



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
INTENSI MELANJUTKAN PENGGUNAAN *E-LEARNING*
BERDASARKAN *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL*
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI'46)**

TESIS

**Rike Maya Puspasari
1006743286**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JUNI, 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
INTENSI MELANJUTKAN PENGGUNAAN *E-LEARNING*
BERDASARKAN *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL*
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI'46)**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Master Administrasi dalam
Ilmu Administrasi dan Pengembangan SDM**

**Rike Maya Puspasari
1006743286**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JUNI, 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **Rike Maya Puspasari**

NPM : **1006743286**

Tanda Tangan :



Tanggal : **28 Juni 2012**

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Rike Maya Puspasari
NPM : 1006743286
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Intensi
Melanjutkan Penggunaan *E-Learning* Berdasarkan
Expectation Confirmation Model pada PT. Bank
Negara Indonesia (BNI'46).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi dan Pengembangan SDM, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Roy V. Salomo, M.Soc,Sc (.....)

Pembimbing Tesis : Prof. Dr. Azhar Kasim MPA, Ph.D (.....)

Penguji Ahli : Drs. Heri Fathurahman,MSi (.....)

Sekretaris Sidang : Lina M. Jannah, MSi. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 28 Juni 2012

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rike Maya Puspasari
NPM : 1006743286
Program Studi : Ilmu Administrasi dan Pengembangan SDM
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

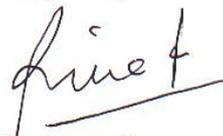
Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Intensi Melanjutkan Penggunaan E-Learning Berdasarkan *Expectation Confirmation Model* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI'46).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih mediakan/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2012

Yang menyatakan



(Rike Maya Puspasari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, kepada ALLAH SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat diselesaikannya tesis ini, yang merupakan persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Ilmu Administrasi dengan kekhususan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Tesis ini berjudul:

“Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Intensi Melanjutkan Penggunaan *E-Learning* Berdasarkan *Expectation Confirmation Model* pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI’46)”.

Dalam penulisan ini, penulis mendapatkan banyak sekali bantuan, support dari semua pihak baik moril maupun materiil. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama saya tujukan kepada:

1. Dr. Roy V Salomo, MSoc.Sc, Ketua Departemen Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana, FISIP UI yang telah membantu kelancaran penyelesaian tesis.
2. Prof. Dr. Azhar Kasim MPA. Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan, dan koreksi sehingga penulisan tesis ini selesai.
3. Seluruh dosen dan pengelola Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Program Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pascasarjana FISIP Universitas Indonesia.
4. Seluruh manajemen PT. Bank Negara Indonesia (BNI’46) khususnya departemen SDM dan Organizational Learning yang telah memberikan bantuan, kesempatan, waktu, dan dukungan dalam menyusun tesis ini.
5. Untuk kedua orang tua, kakak, suami, dan ketiga anakku tercinta yang selalu memberikan dukungan, saran-saran, serta doanya kepada penulis selama ini.
6. Seluruh teman PSDM XVI tersayang yang telah memberikan semangat dan saran pada penulis, serta menjadi sahabat yang baik dikala susah dan senang.
7. Seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, saya ucapkan terima kasih banyak atas dukungan moral hingga tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari, bahwa penulisan tesis ini masih ada kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati.

Akhir kata diharapkan penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi BNI’46 dan semua pihak yang berkepentingan, serta memperkaya kepustakaan di UI tercinta.

Jakarta, 28 Juni 2012

(Rike Maya Puspasari)

ABSTRAK

Nama : Rike Maya Puspasari
Program Studi : Pascasarjana Ilmu Administrasi
Kekhususan Administrasi dan Pengembangan SDM
Judul : Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Intensi
Melanjutkan Penggunaan *E-Learning* Berdasarkan
Expectation Confirmation Model pada PT. Bank Negara
Indonesia (BNI'46).

Pertumbuhan penerapan *e-learning* di Indonesia mulai pesat sejak tahun 2004. BNI sebagai salah satu perusahaan yang berhasil menerapkan *e-learning* di Indonesia pada tahun 2007 memperoleh predikat The Best Online Learning Subkategori Perusahaan pada SWA Award. Namun terjadi penurunan yang drastis penggunaan program *e-learning* BNI sejak 2008 hingga 2012. Karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan 1) kepuasan pengguna *e-learning* dan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan BNI'46, 2) konfirmasi dan kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan BNI'46, 3) kegunaan yang dirasakan dan kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan BNI'46, 4) kegunaan yang dirasakan dan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan di BNI'46, 5) konfirmasi dan kegunaan yang dirasakan pengguna *e-learning* bagi karyawan BNI'46. Untuk menjawab permasalahan tersebut akan digunakan *Expectation Confirmation Model* dari Bhattacherjee (2001) sebagai acuan analisis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 106 karyawan BNI'46 yang pernah menggunakan *e-learning* minimal 1 modul. Teknik analisa data primer memakai korelasi pearson. Instrumen yang dipakai diadaptasi dari Bhattacherjee (2001), Davis (1989). Uji validitasnya menggunakan KMO-Barlet, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*, dengan signifikansi 0,05.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesa nul ditolak. Ini berarti model ECM yang berasal Bhattacherjee (2001) merupakan model yang sah dan ajeg, serta bisa digunakan untuk memprediksi intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan BNI'46. Diharapkan hasil penelitian ini selanjutnya bisa berguna sebagai fondasi untuk pengembangan dan modifikasi dari berbagai model untuk diperoleh model yang paling tepat dan kuat dalam memprediksi intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*.

Kata kunci : *e-learning*, TAM, ECM, Korelasi Pearson.

ABSTRACT

Name : Rike Maya Puspasari
Postgraduate Program : Administrative Science
Title : THE FACTORS RELATED TO E-LEARNING
CONTINUANCE INTENTION BASE ON
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL AT
PT.BANK NEGARA INDONESIA (BNI'46).

E-learning implementation in Indonesia started to grow rapidly since 2004. At 2007, BNI as one of the company that has been succeeded to implement e-learning in Indonesia received an award as The Best Online Learning subcategory Company in SWA Award. But then from 2008, there is a decreasing of the e-learning program implementation until 2012. Therefore, purposes of this study are to analyze the correlation of 1) e-learning user's satisfaction and intention to continue using e-learning program on employees at BNI'46, 2) confirmation and e-learning user's satisfaction on employees at BNI'46, 3) usefulness of e-learning felt by e-learning user and their satisfaction on employees at BNI'46, 4) usefulness of e-learning felt by e-learning user and intention to continue using e-learning on employees at BNI'46, 5) confirmation and usefulness of e-learning felt by e-learning user on employees at BNI'46. To answer those problems, *Expectation Confirmation Model* from Bhattacherjee (2001) will be used as reference of analysis.

This study used quantitative approach with explanative research method. Using non probability sampling technique with samples consist of 106 employees at BNI'46 whom has used e-learning, minimum 1 modul. Analysis technique of primary data used Pearson Correlation. Instrument used in this study was adapted from Bhattacherjee (2001), Davis (1989). Validation test used KMO-Barlet, while reliability test used *cronbach's alpha*, with significant level 0,05.

Result of this study shows that all five null of hypothesis are rejected. This means ECM model from Bhattacherjee (2001) is valid and reliable, and can be used to predict the intention to continue using e-learning on employees at BNI'46. It is expected that result of this study can be utilized as foundation to develop and modify other models in order to obtain the most appropriate and strongest model to predict the intention to continue using BNI e-learning.

Key words: *e-learning*, TAM, ECM, Pearson Correlation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Signifikasi Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Pengertian <i>Electronic Learning (e-learning)</i>	15
2.2 Teori Dasar Pemanfaatan Teknologi Informasi (<i>e-learning</i>).....	19
2.3 Pengertian Kegunaan yang dirasakan (<i>Perceived Usefulness</i>)	29
2.4 Pengertian Kepuasan Pengguna <i>E-learning (User Satisfaction)</i>	31
2.5 Penertian Intensi Melanjutkan Penggunaan Sistem Informasi <i>E-learning</i>	33
2.6 Hubungan Kepuasan Pengguna <i>E-learning</i> dan Intensi Melanjutkan Penggunaan <i>E-learning</i>	35
2.7 Hubungan Konfirmasi dan Kepuasan Pengguna <i>E-learning</i>	36
2.8 Hubungan Kegunaan yang Dirasakan dan Kepuasan Pengguna <i>E-learning</i>	36
2.9 Hubungan Kegunaan yang Dirasakan dan Intensi Melanjutkan Penggunaan <i>E-learning</i>	37
2.10 Hubungan Konfirmasi dan Kegunaan yang Dirasakan Pengguna <i>E-learning</i>	38
2.11 Penelitian Terdahulu.....	39
2.12 Model Analisis	44
2.13 Hipotesa penelitian.....	45
2.14 Operasionalisasi Konsep.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Paradigma & Pendekatan Penelitian.....	49
3.2 Jenis Penelitian.....	49

3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.3.1	Populasi.....	50
3.3.2	Sampel.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1	Jenis Data.....	52
3.4.2	Sumber Data.....	53
3.5	Uji Validitas.....	56
3.6	Uji Reliabilitas.....	58
3.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
3.7.1	Uji Instrumen Intensi Melanjutkan Penggunaan <i>E- learning</i> (IMG).....	59
3.7.2	Uji Instrumen Kegunaan yang Dirasakan (KD)..	61
3.7.3	Uji Instrumen Kepuasan Pengguna <i>E- learning</i> (KP)	63
3.7.4	Uji Instrumen Kegunaan yang Dirasakan (KD)..	65
3.8	Teknik Analisa Data.....	66
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	66
3.8.2	Uji Normalitas Data.....	67
3.8.3	Analisis Korelasi (<i>Pearson Correlation</i>).....	68
3.9	Keterbatasan Penelitian.....	69
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Perusahaan BNI'46.....	71
4.1.1	Sejarah PT BNI (Persero) tbk.....	71
4.1.2	Visi dan Misi PT BNI (Persero) tbk.....	73
4.1.3	Budaya Kerja.....	74
4.1.4	Struktur Organisasi PT BNI (Pesero) tbk.....	75
4.1.5	<i>E-learning</i> BNI'46.....	78
4.2	Analisis Deskriptif.....	80
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	81
4.2.2	Deskripsi Jawaban Variabel Penelitian.....	87
4.3	Analisa Data Penelitian.....	94
4.3.1	Uji Normalitas Data Penelitian.....	94
4.3.2	Analisis Korelasi Variabel Penelitian.....	97
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	107
5.2	Saran.....	109
 DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN.....		113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Technology Acceptence Model (TAM) dari Davis (1989).....	24
Gambar 2.2	Expectation-Confirmation Model dalam Penggunaan Sistem Informasi (ECM-SI)	25
Gambar 2.3	Model Analisis Penelitian Berdasarkan ECM dari Bhattacharjee (2001).....	45
Gambar 4.1	Logo PT BNI (Persero) Tbk.....	72
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT BNI (Persero) Tbk	76
Gambar 4.3	Model <i>E-learning</i> BNI' 46.....	79
Gambar 4.4	Contoh Konten <i>E-learning</i> BNI.....	80
Gambar 4.5	Diagran Pie Intensitas Penggunaan <i>E-learning</i>	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengguna <i>E-learning</i> BNI'46 (2007-021)	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel dan Indikator Penelitian	47
Tabel 3.1	Ukuran KMO	47
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas IMG	59
Tabel 3.3	Hasil Uji KMO Variabel IMG	66
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas IMG	60
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas KD	61
Tabel 3.6	Hasil Uji KMO Variabel KD	61
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas KD	62
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas KP	63
Tabel 3.9	Hasil Uji KMO Variabel KP	63
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Variabel KP	64
Tabel 3.11	Hasil Uji Reliabilitas KS	65
Tabel 3.12	Hasil Uji KMO Variabel KS	65
Tabel 3.13	Hasil Uji Validitas KS	66
Tabel 3.14	Rentang Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.1	Budaya Kerja BNI'46	73
Tabel 4.2	Intensitas Penggunaan <i>E-learning</i>	75
Tabel 4.3	Kategori Jenis Kelamin Responden.....	81
Tabel 4.4	Kategori Usia Responden	81
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir Responden	82
Tabel 4.6	Masa Kerja di BNI'46	83
Tabel 4.7	Intensitas Penggunaan <i>E-learning</i>	83
Tabel 4.8	Rekapitulasi Alasan Menggunakan <i>E-learning</i>	85
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Intensi Melanjutkan Penggunaan <i>E-learning</i>	87
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Item Kesenangan.....	88
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Item Kepuasan	89
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Item Kekecewaan.....	90
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Item Keburukan	91
Tabel 4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kegunaan yang Dirasakan	92
Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Konfirmasi.....	93
Tabel 4.16	Uji Normalitas Data	95
Tabel 4.17	Uji Korelasi KP terhadap IMG	97
Tabel 4.18	Uji Korelasi KS terhadap KP.....	98
Tabel 4.19	Uji Korelasi KD terhadap KP.....	99
Tabel 4.20	Uji Korelasi KD terhadap IMG.....	100
Tabel 4.21	Uji Korelasi KS terhadap KD.....	101
Tabel 4.22	Rangkuman Hasil Uji Signifikan Hipotesis Penelitian	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Surat Permohonan Tempat Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Borang Konsultasi Rancangan Tesis
Lampiran 5	Borang Kehadiran dalam Ujian Proposal/Tesis



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu keunggulan pemanfaatan teknologi dalam kehidupan adalah nilai tambah yang dihasilkannya. Dengan menggunakan teknologi berbagai persoalan yang berkaitan dengan jarak, waktu, tempat, dan kenyamanan dapat diatasi. Oleh karena itu adalah wajar kalau berbagai kalangan terus menerus membicarakan, melakukan penelitian, mengembangkan serta menggunakan teknologi maju dan canggih untuk berbagai kebutuhan termasuk untuk keperluan pendidikan dan bisnis. Bahkan tidak jarang pengembangan dan pemanfaatan teknologi dijadikan ukuran kemajuan suatu bangsa.

Tahun 2000 menandai era baru pertumbuhan untuk belajar online (American Society for Training & Development, 2002). Tidak mengherankan, di Amerika terjadi transisi dari era industri dan informasi ke suatu bentuk akuisisi pengetahuan yang telah memiliki dampak mendalam pada pendidikan (Harun, 2002), pada dasarnya mengubah pelatihan dari ruangan kelas tradisional menjadi modus baru dalam pembelajaran (Kirk, 2002).

Belakangan banyak perusahaan di dunia mengadopsi *e-learning* untuk para karyawannya. Bahkan, survei yang dilakukan American Society for Training & Development pada tahun 2004 (Joy, 2007) mengungkapkan bahwa hampir 60% perusahaan di Amerika Serikat telah atau mulai mengimplementasi *e-learning* di perusahaan mereka. Sementara itu perkembangannya di Indonesia sendiri berjalan sangat cepat baru sejak sekitar tahun 2004. Saat ini banyak perusahaan mulai melirik metode training yang dianggap lebih efektif untuk karyawan. Hal ini dirasakan penting terutama bagi perusahaan besar yang memiliki cabang

dan karyawan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia (www.portalHR.co.id, 2007).

Fenomena di seluruh dunia, pasar *e-learning* memiliki tingkat pertumbuhan 35,6%, tetapi tetap saja ada yang mengalami kegagalan (Arbaugh & Duray, 2002; dalam Wu dkk, 2006). Sedikit yang diketahui tentang mengapa beberapa pengguna berhenti belajar online setelah pengalaman awal mereka. Diketahui bahwa penerapan sistem *e-learning* merupakan praktek yang umum dilakukan di sektor publik dan swasta (Zimmerman, 2001). Penerapan ini tergantung pada kebutuhan organisasi, ada yang melakukan program pelatihan online baik secara sukarela atau diwajibkan.

Pesatnya pertumbuhan teknologi membentuk pelatihan dengan pendekatan baru yang disampaikan oleh perusahaan (Salas & Cannon-Bowers, 2001; dalam Joy, 2007). Dorongan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperoleh pengetahuan merupakan manfaat langsung yang terkait dengan penerapan sistem *e-learning*. Selain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan organisasi, sistem *e-learning* juga dapat memenuhi kebutuhan karyawan (misalnya pertukaran karyawan, telecommuters, kantor via satelit, karyawan lapangan) yang bekerja untuk perusahaan atau di lokasi yang sama, juga yang tersebar di berbagai belahan dunia (Pituch & Lee, 2006).

Karyawan mendapatkan keuntungan dengan menyelesaikan kursus mereka kapan saja, sendiri, tanpa harus bepergian jauh dari kantor atau rumah (Kapp & Mc Keague, 2002; Sung & Ou, 2002; dalam Wang 2003). Pertemuan tatap muka tidak lagi penting, kebutuhan karyawan untuk berkomunikasi dapat terpenuhi melalui berbagai pengiriman pesan elektronik (misalnya, chat room, papan diskusi, pesan instan). *E-learning* tidak hanya bermanfaat bagi karyawan saja, tetapi juga bagi organisasi-organisasi di mana mereka bekerja.

Bagi beberapa organisasi, mengadopsi sistem *e-learning* (sistem operasional yang menyediakan kursus online) bertujuan untuk meningkatkan laba atas investasi, mengurangi biaya perjalanan, membantu perencanaan tenaga kerja, dan menyampaikan konten tanpa harus mengorbankan kualitas (Driscoll, 1999). Dengan adanya kelas-kelas online membuat mereka mudah akses ke desktop karyawan, sistem pembelajaran yang disesuaikan meningkatkan produktivitas organisasi (Kirk, 2002). Tujuan menawarkan kursus online ada dua: (a) untuk mengurangi jumlah waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan program pelatihan, dan (b) untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Meski banyak klaim yang menyatakan mengenai keuntungan dari *e-learning*, pertanyaan tentang apakah organisasi menerima manfaat yang maksimal dari pembelajaran sistem *e-learning* belum cukup memadai. Dengan semakin banyaknya organisasi yang mengadopsi strategi *e-learning* untuk memenuhi kebutuhan pelatihan, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi pembelajaran online (*e-learning*) secara teoritis dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang akan meningkatkan efektivitas pembelajaran *e-learning*.

Kendati telah menginvestasikan sejumlah dana untuk mengembangkan strategi *e-learning*, organisasi tidak begitu menyadari keuntungan ekonomi yang mereka peroleh (Strother, 2002). Klaim untuk sistem pembelajaran baru ini telah dibuat tanpa penelitian ilmiah (Salas & Cannon-Bowers, 2001: dalam Joy (2007)). Sampai saat ini, tidak ada penelitian empiris yang menelaah persepsi karyawan yang mengikuti pelatihan wajib dengan program *e-learning*. Penelitian empiris juga perlu dilakukan untuk menelaah evaluasi dari pelatihan *e-learning* yang efektif. Hasilnya, para peneliti mulai mempertanyakan integritas pembelajaran secara online. Phillips, Phillips, & Zuniga (2000) menggarisbawahi kelemahan evaluatif meski mulai meningkat perhatian terhadap evaluasi *e-learning*, namun penelitian saat ini dianggap belum memadai. Mengingat

biaya awal implementasi program *e-learning* yang begitu besar, maka dari itu penting untuk terus melakukan studi evaluasi.

Banyak perusahaan melihat pentingnya pembelajaran online, kemudian mempromosikannya sebagai metode yang nyaman dan hemat biaya dalam memberikan pelatihan, namun sebagian besar dari mereka tidak menganggapnya sebagai metode yang cukup efektif (Strother, 2002). Survei yang dilakukan kepada peserta didik jarak jauh (=e-learning), para evaluator pelatihan memberikan informasi tentang faktor kepuasan dengan kursus online, informasi yang nantinya akan membantu meningkatkan program pelatihan (Bolliger & Martindale, 2004). Dalam Chief Learning Officer, peneliti berpendapat bahwa evaluasi pelatihan yang berhasil dapat menghasilkan organisasi yang efektif dan efisien (Kirkpatrick & L'Allier, 2004).

Dalam upaya untuk mengidentifikasi langkah-langkah evaluasi (misalnya, dimensi) secara akurat untuk program pembelajaran online, terus diperlukan penelitian tentang *e-learning* (Tallent-Runnels, et al, 2006; dalam Joy 2007). Ketika menentukan keberhasilan belajar secara online, kepuasan mungkin tetap perlu perhatian khusus (Wang, 2003). Secara khusus, diperlukan penyelidikan tambahan untuk menguji hubungan faktor *end user*/pengguna *e-learning*; misalnya *self-efficacy*; dan manfaat yang dirasakannya (*perceived usefulness*: selanjutnya digunakan istilah kegunaan yang dirasakan) terhadap kepuasan peserta didik tersebut (Anderson, 2005; Lim & Morris, 2006; dalam Joy, 2007).

Sementara studi penelitian sebelumnya telah diteliti mengenai kepuasan siswa yang melakukan sistem belajar jarak jauh, namun faktor kepuasan tersebut belum mendapatkan perhatian yang memadai (Biner, Dekan & Mellinger, 1994; dalam Joy 2007). Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mempengaruhi motivasi (Chute, Thompson & Cook, 1999), yang merupakan komponen psikologis penting dari keberhasilan siswa (American Psychological Association,

1997). Selain itu, jika pengguna *e-learning* memandang sistem informasi (misalnya, *e-learning* system) penting maknanya, maka mereka lebih cenderung untuk merasa puas dengan sistem (Adamson & Shine, 2003). Penelitian sistem informasi jelas menunjukkan bahwa kepuasan pengguna adalah salah satu faktor paling penting dalam menilai keberhasilan sistem implementasi (Delone & McLean, 1992 dalam Wang, 2003).

Kegunaan yang dirasakan (*Perceived usefulness*) dengan menggunakan sistem tertentu (misalnya, sistem *e-learning* atau sistem manajemen pembelajaran) akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1993). Menurut Davis (1993), tujuan dari sistem informasi yang paling penting adalah untuk meningkatkan kinerja pekerjaan, karena itu sangat penting untuk meningkatkan persepsi karyawan mengenai kegunaan sistem *e-learning*. Selain itu, pengguna akhir yang percaya bahwa sistem *e-learning* berguna maka akan lebih cenderung merasa puas dengan sistem tersebut (Adamson & Shine, 2003).

Dalam kajian literatur disebutkan bahwa kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) terhadap sistem informasi memiliki dampak yang positif bagi intensi berperilaku (Davis, et al.1989; Venkatesh, 1999; 2000). Jika karyawan melihat sistem tersebut berguna bagi kinerja mereka, mereka akan percaya bahwa adanya hubungan antara penggunaan sistem dengan dampak kinerja positif dan akhirnya mereka akan menggunakan sistem *e-learning* (Davis, 1989). Jadi, Kegunaan yang dirasakan penting karena kemampuannya untuk memprediksi niat penggunaannya (Morse, 1999). Sedangkan, penelitian Ong & Lai, 2006(dalam Joy, 2007) mengungkapkan bahwa dengan kursus secara online dirasakan manfaat yang tinggi akan menghasilkan intensi penggunaan yang tinggi diantara perilaku pengguna *e-learning* yang mengambil pelatihan.

Selanjutnya seperti apa realitas penerapan *e-learning* pada perusahaan-perusahaan di Indonesia? Sebenarnya penerapan *e-learning* di Indonesia sudah pada taraf yang lumayan dari segi *awareness*. Semangat

dan penerapan *e-learning* ini semakin bertumbuh di kalangan industri dan institusi pendidikan. Penilaian itu dikuatkan oleh Zainal A. Hasibuan. Menurut Wakil Dekan Bidang Akademis Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia ini, belakangan ini semakin banyak perusahaan di Indonesia yang sadar bahwa model pembelajaran/ pelatihan tatap muka – mesti meninggalkan tempat bekerja dan berkumpul di suatu tempat – sudah bisa digantikan dengan model *e-learning*. “Walaupun penerapan *e-learning* di Indonesia masih dalam tahap pemula, dalam beberapa tahun terakhir ini perkembangannya sangat pesat,” ucap pakar ilmu komputer ini. (www.portalHR.co.id, 2007).

Walaupun tidak ada data resmi mengenai jumlah perusahaan dan lembaga pendidikan yang telah menerapkan *e-learning* di Indonesia, namun dapat dipastikan gairah *e-learning* juga menerpa negeri kita. Sejumlah perusahaan yang telah mempraktikkan *e-learning*, antara lain: Bank Mandiri, Indosat, BII, BNI’46, Garuda Indonesia, Telkom, FIF, SAP Indonesia, Citibank, IBM Indonesia, dan lainnya. Bahkan, perusahaan-perusahaan itu mensyaratkan pegawainya mengikuti *e-learning* di luar jam kerja. (www.SWA.co.id, 2010).

Fenomena maraknya penerapan *e-learning* di berbagai organisasi dan industri mendapat perhatian khusus berupa penilaian yang dikompertisikan oleh majalah Training Indonesia. Berdasarkan data dari majalah Training Indonesia edisi November 2007, disebutkan bahwa perusahaan yang berhasil memenangkan *e-learning* Award 2007 adalah Universitas Terbuka sebagai pemenang Kategori Best Online Learning, Subkategori Non-Perusahaan. Sedangkan, untuk pemenang Kategori The Best Online Training, sub kategori Perusahaan adalah Garuda Indonesia, selanjutnya adalah Bank Mandiri dan Bank Negara Indonesia/ BNI’46 (www.portalHR.co.id, 2007).

Peneliti memilih melakukan penelitian di Bank Negara Indonesia Persero (BNI’46) dengan alasan adalah BNI’46 adalah salah satu pelaku

dalam industri perbankan yang berada di peringkat ke-4 terbesar di Indonesia dalam hal aset. BNI'46 juga merupakan bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Selain itu orientasi BNI'46 memandang bahwa pegawai sebagai aset perusahaan dan senantiasa berupaya menciptakan lingkungan kerja yang menarik dan kondusif . Berbagai inisiatif dilakukan untuk menjaga kualitas SDM BNI agar sesuai dengan kebutuhan bisnis, dengan cara yang efektif. Investasi di bidang SDM akan menghasilkan SDM yang berkualitas dan mampu mengelola dan mengarahkan bank untuk melakukan transformasi dalam mencapai misinya di masa yang akan datang. Orientasi BNI'46 dengan berani berinvestasi dalam bidang SDM guna mencapai visi-misi perusahaan merupakan hal yang mendukung pengembangan SDM diantaranya berinvestasi melalui pengembangan teknologi pembelajaran dengan *e-learning*. (Laporan Tahunan BNI 2010, <http://www.bni.co.id>).

