

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan adalah aspek utama yang harus diperoleh oleh semua lapisan masyarakat untuk meningkatkan mutu dan pribadi seseorang[1]. Pendidikan yang memenuhi standar akan mendapatkan hasil yang optimal, sehingga setiap individu yang mendapatkan pendidikan yang memadai akan menjadi manusia yang berkualitas[2]. Sesuai dengan Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) Nomor 2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kualitas manusia, serta mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 3 Bab 2 UU RI tentang pendidikan Nasional, yang menjelaskan bahwa pendidikan berperan penting dalam mengembangkan kemampuan dan meningkatkan martabat manusia Indonesia, sejalan dengan tujuan Nasional[3]. Tujuan Nasional yang tertera pada Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat salah satunya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa[3]. Mewujudkan mencerdaskan kehidupan bangsa diperlukan pendidikan yang berkualitas. Pendidikan berkualitas tidak terlepas dari kemajuan dan perkembangan Teknologi[4].

Perkembangan teknologi yang pesat sejalan dengan perubahan zaman dan memiliki pengaruh pada berbagai sektor, seperti politik, kesehatan, ekonomi, kebudayaan, serta pendidikan dan pembelajaran[4]. Pemanfaatan teknologi dalam sektor pendidikan memberikan manfaat besar pada proses pembelajaran di semua jenjang seperti, pembelajaran yang lebih interaktif, personalisasi pembelajaran, kolaborasi antara peserta didik, akses ke sumber daya pembelajaran yang lebih luas, dan penggunaan metode pembelajaran yang inovatif[5]. Meskipun, pembelajaran tatap muka masih menjadi metode utama dalam pendidikan, penggunaan teknologi dalam pembelajaran atau dapat disebut *Blended Learning* mulai diterapkan[6]. Studi menunjukkan bahwa penerapan *Blended Learning* dengan teknologi membantu meningkatkan pengembangan

pribadi para peserta didik[7]. *Blended Learning* merupakan perpaduan antara dua unsur yaitu belajar di kelas dan belajar secara daring atau pembelajaran yang memanfaatkan internet[5].

*Blended learning* dalam pendidikan telah menjadi opsi utama untuk menciptakan pembelajaran yang terstruktur dan interaktif dengan menggunakan *Learning Management System (LMS)*[8]. Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) menerapkan *Blended Learning* pada proses pembelajarannya, karena ITTP merupakan perguruan tinggi yang berkompeten dalam pengembangan ilmu pengetahuan berbasis teknologi. Oleh karena itu, kegiatan pembelajaran di ITTP mengadopsi LMS yaitu Moodle yang menyediakan beragam fitur yang dapat dimanfaatkan dalam pengelolaan pembelajaran yang sangat fleksibel[9].

LMS diimplementasikan sebagai media pembelajaran yang utama di ITTP untuk mendukung kegiatan proses perkuliahan. Proses perkuliahan menjadi lebih efisien dengan adanya penerapan teknologi informasi, seperti penugasan, absensi, kuis, dan penyampaian materi menggunakan LMS. Sebanyak 30% responden hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian menyebutkan bahwa LMS merupakan *platform* komunikasi antara dosen dan mahasiswa, seperti memanfaatkan fitur penugasan, kuis, absensi, obrolan, file, folder, forum, halaman, survei, dan *url*. Berikut Tabel 2.1 Fitur Moodle yang sering digunakan di ITTP dalam kegiatan pembelajaran di Kampus:

**Tabel 2.1 Fitur Moodle yang sering digunakan di ITTP**

No	Fitur	Jumlah	Persen
1	Assignment	80	92%
2	Quiz	68	78,2%
3	File	52	59,8%
4	Folder	43	49,4%
5	Forum	40	46%
6	Attendance	34	39,%
7	Chat	32	36,8%
8	Page	32	36,8%
9	URL	31	35,6%
10	Feedback	28	32,2%
11	Offline quiz	28	32,2%
12	Survei	28	32,2%
13	Database	25	28,7%

No	Fitur	Jumlah	Persen
14	Choice	23	26,4%
15	Book	21	24,1%
16	Label	21	24,1%
17	Lesson	21	24,1%
18	Workshop	19	21,8%
19	Mindmap	18	20,7%
20	Game snakes	15	17,2%
21	Game sudoku	15	17,2%
22	Questionnaire	15	17,2%
23	Wiki	14	16,1%
24	Virtual programming	11	12,6%
25	Interactive content	10	11,5%
26	Game millionaire	7	8%
27	Game crossword	6	6,9%
28	Custom certificate	6	6,9%
29	External tool	5	5,7%
30	Glossary	5	5,7%
31	Bigbluebutton	4	4,6%
32	Game hidden	4	4,6%
33	IMS Content Package	4	4,6%
34	SCORM Package	3	3,4%
35	Game cryptex	3	3,4%
36	Game hangman	2	2,3%
37	HSP	1	1,1%

Berdasarkan Tabel 2.1 Fitur Moodle yang sering digunakan di ITTP di atas, dapat disimpulkan dari 37 fitur yang ada pada moodle, paling sering digunakan adalah 9 fitur dari LMS. Sedangkan, fitur yang tidak digunakan dengan maksimal ada 28 fitur. Penggunaan LMS di ITTP sayangnya hanya digunakan sebagai evaluasi dan administrasi pembelajaran saja. Penggunaan LMS pada evaluasi pembelajaran seringnya dilakukan secara serentak, hal ini berdampak terjadi masalah server down yang menyebabkan kinerja sistem menjadi lambat dan mengalami *lag* saat diakses oleh banyak orang secara bersamaan dan menjadi sumber kendala pada pemakaian LMS ITTP. Situasi ini sering terjadi terutama pada saat Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS). Kendala tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner pra-penelitian sebesar 39,1%.

