

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil

Penggabungan antara pembelajaran langsung dan pembelajaran daring sudah menjadi hal yang sangat populer di dalam Institusi perguruan tinggi saat ini, salah satunya di Universitas Telkom. Salah satu penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut adalah CeLOE (*Center for e-Learning and Open Education*) yang merupakan *platform* layanan *e-Learning* berbasis web yang digunakan mahasiswa dan pengampu untuk memperoleh informasi seputar *e-Learning* di Universitas Telkom. *Learning Management System* (LMS) merupakan subsistem dari CeLOE yang merupakan *platform* pembelajaran daring (*online learning*) bagi program studi reguler dan program studi pendidikan jarak jauh (PJJ) di Universitas Telkom. CeLOE *Learning Management System* (LMS) berdiri pada tahun 2019, yang sebelumnya bernama *iCaring* (IT Telkom *Collaborating i-Gracias and e-Learning*). Dalam melaksanakan perkuliahan secara daring, mahasiswa dapat mengakses *platform e-learning* Universitas Telkom dengan alamat url lms.telkomuniversity.ac.id.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi *e-Learning* Tel-U : *Center of e-Learning and Open Education* (CeLOE):

1. *E-Learning* sebagai pendukung perkuliahan reguler (eSL)
2. *E-Learning* sebagai bagian perkuliahan reguler (BL)
3. *E-Learning* sebagai Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ)
4. *E-Learning* sebagai *Open Online Learning* (OL)
5. *E-Learning* sebagai *Open Courseware* (OCW)

6. *E-Learning* sebagai integrator sumber belajar *online* (Tel-U *Digital Campus*)

Misi *e-Learning* Tel-U :

1. Melakukan pengembangan dan penyelenggaraan *e-Learning* untuk program studi, mata kuliah, mata kuliah, maupun modul kompetensi lainnya.
2. Melakukan integrasi sumber belajar dalam proses *e-Learning* baik untuk program studi, mata kuliah, maupun modul kompetensi lainnya.
3. Menerapkan penjaminan mutu berkelanjutan untuk proses pengembangan dan pelaksanaan *e-Learning*.

1.1.3 Produk dan Layanan

Produk dan layanan CeLOE dibagi menjadi 2, yaitu CeLOE pelayanan dan CeLOE pengembangan. LMS termasuk ke dalam CeLOE pelayanan dan materi LMS termasuk ke dalam CeLOE pengembangan karena terdapat *bank content* dan hibah dari kampus. CeLOE memiliki beberapa jenis produk seperti :

1. *e-Supported Learning* (ESL)

ESL adalah *e-learning* untuk pendukung perkuliahan pembelajaran reguler atau kompetensi untuk mendapatkan capaian belajar melalui karakteristik modular. Satu capaian belajar memiliki sub capaian belajar pembentukannya.

2. *Production House*

CeLOE Universitas Telkom memiliki 14 studio produksi konten dengan standar professional. Produksi konten dapat berupa *video talking head*, video tutorial, animasi, video *interactive*, pembuatan *storyline*, pembuatan *storyboard*, *lecture notes* atau konten yang lain.

3. *Course Development System* (CDS)

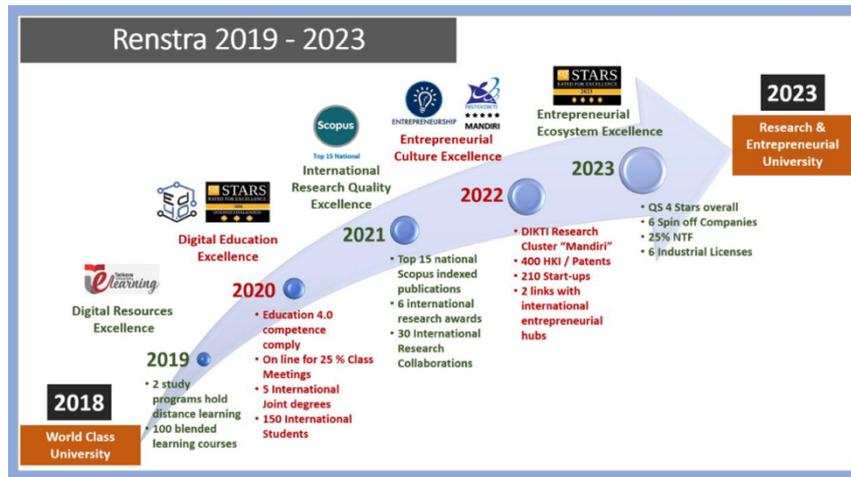
CeLOE CDS merupakan aplikasi berbasis moodle yang digunakan untuk melakukan pengembangan *course* yang ada di CeLOE CDS adalah *course* yang bersifat buku (standar). *Course* inilah yang menjadi sumber *resource* dan *activity* yang ada di LMS maupun *Massive Open Online Courses*

