

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Objek Umum Objek Penelitian

Di era teknologi saat ini, pembelajaran perlu didukung dengan media yang berbasis teknologi. Salah satu media pembelajaran berbasis teknologi yang dapat dijadikan media penunjang adalah *e-learning*. Sistem *e-learning* memiliki banyak pilihan yang dapat diambil dengan menggunakan *open source e-learning sistem*. Terdapat berbagai jenis *e-learning* seperti *Moodle*, *Blackboard*, *Sakai*, *dotLRN*, *Dokeos*, dan *Claroline*. Salah satu *e-learning* yang akan dibahas untuk jadi objek penelitian adalah *Moodle*. *Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment* atau *Moodle* adalah *software open source* paling terkenal dalam kegiatan belajar mandiri berbasis internet. *Moodle`* dikembangkan oleh seorang *computer scientist* dan *educator* di salah satu perguruan tinggi Perth, Australia yang bernama Martin Dougiamas pada bulan Agustus 2002.



**Gambar 1. 1 Logo Moodle**

Sumber: Moodle.com

*Moodle* telah digunakan diseluruh dunia lebih dari 90 juta pengguna ditingkat akademik dan menjadi *platform* pembelajaran yang paling banyak digunakan didunia karena terdapat lebih dari 120 bahasa termasuk bahasa Indonesia dan dapat diunduh secara gratis dan dapat dimodifikasi oleh siapa saja dan memiliki kemampuan untuk mengevaluasi hasil belajar yang telah diselesaikan secara efektif dan efisien. *Moodle* menjadi LMS *open source* terbaik yang direkomendasikan oleh Balai Pelatihan dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BPPTIK) Indonesia. *Moodle* memiliki tiga variasi berbeda yang dapat dilihat dari segi fungsionalitas dan kebutuhan penggunanya, yaitu :

1. Moodle.com, digunakan untuk mendapatkan detail informasi mengenai partner dari platform ini. Informasi tersebut mencakup layanan komersial yang dapat ditawarkan di berbagai negara.
2. Moodle.org, digunakan untuk mengunduh (*download*) source code dan plugin melalui website ini dan dapat menemukan berbagai forum untuk memberikan solusi bagi segala kendala dan permasalahan berkaitan dengan penggunaan Moodle.
3. MoodleCloud.com, digunakan untuk membuat sebuah portal media pembelajaran online secara gratis. Untuk struktur URL yang harus dibuat dari portal ini adalah *www.(nama website pengguna).moodlecloud.com/*. Untuk materi pelajaran akan dimonitoring langsung melalui server Moodle.

Produk *e-learning* berbasis *Moodle* memungkinkan siswa untuk masuk kedalam “ruang kelas digital” untuk mengakses materi-materi pembelajaran. *Moodle* memiliki fungsi yang dapat membantu proses pembelajaran, misalnya dosen dapat menyimpan atau menyediakan berbagai materi pembelajaran dalam bentuk teks, audio dan video. *E-learning* ini menggunakan sistem media pembelajaran *synchronous* dan *asynchronous* karena terdapat fasilitas bagi dosen untuk berdiskusi secara *synchronous* dan *asynchronous*. Terdapat enam fitur penting yang ada pada *Moodle*, yaitu :

1. *Personalized Dashboard*, dalam menu beranda (halaman utama) telah tersedia banyak informasi penting yang meliputi daftar khusus, kalender kegiatan, pengumuman umum, hingga *list* pengguna aktif yang sedang *online*. Terdapat tiga macam hak akses yang dapat dikelola oleh Moodle, yaitu hak akses sebagai administrator, guru, dan murid. Tentunya setiap user memiliki fungsionalitas dan peran yang berbeda – beda.
2. *Progress Tracking*, fitur ini berfungsi untuk mengawasi dan memberikan hasil evaluasi terhadap setiap aktivitas pembelajaran yang dilakukan. Sehingga, dapat memberikan hasil penilaian yang baik berdasarkan data yang valid dan berkualitas. Terkait fitur tracking yang digunakan adalah sebagai berikut:
  - a. *Course Completion* merupakan hasil materi yang telah ditandai secara manual maupun otomatis.
  - b. *Grades* Merupakan bentuk penilaian yang diberikan setelah berhasil dalam mengerjakan soal tes atau ujian dengan lancar.

