

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi kita harus mengikuti perkembangan teknologi informasi yang dimulai dari komputerisasi hingga menjadi alat komunikasi global (Yona Sidratul Munti & Asril Syaifuddin, 2020). Perkembangan teknologi informasi di sektor pendidikan terus berkembang, terutama dalam penggunaan Learning Management System (LMS) (Mulyani et al., 2023). LMS adalah software yang digunakan untuk mengorganisir dan menyampaikan proses pembelajaran dengan fitur seperti akses materi, video, kuis, tugas, dan forum diskusi (Firmansyah, 2022). Pendekatan inovatif dari LMS meningkatkan kualitas akademik dan pengembangan keterampilan profesional melalui platform internet. LMS merangkum kerangka sistem teknologi informasi yang dirancang untuk mengelola dan mendukung proses pembelajaran (Fitriani, 2020).

Salah satu perusahaan mitra resmi dalam program MSIB yang menggunakan *Learning Management System* (LMS) adalah PT. Revolusi Cita Edukasi, yang lebih dikenal sebagai RevoU. RevoU merupakan perusahaan yang fokus pada penyediaan layanan pendidikan dan pengembangan profesional di sektor teknologi dan bisnis digital, dan telah menjalin kemitraan resmi dengan program MSIB (revoutechacademy,2023). RevoU Tech Academy, dalam menghadapi pembelajaran *online*, perlu menyediakan platform edukasi interaktif yang menghubungkan mahasiswa dan mentor untuk menyampaikan materi, kuis, dan tugas harian (Mulyani et al., 2023). *Learning Management System* Canvas

dipilih untuk meningkatkan efisiensi proses pembelajaran dan mempersiapkan mahasiswa dengan materi yang disajikan dalam platform tersebut. Learning Management System Canvas adalah perangkat lunak open source yang mendukung e-learning dengan berbagai fitur yang mudah diintegrasikan ke dalam portal e-learning (Chania et al., 2022). RevoU menggunakan LMS Canvas, memberikan akun kepada mahasiswa untuk login dan akses otomatis. Fitur di LMS mencakup materi, rekaman video, kuis, tugas, dan forum diskusi (Firmansyah, 2022). LMS memfasilitasi pengajar dalam menjadwalkan materi dan mengumpulkan nilai tugas untuk memantau perkembangan belajar.

Berdasarkan hasil observasi dengan mahasiswa yang menggunakan *Learning Management System Canvas* mengungkap beberapa permasalahan, seperti pemberian materi satu arah yang mengharuskan pengguna menggunakan platform lain untuk berkomunikasi dengan mentor, yang mengurangi efisiensi (Chania et al., 2022). Selain itu, LMS Canvas rentan terhadap masalah ketersediaan layanan dan gangguan teknis, seperti keluarnya pengguna secara tiba-tiba dan kesulitan mengakses materi dan video. Masalah-masalah ini dapat memengaruhi kepuasan dan motivasi pengguna dalam pembelajaran online. Beberapa masalah yang diidentifikasi mengganggu operasional LMS Canvas, yang bertujuan memfasilitasi pembelajaran daring antara pengguna dan pengajar. Kegagalan implementasi sistem informasi dapat berupa kegagalan teknis terkait kualitas sistem dan kegagalan non-teknis terkait persepsi pengguna. Untuk mengatasi tantangan ini, RevoU Tech Academy perlu memperbaiki aspek teknis LMS Canvas dan memahami dampak serta manfaat sistem bagi pengguna. Evaluasi harus dilakukan untuk mengukur pencapaian tujuan LMS Canvas, dengan mengusulkan solusi

termasuk metode evaluasi adopsi teknologi dan kepuasan pengguna guna meningkatkan keberlanjutan penggunaan LMS Canvas. Evaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi seringkali menjadi fokus organisasi dalam menilai kesuksesan implementasi teknologi. Technology Acceptance Model (TAM), yang dikembangkan oleh Davis pada 1985, efektif dalam mengevaluasi penerimaan sistem dan memprediksi serta menjelaskan bagaimana pengguna merespon dan mengadopsi teknologi terkait pekerjaan mereka (Davis, 1985; Davis & Bagozzi, 1989) menjelaskan bahwa banyak penelitian menggunakan TAM untuk menganalisis penggunaan sistem e-learning.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka kerja teoritis yang menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi, pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. Modifikasi pada tahun 2000 mengidentifikasi dua elemen utama: Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU), yang berpengaruh langsung terhadap Behavioral Intention to Use (BI). Kekurangan TAM terletak pada ketidakmampuannya menilai kepuasan pengguna, sehingga peneliti mengusulkan integrasi dengan Information Systems Success Model (ISSM). ISSM, diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992, digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi (Petter et al., 2008). Model ini dimodifikasi pada tahun 2003 untuk mengevaluasi kesuksesan e-business, e-government, e-banking, dan e-learning (DeLone & McLean, 2003). ISSM adalah kerangka konseptual yang mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna dan organisasi, memberikan pandangan komprehensif dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan

