BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah perkembangan teknologi yang saling menghubungkan satu sama lain telah muncul sebagai kekuatan yang membentuk lanskap budaya mulai dari revolusi industri hingga era digital [1]. Teknologi mengubah cara kebiasan manusia yang dalam berinteraksi hingga berkomunikasi dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi telah memberikan berbagai manfaat kepada kehidupan masyarakat dengan menghadirkan kenyaman, konektivitas, kecepatan, dan efisiensi yang tak tertandingi [2]. Teknologi menjadi sumber daya optimisme yang luar biasa karena dinilai mampu dalam menyelesaikan berbagai masalah yang ada di lingkungan masyarakat, seperti meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam mengakses informasi [3]. Salah satu sektor yang berdampak dalam perkembangan teknologi adalah bidang pendidikan.

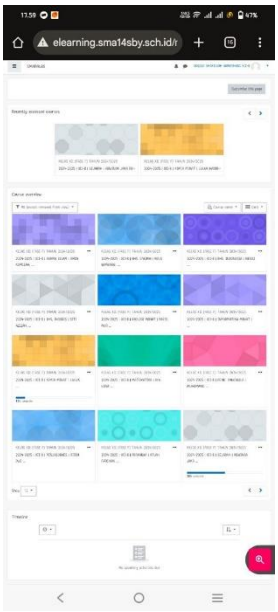
Pada beberapa tahun terakhir, sistem pendidikan di seluruh dunia telah meningkatkan investasi dalam integrasi teknologi informasi dan komunikasi [4]. Kecanggihan teknologi menghadirkan berbagai inovasi dalam dunia pendidikan yang membawa perubahan signifikan dalam kegiatan belajar mengajar [5]. Teknologi menjadi kekuatan utama dalam mendorong perubahan dalam dunia pendidikan di seluruh elemen masyarakat dimana akses terhadap materi pembelajaran dapat dipelajari melalui smart phone karena seiring pesatnya perkembangan jaringan internet [6]. Di samping itu, metode pembelajaran yang sebelumnya hanya dilakukan melalui interaksi secara langsung di dalam ruang kelas, kini dapat diperluas melalui platform digital yang memungkinkan kegiatan dapat dilakukan secara jarak jauh yang membuat kegiatan pembelajaran menjadi lebih efektif [7]. Selain itu, teknologi dapat membantu siswa dalam menggali informasi yang luas. Dengan akses yang mudah ke berbagai sumber daya digital, seperti jurnal ilmiah, artikel, video edukasi, dan platform pembelajaran daring, siswa dapat memperluas wawasan mereka di luar materi yang diajarkan di kelas [8]. Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan adalah *e-learning*.

E-learning merupakan sistem berbasis website yang diakses melalui internet atau secara daring untuk penyaluran informasi dan pengetahuan bagi individu atau institusi [9]. Permintaan yang terus meningkat akan pembelajaran secara daring bersamaan dengan tuntutan menggabungkan teknologi dalam pendidikan telah mendorong peningkatan penggunaan *e-learning* yang mampu berkontribusi dalam hasil belajar siswa [10]. *E-learning* membantu siswa meningkatkan keterampilan belajar yang meliputi menganalisis dan memecahkan masalah, meningkatkan motivasi belajar, dan aksesbilitas serta efekivitas pada pembelajaran [11]. Penggunaan *e-learning* sebagai latihan pembelajaran secara daring, mengunggah tugas dan proyek, dan memperoleh akses terhadap kursus sesuai dengan keinginan sehingga mampu dalam meningkatkan motivasi belajar siswa secara mandiri. Di samping itu, gaya belajar yang berbeda dimana e-learning perlu menggunakan komputer dan sumber daya melalui berbagai website membantu dalam mengeksplorasi lebih banyak ide dan memperkaya pengetahuan. Siswa dapat belajar materi pembelajaran yang ada di *e-learning* sesuai dengan kemampuan dari siswa masing-masing [12]. Dengan begitu, pemanfaatan pengunaan teknologi memudahkan siswa dalam melakukan pembelajaran dari tempat individu masing-masing.

Berdasarkan laporan [13] Indonesia menduduki peringkat ke-5 dari 10 negara teratas sebagai negara yang mengalami pertumbuhan pelajar menggunakan e-learning dengan pertumbuhan sebesar 69% atau setara dengan 789 ribu pelajar. Hal ini mencerminkan peran penting e-learning dalam revolusi pendidikan global, di mana teknologi telah membuka berbagai kesempatan baru untuk akses pendidikan yang lebih luas dan fleksibel [14]. SMA Negeri 14 Surabaya merupakan salah satu sekolah di Surabaya yang telah mengimplementasikan e-learning. E-learning yang diterapkan oleh SMA Negeri 14 Surabaya merupakan *Learning Management System* (LMS) berbasis *website* yang dirancang menggunakan framework moodle untuk mengakomodasi kegiatan pembelajaran, seperti tempat pengumpulan tugas, pemberian materi, presensi siswa, dan kegiatan pembelajaran lainnya. Adapun tujuan dari pengembangan LMS adalah untuk mempersingkat jarak antara guru dengan siswa sehingga memudahkan dalam distribusi materi.