- c. *Badges* merupakan bentuk dari penilaian yang diberikan kepada murid yang berhasil menyelesaikan materi dan tugas yang telah diberikan pada kursus tersebut.
  - d. *Activity Completion* merupakan sebuah indikator yang menunjukkan bahwa pengguna telah mengerjakan tugas tepat pada waktunya
  - e. *Competencies* merupakan pemeringkatan ranking peserta sesuai dengan hasil belajar dan proses evaluasi dari pembelajaran yang telah dilakukan.
3. *File Management*, fitur ini digunakan untuk menambahkan sebuah file baru yang diberi nama sesuai dengan mata pelajaran tiap pengguna. Opsi yang lain dapat dilakukan dengan menambahkan hasil *resource* dari materi pada kursus yang lain, dapat berupa file, folder atau alamat URL.
  4. *Peer Assessment*, pengajar dapat meminta peserta untuk memberikan nilai kepada teman atau peserta yang lainnya. Fitur ini juga dapat diatur oleh pengajar dan tentunya melibatkan peserta untuk mendapatkan hasil yang memuaskan.
  5. *Inline Feedback*, seluruh hasil evaluasi dapat langsung ditampilkan dalam *browser*. Selain itu juga *file* dokumen yang diunggah oleh peserta bisa langsung diberikan catatan tambahan (*highlight*).
  6. *Multimedia Integration*, Moodle telah terintegrasi dengan berbagai jenis tipe media dengan format yang mendukung untuk menambahkan file multimedia seperti audio, video, dan gambar, dapat dilakukan secara manual maupun *embed*.

## 1.2 Latar Belakang

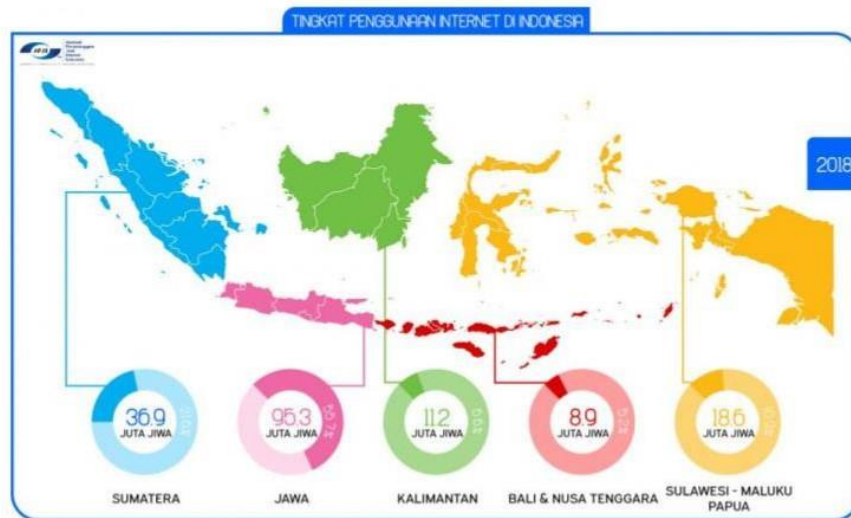
Di era digital sekarang ini, segala aktivitas didominasi oleh teknologi. Teknologi yang disediakan memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat. Dengan kemajuan zaman, kebutuhan manusia akan semakin meningkat dan membawa banyak perubahan dalam segala aktivitas, membuat manusia ingin memenuhi kebutuhannya secara efektif dan efisien. Teknologi yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan manusia secara efektif saat ini adalah internet. Internet merupakan manifestasi dari perkembangan teknologi, mendorong para pelaku ekonomi untuk mengembangkan dan memberikan layanan yang lebih praktis untuk kebutuhan manusia. Internet kini telah menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari gaya hidup semua lapisan masyarakat Indonesia. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Data Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia tahun 2020 Q2**