Alasan lain peneliti mengapa melakukan penelitian di Bank Negara Indonesia Persero (BNI'46) karena BNI sebagai salah satu perusahaan yang berhasil menerapkan *e-learning*, dan pada tahun 2007 juga BNI memperoleh predikat sebagai perusahaan terpercaya dalam pemeringkatan *Corporate Governance Perception Index* yang diselenggarakan The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) dari majalah SWA. Sebenarnya tindak lanjut dari penandatanganan komitmen tersebut adalah disusunnya program GCG pada tahun 2007 antara lain program GCG *e-learning*. Program GCG *e-learning* merupakan salah satu alat sosialisasi GCG untuk menjangkau seluruh pegawai dengan lebih efektif dan efisien. Diharapkan dengan *e-learning* bisa terlaksana prinsip GCG tersebut menjadi budaya perusahaan, sehingga dapat membangun BNI menjadi organisasi yang kompetitif dengan sumber daya manusia yang unggul, bernilai profesionalisme, integritas, orientasi pelanggan dan perbaikan tiada henti. (Laporan Tahunan BNI 2010, <http://www.bni.co.id>).

Pada November 2006, BNI pun secara resmi mulai menggunakan sistem *e-learning*, yang disebut Program *e-learning* BNI. Menurut Mochammad Jukadi, Manajer *e-learning* BNI, untuk mengembangkan sistem *e-learning* ini pihaknya mesti membenamkan dana hingga Rp 8,1 miliar lebih – terutama digunakan untuk pengembangan konten (courseware), yang mencakup 69 kursus, terdiri dari 269 modul, dengan total waktu pelatihan 167 jam. Sementara LMS yang digunakan merupakan salah satu modul yang ada di aplikasi SDM dari Oracle e-Business Suite versi 11, yang dinamakan Human Capital Management System (www.portalHR.co.id, 2007).

Hingga Oktober 2007, dari total pegawai BNI yang sebanyak 18.431 orang, tercatat 16.733 orang telah menggunakan Program *e-learning* BNI. Pengguna terbanyak dari Sentra Kredit Cabang sebanyak 1.036 learner (dari total 1.193 pegawai); sedangkan persentase terbanyak dicapai oleh Divisi Bisnis Kartu, yang telah melatih 391 learner atau mencapai 98,24% dari total pegawainya yang sebanyak 398 orang. Melalui penerapan *e-learning*, pihak BNI bisa menikmati penghematan yang signifikan. Penghematan biaya pelatihan dengan menggunakan *e-learning* dibanding pelatihan tradisional, minimum meliputi tiga komponen biaya, yakni biaya transportasi, uang saku peserta, dan konsumsi. Data per 31 Juli 2007, dari 24 course dan 6 test/survei online, penghematan dari tiga komponen biaya itu senilai Rp 64 miliar lebih. “Penerapan *e-learning* ini bisa menghemat biaya pelatihan per individu, di samping adanya berbagai manfaat lainnya,” ujar Jukadi (www.portalHR.co.id, 2007).

Semenjak *e-learning* diluncurkan akhir tahun 2006 hingga tahun ini, pengguna *e-learning* di BNI’46 oleh karyawan ternyata mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat pada data yang diperoleh dari Manajer Knowledge Manajemen (diolah dari sumber Divisi TI BNI’46, April 2012)

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna E-learning BNI'46 (2007 – 2012)

	Periode Penggunaan <i>e-learning</i>	Jumlah
1.	Tahun 2007	16.733
2.	Tahun 2008	5.993
3.	Tahun 2009	2.974
4.	Tahun 2010	1.389
5.	Tahun 2011	275
6.	Tahun 2012 (Januari – April)	90

Sumber : Divisi Teknologi Informasi BNI'46

Dari data diatas diketahui bahwa tahun 2008 pengguna *e-learning* menembus jumlah 5.993 karyawan. Selanjutnya di tahun 2009 pengguna *e-learning* turun menjadi 2.974 karyawan. Semetara itu, di tahun 2010 penggunaanya turun semakin drastis tinggal 50 % menjadi. Dan yang sungguh mengesankan lagi adalah data tahun 2011 dimana pengguna *e-learning* yang tersisa hanya berjumlah 275 karyawan. Data ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 2 % dari total karyawan BNI berjumlah lebih dari 20.000, yang masih bersedia menggunakan *e-learning* sebagai media pengembangan pengetahuan dan kemampuan.

Selain itu, diperoleh pula data dari hasil survey sederhana tentang Kegunaan yang dirasakan yang pernah dilakukan oleh divisi *Knowledge Management* terhadap pengguna *e-learning*. Dari hasil survey diketahui bahwa 90% pengguna *e-learning* tahun 2010 menyatakan bahwa modul pada program *e-learning* BNI bermanfaat bagi keberhasilan pekerjaan. Survey di tahun 2011 menunjukkan angka 95% dari pengguna *e-learning* yang menyatakan bahwa modul *e-learning* bermanfaat untuk keberhasilan pekerjaan..

Dari gambaran hasil survey dua tahun terakhir terhadap pengguna *e-learning* di BNI'46 memunculkan tanda tanya besar bagi peneliti. Disatu sisi diketahui bahwa pengguna *e-learning* turun dari tahun ke tahun

padahal hampir seluruh pengguna *e-learning* menyatakan bahwa modul dari program *e-learning* tersebut bermanfaat untuk keberhasilan di pekerjaan. Asumsi logis peneliti adalah apabila karyawan merasakan kegunaan untuk pekerjaan dengan belajar melalui *e-learning*, tentunya ia berniat (punya intensi) akan mengulang perilakunya dengan menggunakan kembali program *e-learning* di kemudian hari. Faktanya di BNI'46 justru tidak sejalan dengan asumsi logis tersebut, karena yang terlihat dari data pengguna *e-learning* diatas justru banyak diantara mereka yang sebelumnya sebagai pengguna *e-learning* kemudian tidak melanjutkan penggunaan *e-learning* kembali.

Tampaknya fenomena tersebut juga tidak selaras dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa karyawan bersedia menggunakan sistem *e-learning* jika hal tersebut berguna bagi pekerjaan mereka. Dalam kajian literatur disebutkan bahwa kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) pada sistem informasi memiliki dampak yang positif bagi niat perilaku (Davis, et al.1992; Venkatesh, 1999; 2000). Jika karyawan melihat sistem tersebut berguna bagi kinerja mereka, mereka akan percaya bahwa adanya hubungan antara penggunaan sistem dengan dampak kinerja positif dan akhirnya mereka akan menggunakan sistem *e-learning* (Davis, 1989). Jadi, kegunaan yang dirasakan penting karena kemampuannya untuk memprediksi niat penggunaannya (Morse, 1999).

Sementara itu penelitian lain menyebutkan bahwa apabila siswa/ pengguna *e-learning* percaya tentang kegunaan yang dirasakan *e-learning*, maka ia cenderung akan lebih puas dengan sistem *e-learning* (Adamson & Shine, 2003). Sebuah kajian literatur mengungkapkan adanya korelasi antara kepuasan dengan niat penggunaan di masa depan. Dengan demikian, kepuasan pengguna *e-learning* dalam menggunakan sistem *e-learning* akan memiliki intensi untuk menggunakannya kembali di masa yang akan datang (Wang, 2003). Sedangkan, Thompson, et al, 1991

(dalam Joy, 2007) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi (*e-learning*) akan meningkatkan intensi mereka menggunakan dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi (*e-learning*) dalam pekerjaannya.

Guna mengkaji faktual problem yang ada di BNI'46 model teori yang sesuai adalah menggunakan *Expectation Confirmation Model/ ECM* (Bhattacharjee, 2001). Model ini menjelaskan hubungan antara faktor kegunaan, kepuasan dan konfirmasi atas harapan mampu mempengaruhi intensi seseorang untuk melanjutkan perilaku. Dalam hal ini yang ingin diketahui apakah faktor-faktor tersebut yang menjadi sumber yang mempengaruhi karyawan yang dulu menggunakan *e-learning*, kemudian berhenti atau tidak melanjutkan penggunaan *e-learning*.

Berdasarkan perbedaan antara realitas atau fakta yang terjadi di perusahaan BNI'46 dengan hasil temuan dari beberapa peneliti tersebut, kemudian memunculkan beberapa pertanyaan yang dirumuskan dalam permasalahan penelitian seperti dibawah ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan kepuasan pengguna terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46?
2. Apakah ada hubungan konfirmasi terhadap kepuasan pengguna pada pengguna *e-learning* BNI'46 ?
3. Apakah ada hubungan kegunaan yang dirasakan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna *e-learning* BNI'46 ?

4. Apakah ada hubungan kegunaan yang dirasakan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46 ?
5. Apakah ada hubungan konfirmasi terhadap kegunaan yang dirasakan atas *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ilmiah adalah untuk mencari hubungan atau pengaruh, atau membedakan dua variabel atau lebih secara konseptual. Perumusan masalah dan tujuan penelitian memiliki keterkaitan satu dengan yang lain.

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis hubungan kepuasan pengguna terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46.
2. Untuk menganalisis hubungan konfirmasi terhadap kepuasan pengguna pada pengguna *e-learning* BNI'46.
3. Untuk menganalisis hubungan kegunaan yang dirasakan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna *e-learning* BNI'46.
4. Untuk menganalisis hubungan kegunaan yang dirasakan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46.
5. Untuk menganalisis hubungan konfirmasi terhadap kegunaan yang dirasakan atas *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46.

1.4 Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau signifikansi sebagai berikut :

1. Akademis

- Sebagai media pengembangan keilmuan, khususnya dalam bidang kajian pengembangan sumber daya manusia dan memberikan sumbangan pemikiran dalam melihat gambaran mengenai intensi penggunaan *e-learning* di bisnis perbankan secara lebih komprehensif.
- Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi pustaka yang masih sangat minim mengenai topik *e-learning* di Universitas Indonesia pada umumnya dan Fakultas Ilmu Administrasi pada khususnya dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan.

2. Praktis

- Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan perbaikan bagi perusahaan agar lebih optimal memanfaatkan *e-learning* pada skala yang nasional. Selain itu diharapkan bisa sebagai acuan bagi BNI'46 menyusun rencana jangka pendek maupun jangka panjang guna merumuskan strategi organisasi pembelajar yang siap menghadapi tantangan masa depan.
- Penelitian ini diharapkan berguna sebagai “best practice” ataupun bahan rujukan bagi para profesional tidak hanya di industri perbankan, tetapi juga bagi para pengambil keputusan di industri lain guna mengembangkan *e-learning* di perusahaannya kelak.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis ini dibagi dalam lima (5) bab adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini digambarkan mengenai latar belakang masalah, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang berhubungan Teori *e-learning*, Teori Pemanfaatan Teknologi Informasi, Model Pemanfaatan Teknologi Informasi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Expectation Confirmation Model (ECM)*, Teori Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Teori Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), Pengertian Konfirmasi, Penelitian terdahulu, Model Analisis, Hipotesa, dan Operasionalisasi konsep.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, serta teknik analisa data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran perusahaan BNI'46, kemudian hasil temuan lapangan yang dikaitkan dengan konsep teori yang digunakan, untuk mendeskripsikan jawaban atas pertanyaan penelitian serta hasil uji hipotesa penelitian tentang pemanfaatan *e-learning* di BNI'46.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diambil simpulan dari uraian yang telah ditulis pada bab-bab sebelumnya, kemudian akan diberikan saran-saran berkaitan dengan simpulan tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan berbagai teori dan hasil penelitian yang menjadi dasar melakukan penelitian ini. Berbagai hal yang terkait dengan variabel terikat maupun variabel bebas akan dijelaskan disini.

2.1 Pengertian Electronic Learning (e-learning)

Learning yang berarti pembelajaran pada dunia Manajemen Sumber Daya Manusia disebut dengan pelatihan. Pelatihan mengacu pada metode yang digunakan untuk memberikan karyawan baru atau yang ada saat ini dengan ketrampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan. Karena itu dikatakan bahwa pelatihan adalah sesuatu yang vital dalam manajemen sumber daya manusia (Dessler, G., 2003).

Ada beberapa metode yang digunakan perusahaan untuk menyampaikan pelatihan. Dalam Noe A, et al. (2008) membagi metode pelatihan dalam dua tipe yaitu siswa yang belajar secara pasif menerima informasi (presentation methods) dan siswa yang secara aktif terlibat aktif dalam proses belajar (hands-on methods). Disebutkan oleh Noe A. bahwa salah satu bentuk dari metode pelatihan yang kedua diantaranya adalah *e-learning*.

Istilah *e-learning* atau elearning mengandung pengertian yang sangat luas, sehingga banyak pakar yang menguraikan tentang definisi elearning dari berbagai sudut pandang. Salah satu definisi yang cukup dapat diterima banyak pihak misalnya dari Darin E. Hartley (Hartley, 2001) yang menyatakan:

e-learning merupakan suatu jenis belajar mengajar yang memungkinkan tersampainya bahan ajar ke peserta didik

dengan menggunakan media Internet, Intranet atau media jaringan komputer lain.

LearnFrame.Com dalam Glossary of *e-learning* Terms (Glossary, 2001) menyatakan suatu definisi yang lebih luas bahwa *e-learning* adalah sistem pendidikan yang menggunakan aplikasi elektronik untuk mendukung belajar mengajar dengan media internet, jaringan komputer.

Jadi pengertian *e-learning* adalah pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) yang memanfaatkan teknologi komputer, jaringan komputer dan/atau Internet. *E-learning* memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran/perkuliahan di kelas.

Menurut Noe A. (2008) *e-learning* adalah instruksi dan penyampaian pelatihan dengan komputer melalui internet dan jaringan intranet perusahaan. Sering pula *e-learning* dipahami sebagai suatu bentuk pembelajaran berbasis web yang bisa diakses dari intranet di jaringan lokal atau internet. Sebenarnya materi *e-learning* tidak harus didistribusikan secara *on-line* baik melalui jaringan lokal maupun internet, distribusi secara *off-line* menggunakan media CD/DVD pun termasuk pola *e-learning*. Dalam hal ini aplikasi dan materi belajar dikembangkan sesuai kebutuhan dan didistribusikan melalui media CD/DVD, selanjutnya pembelajar dapat memanfaatkan CD/DVD tersebut dan belajar di tempat di mana dia berada (Dessler, G., 2003).

Menurut Soekarwati (2003) ada beberapa pengertian berkaitan dengan *e-learning* sebagai berikut :

- **Pembelajaran jarak jauh.**

E-learning memungkinkan pembelajar untuk menimba ilmu tanpa harus secara fisik menghadiri kelas. Pembelajar bisa berada di Semarang, sementara “instruktur” dan pelajaran yang diikuti berada di tempat lain, di

kota lain bahkan di negara lain. Interaksi bisa dijalankan secara *on-line* dan *real-time* ataupun secara *off-line* atau *archieved*.

Pembelajar belajar dari komputer di kantor ataupun di rumah dengan memanfaatkan koneksi jaringan lokal ataupun jaringan Internet ataupun menggunakan media CD/DVD yang telah disiapkan. Materi belajar dikelola oleh sebuah pusat penyedia materi di kampus/universitas, atau perusahaan penyedia content tertentu. Pembelajar bisa mengatur sendiri waktu belajar, dan tempat dari mana ia mengakses pelajaran.

- **Pembelajaran dengan perangkat komputer**

E-learning disampaikan dengan memanfaatkan perangkat komputer. Pada umumnya perangkat dilengkapi perangkat multimedia, dengan *cd drive* dan koneksi Internet ataupun Intranet lokal. Dengan memiliki komputer yang terkoneksi dengan intranet ataupun Internet, pembelajar dapat berpartisipasi dalam *e-learning*. Jumlah pembelajar yang bisa ikut berpartisipasi tidak dibatasi dengan kapasitas kelas. Materi pelajaran dapat diketengahkan dengan kualitas yang lebih standar dibandingkan kelas konvensional yang tergantung pada kondisi dari pengajar.

- **Pembelajaran formal vs. informal**

E-learning bisa mencakup pembelajaran secara formal maupun informal. *E-learning* secara formal, misalnya adalah pembelajaran dengan kurikulum, silabus, mata pelajaran, dan tes yang telah diatur, dan disusun berdasarkan jadwal yang telah disepakati pihak-pihak terkait (pengelola *e-learning* dan pembelajar sendiri). Pembelajaran seperti ini biasanya tingkat interaksinya tinggi dan diwajibkan oleh perusahaan pada karyawannya, atau pembelajaran jarak jauh yang dikelola oleh universitas dan perusahaan-perusahaan (biasanya perusahaan konsultan) yang memang bergerak di bidang penyediaan jasa *e-learning* untuk umum.

E-learning bisa juga dilakukan secara informal dengan interaksi yang lebih sederhana, misalnya melalui sarana *mailing list*, *e-*

newsletter atau website pribadi, organisasi dan perusahaan yang ingin mensosialisasikan jasa, program, pengetahuan atau keterampilan tertentu pada masyarakat luas (biasanya tanpa memungut biaya).

• **Pembelajaran yang ditunjang oleh para ahli di bidang masing-masing.**

Walaupun sepertinya *e-learning* diberikan hanya melalui perangkat komputer, *e-learning* ternyata disiapkan, ditunjang, dikelola oleh tim yang terdiri dari para ahli di bidang masing-masing, yaitu:

1. *Subject Matter Expert* (SME) atau nara sumber dari pelatihan yang disampaikan.
2. *Instructional Designer* (ID), bertugas untuk secara sistematis mendesain materi dari SME menjadi materi *e-learning* dengan memasukkan unsur metode pengajaran agar materi menjadi lebih interaktif, lebih mudah dan lebih menarik untuk dipelajari.
3. *Graphic Designer* (GD), mengubah materi text menjadi bentuk grafis dengan gambar, warna, dan layout yang enak dipandang, efektif dan menarik untuk dipelajari.
4. Ahli bidang *Learning Management System* (LMS). Mengelola sistem di website yang mengatur lalu lintas interaksi antara instruktur dengan peserta didik, antarpeserta didik dengan peserta didik lainnya.

Di sini, pembelajar bisa melihat modul-modul yang ditawarkan, bisa mengambil tugas-tugas dan test-test yang harus dikerjakan, serta melihat jadwal diskusi secara maya dengan instruktur, nara sumber lain, dan pembelajar lain. Melalui LMS ini, peserta didik juga bisa melihat nilai tugas dan test serta peringkatnya berdasarkan nilai (tugas ataupun test) yang diperoleh. *E-learning* tidak diberikan semata-mata oleh mesin, tetapi seperti juga pembelajaran secara konvensional di kelas, *e-learning* ditunjang oleh para ahli di berbagai bidang terkait.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan disini bahwa *e-learning* dapat dikatakan adalah suatu sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi. Untuk menjalankan sistem *e-learning* perlu ditunjang dengan penggunaan teknologi informasi baik berupa jaringan komputer, *hardware*, *software*, ataupun jaringan internet yang dijalankan berdasarkan prosedur tertentu sehingga dapat didistribusikan untuk tujuan tertentu dalam hal ini untuk pembelajaran seluruh karyawan.

Sebenarnya inti aliran dari penelitian Sistem Informasi (SI) adalah mengidentifikasi faktor-faktor penentu adopsi individu pengguna dan penggunaan keterlibatan teknologi informasi /TI (Swanson, 1988; Taylor & Todd, 1995; dalam Hong, James, & Kar, 2006). Kelangsungan bagi sebuah organisasi yang meningkatkan investasinya di bidang TI, mendorong kesadaran terhadap pentingnya pengadopsian TI dan penggunaannya sebagai prasyarat untuk mendapatkan produktifitas dari penerapan TI itu sendiri .

Oleh karena itu antara Sistem Informasi dan Teknologi Informasi sangat berhubungan satu sama lain. Teori yang terkait Sistem Informasi (SI) berarti melingkupi penjelasan *e-learning* sebagai suatu sistem pembelajaran yang melibatkan sistem prosedur, sejumlah sumber daya manusia, dan perangkatnya. Sedangkan, teori terkait teknologi Informasi (TI) untuk menjelaskan *e-learning* secara lebih sempit sebagai salah satu bentuk pemakaian perangkat teknologi guna pembelajaran.

2.2 Teori Dasar Pemanfaatan Teknologi Informasi (*E-learning*)

Teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks sistem, teknologi informasi mencakup sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, dan data) dan alat pendukung bagi pemakai (pelatihan dan pengguna) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Dalam kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi terdapat dua teori yang mendasar yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *theory of reasoned action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), dan *expectation confirmation theory (ECT)* yang dikembangkan oleh Oliver, 1980 (dalam Bhattacharjee, 2001).

A. *Theory of Reasoned Action (TRA)* atau Teori Tindakan Beralasan

Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Azjens (1975) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan atau tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan sistem informasi (SI). Seseorang akan memanfaatkan teknologi informasi atau sistem informasi dengan alasan bahwa teknologi atau sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Perilaku pemakai sistem bersamaan dengan norma sosial dan faktor situasional lainnya memotivasi ke intensi atau niat untuk memanfaatkan SI dan pada akhirnya meningkat pada perilaku penggunaan SI tersebut. Sheppard *et al.*, (1988), dalam Davis (1989) menyatakan bahwa TRA telah digunakan untuk memprediksi suatu perilaku dalam banyak hal.

Tujuan dari perilaku merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan (Fishbein & Ajzen, 1975). Tujuan perilaku didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif mengenai suatu tindakan (Fishbein & Ajzen, 1975). Norma subyektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang adalah penting baginya untuk memperkirakan perlu atau tidaknya melakukan tindakan (Fishbein & Ajzen, 1975).

Menurut TRA sikap seseorang terhadap perilaku ditentukan oleh kepercayaan (*belief*) yang utama mengenai konsekuensi-konsekuensi dari tindakan yang dikembangkan berdasarkan konsekuensi-konsekuensi tersebut. Kepercayaan (*belief*) didefinisikan sebagai kemungkinan

subyektif individu melakukan tindakan yang akan menghasilkan konsekuensi tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975).

Theory of reasoned action mengemukakan bahwa norma subyektif seorang individu ditentukan oleh fungsi multi afektif dari kepercayaan (*belief*) normatifnya; misalnya harapan-harapan yang dirasakan berdasarkan dari ciri khusus individu atau kelompok, kemudian motivasinya untuk memenuhi harapan-harapannya. TRA merupakan model yang umum dan tidak menentukan kepercayaan (*belief*) yang berlaku pada perilaku tertentu, (Fishbein & Ajzen , 1975)

Secara khusus aspek yang berguna dari TRA, jika ditinjau dari perspektif teknologi informasi (*e-learning*) yaitu dalam pernyataan yang menjelaskan bahwa faktor-faktor lain yang mempengaruhi perilaku secara tidak langsung juga dipengaruhi oleh *affect*, *social norm* atau bobot relatifnya. Oleh karenanya variabel-variabel seperti karakteristik desain sistem, karakteristik *user* (termasuk gaya kognitif dan variabel-variabel personal lainnya), karakteristik tugas, sifat dasar proses pengembangan atau implementasi, pengaruh politik, struktur organisasi dan lain-lain akan termasuk ke dalam kategori ini, oleh Fishbein dan Ajzen (1975) disebut sebagai *external variables*. Implikasinya adalah bahwa TRA memediasi pengaruh dari variabel-variabel lingkungan *uncontrollable* dan tujuan-tujuan *controllable* terhadap perilaku *user*.

B. Expectation Confirmation Theory (ECT) atau Teori Konfirmasi

Harapan

Teori Konfirmasi Harapan (ECT), yang berasal oleh Oliver (1980), melibatkan pola perilaku pelanggan yang umum digunakan untuk menentukan dan memprediksi kepuasan dan niat pembelian kembali. Menurut pendapat Oliver (1980), intensi pembelian kembali sangat tergantung pada kepuasan sebelumnya, sementara tingkat kepuasan itu

sendiri diperoleh dari diskonfirmasi dan harapan terhadap layanan pada suatu produk atau sistem. Diskonfirmasi memiliki pengaruh langsung dan paling kuat pada kepuasan. Diskonfirmasi meliputi:

- 1) konfirmasi: kinerja aktual memenuhi standar yang diharapkan,
- 2) diskonfirmasi negatif: kinerja aktual gagal memenuhi standar yang diharapkan,
- 3) diskonfirmasi positif: kinerja aktual melebihi standar yang diharapkan (Chiu, Hsu, Sun, Lin, & Sun, 2005; Churchill & Surprenant, 1982; Hsu, Chiu, & Ju, 2004, dalam Hong, James, Kar, 2006).

Churchill dan Surprenant (1982) menambahkan performa yang dirasakan pada ECT sebagai anteseden kepuasan, dan selanjutnya menetapkan bahwa baik harapan dan performa yang dirasakan memiliki pengaruh pada diskonfirmasi.

Penggambaran ECT oleh Bhattacharjee (2001) menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan untuk kesinambungan SI oleh pelanggan menunjukkan beberapa fitur yang mirip dengan intensi membeli kembali dalam bidang pemasaran. Oleh karena itu, selanjutnya ia memodifikasi ECT dan menggabungkan fakta penggunaan aplikasi SI, sehingga ECT berkembang untuk kelanjutan penggunaan SI. Akibatnya, penelitian Bhattacharjee (2001) mengusulkan konsep yang lebih wajar dan menghasilkan kekuatan penjelasan yang lebih tinggi untuk niat melanjutkan penggunaan SI. Model ini mengajukan empat aspek, yaitu konfirmasi, kegunaan persepsian, kepuasan, dan niat pembelian kembali.

