

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan zaman yang semakin canggih dan berbagai teknologi, dari masa lalu hingga masa kini, mengalami peningkatan yang pesat. Revolusi industri 4.0 merupakan istilah pada dunia industri yang menyatukan teknologi serba otomatis dengan teknologi *cyber*. Maka pertukaran data dalam teknologi semakin mudah, dan industri mulai menyentuh dunia virtual yang dimana dapat menghubungkan konektivitas antar manusia, mesin dan data yang dikenal dengan nama *Internet of Things* (IoT). Sehingga industri 4.0 dapat berpengaruh besar terhadap berbagai bidang salah satunya bidang pendidikan.

Pendidikan saat ini mulai beranjak menggunakan teknologi dalam pembelajaran perubahan ini merupakan perkembangan teknologi informasi. Dalam perkembangannya, teknologi mengubah pendidikan konvensional menjadi modern. Awal mula teknologi pendidikan seperti adanya gambar ilustrasi pada buku teks, lalu berubah menjadi media visual seperti proyeksi slide sederhana sampai datang teknologi informasi, pendidikan dapat diakses melalui internet dengan menggunakan *computer* maupun *handphone*. Dengan demikian pembelajaran jarak jauh sangat bermanfaat dikala pandemi seperti ini.

Pandemi merupakan wabah atau penyakit yang terjadi secara luas dan cepat menular diseluruh dunia, salah satu wabah yang sedang beredar saat ini yaitu Covid-19. Wabah ini merupakan virus yang dapat menjangkit manusia dan dapat menular secara cepat antar manusia. Virus ini berasal dari kota Wuhan pada akhir bulan Desember 2019, yang penyebarannya sangat cepat dari satu kota lalu ke kota lain dan sampai ke negara lain. Negara Indonesia adalah salah satu negara yang masyarakatnya tertular virus Covid-19 yang sangat tinggi. Maka langkah dalam menekan penularan Covid-19 pada beberapa negara, seperti Amerika Serikat yang menerapkan aturan *social distancing*, dan beberapa negara lain seperti Italia, Tiongkok, dan India menerapkan kebijakan *lockdown*.

Di negara Indonesia itu sendiri menerapkan protokol kesehatan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar atau (PSBB). Pada peraturan pemerintah RI No. 21 Tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar yaitu PSBB dapat dilakukan ketika jumlah kasus atau jumlah kematian meningkat dan menyebar secara signifikan dan cepat dari beberapa wilayah ke beberapa wilayah lainnya. Beserta kaitan dengan epidemiologis kejadian serupa pada suatu wilayah atau negara lain. (Lengkong *et al.*, 2021)

Dikala pandemi ini maka proses pembelajaran diharuskan menggunakan pembelajaran daring menggunakan internet dan aplikasi, sehingga teknologi informasi sangat berperan dalam proses pembelajaran daring di Indonesia. Dalam melaksanakan pembatasan sosial berskala besar maka Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia menerbitkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Dalam Masa Darurat *Coronavirus Disease* (Covid-19). Pembelajaran daring ini merupakan salah satu wujud pelaksanaan pemerintah dalam memutus mata rantai Covid-19 pada sector pendidikan. (Surat Edaran KEMENDIKBUD No.4, 2020)

E-Learning secara bahasa merupakan gabungan kata *electronic* dan *learning* yaitu pembelajaran menggunakan media elektronik atau proses belajar mengajar secara *online* melalui internet. Pada umumnya *E-Learning* dilakukan melalui media internet berbasis web dan aplikasi, ada beberapa web yang dibuat oleh pengembang swasta, pemerintah maupun lembaga pendidikan itu sendiri. Maka penggunaan aplikasi *E-Learning* akan meningkat, TAM merupakan salah satu model yang dapat menganalisa aplikasi *E-Learning* dapat diterima pengguna.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah cara untuk mengukur penerimaan terhadap teknologi, TAM mengungkapkan bahwa para pengguna akan lebih cenderung ingin menggunakan sistem, apabila sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bermanfaat bagi penggunanya. Konsep TAM yaitu sebuah landasan teori untuk memahami dan mempelajari perilaku atau sifat pengguna ketika menerima dan menggunakan sebuah teknologi/sistem informasi. (Prakarsa, 2019)

