

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembentukan karakter dan pengembangan potensi manusia. Ki Hajar Dewantara menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha untuk memanusiakan manusia, yaitu mengembangkan seluruh potensi dirinya secara utuh (Tarigan et al., 2022). Pandangan ini menegaskan pentingnya pendidikan sebagai alat untuk mengembangkan individu yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga matang secara emosional dan sosial. Seiring dengan berkembangnya zaman, tuntutan terhadap mutu pendidikan pun semakin meningkat. Untuk itu, reformasi pendidikan menjadi suatu keniscayaan dalam rangka menjawab tantangan global dan dinamika masyarakat modern. Fullan (2001) menegaskan bahwa reformasi pendidikan harus bersifat sistemik dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan agar dapat menciptakan perubahan yang signifikan dan berkelanjutan.

Dalam konteks global, UNESCO (2015) menyebutkan bahwa pendidikan merupakan kunci untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama dalam upaya menghapus kemiskinan, mengurangi kesenjangan, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, transformasi pendidikan menjadi agenda penting bagi setiap negara, termasuk Indonesia. Salah satu wujud transformasi ini adalah integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pendidikan. Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi

tidak lagi menjadi pilihan, melainkan menjadi suatu keharusan untuk menjamin efektivitas dan efisiensi layanan pendidikan. Teknologi telah mengubah cara belajar, mengajar, dan mengelola institusi pendidikan. Pembelajaran daring (e-learning), blended learning, serta penggunaan perangkat lunak pendidikan merupakan contoh nyata bagaimana teknologi meredefinisi peran guru, siswa, dan manajemen pendidikan.

Pemanfaatan TIK tidak hanya terbatas pada proses pembelajaran, tetapi juga merambah ke ranah manajerial dan pengawasan pendidikan. Digitalisasi sistem administrasi pendidikan memungkinkan penyelenggaraan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Penggunaan aplikasi berbasis web atau mobile kini menjadi alat bantu utama dalam pengelolaan data, pelaporan, hingga evaluasi kinerja tenaga kependidikan. Dalam hal ini, pengawas sekolah sebagai bagian integral dari sistem pendidikan turut diharapkan dapat beradaptasi dan menguasai teknologi demi mendukung kinerjanya. Menurut Papert (1980), teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pendidikan, asalkan dimanfaatkan dengan tepat dan terintegrasi dalam sistem.

Sebagai respons terhadap tuntutan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mendorong percepatan digitalisasi pendidikan, salah satunya dengan peluncuran berbagai platform pendukung literasi, numerasi, dan evaluasi pembelajaran. Dalam konteks lokal, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Provinsi Bali mengembangkan Aplikasi Siklus Pendampingan Pengawas Sekolah (ASIK PPS) sebagai sarana mendukung tugas pengawas dan kepala sekolah dalam mengimplementasikan kebijakan pendidikan. Aplikasi ASIK PPS dirancang untuk mencatat dan

mendokumentasikan proses pendampingan, pemantauan delapan standar nasional pendidikan, pelaksanaan kurikulum, penilaian kinerja kepala sekolah, serta penyusunan laporan secara digital kepada kepala dinas.

Namun demikian, efektivitas dari implementasi teknologi ini belum sepenuhnya diketahui, khususnya dalam hal kepuasan penggunaannya. Padahal, tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberlanjutan suatu aplikasi. Dalam ranah teori, Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kepercayaan terhadap sistem merupakan faktor utama dalam penerimaan teknologi. Venkatesh et al. (2003) melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* memperluas kerangka tersebut dengan menambahkan variabel seperti persepsi risiko dan manfaat, yang semuanya turut berpengaruh terhadap kepuasan dan niat menggunakan teknologi.