Sumber: Hasil Survei APJII tahun 2018

Berdasarkan gambar 1.2 Dapat dilihat pertumbuhan pengguna internet di Indonesia dalam hasil survei yang telah dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) tahun 2020 Q2. Pada survei tahun 2018, pengguna internet di Indonesia berjumlah sebanyak 171,17 juta dengan persentase 64,8% dari jumlah total penduduk Indonesia sebesar 264,16 juta orang. Pengguna internet di Indonesia terus bertambah sehingga pada tahun 2020 sebanyak 25,54 juta pengguna dengan persentase 73,7% dari jumlah total penduduk Indonesia sebesar 266,91 juta orang. Berdasarkan hasil survey APJII 2018 pulau Jawa dan Sumatera memiliki persentasi paling tinggi dalam kontribusi penggunaan internet per provinsi. Pengguna internet di Sumatera 36,9 juta jiwa dengan penetrasi 21,6% dan Jawa sebesar 95,3 juta jiwa dengan penetrasi sebesar 55,7%. Berdasarkan hasil survei ini dapat disimpulkan bahwa internet menjadi sebuah perkembangan teknologi yang dibutuhkan masyarakat. Internet memberikan perubahan budaya dalam kehidupan masyarakat Indonesia terutama dalam bidang pendidikan. Hasil survei dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1. 2 Tingkat Penggunaan Internet per Pulau di Indonesia**

Sumber: Hasil Survei APJII tahun 2018

Di era revolusi 4.0 saat ini, masyarakat diwajibkan untuk dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang serba digital, khususnya di bidang pendidikan. Kehadiran teknologi memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pendidikan untuk mendukung kualitas sumber daya manusia yang unggul. Akan tetapi, saat ini Indonesia bahkan dunia telah dilanda wabah penyakit yang disebabkan oleh Covid-19. Hal ini mengubah aspek kehidupan manusia termasuk di sektor pendidikan dan membuat pemerintah meniadakan pembelajaran tatap muka di semua jenjang pendidikan dan menggantinya dengan pembelajaran *online*. Keputusan ini telah disesuaikan dengan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang pencegahan penyebaran Covid-19. Dengan pembelajaran *online*, sistem pembelajaran harus menggunakan teknologi informasi sebagai media untuk memungkinkan pengajar dan pelajar melakukan pembelajaran jarak jauh dan harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang digunakan. Keuntungan yang dirasakan oleh sistem pendidikan *online* adalah biaya yang lebih murah, akses yang mudah, sifat belajar yang lebih fleksibel, dan layanan yang lebih baik. Pendidikan *online* merupakan *self service* dengan jangkauan koneksi yang lebih luas dan efektif. Namun di balik kemudahan dan manfaat teknologi yang berkembang pesat, pengguna harus mampu memanfaatkan teknologi dengan meningkatkan kemampuannya dan memanfaatkan perkembangan teknologi sistem

pendidikan *online*. Inovasi-inovasi baru teknologi dalam dunia pendidikan telah menghasilkan banyak variasi media pembelajaran . Perkembangan. media yang digunakan berfungsi sebagai alat bantu belajar jarak jauh dengan menggunakan alat komunikasi untuk menghubungkan waktu dan dimensi fisik. Media pembelajaran juga telah mengalami perkembangan, dari media cetak berupa buku hingga media *audio visual* yang dapat diakses melalui internet secara *online*..