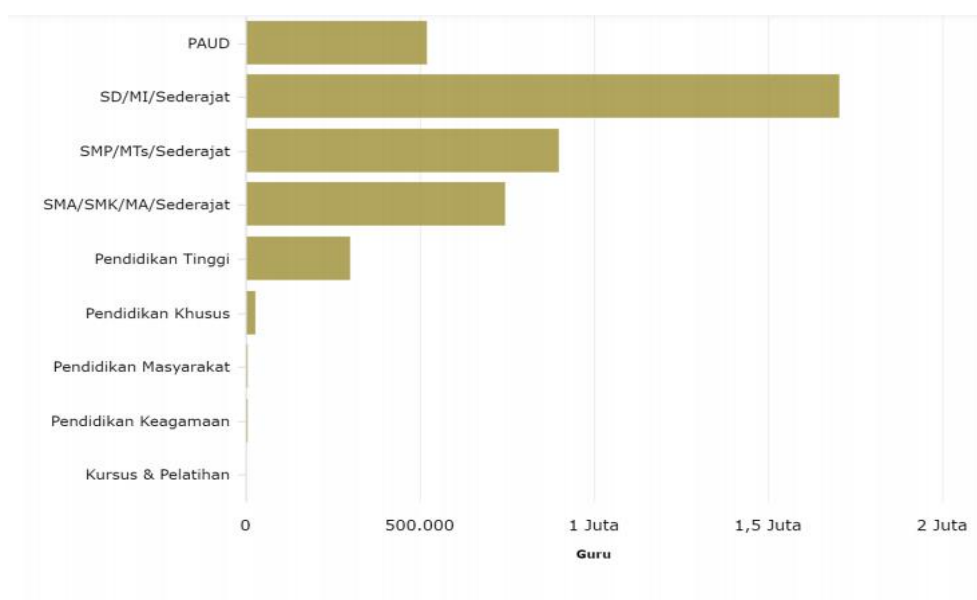
Banyak penelitian yang menggunakan metode TAM, ada yang diperuntukkan untuk menentukan penerimaan situs web atau aplikasi untuk menganalisis penerimaan situs web Indonesia Mobile sebagai sumber informasi untuk memantau perkembangan terkait kasus *Coronavirus* (Covid-19) di Indonesia. (Kurniasih *et al.*, 2020) Adapun penelitian sebelumnya yang dibuat untuk menentukan factor penerimaan konsumen hotel atas layanan pembayaran melalui seluler (Prakarsa, 2020) Dan penelitian menggunakan model TAM untuk mengetahui factor penggunaan seluler pada perdagangan juga telah di rilis. (Asastani *et al.*, 2019) pada penelitian ini akan mencari faktor penerimaan terhadap *Learning Management System* (LMS).

LMS yang digunakan oleh institusi pendidikan, untuk terus berlanjut dalam proses pembelajaran dimasa pandemi Covid-19. Keuntungan LMS menjadikan alternatif pembelajaran yang fleksibel di masa ini, dikala institusi pendidikan diharuskan tutup sementara waktu dan mengganti metode pembelajaran dengan menggunakan sistem. LMS memungkinkan pengajar menyimpan semua informasi di satu lokasi tunggal, dan siswa dapat mengaksesnya kapan saja, di mana saja dari lokasi yang berbeda menggunakan perangkat *computer* ataupun perangkat *mobile*. Maka dengan ini dapat mengurangi kerepotan administratif yang terkait dengan pemeliharaan-belajar materi di banyak tempat oleh karena itu, menghemat biaya pendidikan institusi. Penerapan LMS dalam pendidikan merupakan bukti bahwa kegiatan pendidikan lainnya dapat dilakukan melalui *platform online*. Oleh karena itu, disarankan untuk menyebarkan akarnya lingkungan *online* dan mulai mempraktikkan aktivitas lain juga. Dunia ini dengan cepat beralih ke kecerdasan buatan, jadi inilah saat yang tepat untuk mengadopsi lingkungan *online* dalam sistem pendidikan kita. (Raza *et al.*, 2020)

LMS menyediakan berbagai alat dan fitur untuk mendukung pembelajaran yang mencakup, namun tidak terbatas, pada obrolan grup, diskusi beralur, berbagi dokumen, tugas, kuis, penilaian dan evaluasi kursus. Sejak awal, LMS telah berevolusi untuk mendukung tugas kompleks, seperti mengimpor objek model referensi objek konten yang dapat dibagikan. (Bove and Conklin, 2020) Pada

penelitian sebelumnya studi LMS terbaru melaporkan bahwa beberapa masalah sistem seperti: kesesuaian desain di layar dan sistem, kemudahan prosedur kursus, interoperabilitas sistem, kemudahan manajemen instruksi dan kesesuaian penggunaan multimedia, fleksibilitas interaksi dan tes, kontrol pelajar, variasi komunikasi dan jenis tes dan aksesibilitas pengguna sebagai LMS yang penting fitur yang secara langsung atau tidak langsung menguntungkan pengguna LMS atau *E-Learning* dan memengaruhi sikap mereka terhadap LMS. (Fathema, Shannon and Ross, 2015)