Dalam konteks aplikasi ASIK PPS, persepsi pengguna terhadap kemudahan akses, kepercayaan terhadap keamanan sistem, serta persepsi risiko seperti ketakutan akan kebocoran data atau kesalahan dalam pelaporan sangat memengaruhi pengalaman penggunaan. Kepercayaan menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Gefen et al. (2003) menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap sistem teknologi mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Sebaliknya, Pavlou (2003) memperingatkan bahwa persepsi risiko yang tinggi dapat menghambat adopsi teknologi. Nizar (2017) menegaskan bahwa risiko terhadap keamanan data dan kerahasiaan informasi dalam sistem digital merupakan kekhawatiran utama pengguna, khususnya dalam ranah instansi publik.

Selain faktor persepsi, kompetensi profesional pengguna juga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap teknologi yang digunakan. Pengawas dan kepala sekolah sebagai pengguna utama ASIK PPS harus memiliki kemampuan profesional yang mumpuni dalam memahami substansi tugas dan penguasaan teknologi. Susilo et al. (2011) menyatakan bahwa kompetensi profesional mencakup penguasaan terhadap materi dan kemampuan teknis yang memadai. Darling-Hammond (2017) menambahkan bahwa pengembangan kompetensi guru dan tenaga kependidikan harus berkelanjutan guna menghadapi kompleksitas sistem pendidikan modern.

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi seperti ASIK PPS juga tidak dapat dilepaskan dari konteks penggunaannya. Berbeda dengan aplikasi komersial seperti e-commerce, aplikasi ini digunakan dalam kerangka birokrasi dan tata kelola pendidikan. Penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji kepuasan pengguna seperti oleh Emma et al. (2015), Rabiana dan Akib (2020), serta Ilmiyah dan Krishernawan (2020) umumnya menyoroti faktor-faktor seperti manfaat, kemudahan, dan risiko dalam konteks transaksi daring, namun belum banyak yang menelaah dalam ranah pendidikan formal, khususnya pengawasan pendidikan.

Dengan demikian, terdapat celah penelitian yang penting untuk dikaji lebih dalam, khususnya bagaimana faktor-faktor seperti persepsi kemudahan, kepercayaan, persepsi risiko, dan kompetensi profesional memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pendidikan digital. Penelitian ini mengambil latar di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali, di mana aplikasi ASIK PPS telah diimplementasikan namun belum banyak dikaji dari sisi kepuasan pengguna.

Menurut Creswell (2014), pemilihan konteks dan lokasi penelitian sangat penting dalam memperoleh temuan yang relevan dan aplikatif.

Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul: “Determinasi Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Risiko, dan Kompetensi Profesional terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi ASIK PPS di Lingkungan Disdikpora Provinsi Bali”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan sistem informasi pendidikan berbasis digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, sekaligus mendukung pencapaian kualitas pendidikan yang lebih baik melalui transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada uraian yang dijelaskan pada bagian latar belakang tersebut, selanjutnya diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman dan keterampilan teknologi di kalangan pengguna Aplikasi ASIK PPS (Pengawas Sekolah dan Kepala Sekolah di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali)
2. Resistensi terhadap perubahan dan adopsi teknologi baru: Beberapa pengawas sekolah dan kepala sekolah mungkin enggan atau menolak menggunakan aplikasi ASIK PPS karena ketidaknyamanan dengan teknologi baru.
3. Kurangnya pelatihan dan dukungan teknis untuk pengguna aplikasi: Pengawas sekolah dan kepala sekolah mungkin tidak menerima pelatihan yang cukup atau dukungan teknis yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi dengan baik.