2.2.1 Model Pemanfaatan Teknologi Informasi

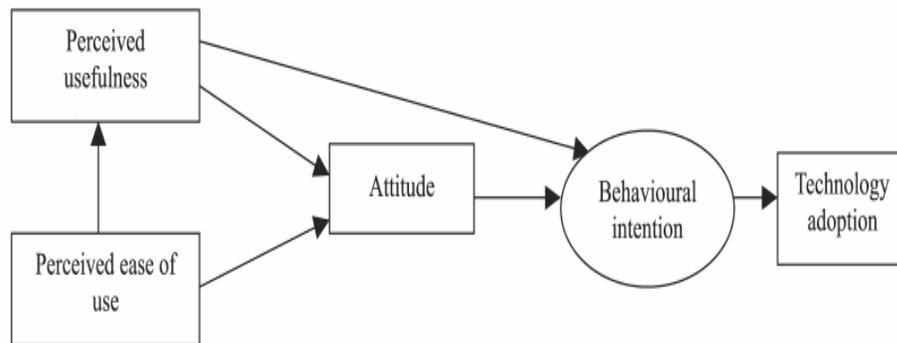
Terdapat model yang menghubungkan antara teknologi informasi dan perilaku yaitu model yang berfokus pada pemanfaatan. Model ini

dikembangkan berdasarkan teori Tindakan yang Beralasan dan teori Konfirmasi Harapan.

A. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dipelopori oleh Davis (1989), merupakan kemajuan perspektif teori diantara teori-teori yang sudah ada berkaitan tentang pengadopsian teknologi informasi (TI) dan penggunaan (*usage*). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang dapat diterima secara luas sebagai kerangka untuk memahami proses penerimaan teknologi informasi (TI) oleh pengguna. TAM merupakan model sederhana yang menjelaskan tujuan perilaku pengguna berkaitan dengan tujuan pengadopsian teknologi informasi (TI) dan penggunaan dalam konteks yang luas (Taylor dan Todd, 1995, dalam Davis et al.,1989).

Dalam penelitian Mathieson (1991) dalam Bhattacharjee (2001) dijelaskan bahwa TAM merupakan model yang lebih sering digunakan dibandingkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dalam penggunaan bermacam-macam konteks. Sebagai tambahan menurut Venkatesh dan Davis (2000) bahwa substansi teori dan dukungan empiris terakumulasi untuk TAM dibandingkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). TAM merupakan model yang ditujukan untuk pengadopsian teknologi sebagai prediktor untuk penggunaan yang sesungguhnya (*actual usage*). Pada formulasi TAM, tujuan pengguna dalam pengadopsian informasi teknologi dijelaskan oleh dua faktor, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, dimana *perceived usefulness* dipengaruhi oleh *perceived ease of use*.



Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989)

Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) pada teknologi informasi ini berasal dari Davis (1989). Selanjutnya TAM ini yang banyak digunakan untuk menjelaskan pengadopsian teknologi informasi. TAM yang diajukan Davis sebagai perangkat yang dapat menganalisis tingkat kesiapan dari perilaku bakal penggunaannya. Davis menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* menentukan hubungan sebab akibat antara fitur desain sistem, kegunaan yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap pengguna terhadap penggunaan, dan perilaku aktual penggunaannya. TAM berfungsi juga sebagai panduan teoritis untuk menjelaskan mengapa pengguna akhir menerima atau menolak penerapan suatu teknologi informasi (Davis, 1993).

B. Expectation-Confirmation Model (ECM)

Dalam pengujian empiris yang dilakukan oleh Bhattacharjee (2001) telah berhasil mengembangkan *Expectation-Confirmation Model Information System* (ECM-IS). Pengembangan model tersebut berdasarkan pemikiran bahwa keputusan penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan hampir sama dengan keputusan pembelian kembali oleh konsumen karena kedua keputusan tersebut:

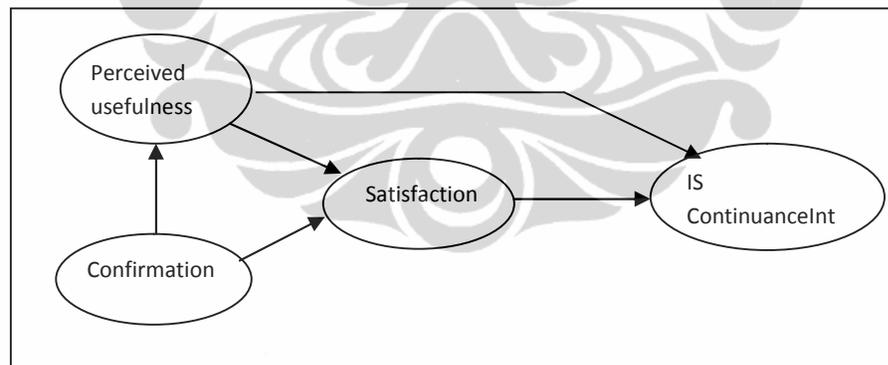
1. Terjadi setelah keputusan pertama (penerimaan atau pembelian).

2. Dipengaruhi oleh pengalaman awal penggunaan sistem informasi atau produk.
3. Memiliki potensi penting untuk membalikkan keadaan dari keputusan awal.

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa konstruksi dari ECM-IS berdasarkan penelitian ECT (*Expectation-Confirmation Theory*) yaitu:

1. Kepuasan pengguna SI (*user satisfaction with the IS*)
2. Derajat hasil konfirmasi pengguna (*extent of user confirmation*)
3. Harapan setelah pemakaian SI (*post-adoption expectation*) yang ditunjukkan oleh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*).

Model ECM yang dikembangkan oleh Bhatacherjee (2001) menjelaskan asosiasi antara kesemua faktor yang kemudian dia rangkaikan menjadisuatu gambar model dibawah ini.



Gambar 2.2 Expectation-Confirmation Model dalam penggunaan Sistem Informasi (ECM-SI)

Meskipun berdasarkan *Expectancy-Confirmation Paradigm*, penelitian Bhattacharjee (2001) memiliki sedikit perbedaan, antara lain ECM-SI memiliki fokus terhadap ekspektasi setelah pengadopsian (*post-adoption expectations*), ekspektasi setelah pengadopsian (*post-adoption*

expectation) ditunjukkan dengan *perceived usefulness* dalam ECM-SI, *perceived performance* tidak diikuti sertakan dalam ECM-SI.

Fokus ECM-SI terhadap ekspektasi setelah pengadopsian (*post-adoption expectation*) menjadi perhatian dalam *Expectation-Confirmation Paradigm* dimana ekspektasi konsumen adalah ekspektasi sebelum pembelian (*pre-purchase expectation*), yang kemudian diperluas batasan referensinya untuk membandingkan tingkat konfirmasi dengan kepuasan setelah pembelian (*post-purchase*). Sebagai pertimbangan ekspektasi pengguna dalam menggunakan sistem informasi setelah mendapat pengalaman menggunakan akan berbeda bila dibandingkan dengan ekspektasi sebelum menggunakan sistem informasi (Fazzio dan Zanna, 1981; Karahanna, Straub, dan Chervany, 1999; dalam Bhattacharjee, 2001). Dijelaskan dalam Hong, James dan Kar (2006) bahwa perkembangan ekspektasi dalam penggunaan sistem informasi (SI) berbanding lurus dengan pengalaman yang didapat setelah menggunakan sistem informasi, dengan kata lain seseorang akan memperbaharui ekspektasinya dalam menggunakan sistem informasi dengan cara menambah pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan sistem informasi (SI) tersebut.

Expectancy-confirmation paradigm masih menjadi pertanyaan atas asumsi implisit tersebut dimana *pre-purchase expectation* berdasarkan pada informasi dari perusahaan, laporan atau, sumber dari media masa (Yi, 1990 dalam Bhattacharjee, 2001). Dapat disimpulkan berdasarkan perspektif tersebut, teori ECM-SI menyatakan bahwa *post-adoption expectation* yang memiliki peranan penting dalam menentukan keputusan kepuasan pengguna sistem informasi (SI).

Argumentasi rasional yang mendasari pemikiran bahwa *post adoption expectation* ditunjukkan oleh *perceived usefulness* dalam ECM-SI dapat ditemukan pada definisi dari ekspektasi/ harapan (*expectation*). Harapan dalam ECM adalah representasi dari kegunaan yang dirasakan

(*perceived usefulness*) yang muncul setelah memakai sistem informasi. Representasi ini sejalan dengan *Expectancy-Confirmation Paradigm* yang menjelaskan bahwa harapan merupakan suatu kepercayaan individual (B); atau total dari sejumlah kepercayaan ($\sum B$), karena manfaat yang dirasakan itu adalah kepercayaan yang secara kognitif penting untuk menentukan penggunaan SI (Davis et al., 1989; dalam Bhattacharjee, 2001).

Berdasarkan pengertian tersebut, ECM-SI menggunakan *perceived usefulness* sebagai ukuran dari ekspektasi karena kepercayaan kognitif dalam pengadopsian sistem informasi dan penggunaannya. Maka dari itu *perceived usefulness* dapat terbukti lebih konsisten dan signifikan untuk tujuan penggunaan di masa-masa mendatang. ECM-SI mengasumsikan bahwa efek dari *perceived usefulness* sudah diungkapkan oleh konstruksi konfirmasi (*the confirmation construct*), oleh karena itu pada model ECM-SI *perceived performance* tidak diikutsertakan (Bhattacharjee, 2001). Pengeluaran *perceived performance* dari model ECM-SI lebih lanjut menyatakan secara tidak langsung bahwa efek dari *perceived usefulness* telah dimediasi secara total oleh *confirmation* (Yi, 1990 dalam Hong, James, dan Kar, 2006).

Hal yang bisa dijelaskan dari kedua model di atas adalah terdapat kesamaan tetapi ada juga perbedaan antara TAM dengan ECM. Hal yang paling mendasar pada kedua model itu adalah berangkat dari dasar teori yang begitu berbeda. Apabila TAM dikembangkan dari teori perilaku beralasan, sedangkan ECM berangkat dari teori kepuasan pelanggan. TAM membuat model yang memprediksikan muncul suatu tingkah laku yang akan terjadi tetapi belum terealisasi untuk bisa menjelaskan bagaimana suatu teknologi baru bisa diterima oleh manusia. Jadi landasan dari model ini adalah hasil persepsi terhadap kemudahan, kegunaan dari suatu teknologi yang sebenarnya belum pernah dialami. Hal ini ada dalam penelitian Chin dan Todd (1995) yang menjelaskan bahwa kegunaan dapat

berupa estimasi seperti pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, meningkatkan produktifitas, mendorong efektifitas dan meningkatkan kinerja pekerjaan (dalam Bhattacerjee, 2001).

Sedangkan ECM berangkat dari pengalaman pengguna terkait langsung dengan perilaku atau kegiatan yang dimaksudkan. Untuk bisa menjelaskan tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi, ECM menggunakan perbandingan antara harapan yang kemudian dikonfirmasi dengan kenyataan berdasarkan pengalamannya. Jadi pada ECM, harapan adalah manfaat yang dipersepsikan oleh pengguna berdasarkan pengalaman yang dipercaya olehnya untuk mengambil keputusan apakah suatu perilaku akan diteruskan atau dihentikan tergantung hasil konfirmasinya.

Model TAM dan ECM-SI didesain untuk menjelaskan perbedaan aspek dari persepsi pengguna. Diantara model TAM dan ECM-SI tersebut pada prinsipnya memiliki konstruksi yang sama, dalam hal ini kedua model berisi komponen kepercayaan pada persepsi manfaat. Model TAM yang asli, persepsi manfaat merupakan dugaan yang menjadi bagian dari sikap dan tujuan penggunaan teknologi informasi. Dalam ECM-SI persepsi manfaat (ekspektasi setelah pengadopsian) merupakan dugaan yang menjadi bagian dari kepuasan (suatu sikap) dalam penggunaan informasi teknologi dan tujuan penggunaan informasi teknologi yang berkelanjutan. Pada dasarnya pengguna dan penggunaan teknologi informasi (TI) atau sistem informasi (SI) yang berkelanjutan memiliki konstruksi yang sama, letak perbedaannya adalah setelah pengguna memiliki pengalaman yang cukup, dengan perilaku tertentu untuk mendapatkan informasi lebih yang dapat dipercaya (termasuk persepsi manfaat) dan sikap (termasuk kepuasan).

Technology Acceptance Model (TAM) memang memaparkan pada lingkup teknologi informasi dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dari lingkup sistem informasi. Kedua model tersebut dapat digunakan

sebagai acuan penelitian ini, mengingat *e-learning* itu sendiri adalah suatu bentuk dari pemanfaatan sistem informasi dalam bidang pembelajaran atau pelatihan, yang menggunakan teknologi informasi sebagai perangkat untuk mengimplementasikannya sehingga dapat digunakan banyak pihak dalam mencapai tujuan.

Selanjutnya penelitian ini menggunakan TAM sebagai landasan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai persepsi manfaat yang berpengaruh pada perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem *e-learning* (Davis, 1989; Davis, *et al.*, 1989). Kendati Davis (1989) menawarkan model yang bisa membantu memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi/ menerima sistem *e-learning*, akan tetapi model *Expectation Confirmation Model* dinilai tepat untuk dijadikan acuan penelitian ini. Dikarenakan peneliti ingin menganalisa perilaku pengguna *e-learning* pasca mereka memakai ataupun mengoperasikannya, maka *Expectation Confirmation Model* lah yang dapat menjelaskan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* di waktu mendatang.

2.3 Pengertian Kegunaan yang Dirasakan (*Perceived Usefulness*)

Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* yaitu
“the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance”

(Davis, 1989, hal: 320)

Dalam penelitian ini *perceived usefulness* diganti dengan terminologi kegunaan yang dirasakan atau disingkat menjadi **KD**. Pengertian Kegunaan yang dirasakan yang dijadikan rujukan adalah pengertian dari Davis (1989) yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem *e-learning* akan meningkatkan kinerja pada pekerjaannya dan dapat digunakan secara menguntungkan.

Davis et al. (1989) lebih lanjut menjelaskan *usefulness* sebagai sejauh mana aplikasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja penggunanya dengan mengambil sedikit waktu untuk menyelesaikan tugas yang diperlukan, menghasilkan produk dengan kualitas kerja yang lebih tinggi, dan lain-lain. Peneliti lain dengan definisi yang sama menyebutkan kegunaan yang dirasakan adalah manfaat yang diterima dalam konteks teknologi tertentu, seperti *e-learning*, bukan sistem tertentu (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989).

Menurut Davis (1989); Mathieson (1991); dalam Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan pada suatu sistem informasi, mengadopsi, dan terhadap perilaku para pengguna. Venkatesh dan Morris (2000) juga menguji apakah faktor manfaat dapat mempengaruhi tingkat perilaku dalam penggunaan sistem informasi yang lebih kuat bagi laki-laki dibandingkan perempuan.

Davis et al. (1989) membuktikan bahwa manfaat mempunyai hubungan yang kuat dan konsisten dengan penerimaan teknologi informasi dibandingkan dengan variabel lain seperti sikap, kepuasan, dan ukuran persepsian yang lain. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Igarria (1990) juga menemukan hal yang sama bahwa hubungan yang positif antara *perceived usefulness* dengan penggunaan sistem informasi. Adam et al. (1992) dalam penelitiannya menemukan bahwa *kegunaan yang dirasakan* adalah faktor utama yang menentukan sikap seseorang dalam penggunaan sistem.

Dalam organisasi, kinerja yang baik pada karyawan diperkuat oleh promosi, kenaikan gaji, bonus, dan penghargaan lainnya (Pfeffer, 1982; Pinder, 1998; Schein, 1980). Sementara menggunakan sistem tertentu, seperti sistem *e-learning*, karyawan dapat mempengaruhi kinerja mereka pada pekerjaan. Tujuan utama dari sistem informasi yang utama adalah

untuk meningkatkan kinerja di pekerjaan (Davis, 1993). Karyawan dapat menggunakan sistem *e-learning* jika hal ini berguna dalam konteks pekerjaan mereka. Sebuah tinjauan baru-baru ini literatur sistem informasi menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan memiliki efek positif pada niat perilaku (Davis, et al.1989; Venkatesh, 1999; 2000). Jika karyawan melihat sistem yang akan berguna dalam hal kinerja mereka, mereka akan percaya pada adanya hubungan penggunaan kinerja positif dan akhirnya menggunakan sistem (Davis, 1989).

Konsep kegunaan yang dirasakan berarti penting bagi manajer pelatihan karena kemampuannya untuk memprediksi niat penggunaannya (Morse, 1999). Penelitian lain memperluas ide ini dalam konteks *e-learning* (Ong & Lai, 2006). Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kursus online dirasakan tinggi kegunaannya akan menghasilkan niat penggunaan dan tingginya perilaku diantara pengguna *e-learning* yang mengambil kursus (Davis, 1989).

Konsep kegunaan yang dirasakan pada teknologi informasi berasal dari Davis (1993) muncul pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang banyak digunakan. TAM berfungsi sebagai panduan teoritis untuk menjelaskan mengapa pengguna akhir menerima atau menolak teknologi. Berdasarkan TAM, sikap terhadap penggunaan sistem teknologi tertentu adalah fungsi dari kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan. Davis (1993) menemukan bahwa manfaat yang dirasakan (persepsi manfaat) memiliki dampak lebih kuat dan lebih signifikan terhadap sikap pemakai pada penggunaan daripada persepsi kemudahan penggunaan.

2.4 Pengertian Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Salah satu variabel yang juga diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna *e-learning* atau disingkat **KP**. Untuk itu akan

dijelaskan disini mengenai pengertian kepuasan pengguna sebagai dasar, yang kemudian diartikan menjadi lebih sempit yaitu definisi kepuasan pengguna e-learning.

Menurut asal usul bahasanya, kepuasan diambil dari kata “*satisfaction*”. Adapun pengertian *satisfaction* menurut Collins Cobuild English Dictionary, 1999 (dalam Wang, 2003) adalah :

“Satisfaction is the pleasure or contentment that one person feels when she/he does something or gets something that she/he wanted or needed to do or get” .

Dapat diartikan disini kepuasan adalah perasaan senang atau suka ketika seseorang melakukan sesuatu atau mendapatkan sesuatu, yang ingin dilakukan atau perlu untuk didapaknya. Ketika digunakan dalam penelitian, kepuasan biasanya dikonseptualisasikan sebagai sekumpulan perasaan seseorang atau sikap terhadap banyak faktor yang mempengaruhi situasi tertentu (Bailey & Pearson, 1983; dalam Wang 2003).

Pengertian kepuasan dalam penelitian ini dikaitkan dengan *Expectation Confirmation Theory* yang didefinisikan oleh Oliver (1980), (dalam Bhattacerjee, 2001) pada konteks performa yang artinya adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang dihasilkan dari penilaian terhadap performa sesuatu produk atau jasa. Kepuasan dipandang sebagai suatu kunci untuk membangun dan mempertahankan basis kesetiaan penggunaan untuk jangka panjang. Terkait dengan pengertian dalam konteks konsumsi, kepuasan adalah kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi terhadap harapannya tidak terkonfirmasi (disconfirmed) dengan perasaan pengguna setelah menggunakan sesuatu.

Dapat digaribawahi disini bahwa pengertian kepuasan yaitu keadaan psikologis atau afeksi yang berhubungan dengan, dan yang dihasilkan dari penilaian kognitif terhadap perbedaan harapan dengan

performa (konfirmasi). Jika harapan lebih rendah dan performa lebih tinggi maka konfirmasi lebih besar, yang selanjutnya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan intensi melanjutkan. Sementara itu bila terjadi sebaliknya, justru menyebabkan diskonfirmasi, ketidakpuasan dan intensi penghentian suatu penggunaan.

2.5 Pengertian Intensi Melanjutkan Penggunaan Sistem Informasi (*E-learning*)

Information system continuance intention, yang dalam penelitian ini diartikan sebagai intensi melanjutkan penggunaan sistem informasi yang disingkat menjadi **IMG**, adalah kecenderungan perilaku untuk tetap melanjutkan penggunaan sistem informasi. Karena penelitian ini dalam *e-learning* dan *e-learning* itu sendiri merupakan suatu bentuk sistem informasi yang diimplementasikan menggunakan teknologi informasi untuk pembelajaran, maka pengertian intensi melanjutkan penggunaan sistem informasi sama halnya dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*.

Perihal pengertian intensi penggunaan bila ditilik dari model penerimaan teknologi akan terlihat berbeda dengan model kepuasan. Pada *Technology Acceptance Model* (TAM), intensi penggunaan teknologi informasi dapat diprediksi dari sikap seseorang terhadap teknologi informasi itu sendiri. Jadi apabila sikap seseorang positif maka akan memunculkan intensi untuk menampilkan perilaku yang sama dikemudian hari. Davis *et al.*, (1989) mengemukakan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh pemakai sistem informasi (*e-learning*) akan meningkatkan intensi mereka untuk menggunakan teknologi informasi (*e-learning*).

Thompson *et al.*, (1999) justru menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi (*e-learning*) akan meningkatkan intensi mereka menggunakan dan pada akhirnya individu

tersebut akan menggunakan sistem informasi (*e-learning*) dalam pekerjaannya, atau dengan kata lain adanya imbalan di masa depan juga merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi intensi menggunakan sistem informasi (*e-learning*) terhadap penggunaan sistem informasi (*e-learning*). Penelitian Venkatesh *et al.*, (2000) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara intensi menggunakan teknologi informasi (*e-learning*) terhadap penggunaan teknologi informasi (*e-learning*). Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah program pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis F, 1989).

Penjelasan intensi perilaku pada *Expectation Confirmation Model* (ECM) dilihat sebagai model kepuasan (Bhattacharjee, 2001). ECM menjelaskan lebih lanjut mengenai model perilaku setelah penerimaan sistem informasi. Dalam ECM digambarkan bahwa seseorang yang harapan dengan pengalamannya setelah menggunakan sistem informasi (*e-learning*) terkonfirmasi, maka orang tersebut akan mengambil keputusan untuk melanjutkan atau menghentikan perilakunya untuk menggunakan teknologi informasi (*e-learning*) di masa mendatang.

Pengkajian lebih lanjut peneliti kemudian menyimpulkan bahwa ECM yang lebih mampu menjelaskan intensi melanjutkan penggunaan sistem informasi (*e-learning*) karena berdasarkan pada teori pengalaman dan kepuasan pengguna. Dalam ECM digambarkan apabila suatu perilaku dianggap sesuai dengan harapannya setelah dikonfirmasi, maka perilaku itu akan dilanjutkan atau diulang. Sebaliknya bila pengalaman perilaku tersebut tidak sesuai dengan harapan berdasarkan konfirmasinya, maka belum tentu ia akan melanjutkan perilaku tersebut. Jadi TAM menjelaskan mulai dari sebelum menerima *e-learning* sampai intensi berperilaku menggunakan *e-learning*, kemudian ECM lebih jauh menguraikan persepsi

setelah menggunakan *e-learning* untuk menganalisa intensi pengulangan perilakunya di waktu mendatang.

2.6 Hubungan Kepuasan Pengguna *E-learning* dan Intensi Melanjutkan Penggunaan *E-learning*

Keberhasilan *e-learning* tergantung pada kepuasan siswa *e-learning* dan *end user* dan kegunaan (Chen, Lin, & Kinshuk, 2004). Sebagaimana telah ditunjukkan sebelumnya, kepuasan pengguna *e-learning* didefinisikan sebagai sekumpulan respon suka atau tidak suka. Selain itu, tingginya tingkat kepuasan pengguna menunjukkan peningkatan motivasi dan komitmen untuk mengikuti program *e-learning*, tingkat gagal lebih rendah, prestasi belajar lebih baik, dan menurunkan angka putus belajar (Biner, Dean, & Mellinger, 1994; Chen, Lin & Kinshuk, 2004; Chute, Thompson, & Hancock, 1999; Donohue & Wong, 1997, dalam Joy, 2007). Untuk pelatihan profesional, salah satu alasan utama untuk mengembangkan indikator kepuasan adalah untuk memprediksi perilaku peserta didik dalam menggunakan *e-learning* (Wang, 2003)..

Teori Perilaku Beralasan dari Ajzen (1988) diterangkan bahwa individu belajar menyukai berbagai obyek, seperti program pelatihan online, jika mereka percaya bahwa obyek memiliki karakteristik yang diinginkan, maka hal tersebut dianggap berguna untuk pekerjaan mereka. Karyawan yang berpartisipasi dalam pelatihan online cenderung untuk terus menggunakan sistem *e-learning*. Sebuah kajian literatur mengungkapkan adanya korelasi antara kepuasan dengan intensi penggunaan di masa depan, dengan demikian, kepuasan e-pelajar dalam menggunakan sistem *e-learning* maka akan memiliki intensi untuk menggunakannya kembali di masa yang akan datang (Wang, 2003).

2.7 Hubungan Konfirmasi dan Kepuasan Pengguna *E-learning*

Dalam model ECM-ISderajat dari konfirmasi dan kegunaan yang dirasakan merupakan dua faktor kunci dari kepuasan. Dijelaskan dalam penelitian Bhattacharjee (2001) bahwa konfirmasi merupakan persepsi dari pengguna atas kesamaan antara ekspektasi penggunaan *e-learning* dengan kenyataannya. Kepuasan dalam literatur menunjukkan tingkatan kepuasan konsumen yang menjadi faktor penentu keputusan untuk terus menggunakan layanan tersebut (Bearden dan Teel (1983); Cronin, Brady, dan Hult (2000); Oliver (1993), Patterson dan Spreng (1997); Szymanski Henard (2001) dalam Hong, James, dan Kar (2006).

Pengguna *e-learning* cenderung akan membandingkan antara ekspektasinya dengan pengalamannya setelah menggunakan langsung *e-learning*. Persepsi mengenai sama atau tidaknya ekspektasi dengan kenyataan akan mempengaruhi penilaiannya apakah itu sesuai atau tidak. Apabila sesuai dengan ekspektasinya, maka persepsi yang timbul adalah rasa suka dan menyenangkan. Sekumpulan perasaan sebagai hasil interaksi dengan lingkungan sudah menunjukkan tingkat kepuasan terhadap sesuatu. Artinya konfirmasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna *e-learning*.