Menurut beberapa data hasil survey, LMS memiliki dampak positif bagi guru dan siswanya dalam hal itu secara efektif mempengaruhi durasi perhatian, pembelajaran, latihan, keuletan, dan sikap terhadap kolaborasi dan interaksi. Menurut data survei katadata.co.id pandemi Covid- 19 membuat banyak guru melakukan aktivitas belajar dan mengajar dari rumah masing-masing, dan terdapat 4.183.591 guru dan dosen yang mengajar melalui pendidikan virtual. Para guru Sekolah Dasar dan Madrasah Ibtidaiyah yang mengajar dari rumah terbanyak, hingga menggapai 1.702.377 pengajar, lalu pengajar Sekolah Menengah Awal dan Madrasah Tsanawiyah menjajaki dengan 895.799 pengajar.

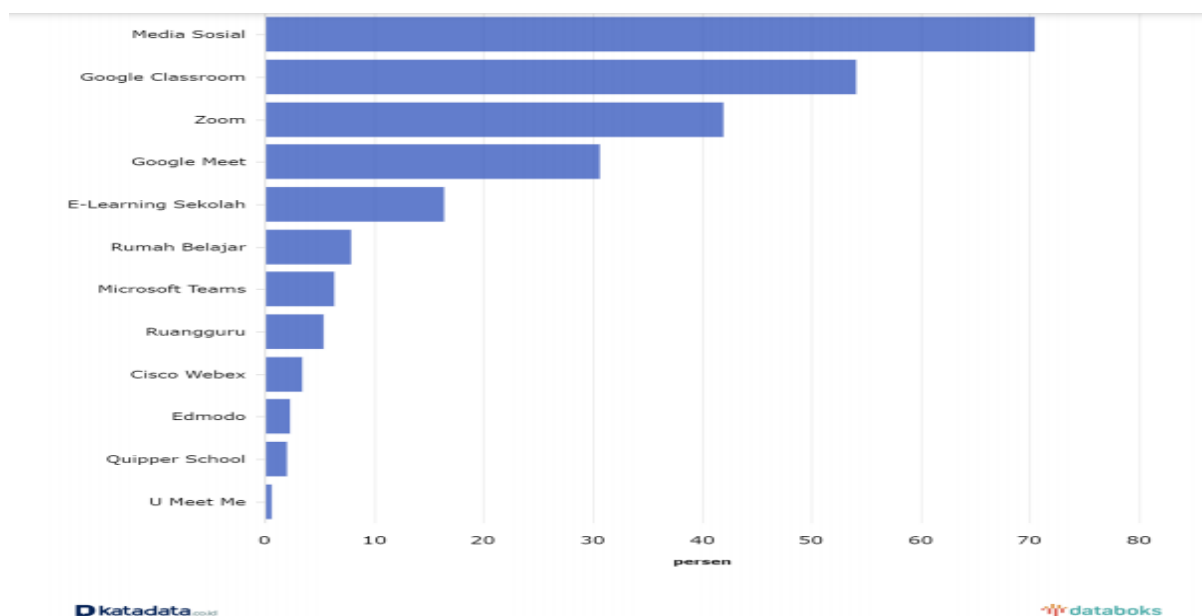


Pendidikan dan Kebudayaan, 13 April 2020

Gambar 1. 1 Grafik Penerapan Pembelajaran jarak jauh pada Pembelajaran

Metode pembelajaran jarak jauh akan ditekankan pada tatap muka virtual antara pengajar dengan murid yang memanfaatkan kecanggihan teknologi. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) bekerja sama dengan para mitra platform digital yang menyediakan aplikasi untuk belajar dan mengajar secara virtual. (Pusparisa, 2020)