(MOOC). CDS sendiri hanya bisa diakses oleh dosen pengampu dan staff atau manajemen CeLOE. Berikut merupakan *value* produk dari *e-Learning* Tel-U :

1. *E-Supported Learning* (ESL) yaitu *e-Learning* sebagai pendukung perkuliahan regular.
2. *Blended Learning* (BL) yaitu *e-Learning* sebagai pengganti Sebagian perkuliahan regular.
3. MK Daring yaitu *e-Learning* sebagai lingkungan belajar untuk mata kuliah.
4. Program Perkuliahan Jarak Jauh (PJJ) yaitu *e-Learning* sebagai lingkungan belajar untuk program studi.
5. *Open Courseware* (OCW) yaitu *e-Learning* sebagai media konten terbuka. OCW ini merupakan *e-Learning* yang bisa diakses oleh umum.

1.2 Latar Belakang

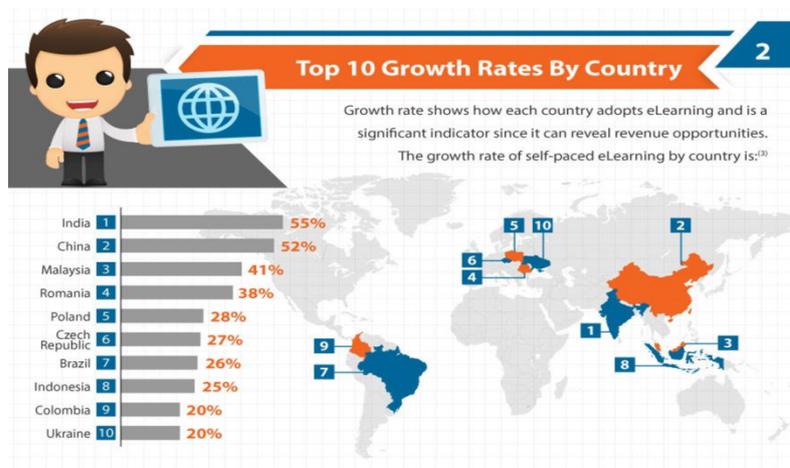
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital ini sangat berkembang pesat, salah satunya pada perkembangan revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 merupakan sebuah lompatan besar di sektor industri dimana teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan sepenuhnya guna mencapai efisiensi yang setinggi-tingginya sehingga menghasilkan model bisnis berbasis digital. Di era revolusi industri 4.0, teknologi digital berperan aktif dalam mendukung pendidikan. Salah satu revolusi industri 4.0 dalam ranah Pendidikan adalah mencoba *platform* untuk menggabungkan antara pembelajaran tatap muka dengan pembelajaran daring.



Gambar 1. 1 Rencana Strategies Universitas Telkom 2019-2023

Sumber : <https://telkomuniversity.ac.id>

Pada gambar 1.1, Universitas Telkom merencanakan menjadi perguruan tinggi yang berperan aktif dalam revolusi industri 4.0 dalam bidang pendidikan pada tahun 2020. Universitas Telkom mengukuhkan sebuah program yang mampu menghadapi revolusi industri 4.0, dengan menciptakan program CeLOE. CeLOE berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi dan ada 3 poin yang menjadi program inti CeLOE, yaitu *Learner Excellence*, *Teacher Excellence*, dan *Institutional Excellence*. *Learner Excellence* dilakukan melalui perubahan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan pelajar, *Teacher Excellence* dilakukan melalui perubahan *delivery* pembelajaran, dan *Institutional Excellence* dilakukan melalui perubahan perencanaan dan pengelolaan Pendidikan.