penggunaan teknologi baru. Douglas Legramante pada tahun 2022 mengajukan model teoritis yang memadukan TAM (Technology Acceptance Model) dan ISSM (Information Systems Success Model). Model ini mencakup lima konstruk utama: kualitas informasi (QI), persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), kepuasan pengguna (US), dan niat perilaku untuk menggunakan (BI). Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh lebih signifikan dibandingkan persepsi kemudahan penggunaan.

Berdasarkan tinjauan tersebut maka skripsi ini menggunakan model TAM dan model ISSM untuk mengevaluasi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan LMS Canvas pada mahasiswa MSIB RevoU Tech Academy. Sehingga skripsi ini mengambil judul “Evaluasi Kepuasan Dan Keberlanjutan Penggunaan *Learning Management System* Canvas Pada Mahasiswa MSIB Menggunakan Model TAM Dan Model ISSM”. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan kontribusi sebagai evaluasi pembelajaran dan meningkatkan pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat pengguna untuk terus memanfaatkan Canvas sebagai platform LMS, terutama bagi RevoU Tech Academy, dalam pelaksanaan program Studi Independen Bersertifikat pada batch selanjutnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka muncul rumusan masalah yang harus dijawab yakni bagaimana evaluasi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* Canvas pada mahasiswa MSIB menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan model *Information Systems Success Model* (ISSM) ?

### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam skripsi ini yaitu:

1. *Learning Management System* Canvas yang diteliti merupakan sistem berbasis website yang digunakan oleh RevoU Tech Academy pada bulan Februari 2024 dalam program Studi Independen
2. Populasi yang digunakan pada skripsi ini adalah peserta MSIB Studi Independen “*Learn Data Analytic and Software Development With AI – Batch of February 2024*” di Revou Tech Academy
3. Model penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information Systems Succes Model (ISSM)*
4. Variabel yang menjadi fokus skripsi ini meliputi *Quality of Information (QI)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *User Satisfaction (US)*, dan *Behavioral Intention to Use (BI)*.
5. Pengambilan sampel dalam skripsi ini menggunakan *Teknik Sampling*
6. Pengumpulan data dalam skripsi dilakukan melalui penyebaran kuisioner pada bulan Maret 2024

### 1.4 Tujuan

Tujuan skripsi ini adalah evaluasi kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan *Learning Management System* pada mahasiswa MSIB dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* dan model *Information Systems Succes Model (ISSM)*

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dalam skripsi ini yaitu:

1. Bagi Akademis

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* Canvas di PT. Revolusi Cita Edukasi, dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan model *Information Systems Succes Model* (ISSM)
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan bidang dan metode yang sama.

## 2. Bagi Objek Penelitian

- a. Memberikan kontribusi sebagai evaluasi pembelajaran terhadap kepuasan dan keberlanjutan penggunaan Canvas berdasarkan perspektif mahasiswa MSIB angkatan 3 di Revou Tech Academy
- b. Bahan penilaian terkait sistem yang diteliti, khususnya pada permasalahan yang terjadi pada *Learning Management System* Canvas
- c. Mengidentifikasi area apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan Canvas berdasarkan perspektif mahasiswa

### **1.6 Relevansi SI**

Menurut Davis & Olson (1991), Sistem Informasi adalah suatu sistem yang menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai instruksi, dan mengeluarkan hasilnya. Sementara itu, menurut McLeod (2006) sistem informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan

informasi. Secara teknis Sistem Informasi digunakan untuk memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain berperan dalam pengambilan keputusan sistem informasi juga dapat mengidentifikasi masalah, memetakan subjek yang rumit, dan menciptakan inovasi baru. Hal ini menjadikan sistem informasi berperan penting bagi keberlangsungan organisasi atau perusahaan.