2.8 Hubungan Kegunaan yang Dirasakan dan Kepuasan Pengguna *E-learning*

Program pembelajaran sudah semestinya melakukan tahap evaluasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kepada peserta didiknya. Demikian pula halnya dengan *e-learning*, tahap evaluasi juga seharusnya dilalui. Pada tahapan evaluasi pembelajaran tingkat pertama dari Kirkpatrick (tingkat reaksi), merupakan tingkat reaksi yang mengukur apakah peserta didik menyukai kelas online. Beberapa contoh pertanyaan

yang mencerminkan tingkat reaksi dari Krikpatrick adalah sebagai berikut: "Apakah siswa puas dengan apa yang mereka pelajari?", "Apakah mereka menganggap materinya relevan dengan pekerjaan mereka?", "Apakah mereka percaya materi tersebut akan sangat berguna bagi pada pekerjaan mereka?" (Strother, 2002). Bentuk evaluasi semacam ini ketika dinilai akurat, maka sikap suka atau tidak suka dapat memprediksi hasil positif atau negatif.

Pengguna *e-learning* yang merasakan bahwa *e-learning* menjadi alat pembelajaran yang berharga atau lebih berguna akan cenderung terpuaskan dengan sistem tersebut (Adamson & Shine, 2003). Sebuah sistem informasi yang tidak dapat membantu orang untuk melakukan pekerjaan mereka tidak mungkin akan diterima dengan baik meskipun dilakukan upaya implementasi yang cukup hati-hati (Davis, 1989). Hal ini dapat berarti bahwa aspek kegunaan yang dipersepsikan oleh pemakainya akan menentukan apa sistem atau suatu teknologi informasi itu diterima dan terus digunakan. Hal ini juga didukung penelitian empiris (Bean & Bradley, 1986; Konradt, Christophersen, & Schaefer-Kuelz, 2006; Peng, Tsai, & Wu, 2006, dalam Joy 2007) yang menunjukkan hubungan positif antara kepuasan pengguna *e-learning* dengan kegunaan yang dirasakan.

2.9 Hubungan Kegunaan yang Dirasakan dan Intensi Melanjutkan Penggunaan *E-learning*

Menurut Davis (1986, 1989) dan Adam.et.al (1992) manfaat (usefulness) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Kegunaan tersebut didasarkan kepada frekuensi penggunaan dan diversitas aplikasi yang dijalankan. Menurut Taylor dan Todd, (1995) kegunaan dapat berupa manfaat dengan estimasi satu faktor seperti :

1. pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*),
2. bermanfaat (*usefull*),
3. meningkatkan produktifitas (*Increase productivity*),
4. mendorong efektifitas (*enchance efectiveness*), dan
5. meningkatkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*).

Dengan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa manfaat dari penggunaan *e-learning* dapat meningkatkan kinerja, dan kinerja orang yang menggunakannya. Menurut penelitian Taylor dan Todd (1995) menjelaskan bahwa kegunaan dapat berupa estimasi seperti apakah pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, meningkatkan produktifitas, mendorong efektifitas dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna
- b. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna
- c. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Seseorang menggunakan *e-learning* karena dalam persepsinya *e-learning* tersebut dapat memberi manfaat/ kegunaan kepadanya, maka ia cenderung akan mengulangi perilakunya tersebut. Persepsi bahwa dengan menggunakan *e-learning* seseorang dapat meningkat kinerjanya dengan sendirinya ia akan mengulang kembali atau melanjutkan perilakunya menggunakan *e-learning* tersebut di waktu mendatang.

2.10 Hubungan Konfirmasi dan Kegunaan yang Dirasakan Pengguna *E-learning*

Menurut Davis (1986, 1989) kegunaan (*usefulness*) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan

suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut, sementara konfirmasi merupakan persepsi dari pengguna atas kesamaan antara ekspektasi penggunaan layanan suatu sistem informasi dengan kenyataan.

Dengan melihat definisi kedua variabel tersebut kegunaan yang dirasakan atas *e-learning* sebelum (ekspektasi pengguna) dan sesudah menggunakan (kenyataan) akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat dari program *e-learning*. Pengguna *e-learning* kemudian dapat merasakan, apakah kinerjanya meningkat atau tidak dengan mengikuti pembelajaran tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konfirmasi memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan.

Teori tindakan beralasan (TRA) mendalilkan bahwa keyakinan, dipengaruhi oleh sikap, dapat membantu untuk menentukan perilaku individu (Ajzen & Fishbein, 1980). Bila diaplikasikan dalam penelitian, teori ini menunjukkan bahwa perasaan positif (yang berarti puas) terhadap pelatihan online menunjukkan sikap positif dalam menggunakan sistem *e-learning* dan begitu juga sebaliknya.

Beberapa peneliti (Bharati, 2003; DeLone & McLean, 1992; Doll, Ziaodong, Raghunathan, Torkzadeh, & Weidong, 2004; Seddon, 1997; dalam Joy, 2007) menemukan bahwa keberhasilan manajemen sistem pembelajaran, seperti sistem *e-learning* sangat tergantung pada kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan mereka, mahasiswa yang puas dengan sistem *e-learning* juga merasa puas dengan sistem kelas online mereka.

2.11 Penelitian Terdahulu

Guna mempermudah dalam melihat dukungan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan sebagai landasan perumusan hipotesis disajikan pada Tabel 2.1. Pada tabel ini menunjukkan bahwa penelitian-penelitian

tentang pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja masih terdapat ketidakkonsistenan temuan penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Thn	Penerbit	Temuan
1	Davis , et al.	<i>User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models.”</i>	1989	Journal Management Science, Vol.39, No.8	<i>Perceived usefulness</i> dan <i>ease of use</i> mempunyai hubungan yang kuat terhadap sistem informasi. Norma-norma sosial tidak menunjukkan adanya hubungan dengan pemanfaatan sistem informasi.
2	Taylor dan Todd	<i>Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models.</i>	1995	Journal Information Systems Research. No.6	<i>Perceived usefulness</i> mempunyai hubungan yang signifikan terhadap sistem informasi.
3	Compeau, et al.	<i>Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skill.</i>	1999	Journal Information Systems Research, Vol.6, No.2	Adanya hubungan signifikan positif antara kinerja individu dengan penggunaan sistem informasi.
4	Venkatesh dan Moris	<i>A Longitudinal Field Investigation of Gender Differences in Individual Technology Adoption Decision Making</i>	2000	Journal MIS Quarterly, Vol.24, No.1	<i>Perceived usefulness</i> merupakan determinan intensi pemanfaatan sistem informasi. Terdapat perbedaan gender dalam pemanfaatan sistem informasi.

		<i>Processes.</i>			
5	Fred D. Davis	<i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and user Acceptance of Information Technology.</i>	1989	Journal MIS Quarterly, Vol 13, No.3	<i>Perceived ease of use</i> signifikan berkorelasi dengan kedua penggunaan <i>self-reported</i> saat ini dan penggunaan <i>self-predicted</i> masa depan. Persepsi kemudahan penggunaan juga memiliki korelasi yang signifikan dengan penggunaan saat ini dan penggunaan masa depan. <i>Usefulness</i> signifikan berkorelasi kuat dengan perilaku menggunakan.
6	Venkatesh dan Davis	<i>A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies.</i>	2000	Journal Management Science, Vol.46, No.2	<i>Image</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap <i>Perceived usefulness</i> . <i>Perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> mempunyai pengaruh positif terhadap pemanfaatan SI.
7	Yi-Shun Wang	<i>Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems.</i>	2003	Journal Information & Management , 41	Penelitian ini menguji bukti kehandalan, validitas isi, validitas kriteria hubungan, konvergen, validitas

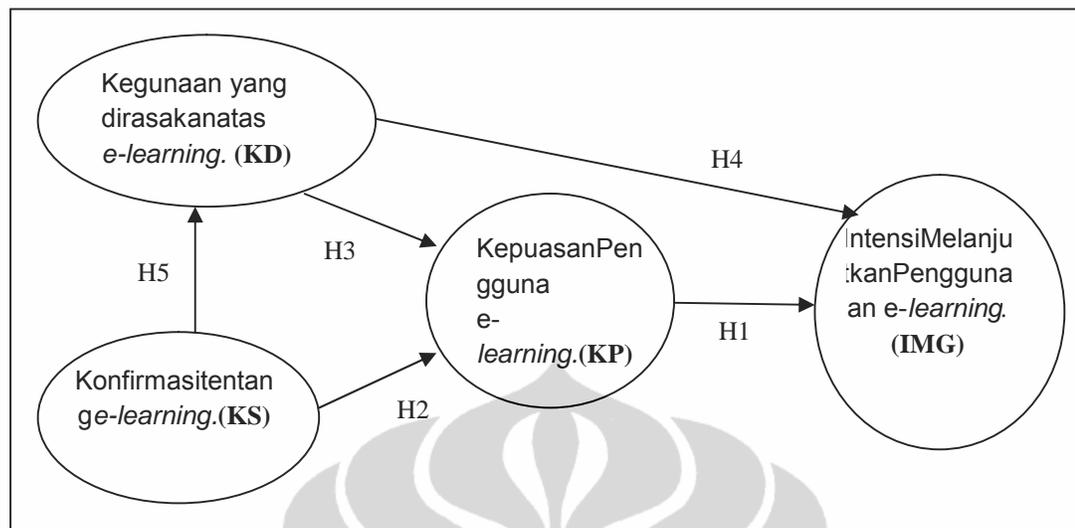
					diskriminan, dan validitas nomological dengan menganalisis data sampel dari 116 responden dewasa. Dikembangkan norma-norma instrumen, dan potensi aplikasi praktisi untuk dan peneliti dieksplorasi.
8	Pei-Chen Sun, Ray J. Tsai, et.al.	<i>What drives a successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction</i>	2006	Computers & Education, vol.50, No.1183	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan pembelajaran komputer, sikap instruktur terhadap <i>e-learning</i> , tentu saja fleksibilitas <i>e-learning</i> , kualitas <i>e-learning</i> , kegunaan yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keragaman dalam penilaian merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dirasakan peserta didik. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana lembaga meningkatkan kepuasan pembelajaran dan lebih memperkuat

					pelaksanaan <i>e-learning</i> .
9	Joy Chastity Womble	<i>The Relationship among Learner Satisfaction, Self-Efficacy and Usefulness.</i>	2007	UMI, Proquest LLC	Terdapat hubungan yg positif antara e-learner satisfaction, self-efficacy, perceived of usefulness.
10	Rini Handayani	<i>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi.</i>	2007	Perpustakaan UNDIP	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Kondisi-kondisi yang memfasilitas pemakai berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, dan minat pemanfaatan sistem informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.
11	Anol Bhattacharjee	<i>Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model¹.</i>	2001	MIS Quarterly Vol. 25 No. 3	Membuat Expectation Confirmation Model, sebagai pengembangan dari teori ECT. Menemukan

					bahwa faktor Satisfaction, Perceived Usefulness dan Confirmation berpengaruh pada intensi perilaku berkelanjutan.
12	Se-Joon Hong, James Y.L. Thong, Kar Yan Tam	<i>Understanding continued information technology usage behavior: Comparison of three models in the context of mobile internet.</i>	2006	Elsevier B.V. doi.10.1016/j.dss.2006.03.009	TAM adalah model dasar yang mengawali studi tentang awal dan adopsi TI, yang kemudian dikembangkan jadi ECM-TI untuk menjelaskan kelanjutan penggunaan. Selanjutnya dikembangkan Extended ECM TI yang menambah dan menguatkan pemahaman kelanjutan penggunaan.

2.12 Model Analisis

Berdasarkan tinjauan literatur di atas, maka kerangka penelitian yang digunakan disini berdasarkan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang diaplikasikan pada penggunaan *e-learning* dapat sebagai berikut:



Gambar 2.3 Model Analisis Penelitian Berdasarkan ECM dari Bhattacharjee (2001)

2.13 Hipotesa Penelitian

Berdasarkan model analisis di atas, adapun hipotesis pada penelitian ini :

- H₀₁ : Kepuasan pengguna tidak memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46.
- H₁₁ : Kepuasan pengguna memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* BNI'46.
- H₀₂ : Konfirmasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna *e-learning* BNI'46.
- H₁₂ : Konfirmasi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna *e-learning* BNI'46.

- H0₃ : Kegunaan yang dirasakan tidak memiliki hubungan signifikan terhadapkepuasan pengguna padapenggunae-learningBNI'46.
- H1₃ : Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna padapenggunae-learningBNI'46.
- H0₄ : Kegunaan yang dirasakan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan e-learning padapenggunae-learningBNI'46.
- H1₄ : Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan e-learning padapenggunae-learningBNI'46.
- H0₅ : Konfirmasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kegunaanyang dirasakan atase-learning pada penggunae-learningBNI'46.
- H1₅ : Konfirmasi memiliki hubungan signifikan terhadap kegunaan yangdirasakan atas e-learning padapenggunae-learningBNI'46.

2.14 Operasionalisasi Konsep

Konsep merupakan representasi umum dari fenomena yang hendak diteliti. Berikut ini diuraikan mengenai konsep, definisi operasionalnya dan bagaimana mengukur konsep yang diteliti diambil dari beberapa peneliti sebelumnya.

Sumber utama konsepnya diambil dari penelitian Bhattacharjee (2001) untuk variabel intensi melanjutkan penggunaan e-learning, kepuasan pengguna dan konfirmasi. Sebenarnya awalnya pengukuran konsep intensi melanjutkan penggunaan SI berasal dari Mathieson (1991), dan kepuasan pengguna dari Spreng et al. (1996). Sedangkan, variabel kegunaan yang dirasakan konsepnya diambil dari penelitian Davis (1989).

Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator/Item Pengukuran	Skala
Intensi melanjutkan penggunaan <i>e-learning</i> . (Sumber dari Mathieson (1991), dalam Bhattacherjee, 2001).	Adalah niat yang dimiliki oleh pengguna untuk melanjutkan pemakaian <i>e-learning</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niat untuk terus menggunakan 2. Niat untuk tidak menggunakan cara lain sebagai alternative 3. Kemampuan menghentikan perilaku (nilai yang berlawanan). 	Interval
Kepuasan Pengguna <i>e-learning</i> (Sumber dari Spreng et al., (1996) dalam Bhattacherjee, 2001).	Adalah perasaan yang timbul setelah menggunakan <i>e-learning</i> .	Perasaan terhadap pengalaman secara umum mengenai program <i>e-learning</i> yang telah diikuti, seperti senang, kecewa, buruk.	Interval
Kegunaan yang dirasakan dari <i>e-learning</i> (Sumber dari Davis et.al, 1989).	Adalah persepsi pengguna terhadap keuntungan yang dipersepsikan pada penggunaane-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja lebih cepat 2. Peningkatan unjuk kerja 3. Peningkatan produktifitas 4. Efektifitas 5. Kerja jadi lebih mudah 6. Bermanfaat 	Interval

	<i>learning.</i>		
Konfirmasi (Sumber dari Bhattacharjee, 2001).	Adalah persepsi pengguna terhadap perbandingan kesesuaian antara harapan menggunakan <i>e-learning</i> dengan performa nyata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalamannya lebih baik dari harapan 2. Tingkat layanan lebih baik dari yang diharapkan 3. Secara keseluruhan harapannya telah dikonfirmasi. 	Interval

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai berbagai tahapan dan langkah yang diperlukan untuk mengupas metode penelitian dan bagaimana ini dilakukan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian mengenai intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*.

3.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma *Positivist* atas pertimbangan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta dan menunjukkan hubungan antar variabel yang diteliti. Sementara itu, pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif yang menekankan pada adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian, dan melalui hipotesis yang dibangun akan diuji melalui formula statistik dan teknik analisis tertentu.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatif, dimana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausalitas (sebab-akibat) antara dua variabel atau lebih. Adapun dasar-dasar teori dalam penelitian ini mengacu pada paham positifisme, yakni suatu paham yang dalam pencapaian kebenarannya bersumber pada kejadian yang benar-benar terjadi.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh karyawan tetap BNI'46 yang pernah memakai *e-learning* antara tahun 2007 - 2012. Adapun data yang dimiliki divisi Teknologi Informasi BNI'46 adalah data jumlah total pengguna *e-learning* secara keseluruhan dalam setiap tahun, sejak 2007 – 2012. Dalam data BNI'46 tersebut bisa mengandung sejumlah nama karyawan yang sama sebagai pengguna *e-learning* pada tahun-tahun berikutnya, sehingga data tersebut tidak bisa dijadikan sebagai acuan ukuran populasi. Dengan demikian jumlah keseluruhan anggota populasi dalam penelitian ini adalah tidak diketahui secara pasti.

3.3.2 Sampel

Pengambilan data dalam penelitian ini tidak dilakukan terhadap keseluruhan populasi, namun hanya mengambil sebagian dari populasi yang disebut sebagai sampel. Sampel merupakan bagian yang akan diambil dari populasi untuk dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sample. Adapun teknik penentuan sampelnya dengan *accidental sampling* yaitu berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, baik dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sesuai dengan kriteria penelitian (Umar, 2003). Adapun karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah karyawan tetap BNI'46 yang telah

menyelesaikan minimal satu modul pelatihan dengan menggunakan *e-learning*.

Jumlah sampel minimal pada populasi yang tidak diketahui jumlahnya adalah 100 orang. Menurut Suliyanto (2006 : 103), rumus sampel yang digunakan sebagai berikut :

$$n = Z^2 \alpha/2 \cdot p \cdot q / e^2$$

Jadi hasilnya adalah :

$$n = 3,8416 \times 0,5 \times 0,5 / 0,01$$

$$n = 96,04 \approx 100 \text{ sampel}$$

$$\text{Dimana } \alpha = 5 \%$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang digunakan

p = Probabilitas responden mewakili populasi 0,5 karena p sebesar ini akan memberikan perhitungan sampel terbesar dibandingkan dengan nilai p yang lain, semakin besar jumlah sampel yang diambil dalam suatu penelitian akan semakin baik hasil yang diperoleh.

q=1-p. Jika p tidak diketahui maka, p.q diambil $0,5 \times 0,5 = 0,25$ (karena akan diperoleh hasil penelitian p dan q yang terbesar).

e = 10% merupakan nilai error.

Z = Nilai koefisien standard dari $Z_{\alpha/2}$. Dilihat dari table distribusi normal, yaitu didapatkan = 1,96

Beberapa karakteristik dari sampel ditetapkan untuk memperkaya deskripsi hasil dalam penelitian ini, yaitu :

- Jenis kelamin
- Usia

- Pendidikan terakhir
- Masa kerja di PT BNI'46

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ditetapkan jumlah minimal sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Dalam pelaksanaannya, peneliti menyebarkan 250 kuesioner (150 melalui e-mail dan 100 dibagikan langsung) yang kembali terisi lengkap dan memenuhi kriteria hanya sejumlah 106 sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada para karyawan tetap yang masih bekerja di perusahaan dan pernah menggunakan *e-learning*.
- b. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber baik internal maupun eksternal. Data internal adalah data yang berasal dari organisasi dimana penelitian dilakukan yaitu laporan tahunan perusahaan, data sejarah *e-learning* dan data pengguna *e-learning* yang ditarik dari sistem teknologi informasi di perusahaan. Adapun data eksternal adalah data yang berasal dari luar organisasi seperti dari hasil publikasi baik di media cetak yang berbentuk buku, jurnal, majalah dan terbitan lainnya, maupun publikasi melalui internet yang terkait dengan penelitian.

3.4.2 Sumber Data

Dalam menjalankan penelitian untuk memperoleh data-data yang lengkap mengenai fenomena sosial yang diteliti, maka pengumpulan data diupayakan sekomprehensif mungkin. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Maka dari itu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Teknik penelitian ini yaitu mengumpulkan data melalui studi kepustakaan dengan cara membaca dan mempelajari secara langsung maupun tidak langsung dari buku-buku, jurnal, catatan kuliah, artikel, media massa dan sumber-sumber data yang berhubungan langsung dengan variabel penelitian.

b. Survey

Sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab oleh responden. Jadi responden secara langsung diminta mengisi sendiri pertanyaan tertulis yang diajukan. Pembagian kuesioner kepada responden ditempuh melalui dua (2) jalur, yaitu :

1. Melalui email langsung ke karyawan yang harus difasilitasi oleh pihak BNI langsung. Alasannya untuk mempercepat penyebaran dan pengembalian kuesioner.
2. Disebarkan langsung ke karyawan dengan mendatangi kantor pusat pendidikan dan pelatihan BNI'46 dan Wisma BNI'46 di Jl. Lada No. 1, Kota – Jakarta Pusat. Adapun alasan membagikan kuesioner di tempat tersebut karena pusat pendidikan dan pelatihan adalah tempat berkumpulnya sebagian karyawan BNI'46 dari berbagai cabang di seluruh

Indonesia untuk mengikuti pelatihan di Jakarta. Lokasi tersebut cukup mewakili kepentingan peneliti guna mencari sampel penelitian sebagaimana karakteristik yang dibutuhkan. Mengingat kecepatan, kemudahan, dan daya jangkau, maka peneliti membagikan kuesioner di kantor pusat pendidikan dan pelatihan BNT'46 di Jakarta Kota.

Kuesioner itu sendiri adalah sekumpulan pertanyaan yang disusun berdasarkan yang terkandung pada definisi setiap variabel yang hendak diteliti. Dari definisi operasional diturunkan menjadi indikator sebagai instrumen penelitian yang kemudian dituangkan kedalam kuesioner untuk dipakai dalam penelitian ini. Adapun penyusunan pertanyaan merujuk dari instrumen penelitian yang dibuat oleh para peneliti asing sebelumnya dari jurnal internasional yang dijadikan sebagai rujukan untuk kemudian diadaptasi.

Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden yang bersangkutan secara tertutup dan diisi bersifat rahasia, tanpa menyebutkan nama dan identitas responden yang bersangkutan. Responden dalam menjawab disediakan pilihan jawaban sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan.

Pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) buah kuesioner untuk mengukur 4 (empat) variabel yaitu intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*, persepsi kegunaan *e-learning*, kepuasan pengguna *e-learning*, konfirmasi. Variabel-variabel tersebut berasal dari model yang dikembangkan dari penelitian Davis (1989), dan Bhattacharjee (2001), serta Hong, James, dan Kar (2006).

Kuesioner tersebut terdiri dari item-item pertanyaan untuk masing-masing variabel sudah terbukti kehandalan dan validitasnya. Skala pengukuran yang digunakannya adalah skala Likert yang dipakai untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Rentang pengukuran yang digunakan Likert berkisar dari 3,4,5,6,7 skala tergantung kebutuhan (Situmorang, et al., 2010).

Dalam penelitian ini digunakan skala interval dengan rentang 1 sampai 6 yang mengikuti pola sebagai berikut :

“Sangat Tidak Setuju”-----“Sangat Setuju”
 1-----2-----3-----4-----5-----6

1. Kuesioner intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*
 Penelitian ini dalam konteks intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Penggunaan *e-learning* yang berkelanjutan merupakan perilaku nasabah dalam penggunaan layanan *e-learning* secara terus menerus. Variabel ini diukur dengan skala pengukuran interval dari nilai 1 sampai nilai 6, yaitu dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Jumlah item pernyataan adalah 3 item pernyataan berdasarkan penelitian dari Bhattacharjee (2001) yang dikembangkan dari Mathieson (1991).
2. Kegunaan yang dirasakan
 Definisi kegunaan dalam *e-learning* adalah manfaat dimana penggunaan *e-learning* dapat meningkatkan kinerja, dan kinerja orang yang menggunakannya. Jumlah item pertanyaan untuk variable ini adalah 14 item berdasarkan penelitian dari Davis, 1989. Variabel ini diukur dengan skala pengukuran interval dari nilai 1 sampai nilai 6, yaitu dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.
3. Kepuasan
 Kepuasan dalam literatur menunjukkan tingkatan kepuasan nasabah yang menjadi faktor untuk menentukan menggunakan *e-learning*.

Pengukuran operasional elemen variabel kepuasan dalam penelitian ini memakai *semantic differential adjective pairs* yang berasal Spreng, et al. (1996) selanjutnya digunakan Bhattacharjee (2001) dan Hong, James, dan Kar (2006). Menurut mereka, beberapa atribut bipolar diidentifikasi oleh dua skala yang berlawanan untuk mengindikasikan sikap responden. Dijelaskan juga bahwa skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap responden terhadap fakta baru, iklan, objek baru, atau individu. Variabel kepuasan diukur dengan rentang penilaian antara nilai 1 sampai nilai 6 menggolongkan pada 4 golongan yaitu:

- 1) Item1 : sangat tidak puas / sangat puas.
- 2) Item2 : sangat tidak senang / sangat senang.
- 3) Item 3 : sangat mengecewakan / sangat tidak mengecewakan.
- 4) Item4 : sangat buruk / tidak buruk.

4. Konfirmasi

Konfirmasi merupakan persepsi dari pengguna atas kesamaan antara ekspektasi penggunaan layanan mobile banking dengan kenyataan. Variabel ini diukur dengan skala pengukuran interval mulai dari nilai 1 sampai nilai 6, yaitu dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Jumlah item pertanyaan adalah 3 item pertanyaan berdasarkan penelitian dari Bhattacharjee, 2001; Hong, James, dan Kar, 2006.

