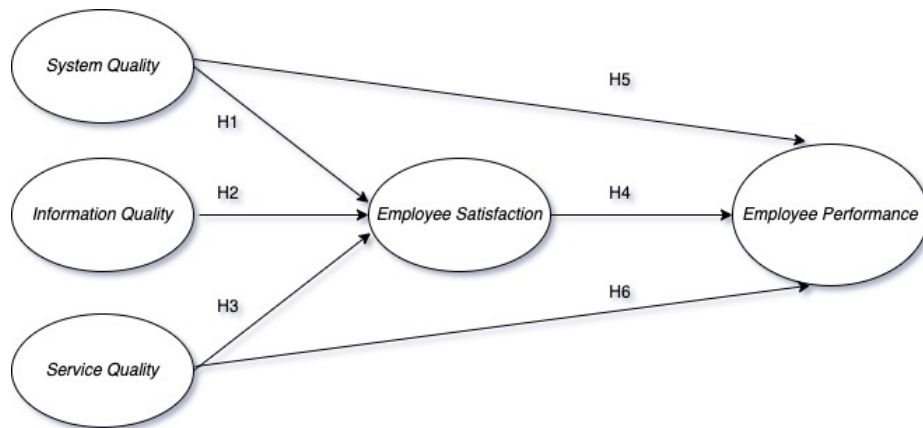


Gambar 2. 2 Model Penelitian Hayyun Aini, M. Irwan dan Ni Ketut S.  
(Sumber: Hayyun Aini *et al.*, 2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Hayyun Aini *et al.*, (2021) di atas dengan menggunakan 1 bentuk *framework* menyimpulkan bahwa penerapan *e-learning* mempunyai dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan.

Dari dua penelitian tersebut digabungkan antara pengaruh penerapan *e-learning* terhadap *employee performance*. Penggunaan variabel *employee satisfaction* sesuai dengan refleksi dari demografi penelitian yaitu terkhusus kepada pegawai PT. MRT Jakarta dimana penerapan *e-learning* yang baru diterapkan ketika Covid-19 dan belum ada nya penelitian untuk mengetahui dampak penerapan *e-learning* terhadap *employee performance* melalui mediasi *employee satisfaction* terhadap pegawai di PT MRT Jakarta.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 2. 3 Model Penelitian  
(Sumber: Wang *et al.*, 2023 dan Hayyun Aini *et al.*, 2021)

## 2.1. Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian awal (*preliminary research*) yang dilakukan peneliti dan dari *conceptual framework* di dapatkan 6 hipotesis hubungan antar *variable* yang akan diuji. Proses penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, dimana proses penyimpulan dilakukan dengan pengujian hipotesis, yaitu hubungan antara *variable* yang dipengaruhi (*dependent variable*, DV) dengan *variable* yang mempengaruhi (*Independent variable*) dan selanjutnya disajikan argumentasi mengacu pada teori dan berbagai temuan penelitian terdahulu, digabung dengan pengamatan dan logika peneliti. Hipotesis ini merupakan uraian antara dampak *employee performance* PT MRT Jakarta berdasarkan penelitian terdahulu yang mempengaruhi kinerja.

### 2.4.1 Hubungan antara *system quality* di penerapan *e-learning* PT MRT Jakarta terhadap *employee satisfaction*.

*System quality* yang digunakan hendaknya memberikan manfaat dan kemudahan sehingga meningkatkan kinerja. Dampak sistem informasi yang berkualitas juga berujung pada kepuasan pengguna sistem informasi yang mengoperasikan sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna meningkatkan kinerja. Sebuah studi oleh Dewi *et al.*, (2017),

Rukmiyati dan Budiarta (2016), dan Saputra *et al.*, (2015) penelitian menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap kinerja dengan dimediasi oleh kepuasan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>:** *System quality e-learning* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *employee satisfaction*.

2.4.2 Hubungan antara *information quality* di penerapan *e-learning* PT MRT Jakarta terhadap *employee satisfaction*.

Pada *information quality* yang dihasilkan, secara tidak langsung mampu meningkatkan kinerja, karena pengguna merasa puas dengan *information quality* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakannya sehingga dapat meningkatkan kinerja. Sebuah studi oleh Dewi *et al.*, (2017), Rukmiyati dan Budiarta (2016) serta Saputra *et al.*, (2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kinerja dengan di mediasi kepuasan. Sehingga diajukan sebagai berikut.