Perkembangan teknologi dan popularitas Internet telah meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dalam pendidikan, TIK membawa era baru pembelajaran elektronik (*E-learning*), memberikan siswa akses ke pengalaman belajar yang lebih fleksibel tanpa terikat oleh waktu, ruang, dan tempat (Chen, 2011). *E-learning* adalah bentuk pembelajaran yang menggunakan teknologi elektronik, khususnya internet, untuk menyediakan akses ke materi pembelajaran secara fleksibel dan interaktif, *E-learning* mencakup berbagai pembelajaran yang didukung oleh web. *E-learning* dikenal sebagai cara pembelajaran yang fleksibel dan personal, memungkinkan akses pembelajaran sesuai permintaan dan mengurangi biaya. Pendekatan ini bergantung pada penggunaan *Virtual Learning Environments (VLE)*, atau *Learning Management Systems (LMS)*, yang menggunakan sumber daya Internet untuk komunikasi dan distribusi konten.

*Learning Management System* adalah aplikasi atau perangkat lunak berbasis website yang digunakan untuk mengatur pembelajaran daring dalam berbagai aspek, seperti pengelolaan, penilaian, materi, dan penempatan (Mahnegar, 2012). Sebagai aplikasi berbasis website, kehadiran *Learning Management System* menjadi suatu solusi yang penting dalam mendukung pembelajaran *online*,

memungkinkan kemudahan interaksi antara pengajar dan pelajar melalui platform digital. Kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh *Learning Management System* (LMS) dapat mempengaruhi pengguna dalam menerima dan keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* dalam sebuah organisasi.

Beberapa penelitian yang menyelidiki adopsi teknologi informasi baru, seperti *Learning Management System* Canvas, menghasilkan model-model teoritis yang berakar pada Sistem Informasi (SI), psikologi, dan sosiologi (Venkatesh et al., 2012). Beberapa model dikembangkan berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yang berusaha membangun hubungan antara keyakinan individu dan perilaku dalam tindakan manusia. Salah satu perluasan TRA yang paling berpengaruh adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), yang menghubungkan keyakinan, sikap, niat, dan perilaku pengguna untuk memprediksi penerimaan teknologi. TAM diakui sebagai salah satu model paling banyak digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi berdasarkan persepsi pengguna (Al-Azawei et al., 2017; Pires dan Costa Filho, 2008; Sumak et al., 2011; Surendran, 2012).

Meskipun langkah awal penggunaan (penerimaan) memiliki peran krusial, keberhasilan layanan *e-learning* tetap bergantung pada kelanjutan penggunaan. Selain menganalisis niat pengguna untuk menggunakan teknologi tertentu, model lain berusaha memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Salah satu model yang paling terkenal adalah *Information Systems Success Model* (ISSM) oleh DeLone dan McLean (2003), yang menganggap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai faktor penentu utama kepuasan



pengguna. Meskipun model ini dikembangkan dalam konteks organisasi (Daghan dan Akkoyunlu, 2016), peneliti telah mengadopsi model ini untuk memprediksi keberhasilan, penggunaan, dan kelangsungan berbagai sistem informasi, termasuk sistem *e-learning*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka perlu dilakukan penekanan evaluasi pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* Canvas dengan mengusulkan sebuah model yang mengintegrasikan konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), dan menambahkan konstruk kualitas informasi dan kepuasan dari *Information Systems Success Model* (ISSM) DeLone dan McLean (2003). Diharapkan model ini dapat mengevaluasi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* Canvas pada mahasiswa MSIB Studi Independen Bersertifikat di Revou Tech Academy

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam skripsi ini sistematika penulisan digunakan peneliti sebagai pedoman dalam menyusun tiap bagian skripsi, menyeragamkan format penulisan, dan membantu dalam membatasi pembahasan. Sistematika penulisan dalam laporan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, diantaranya yaitu:

### **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**

Bab ini memuat landasan teori yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas, termasuk indentifikasi *Learning Management System*, Canvas, PT.

Revolusi Cita Edukasi, Model Penelitian, dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari skripsi ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metodologi penelitian yang digunakan dalam skripsi ini, meliputi alur penelitian, studi literatur, identifikasi masalah, model konseptual, definisi operasional, hipotesis penelitian, populasi, sampel, teknik sampling, instrument pertanyaan, pengujian instrument, teknik pengumpulan data, pengolahan dan analisis data

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

Bab ini akan membahas hasil skripsi secara deskriptif, melibatkan analisis kepuasan dan keberlanjutan penggunaan *Learning Management System Canvas* berdasarkan model *Technology Acceptance Model (TAM)* dan model *Information Systems Success Model (ISSM)* melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil skripsi yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisi kesimpulan yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan serta saran-saran yang diberikan oleh penulis yang dapat diimplementasikan di masa yang akan datang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi referensi atau sumber literatur yang digunakan dan dirujuk dalam penyusunan skripsi ini.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini berisikan lampiran berupa foto dan dokumen yang mendukung fakta dari skripsi ini.