

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dengan adanya Covid-19 ini pembelajaran disekolah berubah menjadi pembelajaran daring melalui sebuah aplikasi E-Learning sekolah atau menggunakan suatu aplikasi pembelajaran. Pembelajaran daring adalah bentuk pembelajaran yang mampu menjadikan siswa mandiri tidak bergantung pada orang lain.

SMAN 18 Surabaya adalah salah satu Sekolah Menengah Atas yang berada di Kota Surabaya dan salah satu sekolah yang melaksanakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru pada kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Surabaya dan memperhatikan Kalender Pendidikan Tahun Pelajaran 2020/2021 dalam pelaksanaan pembelajaran daring dengan menggunakan Aplikasi yaitu *Microsoft Teams*. *Microsoft Teams* adalah aplikasi yang menyatukan orang-orang, percakapan, konten, serta alat yang diperlukan sebuah tim agar mereka dapat berkolaborasi dengan mudah guna meraih lebih banyak hal (*Memperkenalkan Microsoft Teams, ruang kerja berbasis obrolan di Office 365 - Microsoft 365 Blog*, n.d.). Aplikasi Microsoft Teams ini dapat diunduh secara gratis tersedia di Windows , Playstore dan Appstore. Aplikasi Microsoft Teams merupakan suatu Aplikasi yang baru digunakan bagi siswa.

Dalam Aplikasi Microsoft Teams ditemukan beberapa keluhan siswa mengenai aplikasi ini. Diantaranya seperti siswa merasa operator Aplikasi Microsoft Teams di sekolah kurang membantu siswa dalam pengoprasian Aplikasi Microsoft Teams, beberapa siswa juga merasa Aplikasi Microsoft Teams memakan banyak kuota disaat pembelajaran daring. Selain itu siswa juga merasa kurang percaya diri saat menggunakan Aplikasi Microsoft Teams disaat pembelajaran daring. Dari permasalahan-permasalahan tersebut maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi mengenai analisis perspektif pengguna terhadap penerapan Aplikasi Microsoft Teams menggunakan model ISSM Delone Mcclean dan TAM.

*Information System Success Model* Delone Mcclean merupakan model yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model yang banyak digunakan untuk melakukan penelitian sistem informasi untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian ini menggunakan model Delone McLean dan TAM (*Technology Acceptance Model*) oleh (Mohammadi, 2015). Variabel yang digunakan yaitu *Educational Quality* , *Service Quality* , *Technical System Quality* , *Content and Information Quality* , *Perceived Ease of Use* , *Perceived Usefulness* , *Satisfaction* , *Intention to Use* , *Actual Use*. Model penelitian ini digunakan untuk memprediksi penggunaan aktual individu dari sistem e-learning. Menurut Li et al. (2012) penting untuk memeriksa hubungan antara pengalaman e-learning , persepsi dan niat perilaku mereka untuk menggunakan , karena penggunaan sistem merupakan indikator penting dari keberhasilan.

Berdasarkan paparan sebelumnya, maka akan dilakukan penelitian skripsi yang mengangkat judul Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi *Microsoft Teams* Menggunakan Model ISSM Delone Mclean dan TAM.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan perumusan masalah yaitu

1. Bagaimana perspektif pengguna terhadap penerapan Aplikasi *Microsoft Teams* menggunakan model ISSM Delone Mclean dan TAM (*Technology Acceptance Model*)?
2. Faktor apa yang paling mempengaruhi dalam penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi *Microsoft Teams* menggunakan model ISSM Delone Mclean dan TAM (*Technology Acceptance Model*)?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam penelitian skripsi ini yaitu :

1. Responden penelitian ini adalah Siswa Kelas X , XI , dan XII SMAN 18 Surabaya.
2. Teknik Sampling yang digunakan yaitu teknik *Probability Sampling* dengan tipe *Proportionate Stratified Random Sampling*
3. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *variabel educational quality , service quality , technical system quality , content and information quality , perceived ease of use , perceived usefulness , satisfaction , intention to use dan actual use.*

#### **1.4 TUJUAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini yaitu :

1. Mengetahui perspektif pengguna terhadap penerapan Aplikasi *Microsoft Teams* menggunakan model ISSM Delone Mclean dan TAM (*Technology Acceptance Model*)?
2. Mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi dalam penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi *Microsoft Teams* menggunakan model ISSM Delone Mclean dan TAM (*Technology Acceptance Model*)?