**H<sub>2</sub>:** *Information quality e-learning* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *employee satisfaction*.

2.4.3 Hubungan antara *service quality* terhadap *employee satisfaction*.

*Service quality* mengacu pada keseluruhan dukungan layanan yang disediakan oleh departemen internal dan perusahaan. *Service quality* secara langsung mempengaruhi *employee satisfaction* dalam lingkungan pembelajaran. *Service quality e-learning* yang dipersiapkan oleh lembaga memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan peserta didik (Pham *et al.*, 2019), (Rosta dan Dwita, 2021), (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016). Berdasarkan data di atas, maka peneliti mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>:** *Service quality e-learning* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *employee satisfaction*.

#### 2.4.4 Hubungan antara *employee satisfaction* terhadap *employee performance*.

Beberapa penelitian yang ada menunjukkan bahwa *perceived value* memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan (McDougall dan Levesque, 2000), (Hapsari *et al.*, 2017) serta (Kusumawati dan Rahayu, 2020). Aditi *et al.*, (2021) menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *perceived value* dan juga *e satisfaction* terhadap pemanfaatan teknologi di Indonesia.

Seiring dengan peningkatan kualitas layanan berbasis *online*, diyakini kepuasan juga meningkat (Fida *et al.*, 2020) dan (Jun *et al.*, 2004). Yang *et al.*, (2004) menemukan bahwa kepuasan peserta didik yang menjadi pelanggan lingkungan belajar juga dipengaruhi oleh kualitas layanan *e-learning* yang mereka terima, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan data, maka peneliti mengajukan sebuah hipotesis berikut:

**H<sub>4</sub>:** *Employee satisfaction* sebagai mediasi dari penerapan *e-learning* berpengaruh secara *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*.

#### 2.4.5 Hubungan antara *system quality* di penerapan *e-learning* PT MRT Jakarta terhadap *employee performance*.

*System quality* berperan penting dalam meningkatkan *employee performance* karena *system quality* merupakan faktor penunjang untuk mempermudah pekerjaan yang memanfaatkan sistem informasi dalam pekerjaannya. Sistem informasi yang digunakan dapat mempermudah dan memberikan kelancaran dalam pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Amin (2014), Krisdiantoro *et al.*, (2019), Ningrum dan Susilo (2017) serta Suhud & Rohman (2015) menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh terhadap *employee performance*. Sehingga diajukan hipotesis sebagai berikut.

**H<sub>5</sub>:** *System quality e-learning* berpengaruh secara *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*.

2.4.6 Hubungan antara *service quality* di penerapan *e-learning* PT MRT Jakarta terhadap *employee performance*.

*Service quality* atau kualitas pelayanan adalah bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk menemui harapan yang diinginkan konsumen/ pegawai (Agus *et al.*, 2022). Berdasarkan Pasuraman (2010), kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan memenuhi atau melampaui kualitas pelayanan yang diharapkan.

Indikator *service quality* terletak pada lima dimensi kinerja yang mempunyai definisi yaitu ketika pekerjaan seorang pegawai tercapai jika dilihat dari kualitas dan kuantitas saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Rahmawati *et al.*, 2022). Menurut Kotler *et al.*, (2019) kinerja pegawai juga merupakan hasil kerja pegawai dan dinilai oleh pelanggan berdasarkan indikator efektifitas dan efisiensi, tanggung jawab kerja dan kemampuan memecahkan masalah.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran lengkap tentang hal yang dapat menarik kepuasan pelanggan terhadap strategi tersebut yang dilakukan yaitu peningkatan kualitas layanan dan kinerja pegawai. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Rahim *et al.*, (2022), dalam penelitiannya terkait kualitas layanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Sasongko dan Putri (2017), menunjukkan variabel kualitas layanan dan pegawai kinerja memiliki efek parsial pada pelanggan kepuasan. Sehingga diasumsikan sebagai berikut.

**H<sub>6</sub>:** *Service quality e-learning* berpengaruh secara *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*.