Dengan adanya LMS kegiatan akademik di SMA Negeri 14 Surabaya menjadi lebih fleksibel dimana murid dapat mendapatkan informasi kapanpun.

Penerapan e-learning di SMA Negeri 14 Surabaya belum sepenuhnya digunakan oleh pengguna. Di samping itu, implementasi e-learning ditemukan berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna e-learning SMA Negeri 14 Surabaya, pengguna merasa ketika melakukan pengumpulan tugas sering terjadi *loading* yang lama hingga gagal dalam melakukannya sehingga pengguna harus melakukan ulang hingga proses tersebut berhasil. Selain itu, pengguna merasa tahapan ketika menggunggah *file* tugas atau materi pada e-learning panjang sehingga membuat penggunaan sistem menjadi tidak efektif dan *flow* sistem yang tidak sesuai, seperti ketika pengguna melakukan *back* pengguna langsung diarahkan di halaman awal bukan halaman yang sebelumnya dituju. Jarang dilakukannya *back up* data sistem oleh petugas yang beresiko akan hilangnya informasi penting yang mendukung proses pembelajaran.



Gambar 1.1 Dashboard LMS SMA Negeri 14 Surabaya [15]

Dapat dilihat pada Gambar 1.1 bahwa tampilan LMS memiliki kecenderungan yang bersifat monoton serta minimnya informasi yang ditampilkan pada halaman dashboard menjadi salah satu kendala yang dialami oleh pengguna. Hal ini berdampak langsung pada kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses berbagai fitur yang ada dalam LMS. Kurangnya informasi yang disajikan dapat

menghambat kemudahan navigasi dan akses cepat terhadap materi pembelajaran yang dibutuhkan. Selain itu, desain antarmuka yang kurang menarik dan tidak intuitif dapat membuat pengguna merasa kurang termotivasi untuk berinteraksi dengan sistem bahkan dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan LMS.

Berdasarkan kendala yang telah dijelaskan sebelumnya, menandakan implementasi LMS di SMA Neger 14 Surabaya masih mengalami sejumlah tantangan yang mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang diterapkan kurang optimal. Hal tersebut menyebabkan penerapan LMS di SMA Negeri 14 Surabaya dapat dikatakan belum sukses. Sementara itu LMS memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran di era teknologi saat ini ditambah lagi LMS memiliki potensi untuk SMA Negeri 14 Surabaya dalam mencapai status sekolah unggulan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Keberhasilan LMS dapat memperkuat daya saing sekolah dengan menunjukkan komitmen terhadap inovasi dan peningkatan kualitas pendidikan [16]. Dengan demikian evaluasi menjadi langkah esensial dilakukan guna memastikan kesuksesan sistem informasi [17]. Terdapat berbagai macam model dalam melakukan evaluasi sistem informasi, salah satu model yang paling terkenal dalam mengukur sebuah kesuksesan implementasi sistem informasi adalah model DeLone and McLean.

Model DeLone and McLean adalah kerangka kerja yang paling terkenal dalam menilai kesuksesan sistem informasi yang memberikan pemahaman komprehensif dengan mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan antar dimensi-dimensi kritis kesuksesan tersebut [18]. Model DeLone and McLean diperkenalkan pertama kali pada tahun 1992 melalui penelitian teoritis dan empiris yang dilakukan oleh sejumlah peneliti pada tahun 1970-an dan 1980-an. Pada awal model DeLone and McLean diperkenalkan terdapat enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, di antaranya yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (user satisfaction), dampak pada individu (*individual impact*), dan dampak pada organisasi (*organization impact*). Setelah mendapatkan kritik dari berbagai peneliti, model DeLone and McLean melakukan pembaharuan di tahun 2003. Adapun perubahan

pada model DeLone and McLean yang terbaru terdiri dari varibel di antaranya adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), keinginan untuk menggunakan (*intention to use*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [19].

