

BAB I

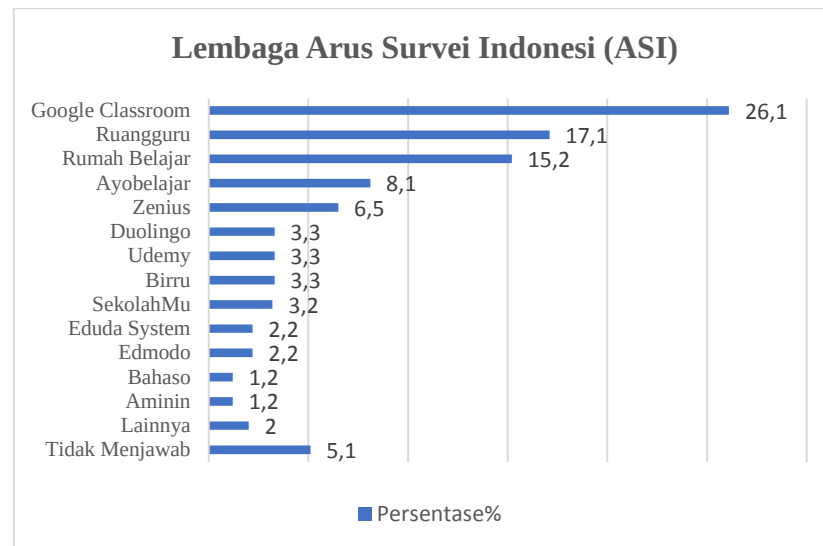
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, internet berkembang secara pesat terlihat dari adanya berbagai layanan yang beralih secara *online*. Dari kehidupan keluarga hingga masyarakat umum dan pendidikan, banyak aspek kehidupan yang berubah seiring kemajuan teknologi. Teknologi selalu berperan dalam semua perkembangan pendidikan. Pendidikan adalah usaha untuk mengembangkan kepribadian, pikiran dan tubuh seseorang untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Oleh karena itu, pendidik perlu memahami apa yang dibutuhkan peserta didik untuk mencapai perubahan yang diinginkan..[1].

Pendidikan berperan dalam kemajuan bangsa dan negara baik di negara maju maupun negara berkembang. Kemajuan negara dapat dilihat dari hasil pendidikan yang dilakukan oleh negara itu sendiri untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. [1]. Menurut PBS Learning Media di Amerika, pemanfaatan inovasi dijamin oleh para pendidik Amerika untuk membangun semangat siswa untuk belajar. [2]. Kontribusi teknologi dalam bidang pendidikan yang disebut dengan *E-Learning*. *E-learning* merupakan suatu perangkat lunak pembelajaran yang dimanfaatkan untuk sarana proses belajar mengajar yang dilakukan tanpa bertemu tatap muka secara langsung antara guru dan siswa [3]. Salah satu bagian dari *E-Learning* dikenal dengan istilah *Learning Management System (LMS)*.

Learning Management System adalah platform perangkat lunak yang dikirim oleh guru ke pengguna melalui Internet dalam waktu singkat, untuk melakukan manajemen yang baik antara siklus pengetahuan data dan informasi, memungkinkan pembelajaran di berbagai tempat [4]. LMS dalam perguruan tinggi bermanfaat untuk mengatur tata laksana proses pembelajaran di dalam model *E-Learning* [5]. Selama masa pandemi virus corona ini (COVID 19) teknologi LMS memiliki peran penting dalam kegiatan pembelajaran dimana pada saat tersebut sekolah dan perguruan tinggi terpaksa diliburkan dan mengalihkan pembelajaran yang sebelumnya bertemu secara langsung menjadi pembelajaran secara *daring* dengan tujuan menekan angka kasus virus corona. Gambar 1.1 berikut ini merupakan hasil survei yang telah dilaksanakan oleh Lembaga Arus Survei Indonesia (ASI) pada tanggal 7-10 Oktober 2020 di 34 provinsi di Indonesia yaitu platform pembelajaran jarak jauh yang paling sering digunakan[6].



Gambar 1. 1 Survei Arus Indonesia (ASI)

Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah memiliki website *Learning Management System* (LMS), yaitu kuliah.trunojoyo.ac.id. Namun, website tersebut masih belum dapat digunakan dengan alasan masih belum memenuhi Standart Nasional Perguruan Tinggi Negeri (SNPTN). Hal tersebut ditanggapi oleh Kepala Unit Pelaksana Pusat Komputer (UPT Puskom) dalam wawancara dengan *Online News Spirit Mahasiswa* yang menyatakan bahwa alasan website tersebut masih belum dapat digunakan untuk pembelajaran jarak jauh dikarenakan dalam perbaikan yaitu server yang masih belum bisa menampung seluruh mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Oleh karena itu, sebagai alternatif dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh Universitas Trunojoyo Madura memanfaatkan *Learning Management System* (LMS) lain yaitu *Google Classroom*, *Edmodo*, *Google Meet*, *Zoom* dan lainnya sebagai platform pembelajaran jarak jauh yang dapat diakses dengan *web browser* maupun dengan aplikasi pada *smartphone* [7]. Tujuan penggunaan LMS tersebut untuk meningkatkan pelayanan pembelajaran menjadi lebih baik. Menurut penelitian hubungan antara kualitas *google classroom* terhadap kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan oleh Marliana [8] yang dilakukan di STMIK Sumedang menghasilkan bahwa kualitas informasi, kualitas antarmuka pengguna, dan kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi variabel usability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.. Sebagai bahan evaluasi, perlu diketahui kepuasan pengguna di Universitas Trunojoyo Madura terhadap *Learning Management System* (LMS) dengan memperhatikan faktor-faktor penerimaan teknologi tersebut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *Learning Management System* (LMS). Sehingga

dapat meningkatkan minat dan motivasi pengguna dalam menggunakan *Learning Management System* (LMS) tersebut.