3.5 Uji Validitas

Pada penelitian ini, uji validitas instrumen menggunakan perhitungan korelasi Kaiser-Meyer Olikin (KMO) yang menghitung koefisien korelasi di dalam analisis faktor untuk indikasi tertentu. Adapun formulasinya sebagai berikut:

$$MSA_1 = \frac{\sum r_{\mu}^2}{\sum r_{\mu}^2 + \sum a_{\mu}^2}$$

Keterangan:

MSA_1	=	indeks Kaiser-Meyer Olikin
r_{μ}	=	koefisien korelasi
a_{μ}	=	koefisien korelasi partial

Uji validitas alat ukur atau instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis faktor. Nilai yang akan dianalisis adalah nilai indeks KMO, uji Bartlett dan nilai komponen matriks. Nilai KMO harus memenuhi persyaratan nilai signifikansi di atas 0.50. Adapun ukuran KMO sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ukuran KMO

UKURAN KMO	REKOMENDASI
≥ 0.90	Sangat Baik (<i>marvelous</i>)
0.80 - 0.89	Berguna (<i>meritorious</i>)
0.70 - 0.79	Biasa (<i>middling</i>)
0.60 - 0.69	Cukup (<i>mediocre</i>)
0.50 - 0.59	Buruk (<i>miserable</i>)
≤ 0.49	Tidak Bisa Diterima (<i>unceptable</i>)

Sumber: Agus Widarjono. 2010. *Analisis Statistika Multivariate Terapan*. Yogyakarta. YKPN. hlm. 242

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0.05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$). Maka dari itu, untuk mengetahui apakah nilai KMO tersebut signifikan atau tidak dapat secara langsung dikonsultasikan dengan harga kritik KMO. Jika $KMO_{hitung} > 0,5$ berarti signifikan atau valid, sebaliknya jika setelah dihitung ternyata $KMO < 0,5$ berarti tidak signifikan atau tidak valid.

3.6 Uji Reliabilitas

Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Oleh karena itu, jika uji validitas telah dilakukan, maka reabilitas instrumen yang digunakan juga perlu diuji. Reabilitas memiliki arti kemantapan, konsistensi, keteramalan, ketepatan dan lain-lain. Reabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran bersifat konsisten jika digunakan untuk mengukur aspek yang sama. Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach yang nilainya berkisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin tinggi nilai koefisien yang diperoleh menunjukkan bahwa instrumen pengukuran semakin baik dan dapat dikatakan semakin reliabel. Sekaran (2003) mengatakan bahwa secara umum, koefisien keandalan atau reabilitas kurang dari 0,60 dianggap buruk, dalam kisaran 0,70 dapat diterima dan lebih dari 0,80 dianggap baik. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Umar, 2003) :

$$r = \frac{(k) (1 - \sum \sigma b^2)}{k - 1 \quad \sigma t^2}$$

Keterangan :

- r = Reabilitas Instrumen
- k = Jumlah butir pertanyaan
- σt^2 = Varians total
- $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

3.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian yang dimaksudkan adalah kuesioner yang digunakan untuk penelitian. Terdapat empat bagian instrument sesuai dengan jumlah variabel penelitian ini. Untuk

kepentingan pengujian instrumen jumlah kuesioner yang digunakan adalah empat puluh. Hasil dari pengujian reliabilitas dan validitasnya terhadap keempat instrumen akan dipaparkan dibawah ini.

3.7.1 Uji Instrumen Intensi Melanjutkan Penggunaan *E-learning* (IMG)

A. Uji Reliabilitas Variabel IMG

Untuk menguji reliabilitas instrumen IMG akan dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas IMG
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	2

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Tabel di atas digunakan untuk melihat nilai Alpha Cronbach's secara keseluruhan. Nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,661, berarti secara kedua butir pertanyaan sudah reliabel karena nilai 0,661 lebih besar dari nilai standarnya yaitu sebesar 0,6.

Pada tabel 3.4 juga menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach's semua butir pertanyaan (kolom Cronbach's Alpha if Item Deleted) lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner bagian intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* sudah reliabel.

B. Uji Validitas Variabel IMG

Pengujian validitas pada instrument IMG menggunakan KMO-Barlet. Dari hasil pengujian awal tiga butir pertanyaan ternyata satu butir nomor 3 (*unfavorable*) tidak valid sehingga dibuang. Kemudian untuk pengujian statistik selanjutnya hanya menggunakan dua butir

pertanyaan pada kuesioner IMG yang memang valid yang ditunjukkan pada tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.3 Hasil Uji KMO Variabel IMG

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10.486
	Df	1
	Sig.	.001

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari tabel uji KMO untuk instrumen Intensi Melanjutkan Penggunaan *e-learning* dapat dilihat bahwa pertanyaan sebanyak dua buah memiliki *KMO and Bartlett's test* yang lebih besar atau sama besar dengan 0,5 ($\geq 0,5$). Adapun nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih kecil dari 0,001 ($< 0,05$). Hal ini berarti bahwa semua butir pertanyaan tersebut memang tepat mengukur variabel IMG.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas IMG

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya berniat untuk terus menggunakan e-learning daripada menghentikan penggunaannya	4.20	1.446	.494	.
Niat saya adalah untuk terus menggunakan e-learning daripada menggunakan berbagai cara alternatif (belajar konvensional)	4.48	1.589	.494	.

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dengan tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka nilai r tabel sebesar 0,312. Jika dilihat dari nilai koefisien korelasi semua butir pertanyaan (kolom "Corrected Item Total Correlation") ternyata lebih besar dari r tabel ($r > 0,312$). Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa *semua* butir pertanyaan pada kuesioner bagian Intensi Melanjutkan Penggunaan *e-learning* sudah *valid*.

3.7.2 Uji Instrumen Kegunaan yang Dirasakan (KD)

A. Uji Reliabilitas Variabel KD

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas KD

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	14

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,959, berarti secara keseluruhan butir-butir pertanyaan sudah *reliable* karena nilai 0,959 lebih besar dari nilai standarnya yaitu sebesar 0,6.

Pada tabel 3.7 menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach's semua butir pertanyaan (kolom Cronbach's Alpha if Item Deleted) lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *semua* butir pertanyaan pada kuesioner variabel KD dirasakan sudah *reliable*.

B. Uji Validitas Variabel KD

Tabel 3.6 Hasil Uji KMO Variabel KD

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.818
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	591.779
	Df	91
	Sig.	.000

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari tabel 3.6 uji KMO untuk instrumen KD dapat dilihat bahwa pertanyaan sebanyak 14 buah memiliki *KMO and Bartlett's test* yang lebih besar 0,5 ($0,818 > 0,5$). Adapun nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa *semua* butir pertanyaan tersebut *valid* dan memang tepat mengukur variabel KD.

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas KD

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Akan sulit untuk melakukan pekerjaan saya tanpa belajar secara electronic	58.33	95.661	.587	.962
Menggunakan e-learning memberi saya kontrol lebih besar atas pekerjaan saya	57.75	97.115	.807	.955
Menggunakan e-learning meningkatkan kinerja pekerjaan saya	57.58	97.071	.780	.956
Sistem e-learning mengatasi kebutuhan saya yang berhubungan dengan pekerjaan	57.60	98.041	.780	.956
Menggunakan e-learning menghemat waktu saya	57.60	89.374	.863	.954
E-learning memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih cepat	57.73	93.794	.789	.956
E-learning mendukung aspek kritis dari pekerjaan saya	57.65	94.797	.856	.954
Menggunakan e-learning memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang diperkirakan	57.95	96.664	.817	.955
Menggunakan e-learning mengurangi waktu yang saya gunakan untuk aktivitas yang tidak produktif	57.73	97.384	.677	.958
Menggunakan e-learning meningkatkan efektivitas saya pada pekerjaan	57.68	95.712	.861	.954
Menggunakan e-learning meningkatkan kualitas pekerjaan yang saya lakukan	57.58	97.020	.817	.955
Menggunakan e-learning meningkatkan produktivitas saya	57.63	96.753	.739	.957
Menggunakan e-learning membuat lebih mudah untuk melakukan pekerjaan saya	57.85	95.310	.814	.955
Secara keseluruhan, saya menemukan sistem e-learning yang berguna dalam pekerjaan saya	57.65	95.977	.813	.955

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Jika dilihat dari tabel 3.7, nilai koefisien korelasi semua butir pertanyaan (kolom “Corrected Item Total Correlation”) lebih besar dari r tabel ($r > 0,312$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *semua* butir pertanyaan pada kuesioner bagian Kegunaan yang dirasakan sudah *valid*.

3.7.3 Uji Instrumen Kepuasan Pengguna *E-learning* (KP)

A. Uji Reliabilitas Variabel KP

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas KP

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,761, berarti secara keseluruhan butir-butir pertanyaan sudah *reliable* karena nilai 0,761 lebih besar dari nilai standarnya yaitu sebesar 0,6.

Pada tabel 3.10 dibawah menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach's semua butir pertanyaan (kolom Cronbach's Alpha if Item Deleted) lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *semua* butir pertanyaan pada kuesioner bagian Kepuasan Pengguna *e-learning* sudah *reliabel*.

B. Uji Validitas Variabel KP

Tabel 3.9 Hasil Uji KMO Variabel KP

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.514
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	107.086
	Df	6
	Sig.	.000

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari tabel 3.9 uji KMO, nilai untuk instrumen Kepuasan Pengguna *e-learning* dapat dilihat bahwa pertanyaan sebanyak 4 buah memiliki *KMO and Bartlett's test* yang lebih besar atau sama besar dengan 0,5 ($0,514 > 0,5$). Adapun nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa *semua* butir pertanyaan tersebut *valid* dan memang tepat mengukur variabel KP.

Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel KP

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Apa yang dirasakan mengenai pengalaman anda setelah memakai program e-learning secara keseluruhan?→SENANG/TIDAK	12.43	6.353	.362	.809
Apa yang dirasakan mengenai pengalaman anda setelah memakai program e-learning secara keseluruhan?→PUAS/TIDAK	12.33	5.199	.690	.631
Apa yang dirasakan mengenai pengalaman anda setelah memakai program e-learning secara keseluruhan?--> KECEWA/TIDAK	12.18	5.635	.605	.680
Apa yang dirasakan mengenai pengalaman anda setelah memakai program e-learning secara keseluruhan?→BURUK/TIDAK	11.98	5.512	.606	.679

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Jika dilihat dari tabel 3.10, nilai koefisien korelasi semua butir pertanyaan (kolom “Corrected Item Total Correlation”) lebih besar dari r tabel ($r > 0,312$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *semua* butir pertanyaan pada kuesioner bagian Kepuasan Pengguna *e-learning* *valid*.

3.7.4 Uji Instrumen Konfirmasi (KS)

A. Uji Reliabilitas Variabel KS

Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas KS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.811	3

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,811, berarti secara keseluruhan butir-butir pertanyaan sudah *reliable* karena nilai 0,811 lebih besar dari nilai standarnya yaitu sebesar 0,6,

Pada tabel 3.13 dibawah menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach's semua butir (4) pertanyaan (kolom Cronbach's Alpha if Item Deleted) lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *semua* butir (4) pertanyaan pada kuesioner Konfirmasi sudah *reliable*.

B. Uji Validitas Variabel Konfirmasi

Tabel 3.12 Hasil Uji KMO Variabel KS

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.699
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	39.035
	df	3
	Sig.	.000

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari tabel di atas uji KMO untuk instrumen Konfirmasi pengguna *e-learning* dapat dilihat bahwa pertanyaan sebanyak 4 buah memiliki *KMO and Bartlett's test* yang lebih besar atau sama besar dengan 0,5 ($0,699 > 0,5$). Adapun nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa *semua* butir pertanyaan tersebut memang *valid* dan tepat mengukur variabel Konfirmasi.

Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas KS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pengalaman saya menggunakan program e-learning melebihi dari apa yang saya perkirakan	8.55	2.869	.608	.794
Layanan yang ada pada program e-learning lebih baik dari apa yang saya perkirakan	8.57	2.815	.717	.687
Secara keseluruhan, sebagian besar perkiraan saya terhadap penggunaan e-learning adalah sama saja dengan kenyataannya	8.43	2.661	.662	.740

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Jika dilihat tabel 3.13 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *semua* butir pertanyaan (kolom “Corrected Item Total Correlation”) lebih besar dari r tabel ($r > 0,312$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *semua* butir pertanyaan pada kuesioner bagian Konfirmasi sudah *valid*.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah ilmu statistik yang mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan dan penyajian data suatu penelitian. Tujuan dari operasional deskriptif adalah memudahkan orang untuk membaca data serta memahami maksudnya. Statistik deskriptif dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi untuk menyusun data yang jumlahnya relatif banyak ke dalam suatu tabel frekuensi. Dengan membuat tabel frekuensi dari data penelitian yang banyak jumlahnya, akan mempermudah dalam memahami data tersebut. Distribusi frekuensi

dihasilkan untuk semua data personal, seperti jabatan pekerjaan, jenis kelamin, umur, masa kerja, dan pendidikan terakhir.

3.8.2. Uji normalitas data

Imam Ghozali (2007) menjelaskan bahwa uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Jika data ternyata data tidak berdistribusi normal, maka dapat digunakan analisis nonparametrik. Jika data ternyata data berdistribusi normal, maka dapat digunakan analisis parametrik. Kalau saja asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sample kecil. Ada dua cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis statistik dan analisis grafik.

Adapun alat pengujian normalitas data sangat banyak model di mana penggunaannya sangat bergantung pada kebiasaan para peneliti masing-masing, tidak mutlak harus model A atau model B (Sudarmanto, 2005: 105). Untuk menguji normalitas data diajukan hipotesis sebagai berikut:

Ho: data normal dari populasi berdistribusi normal

Ha: data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

Sementara di dalam aplikasi analisis, Imam Ghozali (2007: 109) menggunakan *non parametric statistic Kolmogorov-Smirnov* atau yang dikenal dengan sebutan uji K-S atau uji Z. Selanjutnya dilaksanakan uji hipotesis rata-rata (*mean*) melalui uji Z.

Menurut Arikunto (2010), menjelaskan bahwa formulasi untuk uji Z adalah:

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

- \bar{X} = rata-rata sampel
 μ = rata-rata populasi
 σ = standard baku (*standard deviation*)
 n = jumlah sampel

Dalam hal ini ukuran yang dapat digunakan untuk menerima atau menolak Hipotesis Nol (H_0) adalah menggunakan nilai *asyp sig* (2-tailed), dengan cara membandingkan tingkat α (yang kita tetapkan sebelumnya apakah tingkat akurasi 99% berarti α 0.01, atau tingkat akurasi 95% berarti α 0.05 atau tingkat akurasi 90% berarti α 0.10)

Pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai *asyp sig* (2-tailed) < Nilai α 0.05 ,maka H_0 ditolak sebaliknya H_a diterima.
- 2) Jika nilai *asyp sig* (2-tailed) > Nilai α 0.05, maka H_0 diterima sebaliknya H_a ditolak.

3.8.3 Analisis Korelasi (*Pearson Correlation*)

Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya bahwa alat ukur atau instrumen untuk ke-empat variabel penelitian ini adalah menggunakan skala interval, maka analisis pengolahan datanya juga menyesuaikan. Penelitian ini menggunakan skala likert yang diukur dengan skala interval, maka secara otomatis pula uji korelasi yang digunakan adalah *productmoment(pearson's coefficient correlation)*. Adapun rumus korelasi *productmoment(pearson correlation)* (Arikunto, 2010) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

dimana :

r_{xy} = korelasi product moment

n = cacah subjek uji coba

$\sum x$ = jumlah skor butir (x)

$\sum y$ = jumlah skor variabel (y)

$\sum x^2$ = jumlah skor butir kuadrat (x)

$\sum y^2$ = jumlah skor variabel kuadrat (y)

$\sum xy$ = jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y)

Range skor hubungan adalah antara 0-1. Jadi jika r_{HITUNG} mendekati 0, maka kontribusi hubungan atau pengaruh antar variabel adalah lemah. Adapun sebaliknya, jika r_{HITUNG} mendekati 1, maka hubungan atau pengaruhnya kuat. Sementara jika r_{HITUNG} terletak di antara 0 dan 1, maka signifikansi dari koefisien korelasi (Arikunto, 2010: 275) sebagai berikut:

Tabel 3.14 Rentang Koefisien Korelasi

No.	RENTANG	TINGKAT SIGNIFIKAN
1	≤ 0.20	hubungan rendah sekali, lemah sekali
2	0.21 - 0.40	hubungan rendah tetapi pasti
3	0.41 - 0.70	hubungan yang cukup berarti atau moderat
4	0.71 - 0.90	hubungan yang tinggi, kuat
5	≥ 0.90	hubungan sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan

3.9 Keterbatasan Penelitian

Bagaimanapun penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasannya adalah terkait dengan jumlah sampelnya kecil

yang diambil dari populasi yang begitu besar, dengan teknik *accidental* sehingga daya generalisasi dari hasil penelitian kurang kuat. Terkait dengan sampel, kelemahan lain penelitian ini adalah tidak memisahkan antara pengguna *e-learning* yang memang sudah berhenti menggunakan atau pengguna *e-learning* yang sudah melanjutkan penggunaan. Kondisi tersebut memungkinkan perbedaan terhadap respon responden pada variabel yang diukur dalam penelitian ini. Mungkin saja terjadi perbedaan intensi melanjutkan penggunaan pada kedua kelompok subyek bila tidak dibedakan antara kedua kelompok tersebut sehingga hasilnya dapat bias.

Disamping itu, keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah dari cara pengumpulan datanya. Disebabkan keterbatasan waktu dan kesulitan menjangkau seluruh kantor cabang BNI'46, sehingga peneliti menyebarkan kuesioner hanya pada dua lokasi kantor dimanaterdapatrespondenyang sesuai dengan penelitian ini danbisa mewakili seluruh Indonesia. Selain itu, dengan alasan kepraktisan sebagian besar kuesioner dibagikan melalui email yang awalnya akan disebarkan ke seluruh responden, ternyata terkendala oleh birokrasi. Ada persyaratan korespondensi yang harus dipenuhi denganmengirimnya ke semua kantor cabang yang ditetapkan BNI sebelum menyebarkan kuesioner. Mengingat begitu banyak kantor cabang, pihak BNI membatasi hanya pada kantor cabang yang paling banyak pengguna *e-learning* pada dua tahun terakhir karena kerumitan menarik data dari sistem TI BNI'46. Selain itu, peneliti tidak diberi wewenang untuk menyebarluaskan sendiri kuesioner sehingga harus melalui pihak BNI yang membatasi kecepatan dan keleluasan menjangkau responden. sehingga peneliti tidak dapat bisa mengamati secara langsung pengisian kuesioner tersebut. Akibat dari kondisi tersebut adalah tidak meratanya penyebaran sehingga

memungkinkan terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan bias pada jawaban mereka dan hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Perusahaan BNI'46

4.1.1 Sejarah PT BNI (Persero) tbk

BNI berdiri sejak 1946. Awalnya, dikenal sebagai Bank Negara Indonesia yang merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan pemerintah Indonesia, yakni ORI (Oeang Republik Indonesia). Menyusul penunjukan *De Javasche Bank* yang merupakan warisan dari pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral, pada tahun 1949 pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. (<http://www.bni.co.id>).

Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tugas bagi sektor usaha nasional. Pada akhir tahun 1968 nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” yang lebih mudah diingat, ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996 (<http://www.bni.co.id>).

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus. Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik. Sebutan “Bank BNI” dipersingkat menjadi “BNI”, sedangkan tahun pendirian “46” digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berikut disajikan logo BNI yang menjadi identitas baru bagi BNI:



Gambar 4.1 Logo PT BNI (Persero) Tbk

Sumber: www.bni.co.id

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah perusahaan yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi *brand* baru yang tersusun dari simbol “46” dan kata “BNI” yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI. Huruf “BNI” dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik. Angka 46 merupakan

simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia.

Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern. Palet warna korporat telah didesain ulang, tetapi tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yaitu turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar. Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sementara itu penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

Dengan semangat perjuangan BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara. Saat ini Direktur Utama BNI diduduki oleh Gatot Mudiantoro Suwondo yang menjabat sejak 6 Februari 2008. Per tanggal 30 September 2010 BNI memiliki 1.112 kantor cabang dan kantor cabang pembantu (termasuk 58 kantor cabang dan kantor cabang pembantu Syariah yang dimiliki oleh Anak Perusahaan, yaitu BNI Syariah), 51 Sentra Kredit Kecil, 20 Sentra Kredit Menengah, 12 Sentra Kredit Konsumen, 24 sentra BNI Emerald dan 4.072 mesin ATM yang tersebar di seluruh Indonesia. (Prospektus BNI 2010, <http://www.bni.co.id>).

4.1.2 Visi dan Misi PT BNI (Persero) tbk

BNI memiliki visi sebagai tujuan yang ingin dicapai dalam menjalankan bisnis sebagai berikut:

“Menjadi bank kebanggaan nasional yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja”.

Visi tersebut dimaksudkan agar BNI menjadi bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen. Dalam mewujudkan visi tersebut kemudian dijabarkan ke dalam misi-misi yang lebih spesifik, yaitu:

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (*the bank choice*).
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

4.1.3 Budaya Kerja BNI

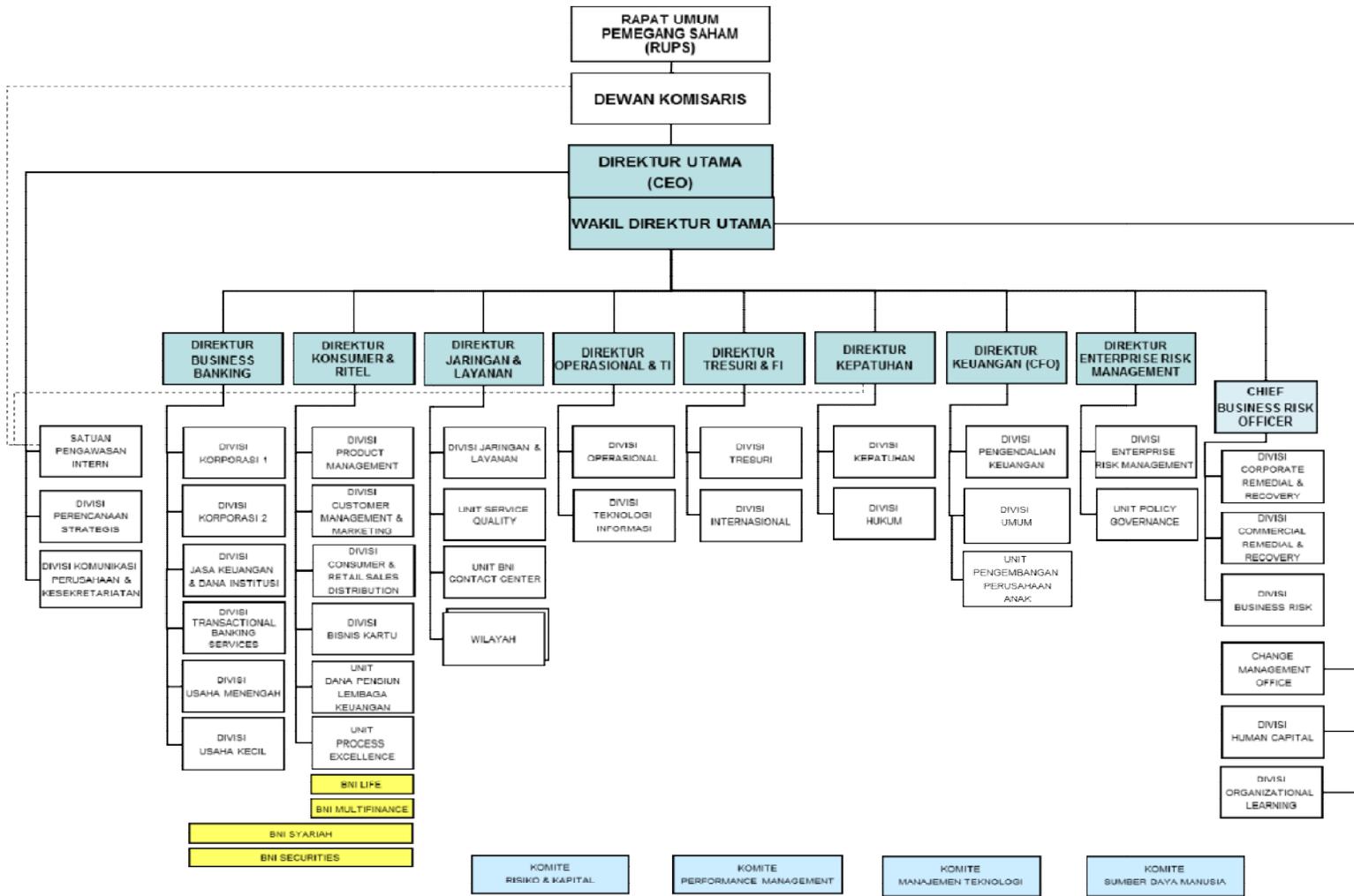
Budaya kerja BNI dirumuskan dalam bentuk GCG dan Prinsip 46. Good Corporate Governance (GCG) mengatur perilaku korporasi terkait dengan tanggung jawab BNI sebagai perusahaan publik. Prinsip 46 merupakan tuntunan perilaku insan BNI yang terdiri dari empat(4) Nilai Budaya Kerja dan enam (6) Perilaku Utama sebagaimana disajikan pada tabel sebagaiberikut :

Tabel 4.1 Budaya Kerja BNI'46

NILAI	PERILAKU UTAMA
1. Profesionalisme Bermakna memiliki kompetensi handal dan berkomitmen memberikan hasil terbaik yang memenuhi bahkan melampaui standar-standar profesi yang berlaku	✎ Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik
2. Integritas Bermakna berkomitmen untuk selalu konsisten antara pikiran, perkataan dan perbuatan yang dilandasi oleh kata hati dan kepercayaan pada prinsip-prinsip kebenaran yang hakiki	✎ Jujur, tulus dan ikhlas ✎ Disiplin, konsisten, dan bertanggung jawab
3. Orientasi Pelanggan Bermakna senantiasa berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan dilandasi sikap saling menghargai dan hubungan kemitraan yang sinergis	✎ Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
4. Perbaikan Tiada Henti Bermakna senantiasa mencari peluang dan solusi untuk meningkatkan layanan dan kinerja yang melampaui harapan pelanggan.	✎ Senantiasa melakukan penyempurnaan ✎ Kreatif dan inovatif

4.1.4 Struktur Perusahaan PT BNI (Persero) Tbk

Struktur perusahaan PT BNI (Persero) Tbk atau yang dikenal dengan BNI'46 dapat dilihat pada gambar dibawah ini (sumber data : Divisi Organizational Learning BNI'46) :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT BNI (Persero) Tbk

Sumber: www.bni.co.id

Pada struktur organisasi tersebut, posisi paling tinggi ialah Dewan Komisaris. Susunan anggota Dewan Komisaris dan Direksi BNI tercantum dalam Akta Pernyataan Keputusan RUPS Tahunan BNI No.14, tanggal 19 Juli 2010. Tugas utama Dewan Komisaris BNI adalah memberikan nasihat dan mengawasi kebijakan Direksi BNI. Sementara itu kegiatan harian BNI dikelola oleh Direksi.

