
Analisis Adopsi Learning Management System (LMS) dengan Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) Di Perusahaan Asuransi XYZ

Andrea Halim^{1*}, Agus Santoso²

Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Email: halim_andrea@yahoo.com, agus.santoso@lecturer.uph.edu

Abstrak:

Penelitian ini mengkaji adopsi *Learning Management System* (LMS) menggunakan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) di perusahaan asuransi XYZ. Desain penelitian menggunakan *Mixed Method – Sequential Explanatory Design*, dimulai dari analisis kuantitatif melalui *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dari 163 responden agen asuransi, dilanjutkan dengan analisis kualitatif melalui wawancara. Fokus utama adalah menguji pengaruh Optimisme (OPT), Inovasi (INN), Ketidaknyamanan (DIS), dan Ketidakamanan (INS) terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), serta dampaknya terhadap *Attitude Towards Using* (ATT) dan *Behavioral Intention to Use* (BI) terkait LMS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimisme berpengaruh positif signifikan terhadap PU dan PEOU; Inovasi berpengaruh positif signifikan terhadap PEOU namun tidak terhadap PU; Ketidakamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap PEOU; sedangkan Ketidaknyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap PU maupun PEOU. Temuan ini memberikan wawasan penting untuk strategi pelatihan berbasis teknologi, dengan menekankan perlunya meningkatkan optimisme dan inovasi, serta mengurangi ketidakamanan dalam adopsi LMS.

Kata kunci: Technology Readiness Index (TRI), Technology Acceptance Model (TAM), Technology Readiness Acceptance Model (TRAM), Learning Management System (LMS), Technology Adoption

Abstract

This study examined the adoption of a Learning Management System (LMS) using the Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM) at the XYZ insurance company. It employed a mixed-method sequential explanatory design, beginning with a quantitative analysis through the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) based on the data from the insurance agents, followed by the qualitative analysis through the interviews to deepen the findings. The study involved 163 respondents. The primary focus was to test the influence of Optimism (OPT), Innovativeness (INN), Discomfort (DIS), and Insecurity (INS) on Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEOU), as well as their impacts on Attitude Toward Using (ATT) and Behavioral Intention to Use (BI) related to LMS. The results have indicated that BI is significantly positively influenced by ATT, where ATT is significantly positively influenced by PU and PEOU. PU is most influenced by OPT and PEOU, while PEOU is most influenced by OPT, INN, and INS. These findings have provided important insights into the development of

training and learning strategies in the XYZ insurance company, emphasizing the importance of considering technology readiness factors in the implementation of technology-based training systems.

Keywords: *Technology Readiness Index (TRI), Technology Acceptance Model (TAM), Technology Readiness Acceptance Model (TRAM), Learning Management System (LMS), Technology Adoption*

Corresponding: Andrea Halim
E-mail: Ehalim_andrea@yahoo.com



PENDAHULUAN

Perusahaan asuransi XYZ, salah satu dari 58 perusahaan asuransi jiwa yang diawasi oleh OJK, memiliki hampir 12.000 agen dengan rata-rata 2.200 agen aktif per bulan pada akhir 2023. Untuk mendukung pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan, pelatihan agen menjadi fokus utama. Memberikan pelatihan kepada hampir 12.000 agen yang tersebar di berbagai wilayah tentu membawa tantangan tersendiri, terutama dalam memastikan konsistensi kualitas, aksesibilitas, dan keterlibatan peserta. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan mengimplementasikan *Learning Management System* (LMS) sebagai solusi untuk menyediakan pelatihan yang terstruktur dan berkualitas. LMS memungkinkan distribusi materi ajar, fasilitasi diskusi, dan manajemen tugas yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Namun, implementasi LMS menghadapi berbagai tantangan. Data *Retention Rate* menunjukkan penurunan signifikan: *cohort* Januari 2023 menurun dari 100% pengguna aktif pada bulan pertama menjadi 42,7% pada bulan keempat, dan hanya 19,9% pada bulan kesebelas. Tren serupa juga terlihat pada *cohort* bulan-bulan berikutnya, menandakan adanya masalah dalam tingkat adopsi LMS di kalangan agen.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat adopsi LMS di Perusahaan asuransi XYZ dengan menggabungkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Technology Readiness Index* (TRI). TAM menurut Davis (1989, 320) mengukur adopsi teknologi berdasarkan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Sedangkan TRI menurut Parasuraman dan Colby (2014, 2), mengukur kesiapan individu menerima teknologi baru melalui optimisme, inovasi, ketidaknyamanan, dan ketidakamanan. Kombinasi TAM dan TRI bertujuan menciptakan model analitik komprehensif untuk proses adopsi LMS.