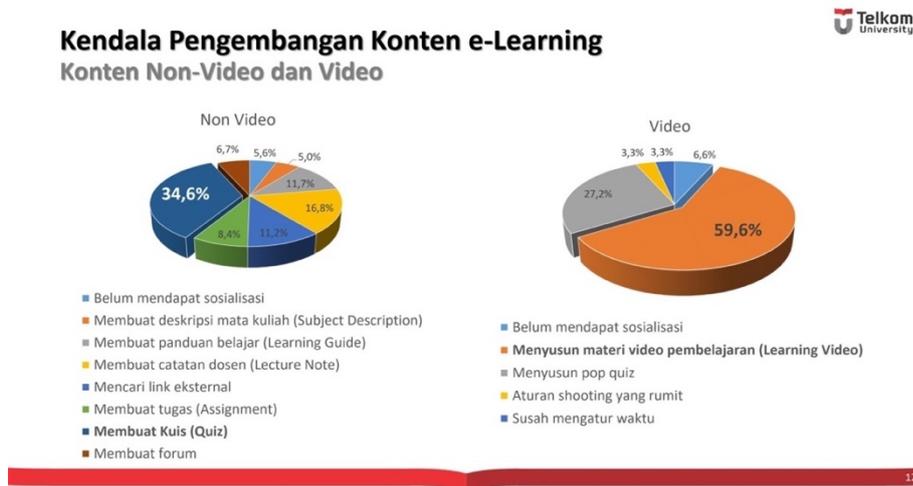
Gambar 1. 2 Top 10 Growth Rates by Country

Sumber : <https://elearningindustry.com>

Pada era digital ini, penggabungan antara pembelajaran reguler dan daring sudah menjadi hal yang sangat populer di dalam institusi perguruan tinggi saat ini. Pada gambar 1.2, Indonesia menduduki peringkat ke-8 dalam adopsi *teknologi e-learning* pada tahun 2015. Penerapan *e-learning* di era revolusi industri 4.0 telah menjawab permasalahan pembelajaran di masa pandemic covid-19. *E-learning* adalah pembelajaran yang memanfaatkan media teknologi seperti internet, tv, audio video tape untuk mengirimkan materi pembelajaran dimana saja dan kapan saja (Astuti & Febrian, 2019). *E-learning* adalah suatu sistem yang diharapkan bukan sekedar menggantikan metode dan materi dalam pembelajaran konvensional tetapi dapat menambah inovasi metode dan strategi dalam proses pembelajaran masa kini.

E-learning Universitas Telkom awalnya bernama *i-Caring* (IT Telkom Collaborating i-Gracias and e-Learning) pada tahun 2013, berubah menjadi *e-Learning* IDEA pada tahun 2015, dan berubah kembali menjadi *CeLOE Learning Management System* (LMS) pada Desember tahun 2019 dengan lama masa pengembangan selama dua tahun yaitu pada bulan Februari 2018 - Desember 2019. LMS sendiri awalnya baru siap digunakan pada awal tahun 2020 untuk program PJJ bagi mahasiswa Pascasarjana dengan awal penggunaan pada awal tahun 2020 dan target *user* sebanyak 300 *user* untuk testing. Pada pengembangan *e-Learning*

ini sendiri mengalami beberapa kendala dalam pengembangan konten yang terdapat di LMS.

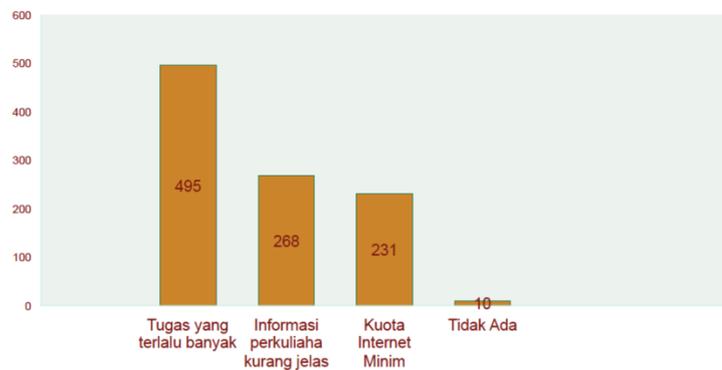


Gambar 1. 3 Kendala Pengembangan konten e-Learning

Sumber : Laporan Bagian Pengembangan CeLOE

Pada gambar 1.3, faktor yang mempengaruhi pengembangan LMS salah satunya adalah konten non-video dan video. Pada konten non-video banyak sekali kendala yang terjadi saat membuat quiz. Fitur LMS non-video ini sangat mempermudah dosen pengampu dalam melakukan pengiriman quiz yang bersifat *multiple choice*. Namun, banyak dosen pengampu yang membuat quiz tidak dalam bentuk *multiple choice* sehingga lumayan sulit untuk penggunaannya. Pada fitur LMS video, banyak dosen pengampu yang mengalami *trouble* dalam menyusun materi video pembelajaran. Video pembelajaran ini harus terlebih dahulu di *upload* kedalam *platform* youtube, lalu di sinkronasi dan *enrolment* menggunakan akun *e-Learning*. Menurut manajer pelayanan CeLOE LMS tersendiri, hampir 50% dosen pengampu menggunakan semua fitur yang ada di LMS kecuali fitur diskusi, karena banyak mahasiswa lebih nyaman bertanya saat perkuliahan daring berlangsung. Selain itu, UI/UX *design* yang kurang familiar membuat dosen pengampu cukup lumayan sulit dalam menggunakannya.