Pengguna Learning Management System (LMS) menyadari adanya beberapa masalah dan kendala yang membatasi interaksi dengan *platform* ini. Berdasarkan data dari kuesioner pra-penelitian yang melibatkan dosen di IT Telkom, beberapa kendala yang diidentifikasi mencakup beberapa aspek. Pertama, dosen mengalami ketidaknyamanan karena lambatnya kinerja website LMS dan seringnya terjadinya error saat digunakan. Kedua, terdapat kendala dalam sosialisasi penggunaan fitur-fitur LMS, yang menghambat pengembangan keterampilan teknologi dan membuat dosen kesulitan untuk bersifat inovatif dan kreatif dalam proses pembelajaran. Terakhir, ditemukan masalah dalam melakukan *enroll class* sendiri yang tidak dapat di-generate oleh sistem, menambahkan hambatan dalam penggunaan LMS. Persepsi ini menggambarkan tantangan nyata yang dihadapi oleh para pengguna LMS di lingkungan pendidikan tersebut. Kendala-kendala dalam penggunaan *Learning Management System* (LMS) memiliki potensi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan niat penggunaan yang berkelanjutan terhadap LMS. Penggunaan yang berkelanjutan memiliki aspek penting, di mana pengguna merasa puas dan senang dengan kualitas dan layanan digital yang baik, sehingga cenderung memilih untuk tetap menggunakan LMS. Hal ini dikarenakan nilai tinggi yang diberikan oleh niat penggunaan yang berkelanjutan, jika LMS mampu memberikan kepuasan tertinggi, pengguna akan merasa lebih nyaman dan tidak memiliki keinginan untuk beralih ke *platform* lain [10].

Berdasarkan permasalahan di atas, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan agar LMS ITTP memiliki kualitas yang baik, harus memenuhi beberapa faktor seperti dari segi karakteristik LMS yakni komponen penting dalam sebuah sistem informasi. Komponen tersebut antara lain: kualitas sistem informasi (*system quality*), kualitas output sistem informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), faktor karakteristik individu instruktur seperti kecemasan komputer, pengalaman teknologi, dan inovasi pribadi. Serta karakteristik organisasi seperti dukungan manajemen, kebijakan insentif, dan pelatihan. Penelitian sebelumnya menemukan bahwasannya kecemasan komputer, inovasi pribadi, kualitas sistem, kualitas informasi,

dukungan manajemen, kebijakan insentif, dan pelatihan adalah faktor kunci dalam kepuasan instruktur terhadap LMS dalam *Blended Learning*[11].

Hal ini akan berpengaruh dalam rangka mencapai tujuan "*Good University Governance*" dan memenuhi salah satu komponennya, yaitu "Informasi dan Komunikasi", ITTP perlu dengan cermat memperhatikan permasalahan yang telah dijelaskan[12]. Berupa Tujuan organisasi untuk mencapai "*Good University Governance*". Penelitian ini sejalan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan *Learning Management System* di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penelitian ini akan melihat bagaimana LMS saat ini belum memberikan kepuasan yang memadai kepada pengguna. Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, maka dilakukan penelitian dengan judul "**Analisis Penentu Pengaruh Niat Berkelanjutan Untuk Penggunaan Digital Technologies Learning Management System (Studi Kasus: IT Telkom Purwokerto)**".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan *Learning Management System* (LMS) di ITTP. Namun, hal ini tidak sejalan dengan layanan yang saat ini disediakan oleh LMS, yang sering mengalami *lag* dan *down* saat diakses secara bersamaan, menyebabkan kurangnya kepuasan pengguna saat menggunakan LMS. Oleh karena itu, rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan LMS di ITTP, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan fitur-fitur LMS guna mencapai tujuan "*Good University Governance*", khususnya dalam komponen pertama yakni "Informasi dan Komunikasi".

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan permasalahan di atas, pertanyaan penelitian yakni sebagai berikut:

1. Sejauh mana kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan LMS di ITTP?
2. Apa faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap LMS dalam pembelajaran *Blended Learning*?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, terdapat batasan-batasan penelitian yang perlu diperhatikan guna mencapai tujuan penelitian yang sesuai. Batasan-batasan penelitian ini mencakup:

1. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023.
2. Responden penelitian adalah Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan LMS di ITTP.
2. Mengetahui faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap LMS dalam pembelajaran *Blended Learning*.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, mendapatkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor kepuasan yang mempengaruhi pemakaian berkelanjutan LMS di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, seperti kecemasan komputer, pengalaman penggunaan teknologi, inovasi individu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan lainnya.

2. Bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Penelitian ini membantu ITTP dalam meningkatkan inovasi dan pengembangan LMS yang lebih baik dari segi pemakaian LMS yang lebih

inovatif lagi, sehingga bisa mengoptimalkan penggunaan LMS sebagai sarana yang yang efektif dalam mendukung pembelajaran di ITTP.