Persatuan Pendidikan dan Guru Indonesia (P2GI) menunjukkan hasil dari surveinya, bahwa selama adanya pandemi virus corona Covid-19, 70% guru dan pengajar menggunakan media sosial seperti Whatsapp, Facebook, Line dan Instagram sebagai media pembelajaran virtual. Sebanyak 54% responden menggunakan Google Classroom untuk pembelajaran virtual, lalu sebanyak 42% responden memilih aplikasi Zoom. Kemudian, 31% responden menggunakan Google Meet untuk pembelajaran virtual. Pada saat yang sama, kurang dari 10% responden menggunakan aplikasi lain, seperti Cisco Webex, Microsoft Teams, U Meet Me, Learning House, Quipper School, Edmodo, dan Ruangguru. Dan hasil mensurvei dari 320 guru, kepala sekolah dan administrator sekolah dari semua jenjang pendidikan di 29 provinsi dan 100 kota/kabupaten, dan survei dilakukan secara *online* dari tanggal 24 sampai 27 November 2020. (Jarot Bayu, 2020)



Sumber : Perhimpunan untuk Pendidikan dan Guru Indonesia (P2GI), 3 Desember 2020.

Gambar 1. 2 Grafik Penggunaan Aplikasi pada Pembelajaran Jarak Jauh

Menurut data diatas penerapan *E-Learning* akan terus berkembang dan membutuhkan evaluasi untuk meningkatkan metode pembelajaran jarak jauh. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap *Learning Management System* (LMS) secara kuantitatif terhadap proses pembelajaran dimasa pandemi Covid-19 untuk mengetahui seberapa jauh efisiensi, manfaat yang didapatkan dan kesiapan dalam menerapkan LMS di Indonesia. Berkaitan dengan penjelasan dan latar belakang di atas maka penyusun sangat tertarik untuk meneliti hal ini dengan mengangkat judul **“INTEGRASI *SERVICE QUALITY* DAN *COMPLEXITY* DENGAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) UNTUK PENGGUNAAN *LEARNING MANAGEMENT SYSTEM* DI INDONESIA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Complexity* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *Learning Management System*?
2. Apakah *Complexity* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dalam penggunaan *Learning Management System*?
3. Apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *Learning Management System*?
4. Apakah *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* dalam penggunaan *Learning Management System*?
5. Apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* dalam penggunaan *Learning Management System*?
6. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* dalam penggunaan *Learning Management System*?
7. Seberapa besar pengaruhnya *Complexity* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *Learning Management System*?

8. Seberapa besar pengaruhnya *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Complexity* terhadap *Behavioral Intention to use* dalam penggunaan *Learning Management System*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dibawah ini adalah pemaparan dari tujuan yang ingin dicapai pada saat melakukan penelitian:

1. Mengetahui pengaruh negatif dan signifikan *Complexity* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *Learning Management System*.
2. Mengetahui pengaruh negatif dan signifikan *Complexity* terhadap *Perceived Ease of Use* dalam penggunaan *Learning Management System*.
3. Mengetahui pengaruh positif dan signifikan *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan *Learning Management System*.
4. Mengetahui pengaruh positif dan signifikan *Perceived Ease of Use* dan *Behavioral Intention to Use* dalam menggunakan *Learning Management System*.
5. Mengetahui pengaruh positif dan signifikan *Perceived Ease of Use*, terhadap *Behavioral Intention to Use* dalam penggunaan *Learning Management System*.
6. Mengetahui berpengaruh positif dan signifikan *Service Quality* terhadap *Behavioral Intention to Use* dalam penggunaan *Learning Management System*?
7. Mengetahui seberapa besar pengaruhnya *Complexity* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* dalam penggunaan *Learning Management System*?
8. Mengetahui seberapa besar pengaruhnya *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Complexity* terhadap *Behavioral Intention to use* dalam penggunaan *Learning Management System*?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan kontribusi atau beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti dapat dijadikan bahan untuk menyelesaikan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan sebagai mahasiswa di Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.
2. Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan ilmu di bidang *E-Learning* di universitas.
3. Memberikan kontribusi pengembangan terori yang terkait dengan integrasi faktor-faktor yang memengaruhi dan hubungan terhadap pengguna teknologi.
4. Bagi ilmu pengetahuan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan untuk peneliti lain pada bidang *Learning Management System (LMS)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan penelitian ini di susun untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang dijalankan. Susunan sistem matika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Bab II berisi tinjauan pustaka dari teori-teori pendukung yang berhubungan dan digunakan sebagai dasar penelitian, kemudian ada uraian mengenai penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III : OBJEK METODE PENELITIAN

Bab III berisi uraian mengenai desain penelitian yang dilakukan, pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, penyusunan kuesioner, serta pengujian kuesioner.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil analisis, membahas data yang telah didapat dan pengembangan mode serta melakukan pengujian hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN & SARAN

Bab yang berisi kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penelitian ini serta keterbatasan-keterbatasan yang dialami selama penelitian ini.