Kendala yang dialami Mahasiswa



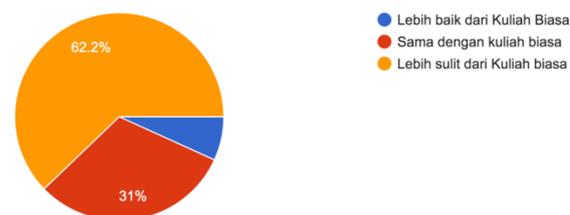
Gambar 1. 4 Kendala yang dialami Mahasiswa

Sumber : Survei Mahasiswa Teknik Industri

Berdasarkan hasil survei dari CeLOE pada Mahasiswa Prodi S1 Teknik Industri, kendala yang banyak dialami mahasiswa saat perkuliahan daring adalah tugas yang terlalu banyak. Selain itu informasi tentang perkuliahan yang kurang jelas karena mahasiswa tidak menggunakan semua fasilitas untuk belajar dan juga kuota internet yang minim dikarenakan tidak semua rumah mahasiswa memiliki jaringan internet tanpa kabel. Menurut mahasiswa, perkuliahan daring dirasa lebih sulit dibandingkan dengan perkuliahan tatap muka. Selain itu, penggunaan LMS dirasa kurang efektif karena menu perintah yang tidak familiar sehingga membingungkan mahasiswa saat menggunakannya.

Perbandingan dengan Kuliah Biasa

Tingkat pemahaman materi pada saat kuliah online
675 responses



Gambar 1. 5 Perbandingan kuliah biasa dengan kuliah daring

Sumber : Survei Mahasiswa Teknik Industri

Pada penelitian ini, penulis mengambil LMS Universitas Telkom sebagai objek penelitian yang akan digunakan. LMS Universitas Telkom merupakan *platform* pembelajaran daring (*online learning*) bagi program studi reguler dan Program Studi Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) di Universitas Telkom yang dikelola oleh CeLOE untuk memenuhi capaian pembelajaran. LMS merupakan kelas daring yang diselenggarakan oleh *teacher* maupun tutor (*teaching assistant*) dengan menggunakan aplikasi LMS baik secara sinkronus maupun asinkronus. Pembelajaran sinkronus adalah pembelajaran dimana *teacher* dan tutor berinteraksi pada waktu yang bersamaan dengan *students* melalui aplikasi LMS. Sedangkan pembelajaran asinkronus adalah pembelajaran dimana *teacher* atau tutor melakukan interaksi pembelajaran pada waktu yang berbeda dalam periode yang sudah ditentukan.

Melihat dari *roadmap* CeLOE Universitas Telkom, penggunaan *e-learning* LMS meningkat dan lebih dari 28.000 mahasiswa. Salah satu faktor pendorong penggunaan LMS ini yakni adanya pandemic covid-19 yang terjadi di Indonesia dan mengharuskan mahasiswa dan dosen pengampu melakukan pembelajaran secara daring. LMS menjadi salah satu solusi pembelajaran daring karena merasa tidak terlalu efektif apabila mahasiswa hanya mengandalkan pembelajaran daring dalam bentuk webinar dikarenakan waktu yang terbatas. Penggunaan LMS ini sangat tak terduga karena di awal pengembangan memiliki target 300 orang namun harus segera dipakai karena adanya pandemic Covid-19 sehingga CeLOE harus memperhatikan metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur adanya peningkatan pengguna, dan pengoptimalan system LMS.