#### **1.5 MANFAAT**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi sebagai berikut:

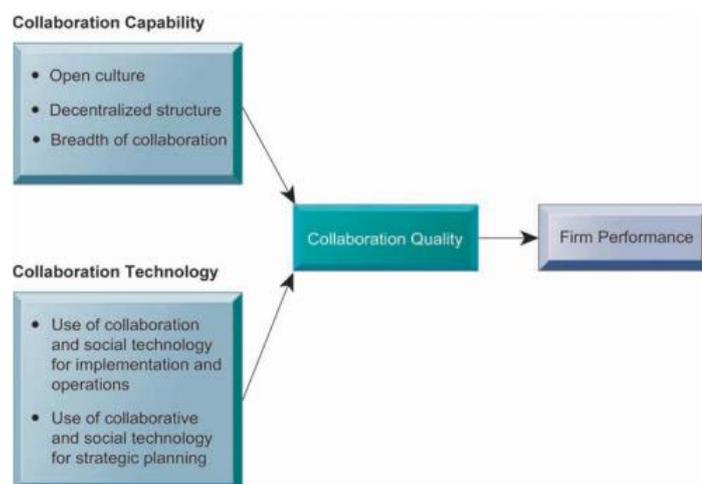
1. Mengetahui perspektif pengguna terhadap penerapan Aplikasi *Microsoft Teams* dalam pembelajaran daring di SMAN 18 Surabaya.
2. Menjadi bahan masukan bagi SMAN 18 Surabaya dalam meningkatkan faktor yang dirasa belum mempengaruhi dalam pembelajaran dari di SMAN 18 Surabaya
3. Menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

#### **1.6 RELEVANSI SI**

Menurut Laudon & Laudon (2014) Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponen yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Kolaborasi tidak akan terjadi secara spontan disebuah perusahaan bisnis , terutama jika tidak ada budaya atau proses bisnis yang mendukung. *Collaboration*

*Capability* dan *Collaboration Technology* dapat menghasilkan *Collaboration Quality* untuk menunjang *Firm Performance*. *Collaboration Capability* seperti budaya terbuka , struktur terdesentralisasi , dan luasnya kolaborasi. Sedangkan *Collaboration Technology* seperti penggunaan kolaborasi dan teknologi sosial untuk implementasi dan operasi , dan Penggunaan teknologi kolaboratif dan sosial untuk perencanaan strategis. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *Collaboration Capability* dan *Collaboration Technology* dapat menunjang *Collaboration Quality* yang dapat berpengaruh dengan *Firm Performance* yang menerapkan dikarenakan kolaborasi yang sukses membutuhkan struktur dan budaya organisasi yang sesuai, bersama dengan teknologi kolaborasi yang tepat.

Penelitian ini termasuk *Collaboration Technology* karena didalam penelitian ini ingin mengetahui analisis perspektif pengguna terhadap penerapan aplikasi microsoft teams di SMAN 18 Surabaya.



**Gambar 1. 1 Manajemen Sistem Informasi menurut (Laudon & Laudon, 2014)**

## **1.7 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain : Microsoft 365 , Microsoft Teams , Delone Mclean , TAM (*Technology Acceptance Model*) , dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan serta metode Structural Equation Modelling (SEM) dan Partial Least Square (PLS).

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur dan studi observasi , identifikasi masalah dan perumusan masalah , model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, penyusunan instrument , pengumpulan data, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, analisis dan pembahasan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai analisis perspektif pengguna terhadap penerapan aplikasi *Microsoft Teams* menggunakan model ISSM Delone Mclean dan TAM (*Technology Acceptance Model*) melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran – saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.