Melihat fenomena diatas, maka penerapan pembelajaran online menjadi pilihan yang tepat dan terbaik. Dalam bidang pendidikan, sistem pembelajaran harus kreatif mengikuti perkembangan teknologi, seperti penggunaan sistem *E-learning* dalam pembelajaran. *E-learning* merupakan kegiatan pembelajaran yang dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Secara umum, peranan *e-learning* dalam proses pembelajaran dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: komplementer dan substitusi. Komplementer mengandalkan cara pembelajaran dengan pertemuan tatap muka dan ditambah dengan model interaksi berbantuan teknologi informasi (TI). Sedangkan substitusi adalah sebagian besar proses pembelajaran dilakukan dengan bantuan teknologi informasi (TI).

*E-Learning* merupakan bagian dari *E-Business* jika pembelajaran menjadi salah satu proses utama dalam organisasi (Institusi Pendidikan) dan mulai mengarah ke kalangan B2B (*Business-to-Business*). Disaat kondisi saat ini, tingkat permintaan terhadap kebutuhan pendidikan *online* meningkat setiap tahunnya. Indonesia menempati urutan ke delapan di seluruh dunia berdasarkan total pemasaran *e-learning* setiap tahunnya yaitu sebesar 25%. Menurut data laporan Docebo.com dalam artikel squiline.com, total *market e-learning* sebesar 51,5 Milyar USD di tahun 2016 dengan angka rata-rata pertumbuhan sebesar 7,9% per tahun di seluruh dunia. Asia memiliki total *market* sebesar 7,1% Milyar USD dengan angka pertumbuhan 17,3% per tahun. Indonesia menjadi salah satu Negara yang mencatat total pertumbuhan *market e-learning* dengan rata-rata sebesar 25% melebihi rata-rata di Asia dan seluruh dunia setiap tahunnya. Berikut gambar dari data total *market e-learning*.

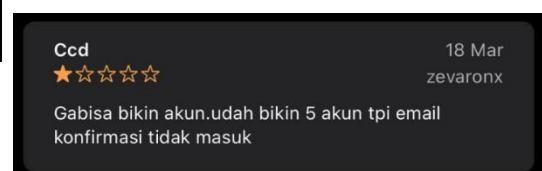
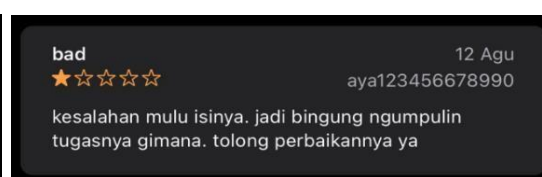
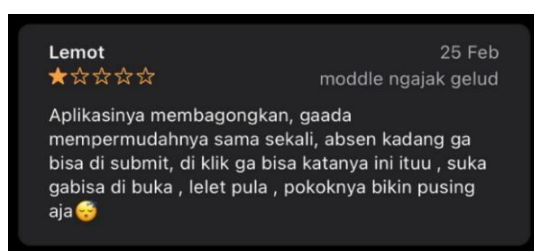