4. Kekhawatiran tentang keamanan data dan privasi: Pengguna mungkin ragu untuk menggunakan aplikasi ASIK PPS karena takut akan potensi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi.
5. Keterbatasan fitur aplikasi dalam memenuhi kebutuhan spesifik pengawas sekolah dan kepala sekolah: Aplikasi mungkin tidak menyediakan semua fitur yang diperlukan untuk mendukung tugas dan tanggung jawab pengawas sekolah dan kepala sekolah secara efektif.
6. Perbedaan tingkat kompetensi profesional di antara pengawas sekolah dan kepala sekolah: Variasi dalam kompetensi dapat memdeterminasii efektivitas penggunaan aplikasi di lapangan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, penelitian ini membatasi ruang lingkupnya pada analisis determinasi persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, lingkungan, dan kompetensi profesional terhadap kepuasan penggunaan aplikasi ASIK PPS. Pembatasan masalah ini dirinci sebagai berikut:

- a. Persepsi Kemudahan: Menilai sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi ASIK PPS mudah digunakan dan membantu dalam menyelesaikan tugas, seperti proses penginputan hasil pendampingan,upload dokumen sekolah seperti (KSP,rapor pendidikan dll) oleh kepala sekolah dan evaluasi kinerja pengawas dan kepala sekolah.
- b. Kepercayaan: Menganalisis tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan reliabilitas aplikasi ASIK PPS dalam melindungi data dan informasi yang mereka kelola.

- c. Persepsi Risiko: Mengidentifikasi potensi risiko yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi ASIK PPS, termasuk kekhawatiran terhadap privasi data dan kemungkinan kesalahan sistem.
- d. Lingkungan: Mengkaji determinasi faktor lingkungan kerja, seperti dukungan organisasi dan ketersediaan infrastruktur teknologi, terhadap efektivitas penggunaan aplikasi ASIK PPS.
- e. Kompetensi Profesional: Menilai bagaimana tingkat pengetahuan dan keterampilan profesional pengguna dalam teknologi informasi memdeterminasi interaksi mereka dengan aplikasi ASIK PPS.

Fokus penelitian ini adalah memahami bagaimana variabel-variabel tersebut memdeterminasi kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan aplikasi ASIK PPS, dengan tujuan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas dan efektivitas aplikasi tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berpedoman dengan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang sebelumnya telah dipaparkan, maka berhasil ditemukan lima rumusan masalah yang diteliti dalam riset ini, yaitu:

1. Bagaimana determinasi persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali?
2. Bagaimana determinasi persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali?
3. Bagaimana determinasi persepsi risiko terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali?

4. Bagaimana determinasi kompetensi profesional terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali?
5. Bagaimana determinasi persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko dan kompetensi secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat pemaparan latar belakang dan juga beberapa rumusan masalah yang telah sebelumnya dijelaskan, maka beberapa tujuan yang ada dalam riset ini, ialah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan besarnya determinasi persepsi kemudahani terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan besarnya determinasi persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali.
3. Menganalisis dan mendeskripsikan besarnya determinasi risiko terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan besarnya determinasi kompetensi profesional terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali.
5. Menganalisis dan mendeskripsikan besarnya determinasi persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko dan kompetensi

profesional secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *ASIK PPS* di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang bermakna baik dilihat dari aspek teoritis maupun aspek praktis dengan pemaparan berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung kelengkapan teori kepercayaan kognitif, teori pertukaran sosial (*social exchange*), dan *Technology Acceptance Model (TAM)*, khususnya terkait penerapannya pada bidang pendidikan. Selain itu, hasil riset ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk memunculkan tambahan wawasan dan pengetahuan terkait faktor-faktor yang mendeterminasi efektivitas penggunaan aplikasi *ASIK PPS*. Hasil riset ini diharapkan mampu mendorong pengembangan ilmu pengetahuan yang dilakukan secara teoritis yang sebelumnya sudah dipelajari dalam perkuliahan serta hasil riset ini mampu menambah ketersediaan referensi dalam penelitian mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada sistem pelaporan kinerja digital di wilayah Provinsi Bali berbasis aplikasi seperti *ASIK PPS* ini. Diharapkan pemakaian aplikasi ini dapat memudahkan melakukan proses pelaporan kinerja khususnya di sektor pendidikan, namun dapat juga

diterapkan pada sektor lain seperti ekonomi, sosial, dan juga dipakai dalam kehidupan sehari-hari.