Pada tanggal 30 September 2010, BNI memiliki 20.848 pegawai, termasuk 1.496 pegawai kontrak dan 160 karyawan staf luar negeri, Pada tanggal 30 September 2010, sebagian besar pegawai BNI, atau 58,50% dari jumlah pegawai, bekerja di kantor cabang di Indonesia, 19,61% bekerja di kantor pusat dan 9,32% bekerja di sentra kredit. Sisanya bekerja di kantor regional, kantor cabang, kantor keagenan di luar negeri dan anak perusahaan. (Prospektus BNI 2010, <http://www.bni.co.id>)

Data pegawai BNI berdasarkan jabatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Komposisi Pegawai BNI Berdasarkan Jabatan

A. Jabatan	B. Jumlah
1. Executive vice president	1
2. Vice pesident	118
3. Assistant vice president	641
4. Assistant Manager	1.838
5. Assistant	6.028
6. Pegawai dasar	9.297
Total BNI	19.102
1. Lokal staff	142
2. Anak perusahaan	1.604
Total BNI dan Anak Perusahaan	20.848

Sumber diolah oleh penulis dari data 2010

4.1.5 *E-learning* di BNI'46

4.1.5.1 Pengertian *E-learning* BNI

E-learning adalah sebuah metode pembelajaran secara individual yang memanfaatkan media elektronik sebagai sarannya. Tujuan penerapan *e-learning* adalah untuk meningkatkan efektifitas, fleksibilitas, dan skala fungsi pelatihan di BNI.

4.1.5.2 Latar belakang *E-learning* BNI

Sebagai salah satu bank terkemuka yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang terdiri dari Divisi, Unit, Satuan, Wilayah, dan Cabang, BNI memiliki jumlah pegawai sebanyak \pm 24.000 di tahun 2012. Dengan letak geografis yang berjauhan di seluruh pelosok nusantara, maka terdapat keterbatasan dalam melaksanakan pelatihan khususnya dalam jumlah kelas dan instruktur. Oleh karena itu dibutuhkan suatu metode yang lebih efektif dan efisien.

Untuk itu terhitung sejak bulan November 2006, BNI mengembangkan suatu metode pembelajaran tanpa gangguan operasi yang dikenal dengan metode *e-learning*. *E-learning* merupakan cara pembelajaran yang memiliki kelebihan yaitu dapat diakses di mana saja dan kapan saja sehingga memudahkan pegawai untuk melakukan proses pembelajaran (*learner centric*).

4.1.5.3 Gambaran *E-learning* BNI

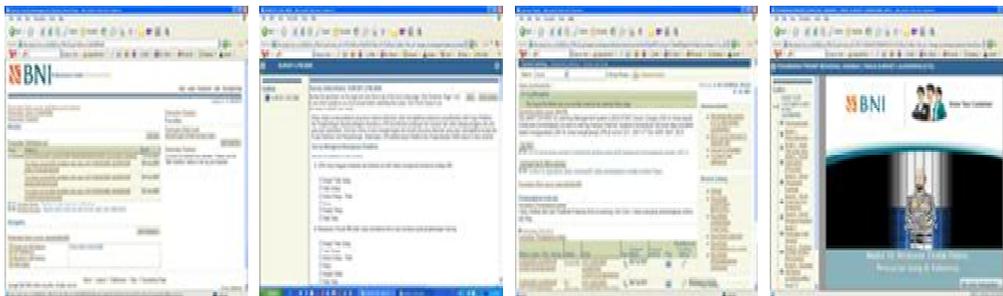
Strategi yang dikembangkan oleh BNI dalam kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia adalah membangun *e-learning*. Pada tahun 2005 BNI sudah mulai mengembangkan *e-learning*. Proyek ini diawali dengan pembuatan "Project Road Map dan Blue Print sebagai perwujudan dari strategi besar perusahaan dalam jangka panjang.

Selanjutnya pihak manajemen BNI sendiri berupaya melakukan gerakan *Change Management, People, and Culture*. Gerakan ini berawal pada akhir tahun 2006 dengan melakukan beberapa kegiatan sosialisasi, program komunikasi dan motivasi guna menunjang pengimplementasian *e-learning*. Beberapa bentuk *Change Management Program* antara lain adalah :

- Mempublikasikan artikel tentang *e-learning* di media internal.
- Menciptakan kegiatan menggunakan *Learning Management System (LMS)*, seperti. Survey Online dan Tes Online
- Meresmikan secara formal program *e-learning* oleh CEO
- Membuat forum Help Desk pada LMS.

Guna menunjang kesuksesan *e-learning* dibuat suatu standar prosedur dan kebijakannya. Peraturan dan Standard Operating Procedur (SOP) ini bertujuan untuk menyelaraskan proses dan SOP yang sudah ada dengan SOP yang diperuntukkan program *e-learning* supaya sejalan.

Adapaun infrastruktur baik itu *hardware* maupun *network*, adalah menggunakan yang sudah tersedia di BNI dengan penyesuaian yang tidak terlalu besar. Sementara itu *Learning Management System* yang dipakai untuk program *e-learning* BNI ini adalah menggunakan Oracle *elearning*. Sebagai gambaran dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 4.3 Model *E-learning* BNI'46

Sumber data Divisi Organizational Learning BNI'46

Adapun konten *e-learning* sendiri terdiri dari banyak topik pelatihan yang disebut *courseware*. Sampai saat ini topik pelatihan atau *courseware* yang sudah dikembangkan meliputi 40 Course, 466 modul untuk 299,5 jam belajar.



Gambar 4.4 Contoh Konten *E-learning* BNI'46

Sumber data Divisi Organizational Learning BNI'46

4.2 Analisis Deskriptif

Upaya peneliti untuk mempercepat pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui dua cara. Yang pertama kuesioner disebarkan melalui email kepada sejumlah 150 responden pada 22 kantor cabang BNI'46 di beberapa wilayah di Indonesia. Akan tetapi kuesioner yang kembali melalui email hanya sejumlah 30 buah. Sementara itu jalur yang kedua kuesioner disebarkan secara langsung dengan mendatangi respondennya. Kuesioner yang disebarkan sejumlah 100 dan yang kembali sejumlah 81, namun 5 diantaranya tidak memenuhi syarat. Hasil yang diperoleh dari penyebaran secara langsung sejumlah 76 responden.

Jadi secara keseluruhan jumlah kuesioner yang memenuhi syarat kelengkapan dan memenuhi kriteria berjumlah 106 sampel. Selanjutnya analisis data dilakukan terhadap 106 sampel pada penelitian ini.

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Berikut akan dipaparkan mengenai deskripsi dari karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Tabel 4.3 Kategori Jenis kelamin responden

	Frekuensi	Persen
Pria	77	72.6
Wanita	29	27.4
Total	106	100.0

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Tabel di atas menunjukkan distribusi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin. Hasil distribusi diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki paling dominan dengan responden sebanyak 72,6% atau 77 orang responden. Sementara jenis kelamin wanita sebanyak 27,4% atau 29 orang responden.

Tabel 4.4 Kategori Usia Responden

Kategori usia	Frekuensi	Persen
21-25 tahun	8	7.5
26-30 tahun	12	17.0
31-35 tahun	38	35.8
36-40 tahun	22	20.8
41-45 tahun	12	11.3
46-50 tahun	2	1.9
51-55 tahun	4	3.8
Total	104	98.1
Missing System	2	1.9
Total	106	100.0

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari total responden, ada 2 orang yang tidak mengisi kategori usia. Sementara itu yang tampak

sebagai mayoritas responden penelitian ini adalah karyawan yang berusia 31-35 tahun sejumlah 38 orang. Artinya, 35,8 % dari total responden penelitian ini merupakan karyawan yang sudah memiliki pengalaman kerja yang memadai. Sementara itu responden penelitian ini kategori usianya mencakup 21 tahun hingga 55 tahun sebesar 3,8%. Hal ini menunjukkan bahwa *e-learning* tidak saja digunakan oleh karyawan yang relatif baru dan berusia muda, tetapi juga dipakai oleh karyawan senior yang sudah mendekati usia pensiun di BNI'46. Selain itu hal tersebut juga mengindikasikan bahwa semangat belajar khususnya memakai *e-learning* juga dimiliki tidak hanya pada karyawan junior, tetapi juga karyawan yang senior. Dengan demikian tujuan manajemen BNI'46 untuk menjadikan *learning organization* sudah cukup berhasil menyentuh kesemua karyawan (laporan tahunan 2010, www.BN.co.id).

Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen
S1	89	84
S2/S3	17	16
Total	106	100

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Tabel di atas menunjukkan distribusi responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir. Hasil distribusi diketahui bahwa responden dengan pendidikan S1 paling dominan dengan responden sebanyak 84% atau 89 orang responden. Sementara responden dengan pendidikan S2/S3 sebanyak 14% atau 17 orang responden. Dari gambaran ini menunjukkan bahwa tidak ada karyawan yang berpendidikan dibawah S1 yang memakai *e-learning*. Sepertinya perlu diteliti lebih lanjut apakah ketiadaan tersebut karena *e-learning* tidak dipahami oleh karyawan dengan pendidikan dibawah S1 atau karena faktor lain.

Tabel 4.6 Masa Kerja di BNI '46

MasaKerja	Frekuensi	Persen
1-3 tahun	14	13,2
4-6 tahun	7	6,6
7-9 tahun	53	50
10-12 tahun	11	10,4
13-15 tahun	14	13,2
16-18 tahun	3	2,8
19-32 tahun	4	3,8
Total	106	100

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

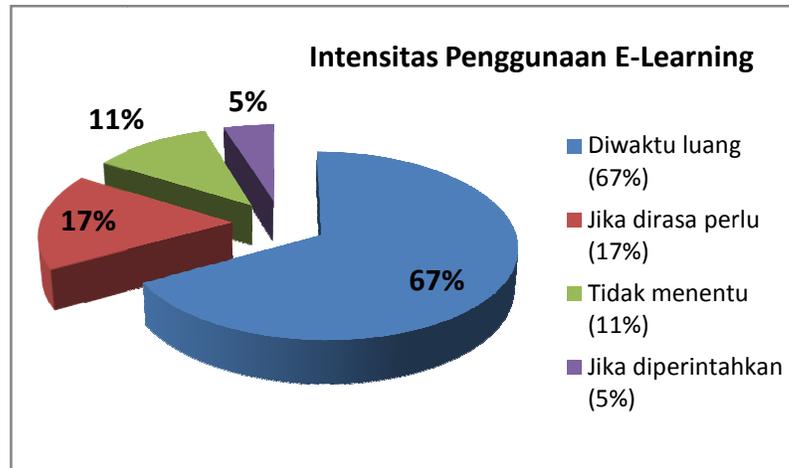
Tabel di atas menunjukkan distribusi responden penelitian berdasarkan masakerjadiBNI '46. Hasil distribusi diketahui bahwa responden pada kategori paling lama masa kerjanya di BNI '46 sebanyak 3,8% atau 4 orang responden dengan masa kerja antara 19-32 tahun. Sementara responden dengan masa kerja baru 1-3 tahun sebanyak 13,2% atau 14 orang responden. Justru mayoritas responden penelitian ini adalah karyawan dengan masa kerja antara 7-9 tahun sebanyak 50% dari total responden yaitu 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna *e-learning* di kalangan karyawan BNI'46 sudah merata mulai dari karyawan yang relatif baru hingga karyawan yang senior. Penyebaran pengguna *e-learning* oleh karyawan ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dijalankan oleh manajemen BNI'46 sudah merata dan dilaksanakan oleh hampir semua kalangan karyawan.

Tabel 4.7 Intensitas Penggunaan *E-Learning*

Intensitas Penggunaan	Frekuensi	Persen
Jika dirasa perlu	18	17
Jika diperintahkan	5	4,7
Diwaktu luang	71	67
Tidak menentu	12	11,3
Total	106	100

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Tabel di atas menunjukkan distribusi responden penelitian berdasarkan frekuensi menggunakan *e-learning*. Hasil distribusi diketahui bahwa responden paling banyak menggunakan *E-Learning* di waktu luang sebanyak 67% atau 71 orang responden. Sementara responden paling sedikit menggunakan *e-learning* adalah jika diperintahkan dengan responden sebanyak 4,8% atau 5 orang responden.



Gambar 4.5 Diagram Pie Intensitas Penggunaan *e-learning*

Dari diagram pie di atas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan karyawan memakai *e-learning* didorong oleh keinginannya sendiri terkait dengan pemanfaatan waktu luang yang dimilikinya. Deskripsi pemanfaatan *e-learning* ini mengindikasikan bahwa program *e-learning* BNI'46 dipandang bukan sebagai metode pembelajaran yang utama bagi karyawan karena mayoritas memakainya disaat waktu luang. Sementara itu hanya sangat sedikit dari responden yang memakainya pada saat dirasa perlu. Ini menunjukkan bahwa program *e-learning* oleh sebagian besar karyawan lainnya memang diperlukan.

Analisis deskriptif selanjutnya ditujukan untuk pertanyaan terbuka yang diajukan dalam kuesioner penelitian mengenai alasan menggunakan *e-learning* bagi para responden penelitian, diperoleh deskripsi sebagai berikut :

Tabel 4.8 Rekapitulasi Alasan menggunakan *E-learning*

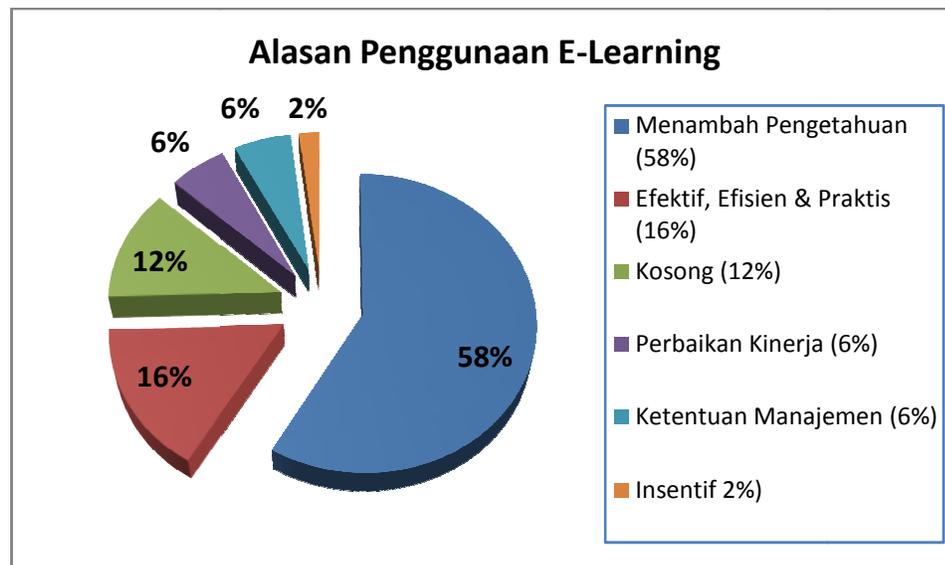
No	Alasan	Frekuensi	Persen
1	Menambah Pengetahuan	62	58%
2	Efektif, Efisien & Praktis	17	16%
3	Perbaikan Kinerja	6	6%
4	Ketentuan Manajemen	6	6%
5	Insentif	2	2%
6	Kosong	13	12%
	TOTAL	106	100%

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna *e-learning* BNI'46 yaitu 58% menambah pengetahuan yang dijadikan alasan mengapa mereka menggunakan *e-learning*. Termasuk didalamnya terdapat alasan karena ingin mempelajari hal-hal yang penting untuk penting bagi pekerjaan. Justru yang sangat mengejutkan dari temuan di atas adalah ternyata hanya 2% dari total responden yang menyatakan bahwa insentif sebagai motivasi atau dorongan mereka untuk menggunakan *e-learning* BNI'46.

Dari hasil wawancara terkait penggunaan *e-learning* di BNI dengan pihak Manajer Knowledge Management BNI'46 dijelaskan bahwa

"Sejak sekitar dua tahun belakangan manajemen BNI telah menghapuskan sistem insentif bagi pengguna e-learning. Kalau dulu setiap berhasil mempelajari satu modul e-learning akan mendapatkan insentif. Namun semenjak kebijakan insentif dihapuskan oleh manajemen pengguna e-learning menjadi drop. Insentif sepertinya menjadi penyebab utama mengapa para karyawan bersedia menggunakan e-learning".



Gambar 4.6 Diagram Pie Alasan Menggunakan *E-learning*

Dapat dilihat pada gambar 4.4 di atas, diagram pie tersebut menunjukkan bahwa ternyata proporsi sampel yang menyebutkan “insentif” sebagai alasan menggunakan e-learning sangat kecil dibanding dengan alasan lainnya. Hal tersebut artinya membantah pendapat dari Manajer Knowledge Management bahwa insentif adalah alasan utama penggunaan e-learning.

Selain menambah pengetahuan, alasan lain yang juga cukup banyak dikemukakan oleh responden yaitu sekitar 17% adalah program *e-learning* ini membuat proses belajar menjadi lebih efektif dan efisien. Faktor keuntungan yang dirasakan juga menjadi alasan mengapa mereka menggunakan program *e-learning* BNI. Diantara alasan yang dikemukakan oleh mereka adalah kegiatan belajar menjadi lebih praktis dan bisa dilakukan kapan saja saat diinginkan. Selain itu juga ada sebagian dari pengguna *e-learning* yang menyatakan bahwa program belajar tersebut dapat meningkatkan kinerja.

4.2.2 Deskripsi Jawaban Variabel Penelitian

4.2.2.1 Variabel Intensi Melanjutkan Penggunaan *e-learning*(IMG)

**Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden
Variabel Intensi Melanjutkan Penggunaan *e-learning***

Jwb	1		2		3		4		5		6		
Item	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	TOTAL
1	1	0.9	8	7.5	5	4.7	22	20.8	38	<u>35.8</u>	32	30.2	106
2	0	0	2	1.9	17	16.0	38	<u>35.8</u>	33	31.1	16	15.1	106
TOT	1	0.47	10	4.7	22	10.4	60	28.3	71	<u>33.5</u>	48	22.6	212

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Pilihan jawaban memiliki rentang 1 sampai 6 didefinisikan menjadi terminologi bahasa dari derajat terendah “Sangat Tidak Setuju” hingga derajat tertinggi “Sangat Setuju”. Pada tabel di atas diketahui bahwa responden yang menyatakan “setuju” berkeinginan untuk melanjutkan penggunaan *e-learning* mencapai 71 orang dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa 33,5% responden berniat untuk tidak menghentikan penggunaan *e-learning* yang ada di perusahaan. Yang menyatakan “sangat tidak setuju” untuk melanjutkan kembali *e-learning* terlihat hanya 0,47% atau hanya 1 orang karyawan. Artinya, sangat kecil responden yang berniat tidak ingin melanjutkan penggunaan *e-learning*. Artinya, para karyawan BNI masih lebih banyak yang berniat untuk melanjutkan penggunaan *e-learning* dibandingkan yang tidak melanjutkan. Ini sejalan dengan teori konfirmasi harapan/ ECT (Oliver, 1980) yang mengatakan bahwa intensi perilaku seseorang untuk memakai kembali suatu produk dipengaruhi pengalaman sebelumnya.

4.2.2.2 Variabel Kepuasan Pengguna *E-learning* (KP)

**Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden
Item Kesenangan**

Nilai Item 1	Frekuensi	Persen
1	0	0
2	7	6.6
3	25	23.6
4	27	25.5
5	38	35.8
6	9	8.5
Total	106	100

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Pilihan jawaban memiliki rentang 1 sampai 6 didefinisikan menjadi terminologi bahasa dari terendah “Sangat Tidak Senang” hingga derajat tertinggi “Sangat Senang”. Dari hasil survey yang dilakukan terkait dengan kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa “senang” dan sangat senang terhadap program e-learning yang ada di BNI sekitar 39 %. Rasa kurang senang dimiliki oleh 6,6% responden yang pernah menggunakan *e-learning*. Artinya, bagaimanapun baik dan positifnya program *e-learning* masih ada saja karyawan yang kurang senang.

**Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden
Item Kepuasan**

Nilai Item 2	Frekuensi	Persen
1	0	0
2	5	4.7
3	21	19.8
4	38	35.8
5	38	35.8
6	4	3.8
Total	106	100

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Windows release*

Pilihan jawaban memiliki rentang 1 sampai 6 didefinisikan menjadi istilah bahasa dari derajat terendah -“Sangat Tidak Puas” hingga derajat tertinggi “Sangat Puas”. Gambaran umum mengenai tingkatan rasa puas yang ditunjukkan oleh responden penelitian ini sangat bervariasi. Terdapat 4,7 % yang menyatakan tidak puas dengan *e-learning* setelah mereka menggunakannya. Namun masih lebih banyak yang merasa puas dibandingkan yang kurang puas, perbandingannya 38 : 21 responden. Jadi secara umum bisa dikatakan bahwa karyawan setelah menggunakan *e-learning* memiliki rasa yang cukup positif terhadap berbagai hal terkait dengan *e-learning* itu sendiri.

**Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden
Item Kekecewaan**

Nilai Item 3	Frekuensi	Persen
1	0	0
2	6	5.7
3	20	18.9
4	36	34
5	38	35.8
6	6	5.7
Total	106	100

Pilihan jawaban memiliki rentang 1 sampai 6 didefinisikan menjadi istilah bahasa dari derajat terendah “Sangat Kewewa” hingga derajat tertinggi “Sangat Tidak Kecewa”. Item ketiga dari instrument kepuasan menangkap fakta bahwa 35,8% responden merasa tidak kecewa setelah memakai *e-learning*. Bahkan 5,7 % responden lainnya menyatakan “sangat tidak mengecewakan” dengan *e-learning* yang ada di BNI. Namun masih ada 18,9% yang merasa bahwa *e-learning* sedikit mengecewakan. Kemungkinan kelompok responden tersebut sudah membandingkan antara penggunaan awal-awal diluncurkan dengan penggunaan akhir-akhir ini. Karena bagaimanapun canggihnya produk sebuah teknologi informasi makin lama akan makin tertinggal dengan kemajuan jaman pula apabila tidak diperbaharui. Akibatnya bisa saja teknologi yang digunakan sudah tidak bisa beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi pada bidang yang lain sehingga performanya menurun.

**Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden
Item Keburukan**

Nilai Item 4	Frekuensi	Persen
1	0	0
2	6	5.7
3	12	11.3
4	32	30.2
5	47	44.3
6	9	8.5
Total	106	100

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Pilihan jawaban memiliki rentang 1 sampai 6 didefinisikan menjadi istilah bahasa dari derajat terendah Sangat Buruk hingga derajat tertinggi Sangat Tidak Buruk. Berdasarkan survey pada item ke-4 ini diperoleh gambaran bahwa 44,3% responden merasakan bahwa *e-learning* yang ada di BNI “tidak buruk”. Bahkan 8,5 % responden lainnya menilai bahwa *e-learning* yang mereka gunakan “sangat tidak buruk”. Hanya 5,7 % atau 6 responden yang menyatakan penilaiannya “buruk” terhadap *e-learning* dari 106 responden.

Apabila ditarik benang merah dari keempat item instrument kepuasan ini, bisa disimpulkan bahwa tidak ada responden yang memberikan respon yang ekstrim negatif mengenai pengalaman yang dirasakan setelah menggunakan *e-learning*. Justru tidak sedikit responden yang memberikan jawaban atau respon yang ekstrim positif terkait dengan kepuasan pengguna *e-learning*. Dari deskripsi jawaban keempat item ini menunjukkan bahwa Sikap dan penilaian seseorang akan mempengaruhi

tindakan atau perilaku selanjutnya (Davis, 1989). Jadi karena lebih banyak responden yang senang dengan *e-learning* maka cenderung menguatkan intensi perilaku penggunaan *e-learning*.

4.2.2.3 Variabel Kegunaan yang Dirasakan (KD)

**Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden
Variabel Kegunaan yang Dirasakan**

No	1		2		3		4		5		6		TOTAL
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
1	3	3	13	12.3	16	15.1	30	28.3	35	33.0	9	8.5	106
2	0	0.0	7	6.6	18	17.0	30	28.3	38	35.8	13	12.3	106
3	2	1.9	3	2.8	12	11.3	23	21.7	50	47.2	16	15.1	106
4	0	0.0	5	4.7	9	8.5	29	27.4	49	46.2	14	13.2	106
5	3	2.8	7	6.6	8	7.5	33	31.1	38	35.8	17	16.0	106
6	2	1.9	3	2.8	21	19.8	29	27.4	42	39.6	9	8.5	106
7	5	4.7	7	6.6	12	11.3	22	20.8	53	50.0	7	6.6	106
8	2	1.9	6	5.7	14	13.2	37	34.9	42	39.6	5	4.7	106
9	5	4.7	7	6.6	15	14.2	26	24.5	46	43.4	7	6.6	106
10	3	2.8	3	2.8	11	10.4	36	34.0	40	37.7	13	12.3	106
11	1	0.9	3	2.8	9	8.5	33	31.1	48	45.3	12	11.3	106
12	1	0.9	2	1.9	18	17.0	30	28.3	44	41.5	11	10.4	106
13	0	0.0	5	4.7	17	16.0	30	28.3	45	42.5	9	8.5	106
14	0	0.0	9	8.5	6	5.7	27	25.5	55	51.9	9	8.5	106
	27	1.8	80	5.4	186	12.5	415	28.0	625	42.1	151	10.2	1484

Sumber data primer diolahmelalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Pilihan jawaban dalam rentang 1 --- 6 didefinisikan dalam istilah bahasa dari derajat terendah Sangat Tidak Setuju hingga derajat tertinggi

Sangat Setuju. Secara keseluruhan tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 42,1% responden menyatakan “setuju” bahwa mereka merasakan adanya kegunaan dari *e-learning* yang telah dipelajarinya. Bahkan 10,2 % responden memberikan respon “sangat setuju” mengenai manfaat belajar melalui *e-learning* terhadap peningkatan kinerja dan perbaikan kerja. Hanya kurang dari 2 % responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” terhadap kegunaan dari pembelajaran dengan *e-learning*. Apabila dianalisa lebih jauh, respon tersebut bisa saja muncul disebabkan responden tersebut menggunakan *e-learning* bukan karena timbul dari kesadaran sendiri. Perilaku yang motivasinya bukan berasal dari dalam (internal) untuk belajar khususnya memakai *e-learning* belajar tanpa tujuan yang pasti. Tidak adanya tujuan yang pasti dalam belajar dapat mengurangi pemaknaan atas manfaat yang dirasakan oleh orang tersebut, sejalan dengan teori tindakan beralasan dari Fishben dan Azjein (1975).