**Gambar 1. 2 Data total market e-learning**  
Sumber: [www.squline.com](http://www.squline.com)

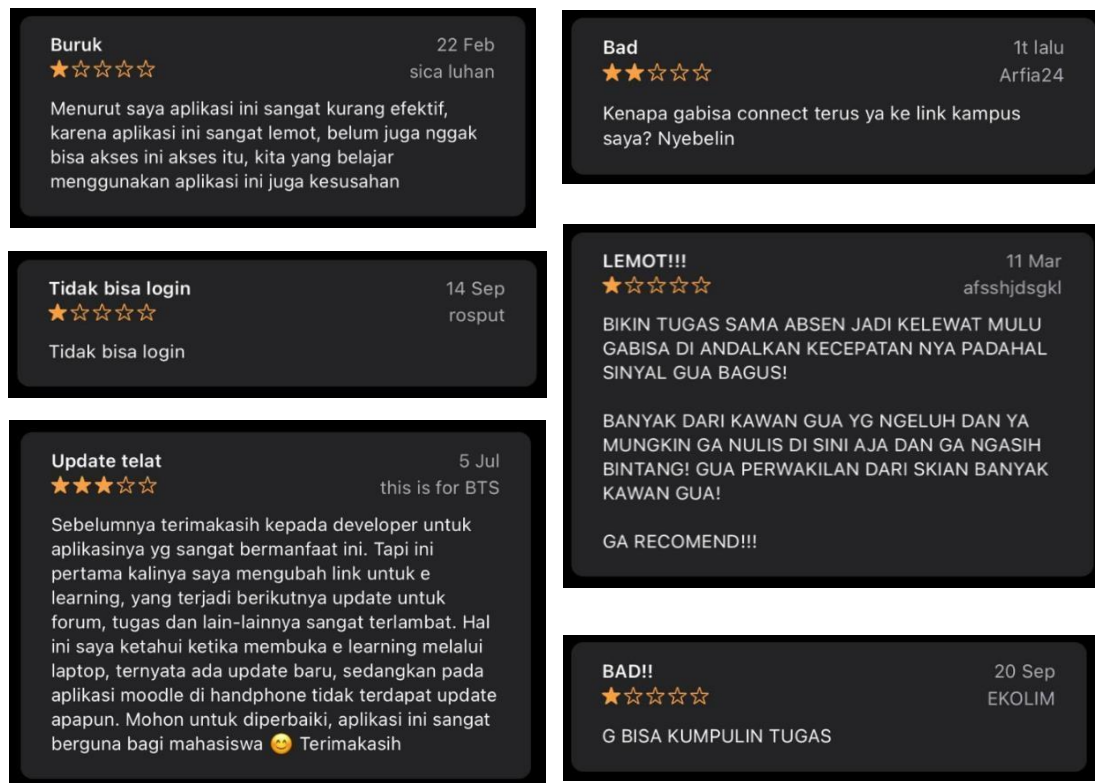
Beberapa lembaga pendidikan/institusi pendidikan yang dikelola secara digital dengan teknologi internet memanfaatkan *e-learning* sebagai pengganti proses pembelajaran tatap muka sehingga mahasiswa dapat melakukan pembelajaran dari rumah masing-masing. *E-learning* dapat memberikan dampak yang sama dan juga berbeda dengan sistem tatap muka di ruang kelas yang pernah dilakukan sebelumnya. Akan tetapi, *e-learning* mampu mempersingkat waktu pembelajaran, dan hal itu akan menghemat biaya yang harus dikeluarkan oleh sebuah program studi atau program pendidikan. Penerapan teknologi yang efektif dan efisien dalam menyediakan pembelajaran berbasis *web* atau *e-learning* dapat mendorong dan meningkatkan komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Menurut data dan statistik dari *The 2014 Training Industry Report*, sebesar 29% perusahaan global berminat membeli perangkat lunak dan jasa *e-learning* dan sebesar 41% perusahaan berminat membeli jasa *Learning Management System* (LMS) (dailysocial.id, diakses 2021). LMS merupakan aplikasi *software* yang digunakan untuk kegiatan dalam jaringan, program pembelajaran elektronik, dan isi pelatihan. LMS diterapkan sebagai penunjang *e-learning* sebagai sarana pendukung untuk sistem pembelajaran *online* yang menggunakan *self service* dan *self guided*. Hadirnya LMS membawa harapan yang lebih besar pada sistem pendidikan saat ini terutama di setiap Perguruan Tinggi.

