

BAB I

PENDAHULUAN

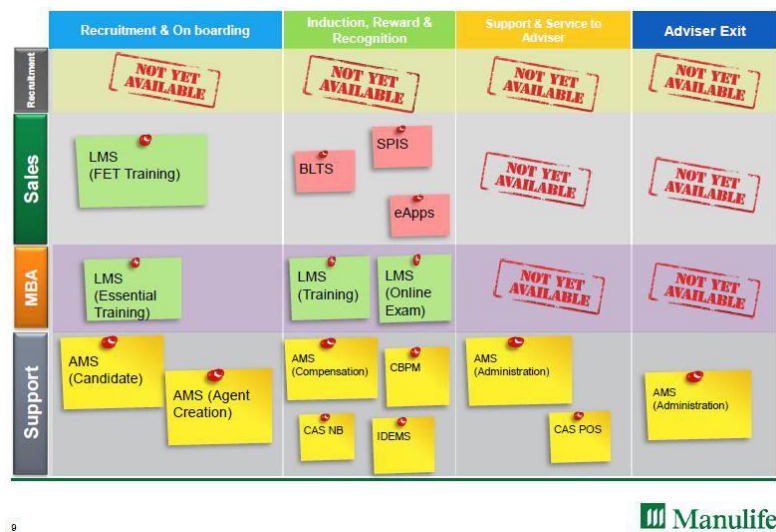
1.1. Latar Belakang

IT strategi yang bertujuan membantu strategi bisnis dimana sebagai media pembelajaran dalam hal ini adalah aplikasi *Learning Management System (LMS)* sebagai aplikasi yang mengatur keseluruhan kegiatan training para agent/tenaga penjual. Banyaknya kekurangan dan kelemahan training tatap muka seperti keterbatasan ruang dan waktu, maka LMS hadir mengedepankan keefisienan agar mendapat materi yang penuh meski tidak harus bertatap muka yang dapat di akses di mana saja, kapan saja, sesuai dengan jadwal yang di berikan oleh tim *training and development*. Nilai investatsi untuk pengembangan LMS yang tidak sedikit dimana pada enhancement phase dua yang mencapai nilai 1 miliar namun dari segi utilitas agen yang kurang maksimal.

Aplikasi LMS yang berjalan saat ini adalah sebagai aplikasi yang mengakomodasi staff penjual dalam registrasi training, ujian online, serta pengambilan lisensi. Dan untuk pihak department training and developmentnya digunakan untuk *trainer management, classroom management, score management* dan *attendance records* saat training. Jadi secara garis besar LMS memiliki dua url untuk agen dan untuk staff dimana masing-masing memiliki peran yang berbeda.

Ekspektasi yang begitu tinggi dari owner aplikasi LMS yaitu T&D dan Agency department serta peran LMS pada *referral sales model* (bisnis proses

sales) dan data dari sistem AMS tercatat total agent aktif (seluruh chanel baik itu agent, FS, EB) per tanggal 1 September 2016 adalah 39.115 orang sedangkan data akses LMS dari tanggal 1 Juli s.d 1 September 2016 hanya mencapai 17.259 kali akses. Maka dirasa perlu sebuah bahan analisis mengenai penggunaan LMS sejauh ini dengan tujuan utilitas LMS meningkat dan peran aplikasi dapat optimal sebagaimana mestinya. Seberapa pentingnya peran LMS pada bisnis proses perusahaan khusus untuk sales model dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1: Peran LMS pada sales model di Manulife

LMS yang saat ini memiliki dua akses link yaitu untuk para agent penjual dan staff, tingkat penerimaan terhadap aplikasi LMS dapat diukur dengan pendekatan teori gabungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hal ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yaitu “*E-shopping: an Analysis of the Technology Acceptance Model*” oleh Weng Marc Lim tahun 2012 menjelaskan bahwa terdapat faktor lain diluar TAM yang harus diperhatikan seperti factor social dan control perilaku. Melalui teori gabungan TAM dan TPB, dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan

teknologi. Teori gabungan antara TAM dan TPB digunakan karena pada model TAM, pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol dalam perilaku tidak dimasukkan. Padahal faktor-faktor tersebut sebenarnya sudah ditemukan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.

Diharapkan dengan penelitian ini yang menggunakan kombinasi antara TAM dan TPB mampu memberikan solusi terhadap peran LMS dan memberikan masukan kepada perusahaan untuk bahan evaluasi dan *improvement* IT strategi kedepannya. Serta benar-benar menjadikan peran LMS yang sudah ada menjadi maksimal yakni terhadap efektifitas staff dan agen dalam hal kegiatan training.

1.2. Rumusan Masalah

Banyaknya faktor yang mempengaruhi utilitas LMS di PT.Manulife Financial Indonesia, maka untuk mengevaluasi hal tersebut perlu adanya telaah terhadap permasalahan pada penggunaan aplikasi LMS dan pengaruhnya terhadap efektivitas karyawan. Berikut rumusan masalahnya:

1. Apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)?
2. Apakah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*)?
3. Apakah persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*)?

4. Apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap terhadap kontrol perilaku pengguna aplikasi (*perceived behaviour control*)?
5. Apakah persepsian kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap norma subjektif pengguna (*subjective norms*)?
6. Apakah sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*) berpengaruh terhadap intensitas perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi (*behavioural intention to use*)?
7. Apakah norma subyektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap intensitas perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi (*behavioural intention to use*)?
8. Apakah persepsi kontrol perilaku (*perceived behaviour control*) berpengaruh terhadap intensitas perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi (*behavioural intention to use*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)?
2. Mengetahui apakah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*)?
3. Mengetahui apakah persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*)

berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*)?

4. Mengetahui apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap terhadap kontrol perilaku pengguna aplikasi (*perceived behaviour control*)?
5. Mengetahui apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap norma subjektif pengguna (*subjective norms*)?
6. Mengetahui apakah sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*) berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?
7. Mengetahui apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?
8. Mengetahui apakah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan *Learning Management System (LMS)* sebagai aplikasi pengelola seluruh kegiatan training baik dari sisi staff maupun agen, khususnya terkait dengan

kemudahan dan keuntungan yang didapatkan dalam menggunakan sistem tersebut.

2. Manfaat praktis, memberikan informasi terkait evaluasi implementasi LMS di PT.Manulife Financial Indonesia berdasarkan faktor-faktor dan indikator-indikator terkait utilitas LMS dan memberikan saran atau rekomendasi serta gambaran strategi untuk proses pengembangan aplikasi LMS selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup

Pembahasan dalam penulisan tesis ini mencakup hasil implementasi LMS di PT.Manulife Financial Indonesia serta peran LMS pada bisnis proses department dibawah naungan Department Agency, Bankassurance, dan EB. Sumber data pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi LMS baik staff penjual maupun karyawan Manulife sebagai operation LMS.

1.6. Signifikan

Untuk mengetahui faktor terpenting untuk meningkatkan utilitas LMS oleh para penggunanya.