Faktor-faktor penerimaan teknologi yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Learning Management System* (LMS) di Universitas Trunojoyo Madura dapat diukur dengan kombinasi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Menurut Nugraheni menyatakan metode TAM (*Technology Acceptance model*) dan UTAUT (*unified theory acceptance and use of techology*) adalah metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kesuksesan penerapan sistem informasi berdasarkan keinginan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut [9].

Technology Acceptance model (TAM) model untuk penerimaan teknologi yang diperkenalkan oleh Davis, dan adaptasi dari teori aksi beralasan atau disebut *Theory Reasoned Action* (TRA) [10]. Metode TAM menetapkan faktor-faktor sikap (*Attitude*) dan tiap-tiap perilaku pemakai (*Intention To Use*) dengan konstruk persepsi kegunaan (*percieved usefulness*), kemudahan pengguna (*percieved ease of use*) dan kondisi nyata pengguna sistem (*actual system usage*)[9]. Sedangkan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan model penerimaan teknologi berbasis teori yang dikembangkan oleh Vankatesh, *et al.* pada tahun 2003 [11]. Metode UTAUT banyak digunakan pada penelitian keberhasilan sistem informasi yang berkaitan akademik [10]. UTAUT dipengaruhi 4 konstruksi yaitu Ekspetasi Kinerja(*Performance Expentancy*), Ekspetasi Bisnis(*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial(*Social Influence*), Kondisi Fasilitas(*Facilitating Condition*) dengan 4 variabel kontrol yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan[9].

Pemilihan metode kombinasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dikarenakan variabel-variabel yang dimiliki kedua metode tersebut saling melengkapi dan penggabungannya akan mendapatkan hasil yang lebih mendetail. Metode TAM memiliki kekurangan variabel yang mempengaruhi situasi, sebelum diterapkan ke penelitian selanjutnya TAM membutuhkan modifikasi untuk menyesuaikan proyek penelitian atau sebagai alternatif hanya beberapa variabel TAM yang dipilih untuk dianalisis untuk mengatasi masalah tersebut, Venkatesh *et al* menyarankan UTAUT yang memiliki penjelasan yang lebih baik dari metode sebelumnya [12]. Beberapa variabel yang tidak dimiliki TAM pada metode UTAUT yaitu variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dan Kondisi Fasilitas (*Facilitating Condition*). Sedangkan variabel yang tidak dimiliki UTAUT pada TAM yaitu variabel faktor-faktor sikap (*Attitude*). Keberhasilan

teknologi informasi tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu, penerimaan dan penggunaan dapat menjelaskan tingkat kepuasan penggunaan teknologi informasi dan berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi. [13]. Sehingga, penelitian ini mengambil judul Analisis Kepuasan Pengguna *Learning Management System* (LMS) dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang terdapat 3 poin dalam perumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1.2.1 Permasalahan

Selama masa pandemi COVID 19 *Learning Management System* (LMS) mempunyai peran dalam kegiatan pembelajaran di Universitas Trunojoyo Madura dimana pada saat tersebut terpaksa diliburkan dan mengalihkan pembelajaran yang sebelumnya bertemu secara langsung menjadi pembelajaran secara *online*. Universitas Trunojoyo Madura memanfaatkan *Learning Management System* LMS sebagai platform pembelajaran jarak jauh saat pandemi COVID 19. Akan tetapi dalam penerapannya di tengah pandemi saat ini belum diketahui apakah telah mampu memuaskan dan berhasil berjalan menurut dosen dan mahasiswa selaku pengguna akhirnya. Sehingga dibutuhkan pengukuran kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Learning Management System* (LMS) pada pembelajaran online.

1.2.2 Solusi Permasalahan

Penelitian ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) dengan menggunakan kombinasi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, didapat pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana nilai kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) menggunakan kombinasi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ?
2. Bagaimana menentukan pengaruh faktor-faktor kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) menggunakan kombinasi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance and Use of*

Technology (UTAUT) menggunakan uji korelasi Rank Spearman dengan menggunakan SPSS ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna Learning Management System (LMS) menggunakan kombinasi metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT).
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan pengguna *Learning Management System* (LMS) menggunakan kombinasi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda menggunakan *Python*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai nilai kepuasan pengguna dan pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pengguna serta pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan oleh perusahaan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas sistem kepada pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam membuat *Learning Management System* (LMS) di masa yang akan datang dan mempertahankan kepuasan pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dibahas diharapkan mampu menjadikan penelitian lebih terfokus dan tidak menyebar secara luas untuk area pembahasan yang akan dilakukan. Adapun batasan masalah, yaitu :

1. *Learning Management System (LMS)* yang akan diteliti yaitu *Google Classroom*.
2. Responden penelitian merupakan pengguna *Google Classroom* di Universitas Trunojoyo Madura sebanyak 274 responden pada tahun 2021 (266 mahasiswa dan 8 Dosen)
3. Analisa uji yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda menggunakan *Python*.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun susunan penulisan skripsi ini dibagi dalam bab-bab, dengan urutan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai penjelasan konsep-konsep dan teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian secara komprehensif.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai jadwal dan tempat penelitian, serta langkah-langkah yang akan dilakukan seperti kerangka penelitian, alur, metode pengumpulan data, dan analisa data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil perhitungan penelitian dan pembahasan terhadap objek yang diteliti

BAB V Penutup

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang bermanfaat bagi peneltiaaaaan sebelumnya.