Terdapat beberapa *software* pembangun *e-learning* yang dapat dimanfaatkan dan digunakan secara gratis seperti *Moodle*, *Schoology*, *Dokeos*, dan lain-lain. Menurut BPPTIK, ada 12 *free/ Open Source* LMS terbaik yang dapat digunakan dan *Moodle* adalah salah satunya. Berdasarkan dari rekomendasi Balai Pelatihan dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas LMS *Moodle. Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment* atau *Moodle* merupakan perangkat lunak LMS *open source* paling populer dipasaran saat ini dan menyediakan pembelajaran *online* secara gratis yang efektif dan efisien. Banyak institusi pendidikan yang sudah menggunakan LMS *Moodle* sebagai sistem manajemen pembelajaran berbasis web atau situs pembelajaran berbasis *online* atau *e-learning*. *Moodle* menyediakan banyak fitur bagi dosen untuk menyimpan administrasi pembelajaran mahasiswa antara lain *activities*, *resources*, *forum*, *quizzes* dan *assignment*. Dosen dapat mengatur waktu untuk mengaksesnya dan mahasiswa yang telah terdaftar dan sudah diberikan hak akses dapat mengakses seluruh aktivitas pembelajaran. Di Indonesia, *platform* LMS *Moodle* telah di manfaatkan untuk sekolah menengah, perguruan tinggi, dan perusahaan. Saat ini, LMS berbasis *Moodle* telah diterapkan oleh Telkom University sebagai penunjang pembelajaran *online*.

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan pada *Moodle*, terdapat beberapa *review* atau komentar dari pengguna yang menunjukkan bahwa adanya keluhan atas informasi, layanan, dan sistem. Pengguna yang merasa kecewa dengan kualitas memberikan penilaian rendah sehingga mempengaruhi citra *Moodle* di mata pengguna yang lainnya. Berikut hasil observasi permasalahan yang diberikan dari pengguna *Moodle* :







**Gambar 1. 3 Review Moodle**

Sumber: *Appstore* (2021)

Dari beberapa ulasan diatas dapat dilihat bahwa banyak keluhan yang diberikan pengguna saat menggunakan *Moodle*. Melihat fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa *Moodle* belum sepenuhnya memberikan informasi, layanan, dan sistem yang maksimal terhadap pengguna. *Moodle* perlu melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan, informasi, dan sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Peneliti juga melakukan pra survei dengan menggunakan kusioner kepada 30 mahasiswa program studi Administrasi Bisnis yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey**

Pernyataan	Ya	Tidak
LMS mudah untuk digunakan	30	0
	100%	0%
LMS tidak pernah mengalami masalah	7	23
	23,3%	76,7%

LMS cepat digunakan	19	11
	63,3%	36,7%
LMS bekerja dengan baik di <i>Smarthone</i> , komputer, <i>browser chrome</i> , dan <i>mozilla</i> .	23	7
	76,7%	23,3%
LMS memiliki fitur penunjang pembelajaran yang lengkap	24	6
	80%	20%
LMS memiliki informasi yang relevan	28	2
	93,3%	6,7%
LMS memberikan informasi terkini dengan tepat waktu	13	17
	43,3%	56,7%
LMS membantu meningkatkan nilai	8	22
	26,7%	73,3%
LMS memahami kebutuhan saya	20	10
	66,7%	33,3%
LMS memberikan respon cepat dalam setiap perintah	25	5
	83,3%	16,7%
LMS memberikan informasi sesuai harapan saya	25	5
	83,3%	16,7%
LMS membantu saya dalam belajar	23	7
	76,7%	23,3%
Saya akan menggunakan LMS ini kembali	23	7
	76,7%	23,3%