Maka dari itu, pada penyusunan skripsi ini akan mengadaptasi model DeLone and McLean 2003 yang telah digunakan oleh penelitian dari Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. [20] yang terdiri atas enam variabel, diantaranya yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dari penerapan LMS SMA Negeri 14 Surabaya. Hasil dari penelitian dapat membantu pengembang LMS SMA Negeri 14 Surabaya dalam meningkatkan performa sistem sehingga dapat membantu proses kegiatan akademik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu apa saja faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari implementasi *Learning Management System* (LMS) SMA Negeri 14 Surabaya berdasarkan model DeLone & McLean?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi *Learning Management System* (LMS) SMA Negeri 14 Surabaya.
2. Variabel DeLone and McLean (2003) yang diimplementasikan pada penelitian skripsi ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.
3. Responden pada penelitian skripsi ini adalah siswa dan siswi SMA Negeri 14 Surabaya tahun ajar 2024/2025.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi *Learning Management System* (LMS) di SMA Negeri 14 Surabaya menggunakan model DeLone and McLean.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat dari hasil penelitian ini:

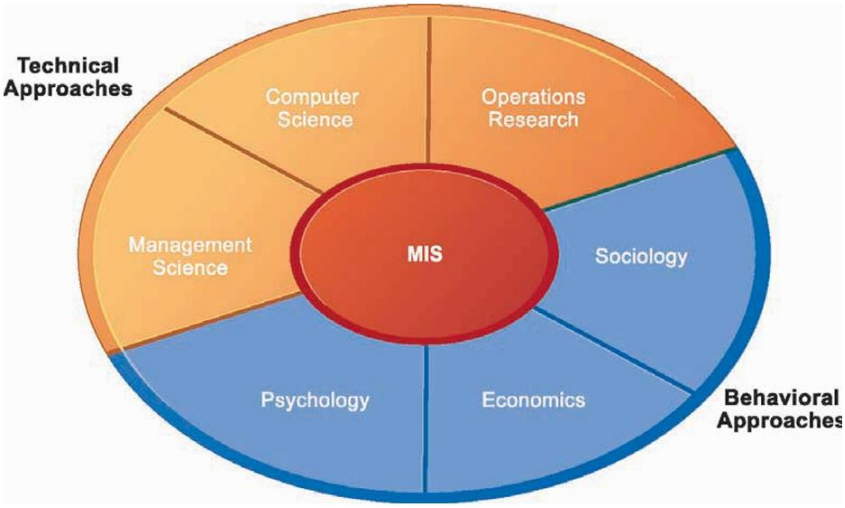
1. Sebagai bahan rujukan yang dapat digunakan oleh peneliti yang mengkaji topik serupa, sehingga dapat dijadikan dasar atau perbandingan dalam pengembangan penelitian lanjutan yang lebih mendalam di bidang yang relevan.
2. Sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi pengembang Menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pengembang *Learning Management System* (LMS) di SMA Negeri 14 Surabaya, sehingga sistem yang dikembangkan dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kenyamanan pengguna.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi diartikan sebagai kumpulan elemen penyusun guna memperoleh, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Sitem informasi dirancang dalam mendukung proses pengambilan keputusan, pengendalian operasional, serta perencanaan strategis dalam suatu organisasi [21]. Dalam praktiknya, sistem informasi menjalankan tiga aktivitas utama yang saling berkaitan, yaitu input, processing, dan output. Aktivitas input mencakup pengumpulan data mentah dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Selanjutnya, data tersebut diproses menjadi informasi yang bermakna melalui aktivitas processing. Hasil dari proses ini kemudian disajikan dalam bentuk output yang dapat digunakan oleh manajemen untuk menganalisis permasalahan, mengelola kegiatan operasional, serta mengembangkan inovasi dalam bentuk produk atau layanan baru yang mendukung keunggulan kompetitif organisasi.

Dapat dilihat pada gambar 2 sistem informasi dibentuk berdasarkan pendekatan, yaitu pendekatan teknis (*Technical Approach*) dan pendekatan

perilaku (*Behavioral Approach*) [21]. Pendekatan teknis menitikberatkan pada pendekatan berbasis matematis untuk mendalami sistem informasi, serta teknologi fisik dan kapabilitas formal dari sistem yang fokus pada memberikan solusi teknis. Disiplin ilmu yang memberikan kontribusi pada pendekatan teknis adalah ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi. Sedangkan pendekatan perilaku menekankan pada pengembangan dan pemeliharaan jangka panjang sistem informasi fokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, dan perilaku.



Gambar 1.2 Pendekatan Kontemporer Terhadap Sistem Informasi

Dalam konteks sistem informasi, LMS (*Learning Management System*) pada SMA Negeri 14 Surabaya merupakan sistem yang dikembangkan untuk mendukung aktivitas akademik sekolah, seperti penyebaran materi pembelajara atau evaluasi pembelajaran. LMS dikategorikan dalam penelitian sistem informasi karena penelitian berfokus pada pendekatan perilaku dimana peneliti mengukur kesuksesan implementasi LMS menggunakan model DeLone and McLean [22]. Model DeLone and McLean untuk mengevaluasi kesuksesan LMS yang relevan dengan tujuan penelitian sistem informasi sehingga dengan evaluasi kesuksesan sistem informasi dapat memastikan sistem informasi telah memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan nilai tambah yang optimal.

Halaman Ini Sengaja Dikosongan