4.2.2.4 Variabel Konfirmasi (KS)

**Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden
Variabel Konfirmasi**

No	1		2		3		4		5		6		Total
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
1	0	0.0	4	3.8	20	18.9	36	34.0	38	35.8	8	7.5	106
2	2	1.9	4	3.8	16	15.1	44	<u>41.5</u>	37	34.9	3	2.8	106
3	0	0.0	8	7.5	14	13.2	32	30.2	49	46.2	3	2.8	106
	2	0.6	16	5.0	50	15.7	112	<u>35.2</u>	124	<u>39.0</u>	14	4.4	318

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Tabel di atas menggambarkan bahwa sebagian dari total responden sejumlah 39% menyatakan sikap “Setuju” atas harapan mereka yang telah terkonfirmasi setelah menggunakan *e-learning*. Hal ini berarti

bahwa responden tersebut menemukan performa *e-learning* yang ada di BNI masih sesuai dengan harapan mereka, tidak lebih rendah dari perkiraan mereka. Namun terdapat 0,6% responden yang menunjukkan sikap “sangat tidak setuju” dan 5% yang “tidak setuju” bahwa harapan mereka terkonfirmasi dengan kenyataan atau pengalaman menggunakan *e-learning*. Kondisinya dua kelompok responden ini mungkin memiliki harapan yang tinggi sehingga tidak terkonfirmasi dengan performa *e-learning* yang nyata. Hal ini sejalan dengan teori diskonfirmasi kepuasan dari Oliver (1980) yang menjelaskan bahwa performa suatu layanan atau produk yang tidak sesuai dengan harapan pengguna akan menjadi keadaan diskonfirmasi pada pengguna.

4.3 Analisis Data Penelitian

Setelah dilakukan analisis dekriptif dari data karakteristik responden penelitian ini, selanjutnya dilakukan analisis korelasi. Untuk melakukan analisis korelasi sederhana menggunakan pearson product momen harus memenuhi dua asumsi yaitu :

1. Data yang digunakan adalah data kuantitatif yang berskala interval atau rasio
2. Data berdistribusi normal

4.3.1 Uji Normalitas Data Penelitian

Asumsi yang pertama sudah dipenuhi karena data yang diperoleh adalah data kuantitatif yang berskala interval. Sementara itu untuk bisa memenuhi asumsi yang kedua, data yang diperoleh perlu dilakukan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov- Smirnov Goodness of Fit* atau disebut uji Z.

Tabel 4. 16 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
	Intensi Melanjutkan Penggunaan	Kegunaan yang dirasakan	Konfirmasi	Kepuasan	
N	106	106	106	106	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	8.32	60.72	12.70	16.86
	Std. Deviation	2.303	11.740	2.785	3.339
Most Extreme Differences	Absolute	.116	.110	.086	.125
	Positive	.085	.064	.080	.078
	Negative	-.116	-.110	-.086	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z	1.195	1.134	.881	1.287	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.115	.153	.419	.073	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Hipotesis:

H₀ = Data berdistribusi normal

H₁ = Data tidak berdistribusi normal

Aturan pengambilan keputusan:

- Jika nilai sig < 0,05 maka H₀ ditolak atau H₁ diterima
- Jika nilai sig > 0,05 maka H₀ diterima atau H₁ ditolak

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Variabel Intensi Melanjutkan Penggunaan(IMG)

Nilai *asymptotic sig* (2-tailed) sebesar 0.115 > Nilai α pada tingkat kesalahan 0.05 maka H_{0(IMG)} diterima sebaliknya H_{1(IMG)} ditolak. Berarti, 2 item pernyataan variabel intensi melanjutkan

penggunaan(IMG) yang dinyatakan *valid* dan *reliable* merupakan data normal dari populasi berdistribusi normal.

2) Variabel Kepuasan Pengguna *E-learning*(KP)

Nilai *asymptotic sig* (2-tailed) sebesar $0.073 >$ nilai α pada tingkat kesalahan 0.05 maka $H_{0(KP)}$ diterima sebaliknya $H_{1(KP)}$ ditolak. Berarti, 4 item pernyataan variabel kepuasan pengguna e-learning (KP) yang dinyatakan *valid* dan *reliable* merupakan data normal dari populasi berdistribusi normal.

3) Variabel Kegunaan yang Dirasakan (KD)

Nilai *asymptotic sig* (2-tailed) sebesar $0.153 >$ nilai α pada tingkat kesalahan 0.05 maka $H_{0(KD)}$ diterima sebaliknya $H_{1(KD)}$ ditolak. Berarti, 14 (empat) item pernyataan variabel intensi keluar (Y) yang dinyatakan *valid* dan *reliable* merupakan data normal dari populasi berdistribusi normal.

4) Variabel Konfirmasi (KS)

Nilai *asymptotic sig* (2-tailed) sebesar $0.419 >$ nilai α pada tingkat kesalahan 0.05 maka $H_{0(KS)}$ diterima sebaliknya $H_{1(KS)}$ ditolak. Berarti, 4 (empat) item pernyataan variabel intensi keluar (Y) yang dinyatakan *valid* dan *reliable* merupakan data normal dari populasi berdistribusi normal.

Dari keempat variabel yaitu variabel Intensi Melanjutkan Penggunaan e-learning, Kegunaan yang dirasakan, Konfirmasi dan Kepuasan penggunaan e-learning, nilai $\text{sig} > 0,05$ (tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$), maka hipotesis H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data untuk semua variabel tersebut berdistribusi normal.

4.3.2 Analisis Korelasi Variabel Penelitian

4.3.2.1 Hubungan Kepuasan pengguna *E-learning* dengan Intensi Melanjutkan Penggunaan *E-learning*

Hipotesis:

H₀ : Kepuasan pengguna *e-learning* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

H₁ : Kepuasan pengguna *e-learning* memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Tabel 4.17 Uji Korelasi KP terhadap IMG

		Correlations	
		Intensi Melanjutkan Penggunaan	Kepuasan
Intensi Melanjutkan Penggunaan	Pearson Correlation	1	.241 [*]
	Sig. (2-tailed)		.013
	N	106	106
Kepuasan	Pearson Correlation	.241 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.013	
	N	106	106

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari output diperoleh nilai sig = 0,013 < 0,05 (tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$), maka hipotesis H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna *e-learning* memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Dari tabel di atas terlihat angka koefisien korelasi Pearson sebesar 0,241. Dapat dikatakan tidak terdapat hubungan yang cukup kuat antara

Kepuasan pengguna *e-learning* dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*.

4.3.2.2 Hubungan Konfirmasi dengan Kepuasan Pengguna *E-learning*

Hipotesis:

H₀: Konfirmasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

H₁: Konfirmasi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Tabel 4.18 Uji Korelasi KS terhadap KP

		Konfirmasi	Kepuasan
Konfirmasi	Pearson Correlation	1	.401**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	106
Kepuasan	Pearson Correlation	.401**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari output diperoleh nilai sig = 0,000 < 0,05 (tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$), maka hipotesis H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Konfirmasi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Dari tabel di atas terlihat angka koefisien korelasi Pearson sebesar 0,401. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara Konfirmasi dengan kepuasan pengguna *e-learning*.

4.3.2.3 Hubungan Kegunaan yang Dirasakan dengan Kepuasan Pengguna *e-learning*

Hipotesis:

H₀₃ : Kegunaan yang dirasakan tidak memiliki hubungan signifikan terhadapkepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

H₁₃ : Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Tabel 4.19 Uji Korelasi KD terhadap KP

Correlations			
		Kepuasan	Kegunaan yang dirasakan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.193 [*]
	Sig. (2-tailed)		.047
	N	106	106
Kegunaan yang dirasakan	Pearson Correlation	.193 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.047	
	N	106	106

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari output diperoleh nilai sig = 0,047 < 0,05 (tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$), maka hipotesis H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Dari tabel di atas terlihat angka koefisien korelasi Pearson sebesar 0,193. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang tidak cukup kuat antara Kegunaan yang dirasakan dengan kepuasan pengguna *e-learning*.

4.3.2.4 Hubungan Kegunaan yang Dirasakan dengan Intensi Melanjutkan Penggunaan *E-learning*

Hipotesis:

H₀₄ : Kegunaan yang dirasakan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

H₁₄ : Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Tabel 4.20 Uji Korelasi KD terhadap IMG

		Correlations	
		Kegunaan yang dirasakan	Intensi Melanjutkan Penggunaan
Kegunaan yang dirasakan	Pearson Correlation	1	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	106
Intensi Melanjutkan Penggunaan	Pearson Correlation	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari output diperoleh nilai sig = 0,000 < 0,05 (tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$), maka hipotesis H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kegunaan yang dirasakan

memiliki hubungan signifikan terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Dari tabel di atas terlihat angka koefisien korelasi Pearson sebesar 0,671. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kegunaan yang dirasakan dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*.

4.3.2.5 Hubungan Konfirmasi dengan Kegunaan yang Dirasakan

Hipotesis:

H₀: Konfirmasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

H₁: Konfirmasi memiliki hubungan signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Tabel 4.21 Uji Korelasi KS terhadap KD

Correlations			
		Kegunaan yang dirasakan	Konfirmasi
Kegunaan yang dirasakan	Pearson Correlation	1	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	106
Konfirmasi	Pearson Correlation	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	106	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data primer diolah melalui program SPSS versi 19 for *Window release*

Dari output diperoleh nilai sig = 0,000 < 0,05 (tingkat kesalahan 5% atau tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$), maka hipotesis H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Konfirmasi memiliki hubungan

signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan pengguna *e-learning* pada karyawan PT. BNI'46.

Dari tabel di atas terlihat angka koefisien korelasi Pearson sebesar 0,722. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara Konfirmasi dengan kegunaan yang dirasakan pengguna *e-learning*.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap variabel kepuasan pengguna *e-learning* dan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan positif terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* ditunjukkan dengan nilai $r=0,241$. Meski hubungannya kurang kuat namun variabel intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna *e-learning*. Kekuatan hubungan kepuasan pengguna *e-learning* memang rendah namun positif dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Hubungan yang kurang kuat tetapi signifikan membuktikan bahwa karyawan BNI'46 yang puas terhadap pembelajaran yang dilakukan melalui *e-learning* akan terkait dengan niat dirinya untuk penggunaan *e-learning* selanjutnya.

Temuan tersebut mendukung hasil penelitian Bhattacharjee (2001) bahwa kepuasan pengguna *e-learning* memang berhubungan positif dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Hasil ini mendukung juga pada temuan dari penelitian Hong, Kar dan James (2006). Berdasarkan hubungan kedua variabel yang positif menunjukkan bahwa apabila tingkat kepuasan pengguna *e-learning* meningkat maka intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* juga meningkat. Hubungan antar keduanya sejalan sesuai dengan model ECM yang dijadikan rujukan. Rendahnya hubungan kepuasan pengguna *e-learning* dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* membuktikan bahwa terdapat faktor-faktor lain diluar kepuasan

yang juga memiliki korelasi yang lebih kuat dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* tersebut. Faktor lain yang turut berkaitan ternyata cukup banyak, antara lain: kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan terhadap kepuasan (Roca et.al., 2006). Ternyata banyaknya faktor-faktor tersebut menyebabkan rendahnya hubungan antara kepuasan pengguna dengan intensi menggunakan *e-learning*.

Pengujian yang kedua yang dilakukan pada penelitian ini Konfirmasi terhadap kepuasan pengguna *e-learning* menunjukkan bahwa konfirmasi memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan pengguna *e-learning*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $r=0,401$. Besarnya variabel konfirmasi yang berhubungan secara langsung dengan kepuasan pengguna *e-learning* bisa dikatakan cukup kuat. Artinya meningkat atau menurun pada variabel kepuasan pengguna *e-learning* di kalangan karyawan BNI'46 memiliki hubungan dengan pada sejauhmana pengalaman karyawan sebelumnya menggunakan *e-learning* telah terkonfirmasi secara positif.

Berdasarkan teori konfirmasi harapan (Oliver, 1980), apabila pengalaman sebelumnya baik, maka kemudian menumbuhkan harapan besar terhadap performa *e-learning* di waktu mendatang yang berhubungan pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Apabila harapannya terkonfirmasi, maka kepuasannya akan positif. Namun sebaliknya bila harapan tidak terkonfirmasi (diskonfirmasi) dengan kenyataan, maka akan berhubungan pada ketidakpuasan. Hasil nilai korelasi menunjukkan dari kedua variabel dalam penelitian ini memiliki hubungan positif sehingga mendukung hasil penemuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bhattacharjee (2001); dan Hong, James & Kar, (2006).

Pengujian ketiga dalam penelitian ini adalah variabel kegunaan yang dirasakan dengan kepuasan pengguna *e-learning* oleh karyawan BNI'46. Hasil temuan menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna *e-*

learning dibuktikan dengan nilai $r = 0,193$. Ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya variabel kepuasan pengguna *e-learning* dapat dijelaskan hanya sebagian kecil oleh variabel kegunaan yang dirasakan. Meski hubungan kegunaan yang dirasakan dengan kepuasan pengguna *e-learning* kurang kuat, namun hubungan keduanya terbukti signifikan ($0,047 < 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa karyawan BNI'46 yang merasakan manfaat dengan menggunakan *e-learning* bisa meningkatkan unjuk kerja, maka karyawan tersebut akan merasa puas terhadap penggunaan *e-learning*. Hasil tersebut sejalan dengan model ECM dari Bhattacharjee (2001) yang menemukan korelasi kedua variabel tersebut memang paling lemah dibandingkan korelasi antar variabel-variabel lainnya.

Dijelaskan dalam teori tindakan beralasan (Fishben & Azein, 1975) bahwa seseorang sebelum bertindak diarahkan oleh tujuan dan tujuan itu adalah kegunaan yang dirasakan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan oleh karyawan yang menggunakan *e-learning* tidak menjamin sepenuhnya kepuasan mereka. Artinya jika seseorang karyawan BNI'46 sudah merasakan manfaat dengan menggunakan *e-learning*, maka ia hanya cenderung akan merasa puas dengan program *e-learning* BNI'46.

Pengujian keempat yang dilakukan pada penelitian ini adalah kegunaan *e-learning* yang dirasakan dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Nilai $r = 0,671$ menunjukkan bahwa variabel kegunaan yang dirasakan memiliki korelasi yang kuat dengan intensi melanjutkan penggunaan. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari level of signifikansi yang ditetapkan 0,05, maka bisa dikatakan bahwa variabel kegunaan yang dirasakan erat kaitannya ketika memunculkan variabel intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Dengan kata lain perubahan variabel kegunaan yang dirasakan secara signifikan berkorelasi perubahan variabel intensi melanjutkan penggunaan

e-learning. Temuan ini mendukung model awal pengadopsian teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Lebih jauh dibuktikan juga olehnya Bhattacharjee (2001) dan Hong, Kar & James (2006) bahwa kegunaan yang dirasakan pada pengguna sistem informasi mempunyai hubungan terhadap intensi melanjutkan penggunaannya di waktu mendatang.

Pengujian kelima yang terakhir dilakukan pada penelitian ini adalah Konfirmasi dengan kegunaan *e-learning* yang dirasakan. Hasil temuan dari penelitian ini nilai korelasinya sebesar 0.722 antara variabel konfirmasi dengan variabel kegunaan yang dirasakan. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05, maka bisa dikatakan bahwa variabel konfirmasi berhubungan kuat dengan kegunaan yang dirasakan secara signifikan. Ini memiliki makna bila variabel konfirmasi meningkat maka searah hubungannya dengan itu maka variabel kegunaan yang dirasakan juga positif. Temuan ini mendukung model *Expectation Confirmation Theory* yang diciptakan oleh Oliver (1980) yang kemudian dikembangkan menjadi model ECM oleh Bhattacharjee (2001).

Implikasi dari hasil temuan penelitian ini terhadap pihak BNI'46, adalah factual problem yang terjadi di perusahaan yaitu menurunnya pengguna *e-learning* BNI ternyata terkait dengan beberapa faktor. Adapun faktor atau variabel yang paling kuat berhubungan dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* adalah manfaat atau kegunaan yang dirasakan oleh karyawan. Selanjutnya apabila harapan karyawan terhadap program *e-learning* sesuai dengan kenyataan, maka faktor tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan penggunaannya. Jadi perusahaan perlu meningkatkan nilai serta kualitas *e-learning* supaya makin besar manfaat dirasakan bagi untuk meningkatkan intensi penggunaan *e-learning* oleh karyawan BNI'46.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan korelasi diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Uji Signifikansi Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Keputusan	Keterangan
1	Tolak H ₀ , Terima H _a R= 0.241; Sig.(2-tailed) = 0,013	Kepuasan pengguna <i>e-learning</i> memiliki hubungan signifikan dengan intensi melanjutkan penggunaan <i>e-learning</i> pada pengguna <i>e-learning</i> BNI' 46.
2	Tolak H ₀ , Terima H _a R= 0,401; Sig.(2-tailed) = 0,00	Konfirmasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada <i>e-learning</i> BNI' 46.
3	Tolak H ₀ , Terima H _a R=0.193; Sig.(2-tailed)= 0,047	Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada pengguna <i>e-learning</i> BNI' 46.
4	Tolak H ₀ , Terima H _a R=0,671; Sig.(2-tailed) = 0,00	Kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan signifikan dengan intensi melanjutkan penggunaan <i>e-learning</i> pada pengguna <i>e-learning</i> BNI' 46..
5	Tolak H ₀ , Terima H _a R=0,722; Sig.(2-tailed) = 0,00	Konfirmasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna <i>e-learning</i> pada pengguna <i>e-learning</i> BNI' 46.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Bertitiktolak dari temuan di lapangan dan berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh dari penelitian-penelitian terdahulu, yang kemudian diolah dengan mematuhi kaidah-kaidah ilmiah, prosedur pengolahan data dan interpretasi data, maka peneliti mengembangkan lima buah hipotesis yang melibatkan empat buah variabel penelitian, yaitu kepuasan pengguna *e-learning*, konfirmasi, kegunaan yang dirasakan dan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Dari penyebaran kuesioner kepada 106 responden yaitu karyawan tetap BNI'46 kemudian dari penelitian ini dihasilkan 5 (lima) kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian.

Terbukti bahwa variabel kepuasan pengguna *e-learning* dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* memiliki korelasi positif yang signifikan. Hasil uji korelasi pearson ini menunjukkan bahwa jika kepuasan pengguna *e-learning* meningkat maka intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* juga akan meningkat jika faktor lainnya tidak berubah.

Variabel konfirmasi berkorelasi secara signifikan dengan kepuasan pengguna *e-learning*. Berdasarkan uji korelasi pearson memperlihatkan bahwa jika konfirmasi semakin bertambah maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Sementara itu variabel kegunaan yang dirasakan memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel kepuasan pengguna *e-learning* meski tidak besar nilai korelasi antar kedua variabel tersebut, akan tetapi kegunaan yang dirasakan meningkat maka kepuasan pengguna *e-learning* juga akan bertambah.

Variabel kegunaan yang dirasakan berkorelasi signifikan dan positif terhadap intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Kekuatan hubungannya cukup besar sehingga variabel kegunaan yang dirasakan dapat dikaitkan dengan peningkatan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*. Adapun hubungan konfirmasi dengan kegunaan yang dirasakan menunjukkan nilai signifikan. Hasil pengujian pearson terhadap kedua variabel ini menunjukkan bahwa nilai hubungannya terbukti positif dengan cukup kuat. Ini berarti apabila konfirmasi meningkat maka akan terkait dengan peningkatan kegunaan yang dirasakan oleh pengguna *e-learning* BNI'46.

Dari kesemua pengujian diatas membuktikan bahwa Model ECM dari Bhattacharjee (2001) yang dijadikan model dasar dalam penelitian ini ternyata mampu menjawab dengan baik semua pertanyaan penelitian dan menolak hipotesa nullnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan, dan variabel Kegunaan yang dirasakan tersebut memiliki hubungan dengan intensi melanjutkan penggunaan *e-learning* pada pengguna *e-learning* di BNI'46.

Dari penelitian ini diketahui juga bahwa yang penting untuk diperbaiki adalah meningkatkan kegunaan yang dirasakan oleh para karyawan yang menggunakan *e-learning*, karena faktor itu yang lebih kuat korelasinya. Dengan demikian perlu dipertimbangkan juga bahwa perusahaan sebaiknya menciptakan kondisi konfirmasi para pengguna *e-learning* menjadi positif, karena konfirmasi erat hubungannya dengan kegunaan yang dirasakan oleh pengguna *e-learning* di BNI'46. Dalam hal ini pihak BNI'46 perlu menjaga performa dari program dan sistem *e-learning* yang sudah ada sebagai penguatan agar kegunaan yang dirasakan juga meningkat yang nantinya berdampak pada intensi karyawan BNI'46 untuk menggunakan kembali *e-learning*.

5.2 Saran

Dari simpulan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan untuk perbaikan kedepan adalah :

A. Saran praktis untuk perusahaan

1. Untuk meningkatkan penggunaan *e-learning* di perusahaan khususnya BNI'46, maka disarankan untuk memperhatikan aspek teknologi dan faktor manusia (Wang, 2007). Adapun aspek teknis adalah terkait dengan peningkatan kualitas jaringan dan konektivitasnya. Kemampuan perangkat yang saat ini mungkin sudah tidak mencukup lagi penggunaannya dalam hal ini karyawan BNI'46 yang jumlahnya meningkat pesat dari tahun ke tahun. Selain itu perlu juga peningkatan dari sisi kualitas konten atau materi *e-learning* itu sendiri. Istilah yang digunakan di BNI'46 adalah *course*. Dalam hal ini perlu pemutakhiran materi atau topik-topik pengetahuannya agar sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam menghadapi tantangan dan kompetisi global sehingga makin terasa kegunaan bagi para karyawan.
2. Untuk perbaikan program *e-learning* dari sisi non teknis perlu kebijakan dalam meningkatkan layanan terhadap karyawan sebagai konsumen/ penggunaannya. Membuat forum terbuka untuk berdiskusi dengan cara tatap muka langsung juga dapat mendorong peningkatan pengguna *e-learning*, karena mereka merasa diperhatikan dan diapresiasi usahanya untuk belajar. Ini sekaligus bisa mengatasi keterbatasan belajar *e-learning* yang cenderung searah. Apabila ada semacam moderator yang memfasilitasi kegiatan belajar, maka sangat dimungkinkan akan makin besar manfaat *e-learning* bagi karyawan. Mungkin bisa ditentukan waktu untuk mengadakan forum tersebut dan diumumkan kepada

seluruh karyawan, sehingga pada saat yang bersamaan bisa dilakukan dialog atau fasilitasi jarak jauh. Agar tidak terjadi hambatan dalam koneksi, kegiatan semacam ini bisa dilakukan per wilayah disesuaikan dengan kebutuhannya.

3. Perlu terus digalakkan kebijakan yang mendorong penggunaan *e-learning* di internal perusahaan. Program-program “change management” yang dulu pernah dijalankan sebaiknya diteruskan. Ada beberapa hal yang perlu dimodifikasi dalam sistem reward agar tetap menimbulkan semangat belajar melalui *e-learning* khususnya bagi para karyawan BNI-46. Reward yang diberikan tidak harus berupa uang, tetapi bisa divariasikan seperti hadiah berlibur berupa tambahan cuti, atau mendapat hak lebih (*previllage*) untuk karyawan yang rajin belajar melalui *e-learning*.

B. Saran untuk penelitian selanjutnya

1. Sebaiknya mencoba mengembangkan model ECM dengan menggabungkan dengan model lain. Dapat juga dikembangkan penelitian yang memasukkan faktor-faktor lain yang diduga turut intensi melanjutkan penggunaan *e-learning*, misalnya: persepsi kemudahan penggunaan dan aspek individual dari pengguna seperti *self-efficacy*.
2. Penelitian ini adalah sebagai penelitian dasar tentang *e-learning* di industri perbankan yang masih lemah, karena teknik penarikan sampel yang hanya berdasarkan *accidental sampling* sehingga tingkat kepercayaannya kurang kuat dan tidak bisa dilakukan generalisasi data. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih lanjut dengan perbaikan dalam hal teknik pengambilan data dilakukan dengan *random sampling* sehingga kualitas data yang diperoleh lebih baik. Dengan populasi yang sangat besar, akan lebih kuat menggambarkan populasi apabila diterapkan teknik

proportinated stratified random sampling” dimana setiap populasi pada setiap tahun diwakili oleh sejumlah sampel penelitian secara proporsional sehingga bisa digeneralisasi.