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil pra survei pada mahasiswa program studi Administrasi Bisnis yang menunjukkan bahwa LMS memiliki masalah, informasi yang diberikan tidak tepat waktu, dan mahasiswa juga merasa LMS belum bisa meningkatkan nilai mereka. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa LMS belum memberikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara maksimal kepada penggunanya.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, peneliti ingin mengetahui seberapa baik kualitas sistem yang diberikan LMS Moodle kepada pengguna. Menurut Petter, DeLone dan McLean (2008) Kualitas sistem adalah karakteristik

yang diinginkan dari sistem informasi, seperti mudah digunakan, sistem fleksibilitas, keandalan sistem, kemudahan dalam belajar, serta fitur sistem intuitif, canggih, fleksibel, dan waktu respon.. Kualitas sistem merupakan salah satu dari pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yang dapat memberikan informasi yang berguna sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem informasi menunjukkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa mudah untuk menggunakan sistem, pengguna tidak memerlukan terlalu banyak energi untuk menggunakannya, dan memiliki lebih banyak waktu untuk melakukan hal-hal lain yang dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Dalam hal ini, peneliti juga ingin mengetahui seberapa baik kualitas informasi yang diberikan LMS Moodle kepada pengguna. Menurut Petter, DeLone dan Mclean (2008) Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem yaitu, laporan manajemen dan halaman web. *Output* yang dimaksud adalah relevansi, mudah dimengerti, akurat, ringkas, lengkap, ketepatan waktu, dan kegunaan. Kualitas informasi terbaik dapat diberikan oleh *internet* ketika bisa didapatkan dengan mudah (tidak susah dalam pencarian), terorganisasi (teratur), dan tersedia dalam jumlah yang banyak, Istianingsih dan Wijanto dalam Pawirosumarto (2016).

Dalam hal ini, peneliti juga ingin mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan LMS Moodle kepada pengguna. Menurut Petter, Delone dan McLean (2008) Kualitas Layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan personil IT. Dalam penelitian Pawirosumarto (2016) mengatakan bahwa perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan yang tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi, yaitu mengumpulkan informasi kinerja *service* untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan, dan sistem informasi yang dinilai berguna oleh para pelanggan. Kualitas layanan dianggap penting karena akan mempengaruhi citra merek.

Kepuasan pengguna merupakan merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi, Xiao dan Dasgupta dalam Wahyudi, dkk (2015). Hal ini dikarenakan adanya penilaian dari para pengguna sistem informasi terhadap kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan. Beberapa penelitian terdahulu oleh Armeliadinda dan Azis (2020), Utomo dkk (2017), Prasojo dan Pratomo (2015), dan wahyudi dkk (2013)

menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan dalam penelitian Larasati dan Andayani (2019) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan. Namun, pada penelitian tersebut objek yang diteliti bukan LMS berbasis *Moodle* Telkom University. Berdasarkan uraian tersebut. Belum ada penelitian yang secara spesifik menggunakan LMS berbasis Moodle sebagai objek penelitian. Hal ini menjadi dasar peneliti melakukan penelitian terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Telkom University, khususnya program studi Administrasi Bisnis. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna LMS (Studi Pada: Mahasiswa Rogram Studi Administrasi Bisnis Telkom University)”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan untuk dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna LMS?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna LMS?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna LMS?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada LMS?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada LMS
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada LMS
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada LMS
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada LMS

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini memberikan sumbangsih pada ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan *Learning Management System* berbasis Moodle. Serta dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi, tambahan pengetahuan serta adanya acuan kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran bagi Telkom University mengenai pelaksanaan dan penerapan Learning Management Sistem berbasis Moodle harus lebih ditingkatkan agar hasil belajar mahasiswa menjadi lebih baik.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Terdapat ruang lingkup penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

### **1.6.1 Variabel**

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) sedangkan Kepuasan Pengguna (Y) menjadi variabel dependen.

### **1.6.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University dengan objek penelitian *Learning Management System* berbasis Moodle.

### **1.6.3 Periode Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan bulan maret 2021 sampai agustus 2021.

## **1.7 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna LMS (Studi pada: Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Telkom University)**”. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari jurnal, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, sebagai gambaran bagi peneliti dan kerangka penelitian teoritis.

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan defenisi operasional variabel, penentu populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang penyajian data penelitian dan analisa interpretasi data.

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil analisis temuan dan saran mengenai penelitian.