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna LMS dalam menggunakan CeLOE Learning Management System (LMS) di Universitas Telkom menggunakan teori UTAUT dan model Delone and McLean. Teori UTAUT ini digunakan untuk menganalisis bagaimana penerimaan sistem pada teknologi dalam sebuah organisasi, sedangkan Model Delone and McLean digunakan untuk menganalisis sistem. UTAUT memiliki empat konstruksi atau variabel bebas diantaranya adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*,

Social Influence, dan *Facilitating Conditions*. Keempat konstruksi tersebut dimoderasi oleh *age*, *gender* dan *experience* terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* sebagai variabel terikat. Sedangkan Model Delone and McLean memiliki tiga konstruksi atau variabel bebas diantaranya adalah *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality*. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM UNIVERSITAS TELKOM MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DAN MODEL DELONE -MCLEAN**”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, pengembangan CeLOE LMS baru selesai di garap pada akhir tahun 2019. pengembangan LMS ini dianggap bukan hal yang mudah karena terdapat banyak kendala saat melakukan pembelajaran daring menggunakan LMS yang digunakan oleh dosen pengampu dan mahasiswa. Meskipun demikian, kajian tentang analisis penggunaan dan penerimaan teknologi LMS belum dibahas lebih lanjut. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi Intention to Use dan User Satisfaction pada LMS oleh pengguna LMS dan UTAUT dan Delone and McLean sebagai model penelitian pembelajaran dari di Universitas Telkom.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh faktor niat penggunaan (*Intention to use*) berdasarkan Model TAM pada variabel *Perceived Usefulness* dalam menggunakan aplikasi LMS di Universitas Telkom?
2. Seberapa besar pengaruh aktor niat penggunaan (*Intention to Use*) berdasarkan model UTAUT pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* dalam menggunakan aplikasi LMS di Universitas Telkom?

3. Seberapa besar factor niat penggunaan (*Intention to Use*) berdasarkan model Delone-McLean pada variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality* dan *Net Benefit* dalam menggunakan aplikasi LMS di Universitas Telkom?
4. Seberapa besar factor Kepuasan Pelanggan (*User Satisfaction*) terhadap model Delone-McLean pada variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Intention to Use* dan *Net Benefit* dalam menggunakan aplikasi LMS di Universitas Telkom?
5. Seberapa besar factor Kepuasan Pelanggan (*User Satisfaction*) terhadap factor niat penggunaan (*Intention to Use*).
6. Seberapa besar factor niat penggunaan (*Intention to Use*) terhadap factor kepuasan pelanggan.

1.5 Tujuan Penelitian harus disesuaikan dengan pertanyaan penelitian

Berdasarkan paparan dan penjelasan dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap niat penggunaan (*Intention to Use*) pada aplikasi LMS Universitas Telkom.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* terhadap niat penggunaan (*Intention to Use*) pada aplikasi LMS Universitas Telkom.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality* dan *Net Benefit* terhadap niat penggunaan (*Intention to Use*) pada aplikasi LMS Universitas Telkom.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality* dan *Net Benefit* terhadap Kepuasan Pelanggan (*User Satisfaction*) pada aplikais LMS Universitas Telkom.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel niat penggunaan (*Intention to Use*) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (*User Satisfaction*).

6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kepuasan Pelanggan (User Satisfaction) terhadap variabel niat penggunaan (Intention to Use).

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Sumbangan pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bagi Penulis : Menambah pengetahuan baru dan merealisasikan teori yang diperoleh pada saat perkuliahan di Magister Manajemen Universitas Telkom ke dalam kasus untuk direalisasikan di dunia kerja. Serta penyusunan tesis ini merupakan salah satu wujud dalam mengembangkan konsep dan teori yang diperoleh selama kuliah dan memperoleh gelar Magister.
2. Bagi Perusahaan : Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan usulan manfaat dan masukan informasi tentang *Intention to Use* dan *User Satisfaction* pada pengguna LMS dengan menggunakan teori UTAUT dan Model Delone and McLean.
3. Bagi Pembaca : Sebagai referensi untuk pembuatan karya ilmiah selanjutnya. Dan hasil pengamatan dapat direkomendasikan di lapangan secara nyata dan untuk dikembangkan Kembali.

1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika yang terbagi dalam uraian lima bab sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang tujuan objek penelitian yaitu *Learning Management System* (LMS) dengan menggunakan metode UTAUT untuk menganalisis

Continuance Intention pada LMS disisi dosen pengampu, latar belakang masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan yang benar.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang tinjauan teori yang akan digunakan dan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni teori tentang *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dan menganalisis data, menjawab dan menjelaskan masalah penelitian, jenis penelitian, variabel yang digunakan, dan klasifikasi yang akan dipakai untuk menganalisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan dari penelitian yang telah dibuat.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari akhir sebuah penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran yang telah di deapat dari penelitian dan manfaat yang didapatkan oleh perusahaan.