3. Memperbaiki teknik pemilihan sampel penelitian dan memperkaya hasil analisis datanya. Mengingat populasinya sangat besar maka perlu diperketat karakteristik sampelnya. Selain itu akan lebih baik bila mengolah data karakteristik responden dengan menguji perbedaannya terhadap variabel terikat (Intensi Melanjutkan Penggunaan e-learning), sehingga hasil penelitiannya menjadi lebih kaya dan lebih tajam melihat pengaruh serta menganalisa model yang diajukan.
4. Teknik pengumpulan datanya sebaiknya tidak hanya dengan angket atau penyebaran kuesioner melalui email dan tatap muka, akan lebih baik bila juga disertai dengan wawancara. Alasannya adalah agar bisa mengetahui latar belakang serta motif dari penggunaan *e-learning*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, I., & Shine, J. (2003, December). *Extending the new technology acceptance model to measure the end user information systems satisfaction in a mandatory environment: A bank's treasury. Technology Analysis & Strategic Management*, 75(4), 441-455.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Milton Keynes, England: Open University Press.
- Ajzen, I., & Fisbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- American Psychological Association. (1997). *Learner-centered psychological principles: A framework for school redesign and reform*. Washington, DC: Author. Retrieved August 8, 2006, from <http://www.apa.org/ed/cpse/LCPP.pdf>
- American Society for Training & Development. (2002). *State of the industry: ASTD's annual review of trends in employer-provided training in the United States* (Report 2002). Washington, DC: Author American Society for Training & Development & The Masie Center. (2001). *E-learning : If we build it, will they come?* (Executive Summary Report 2001).
- Aneshensel, C. S., (2003). *Bivariate analysis: Estimating associations*. Retrieved December 22, 2006, from <http://www.ph.ucla.edu/class/chs/chs219/BIVAR.pdf>
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rieneka Cipta
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rieneka Cipta.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Bean, J. P., & Bradley, R. K. (1986). *Untangling the satisfaction-performance relationship for college students. The Journal of Higher Education*. 57(4). 393-412.

- Bhattacharjee, A. (2001), *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*, MIS Quarterly, Vol. 25 (3).
- Chen, N., Lin, K., & Kinshuk (2004, April 14-17). *Assessment of e-learning satisfaction from critical incidents perspective*. Proceedings of the 6th International Conference on Enterprise Information Systems, 27-34, ISBN: 972-8865-00-7.
- Chute, A. G., Thompson, M. M., & Hancock, B. W. (1999). *The handbook of distance learning*. New York: McGraw-Hill.
- Compeau, D. R., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). *Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study*. MIS Quarterly. 23(2), 145-158.
- Darin E.Hartley., (2001) *Selling E-learning*, Journal American Society for Training and Development.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 318-340.
- Davis, F. D. (1993). *User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts*. International Journal of Man-Machines, 38,475-487.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. Management Science, 55(8), 982-1003.
- Dessler.,Gary., (2003)., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 10. Jakarta., PT :Indeks.
- Donohue, T. L., & Wong, E. H. (1997, Winter). *Achievement, motivation, and college satisfaction in traditional and nontraditional students*. Education. 118(2), 237-243.
- Driscoll, M. (1999). *Web-based training in the workplace*. *Adult Learning*, 10(4), 21-26.
- Driscoll, M. (2002). *Web-based training: Creating e-learning experiences*. 2nd ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass/Pfeiffer.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to Theory and Research*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

- Giese, J. L., & Gote, J. A. (2000). *Defining consumer satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review* (2000). I, 1-24. Retrieved October 17, 2005, from <http://www.amsreview.org/articles.htm>.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harun, M. H. (2002). *Integrating e-learning into the workplace*. *The Internet and Higher Education*, 4(3-4), 301-310.
- laporan tahunan BNI 2010. [http://www.bni.co.id.\(2010\)](http://www.bni.co.id.(2010)).
- Learners Publishing Pte Ltd. 2006. "*Basic English Grammar*". Singapore. Learners Publish.
- Joy Chasity Womble. (2007). Dissertaion. *E-learning : The Relationship Among Learner Satisfaction, Self –Efficacy, and Usefulness*. Marshall Goldsmith School Management, San Diego Alliant International University.
- Kearsley, G. (1983). *Computer-based training: A guide to selection and implementation*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Kearsley, G. (1984). *Training and Technology: A handbook for HRD professionals*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Keegan, D. (1996). *Foundations of Distance Education*. 3rd ed. London: Routledge.
- Kirk, J. (2002). *E-learning: An executive summary*. (ERIC Document Reproduction Service Accession No. ED461762). Western Carolina University, North Carolina, 1-14.
- Kirkpatrick, D.L., & L'Allier, J.J. (2004, June). *Evaluation as a strategic tool*. *Chief Learning Officer*, www.clomedia.com, 5(6), 30-33.
- Lim, D.H., & Morris, M.L. (2006). *Influence of trainee characteristics, instructional satisfaction, and organizational climate on perceived learning and training transfer*. *Human Resource Development Quarterly*, 17(1), 85-115.

- Morse, R. A. (1999). *A research study concerning knowledge systems use and the relationships between perceived usefulness, intent to use and level of use.* (Doctoral dissertation, University of Colorado at Denver). *Dissertation Abstracts International*, 60(04), 1224B (UMI No. 9928115)
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Noe, A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., Wright, P., (2008). *Human Resource Management : Gaining a Competitive Advantages.*, US., Mc-Graw Hill.
- Oliver ,Richard L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.* *Journal of Marketing Research* Vol. 17, No. 4 (Nov., 1980), pp. 460-469.
- Ong, C. S., & Lai, J. Y. (2006, September). *Gender differences in perceptions and relationships among dominants of e-learning acceptance.* *Computers in Human Behavior*, 22(5), 816- 829.
- Pfeffer, J. (1982). *Organizations and organization theory*. Boston, MA: Pitman.
- Phillips, J., Phillips, P. P., & Zuniga, L. (2000, 2nd Quarter). *Evaluating the effectiveness and the return on investment of e-learning.* *What Works Online*. Retrieved August 13,2006, from http://vAvw.astd.org/astd/Resources/elearning_community/effect.html
- Pinder, C. C. (1998). *Work motivation in organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Pituch, K. A., & Lee, Y. K. (2006). The influence of system characteristics on e-learning use. *Computers & Education*. 47, 222-244.
- Roca, J., Chiub, C., and Martineneza. F. (2006), Understanding e-learning continuance Intention: An extentionof The Technology Acceptance Model . *Human-Computer Studies* (64) p. 683-696.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational psychology*. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Seddon, P. (1997). *A respecification and extension of the Model of IS Success.* *Information Systems Research*. 5(3), 240-253.
- Sekaran, Uma, 2006. *Research Methodes For Business* (edisi 4), Salemba Empat Jakarta.

- Situmorang, Syafizal., et al. 2010. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan : USU Press.
- Soekartawi. 2003. *Prinsip Dasar E-learning: Teori Dan Aplikasinya di Indonesia*, Jurnal Teknodik, Edisi No.12/VII/Oktober/2003.
- Strother, J. (2002, April). *An assessment of the effectiveness of e-learning in corporate training programs*. International Review of Research in Open and Distance Learning. 3(1), 1-17.
- Soegiyono., (2011, Oktober). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.Ed 1. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto., (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Taylor & Todd. (1995). *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Model* . Journal Information Systems Research. No.6 .
- Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Venkatesh, V. (1999, June). *Creation of favorable user perceptions: Exploring the role of intrinsic motivation*. MIS Quarterly, 23(2), 239-260.
- Venkatesh, V. (2000, December). *Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into technology acceptance model*. Information Systems Research, 11(4), 342-365.
- Widarjono, Agus. 2010. Analisis Statistika Multivariate Terapan. Yogyakarta. YKPN.
- Wang, Y. (2003, October). *Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems*. Information & Management, 41(1), 75-86.
Retrieved October 11, 2005, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Wu, J., Tsai, R. J., Chen, C. C., & Wu, Y. (2006). *An integrative model to predict the continuance use of electronic learning systems: Hints for teaching*. International Journal on E-learning, 5(20), 287-302.
- www.portalHR.co.id, (2007) .“BNI Hemat Rp 64 M Setahun dari E-learning ,
Senin, 20 Februari 2012, 10:43 WIB.
- www.portalHR.co.id, (2007) . *E-learning : Efektifkah Digunakan di Indonesia ?*
Rabu,22 Februari 2012 - 1:26 WIB.

www.SWA.co.id, (2010) , A. Mohammad B. S., “Karyawan Cerdas Perusahaan pun Kuat”., Senin, 20 Februari 2010, 10:02 WIB.

Zimmerman, E. (2001, January). *Better training is just a click away*. Special Report: HR on the Internet. Workforce. 36-32. Retrieved November 3, 2005, from <http://www.workforce.com>.

Lampiran 1

Daftar Riwayat Hidup

I. Identitas diri

1. Nama : Dra. Rike Maya Puspasari, Psi.
2. Tempat, tanggal lahir: Bandung, 26 Maret 1972
3. Alamat : Jl. Mustika Kencana I, Blok G1 No. 25
Sektor XII, Kencana Loka-BSD 15318
4. Email : rkpuspasari@yahoo.com

II. Pendidikan

- Sekolah Menengah Atas Negeri 8, Jakarta Selatan 1987 – 1990
- Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia, S1+ (Psikolog) 1990 – 1996
- Fakultas FISIP Ilmu Admin. UI, Pasca Sarjana 2010 – 2012

III. Pengalaman Kerja

- | | | |
|----|---|-------------------|
| 1. | PT Komselindo, sebagai recruiter | 1996 - 1997 |
| 2. | PT Ratelindo (Bakrie Telecom), sebagai staf HRD | 1997 - 2000 |
| 3. | EXPERD, sebagai konsultan tetap | 2000 - 2001 |
| 4. | EXPERD, PPM, Psiko Utama sebagai asosiasi | 2002 - 2008 |
| 5. | PT Garuda Maintenance Facility sebagai
Recruitment specialist | Mar 08 - Sept 08 |
| 6. | EXPERD, PPM, Psiko Utama sebagai asosiasi | 2008 - 2009 |
| 7. | PT Amythas –PNPM Mandiri sebagai HRD Staff | Jun 09 - Jun 10 |
| 8. | PT AXIS Telekomunikasi Indonesia sebagai
Executive Recruitment | Jul 10 - Okt 11 |
| 9. | Free lance (EXPERD, Prakarsa, ARA , PPM) | Nov 11 - saat ini |

ii. Pengalaman Terlibat Assessment center

1. PT. Garuda Indonesia
2. PT. Matahari Putra Prima
3. PT. Rodamas
4. PT. Indofarma Global Medika
5. PT. Pertamina Bina Medika (RSPP)

6. PT. Danareksa (Persero) Tbk.
7. PT. Telkomsel
8. PT. Bank Indonesia
9. PT. LintasArtha
10. PT. JLJ (TolJalurLingkarLuar Jakarta)
11. KomisiPemberantasanKorupsi
12. PT. Sucofindo
13. DepartemenKeuangan
14. Bank BUKOPIN
15. KomisiPengawasanPersaingan Usaha

V. Kursus / Pelatihan

No	Kursus	Penyelenggara
1.	Training for Trainers , 1996	LPT UI
2.	Service Excellence, 1997	In House Training Ratelindo
3.	WawancaraTerarah, 1997	In House Training Ratelindo
4.	Stress Management, 1998	In House Training Ratelindo
5.	Career Path Development, 1999	PPM
6.	Training Assertiveness, 2001	Experd
7.	Training BEI, 2005	HAY
8.	Human Factor	GMF
9.	Asessor Certification	PsikoUtama

Saya menyatakan bahwa semua keterangan diatas adalah benar.

Tertanda,

Dra. Rike Maya Puspasari, Psi.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

Gedung Mardjono Reksodiputro Lt. 1, Jl. Salemba Raya No. 4 Jakarta 10430
Telp. (021) 3913606, 3913607, Fax (021) 3921088
Gedung Mochtar Lt. 3, Jl. Pegangsaan Timur No. 16 Jakarta 10320
Telp/Fax: (021) 3141831
<http://www.ui.ac.id>, www.admsci.ui.ac.id

No. : **G13**/H2.F9.03.PPs S2/PDP.04.02/2012
Lamp : -
Hal : Mengumpulkan Data untuk
Penyusunan Tugas Akhir (Tesis)

28 Mei 2012

Yang terhormat,
Kepala Bagian Organizational Learning
PT Bank Negara Indonesia
Jl. Lada No. 1, Kota - Jakarta Utara
up. Ibu Eni Rosmarniaty
Perpustakaan BNI OHL (Lantai 4)

Dengan hormat,
Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, peserta diwajibkan untuk melakukan penulisan tesis. Mahasiswa berikut ini:

N a m a : Rike Maya Puspasari
N P M : 1006743286
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Bisnis

sedang menulis tesis dengan judul "Analisa Pemanfaatan E-learning Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM) Studi kasus : Pengguna e-learning tahun 2011-2012 pada Karyawan BNI'46

Untuk keperluan tersebut, yang bersangkutan akan mengumpulkan data di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Melalui surat ini dimohon dengan hormat kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang diperlukan.

Pengumpulan data akan dilakukan mulai tanggal 28 Mei sd 28 Agustus 2012.

Demikian surat ini disampaikan. Atas perhatian dan bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.



Sekretaris Program,

Lina Miftahul Jannah, M.Si.
NIP. 197301272008122002

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Saudara

Di tempat

Dalam rangka menyelesaikan studi Program Pascasarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rike Maya Puspasari
NPM : 1006743286
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia
Judul : Analisis Pemanfaatan *E-learning* menggunakan
Expectation Confirmation Model (ECM)
Pada pengguna e-learning PT BNI'46.

Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara atas pernyataan yang diberikan tidak akan dinilai benar atau salah. Besar harapan saya dalam menjawab setiap pertanyaan kuesioner tersebut, dilakukan dengan jujur dan ikhlas agar bisa menunjang keakuratan dan kesahihan penelitian yang dihasilkan.

Saya sangat menjunjung tinggi kepercayaan yang Bapak/Ibu/ Saudara berikan karenanya saya akan menjaga kerahasiaan jawaban dari kuesioner ini. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Mei 2012.

Peneliti

Rike Maya P., Psi.

Universitas Indonesia

KUESIONER PENELITIAN

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dibawah ini yang tidak lebih hanya memakan waktu sekitar 10 menit. Pada bagian karakteristik silakan diisi dengan cara memberi tanda silang (X), ataupun melingkapi dan mengisi sendiri pada bagian titik-titik. Sedangkan pernyataan-pernyataan yang berikutnya dimohon Bapak/ Ibu/ Saudara memberikan silang (X) pada angka 1 sampai 6 dari setiap pertanyaan berikut sesuai dengan pengalaman atau rasa yang dialami setelah Bapak/ Ibu/ Saudara menggunakan fasilitas *e-learning*.

Karakteristik Responden

Jabatan :

Usia :

Jenis kelamin : () Pria

() Wanita

Pendidikan terakhir : () D1/D3 ; jurusan

() S1 ; jurusan

() S2 / S3; jurusan

Masa kerja di BNI'46 :tahun.

Yang sudah dipelajari sejumlah :modul (*courseware*) *e-learning*.

Frekuensi menggunakan *e-learning* : () jika dirasa perlu

() jika diperintahkan

() di waktu luang

() tidak menentu

() lain-lain(mohon diisi)

Alasan menggunakan *e-learning* (jelaskan) :

.....

Saran untuk perbaikan *e-learning* BNI'46 (jelaskan) :

.....

KUESIONER

Intensi Melanjutkan Penggunaan (IMG)	Sangat Setuju						Sangat Tidak Setuju
	6	5	4	3	2	1	
<i>Pernyataan</i>							
1. Saya lebih berniat untuk terus menggunakan <i>e-learning</i> daripada menghentikan penggunaannya.							
2. Niat saya adalah untuk terus menggunakan <i>e-learning</i> lebih daripada menggunakan berbagai cara alternatif (belajar konvensional).							
3. Jika saya bisa, saya ingin menghentikan penggunaan saya terhadap <i>e-learning</i>							
Kegunaan yang dirasakan (KD)	Sangat Setuju			Sangat Tidak Setuju			
	6	5	4	3	2	1	
<i>Pernyataan</i>							
1. Akan sulit untuk melakukan pekerjaan saya tanpa belajar secara electronic							
2. Menggunakan <i>e-learning</i> memberi saya kontrol lebih besar atas pekerjaan saya.							
3. Menggunakan <i>e-learning</i> meningkatkan kinerja pekerjaan saya.							
4. Sistem <i>e-learning</i> menangani kebutuhan saya yang berhubungan dengan pekerjaan.							

Universitas Indonesia

Kegunaan yang dirasakan (KD)	Sangat					
	Sangat Setuju	5	4	3	2	Tidak Setuju
<i>Pernyataan</i>	6	5	4	3	2	1
5. Menggunakan e- learning menghemat waktu kerja saya.						
6. E- learning memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih cepat.						
7. E- learning mendukung penanganan aspek penting dari pekerjaan saya.						
8. Menggunakan e-learning memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang diperkirakan.						
9. Menggunakan e-learning mengurangi waktu yang saya gunakan untuk aktivitas yang tidak produktif.						
10. Menggunakan e-learning meningkatkan efektivitas saya dalam pekerjaan.						
11. Menggunakan e learning meningkatkan kualitas pekerjaan yang saya hasilkan.						
12. Menggunakan e-learning meningkatkan produktivitas kerja saya.						
13. Menggunakan e-learning membuat lebih mudah dalam melakukan pekerjaan saya.						
14. Secara keseluruhan, saya mendapatkan sistem e-learning berguna bagi pekerjaan saya.						

Konfirmasi (KS)	Sangat Setuju						Sangat Tidak Setuju
	6	5	4	3	2	1	
<i>Pernyataan</i>							
1. Pengalaman saya menggunakan programe- <i>learning</i> melebihi dari apa yang saya perkirakan.							
2. Layanan yang ada pada program <i>e-learning</i> tidak lebih baik dari apa yang saya perkirakan.							
3. Secara keseluruhan, sebagian besar perkiraan saya sama saja dengan pengalaman menggunakan <i>e-learning</i> .							
Kepuasan (KP)							
Apa yang dirasakan mengenai seluruh pengalaman anda setelah memakai program <i>e-learning</i> ?							
	1	2	3	4	5	6	
1. Sangat tidak senang							Sangat senang.
	1	2	3	4	5	6	
2. Sangat tidak puas							Sangat puas
	1	2	3	4	5	6	
3. Sangat mengecewakan							Sangat tidak mengecewakan
	1	2	3	4	5	6	
4. Sangat buruk							Sangat tidak buruk



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

Gd. Mardjono Reksodiputro Lt. 1, Jl. Salemba Raya No. 4 Jakarta 10430
Telp. (021) 3913606, 3913607, Fax. (021) 3921088
Gd. Mochtar Lt.3, Jl. Pegangsaan Timur No. 16 Jakarta 10320
Telp. / Fax. (021) 3141831
www.ui.ac.id ; www.admsci.ui.ac.id

Form Ak 8

BORANG KONSULTASI RANCANGAN TESIS

Nama Mahasiswa : Rike Maya Puspasari
NPM : 1006743286
Kekhususan : PSDM
Pembimbing : Prof. Azhar Kasim

No.	Hari/Tgl	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	28/2/2012	Draf. Proposal	
2.	11/4/2012	Prosedur Studi Literatur	
3.	20/4/2012	Perbaikan ltr blh menurut da BAB II	
4.	11/5/2012	Lanjutan Perbaikan metode penelitian	
5.	14/5/2012	Perbaikan metode penelitian	
6.	21/5/2012	Perbaikan Angketan	
7.	23/5/2012	Aec sedang	
8.	8/6/2012	Terakhir analisis data	
9.	19/6/2012	Pertajaman analisis dan hermaphan dan sum	
10.	20/6/2012	Act ujian tesis	

Ket:Apabila kolom ini kurang dapat diperbanyak sendiri



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

Gedung Mardjono Reksodiputro Lt. 1, Jl. Salemba Raya No. 4 Jakarta 10430
Telp. (021) 3913606, 3913607, Fax (021) 3921088
Gedung Mochtar Lt. 3, Jl. Pegangsaan Timur No. 16 Jakarta 10320
Telp/Fax: (021) 3141831
<http://www.ui.ac.id>, www.admsci.ui.ac.id

BORANG KEHADIRAN DALAM UJIAN PROPOSAL TESIS/UJIAN TESIS*)

Nama Mahasiswa : Rike Maya Pusposari
NPM : 1006743286

No.	Hari/Tgl	Jenis Ujian**)	Nama Mahasiswa	Judul Tesis	Ttd. Ketua Ujian
1	Rabu / 22 Feb 2012	A	Fani Stiyanti	Pengaruh iklim layanan dan pelayanan prima SDM terhadap keterikatan pelanggan di Bank ABC, kantor cabang X unit prioritas.	
2	Kamis / 1 Maret '12	B	Arwan Syarif	Efektivitas implementasi keb. Sekolah bertaraf Int. di SMPs & SMA 3 Bandung	
3	Kamis / 1 Maret 2012	A	Yayang Abdul Rahman Nurdjaja	Analisis kinerja organisasi Direktorat paten dlm Perspektif McKinsey	
4	Rabu / 28 Maret 2012	B	Devi Yulianti	Efektivitas program PPN7 Petudi di PPN VII (Penser) Lampung (suatu evaluasi program CSR)	
5	Rabu / 28 Maret 2012	A	Rini Artuiani Friyanti	Analisis Desain Pelatihan Petugas penengah / mediator katikan kepuasan stakeholder dirjen anggaran	
6	Kamis / 5 April 2012	A	Prakoso Bharawa Putra	Kebijakan iptek & Inovasi di daerah dlm rangka sistem Inovasi. Studi kasus : Jatim dan SumSel	

Keterangan:

*) Salah satu persyaratan untuk mendaftar Ujian Proposal Tesis adalah menghadiri sekurang-kurangnya 4(empat) kali Ujian Proposal Tesis mahasiswa lain dan salah satu persyaratan untuk mendaftar Ujian Tesis adalah menghadiri sekurang-kurangnya 4(empat) kali Ujian Tesis mahasiswa lain.

**) Tuliskan "A" untuk Ujian Proposal Tesis dan "B" untuk Ujian Tesis

Borang ini Tidak Boleh Hilang dan WAJIB diserahkan ke Sekretariat bersamaan dengan pengumpulan Proposal/Tesis yang siap uji

Faktor-faktor..., Rike Maya Puspasari, FISIPUI, 2012



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

Gedung Mardjono Reksodiputro Lt. 1, Jl. Salemba Raya No. 4 Jakarta 10430
Telp. (021) 3913606, 3913607, Fax (021) 3921088
Gedung Mochtar Lt. 3, Jl. Pegangsaan Timur No. 16 Jakarta 10320
Telp/Fax: (021) 3141831
<http://www.ui.ac.id>, www.admsci.ui.ac.id

BORANG KEHADIRAN DALAM UJIAN PROPOSAL TESIS/UJIAN TESIS*)

Nama Mahasiswa : Rike Maya P.
NPM : 1006743286

No.	Hari/Tgl	Jenis Ujian**)	Nama Mahasiswa	Judul Tesis	Ttd. Ketua Ujian
1	Jumat 13/4/12	A	Yan Hermawan	Analisis Faktor yg memengaruhi Employee Engagement ; studi kasus PT. Umum Badan Pengawas Obat	
2	Jumat 13/4/12	A	Noveni M. Malle	Analisis Kualitas Bahan Ajar UT SBG PT. Jarak Jauh (Studi pd UPBJJ - UT KUPANG)	
3	Jumat, 13/4/12	A	Prima	Analisis Strategi Bersaing UMKM Berbasis E - Marketing	
4	Rabu, 23/5/12	B	Merry Elyke Evelyn Titaley	Faktor penyebab siswa putus sekolah di SMPN 4 & SMP Taman Siswa Jak-PUS.	
5	Rabu, 23/5/12	A	Agung Suseno	Evaluasi Program Alternatif Development Alich Fungsi Lahan Garita di desa Lamteuba Aceh Barat.	
6	Kamis, 21 Juni 2012	B	Rini Ariwani	Kajian pengelolaan Pelatihan SBM thd Pencapaian target kinerja Dengan Anggaran	

Keterangan:

*) Salah satu persyaratan untuk mendaftar Ujian Proposal Tesis adalah menghadiri sekurang-kurangnya 4(empat) kali Ujian Proposal Tesis mahasiswa lain dan salah satu persyaratan untuk mendaftar Ujian Tesis adalah menghadiri sekurang-kurangnya 4(empat) kali Ujian Tesis mahasiswa lain.

**) Tuliskan "A" untuk Ujian Proposal Tesis dan "B" untuk Ujian Tesis

Borang ini Tidak Boleh Hilang dan WAJIB diserahkan ke Sekretariat bersamaan dengan pengumpulan Proposal/Tesis yang siap uji



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA

Gedung Mardjono Reksodiputro Lt. 1, Jl. Salemba Raya No. 4 Jakarta 10430
Telp. (021) 3913606, 3913607, Fax (021) 3921088
Gedung Mochtar Lt. 3, Jl. Pegangsaan Timur No. 16 Jakarta 10320
Telp/Fax: (021) 3141831
<http://www.ui.ac.id>, www.admsci.ui.ac.id

BORANG KEHADIRAN DALAM UJIAN PROPOSAL TESIS/UJIAN TESIS*)

Nama Mahasiswa : Rike Maya Puspasari
NPM : 1006743286

No.	Hari/Tgl	Jenis Ujian**)	Nama Mahasiswa	Judul Tesis	Ttd. Ketua Ujian
1	Kamis / 31-5-2012	B	Hendro Purnomo	Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi Pegawai Adm Thdp Kualitas Info. Sekolah	
2	Kamis 21/6/12	B	Febriindah Widiastuty	Pengaruh kepuasan kerja dan kompensasi terha- dap intensi keluar.	
3					
4					
5					
6					

Keterangan:

*) Salah satu persyaratan untuk mendaftar Ujian Proposal Tesis adalah menghadiri sekurang-kurangnya 4(empat) kali Ujian Proposal Tesis mahasiswa lain dan salah satu persyaratan untuk mendaftar Ujian Tesis adalah menghadiri sekurang-kurangnya 4(empat) kali Ujian Tesis mahasiswa lain.

**) Tuliskan "A" untuk Ujian Proposal Tesis dan "B" untuk Ujian Tesis

Borang ini Tidak Boleh Hilang dan WAJIB diserahkan ke Sekretariat bersamaan dengan pengumpulan Proposal/Tesis yang siap uji