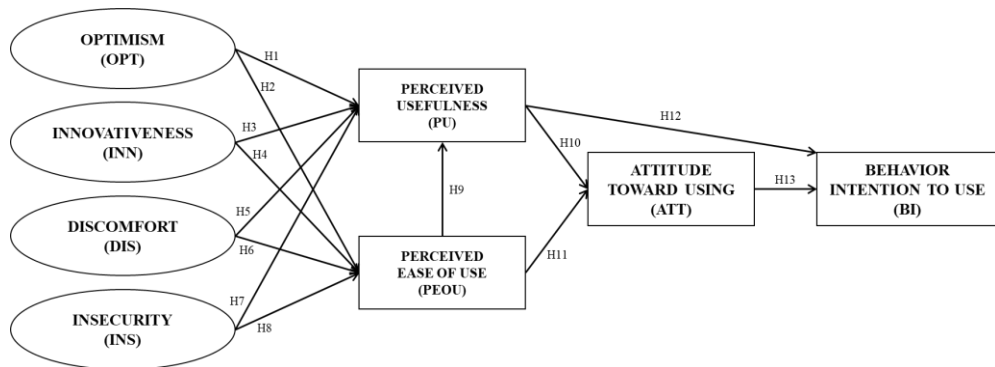
Dalam konteks implementasi LMS, adaptasi terhadap perubahan teknologi dan penyediaan fitur yang mendukung fleksibilitas pembelajaran daring menjadi aspek penting untuk mendorong adopsi yang lebih luas. Turnbull, Chugh, dan Luck (2019) menyoroti bahwa LMS yang efektif perlu menyediakan lingkungan pembelajaran daring yang interaktif, mudah diakses, serta mendukung kebutuhan

pengguna secara dinamis. Sejalan dengan itu, Kampa (2023) menunjukkan bahwa dalam industri dengan intensitas interaksi personal tinggi, kesiapan teknologi para penggunanya menjadi faktor kunci keberhasilan adopsi platform digital. Oleh karena itu, dalam konteks industri asuransi, pemahaman terhadap tingkat kesiapan teknologi pengguna menjadi krusial untuk mendukung implementasi LMS yang efektif.

Implementasi LMS yang sukses meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelatihan, kinerja penjualan, dan posisi perusahaan dalam industri asuransi jiwa. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk mengatasi hambatan adopsi, mempromosikan adopsi LMS yang lebih luas, dan menciptakan budaya belajar produktif serta jaringan tenaga pemasar terampil.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penelitian ini ingin menjawab beberapa pertanyaan berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh *Optimism*, *Innovativeness*, *Discomfort*, dan *Insecurity* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* LMS di kalangan agen perusahaan asuransi XYZ?
- 2) Bagaimana persepsi kegunaan dan kemudahan agen perusahaan asuransi XYZ terhadap LMS memengaruhi sikap dan niat mereka untuk menggunakannya?
- 3) Bagaimana pengalaman agen perusahaan asuransi XYZ dalam menggunakan LMS berkaitan dengan temuan penelitian?



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan Gambar 1 dari model penelitian di atas, maka terdapat 13 hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini. Penjabaran seluruh hipotesis adalah sebagai berikut:

- H1 : OPT berpengaruh positif signifikan terhadap PU
H2 : OPT berpengaruh positif signifikan terhadap PEOU
H3 : INN berpengaruh positif signifikan terhadap PU
H4 : INN berpengaruh positif signifikan terhadap PEOU
H5 : DIS berpengaruh negatif signifikan terhadap PU
H6 : DIS berpengaruh negatif signifikan terhadap PEOU
H7 : INS berpengaruh negatif signifikan terhadap PU

- H8 : INS berpengaruh negatif signifikan terhadap PEOU
H9 : PEOU berpengaruh positif signifikan terhadap PU
H10 : PU berpengaruh positif signifikan terhadap ATT
H11 : PEOU berpengaruh positif signifikan terhadap ATT
H12 : PU berpengaruh positif signifikan terhadap BI
H13 : ATT berpengaruh positif signifikan terhadap BI

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mixed Method – Sequential Explanatory Design* dan dilaksanakan di Perusahaan XYZ yang memiliki dan mengelola *Learning Management System* (LMS) internal, dengan periode pelaksanaan dari Januari 2024 hingga Mei 2024.

Tahap Kuantitatif

Pada tahap kuantitatif, data dikumpulkan dari 163 agen asuransi aktif di Perusahaan XYZ melalui kuesioner daring berbasis skala Likert 1–5, di mana angka 1 berarti *Sangat Tidak Setuju* dan angka 5 berarti *Sangat Setuju*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung tanpa perantara melalui WhatsApp Blast, Email Blast, dan acara-acara keagenan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* (Sugiyono 2017, 126), dengan kriteria: agen aktif minimal enam bulan dan pernah mengakses LMS perusahaan.

Validitas kuesioner diuji dengan metode *Pearson Correlation*, di mana item dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sugiyono 2017, 244). Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan nilai lebih besar dari 0,7 dianggap reliabel (Streiner 2003, 102). Dari validasi awal kepada 33 agen, ditemukan bahwa item INS1 membuat kuesioner menjadi tidak valid dan reliabel, sehingga item tersebut dihilangkan.

Jumlah sampel minimal dihitung menggunakan metode *Inverse Square Root Method* (Kock dan Hadaya 2018, 248), dengan tingkat signifikansi 5% dan $P_{min} = 0,2$, menghasilkan kebutuhan minimal 155 sampel (Santosa 2018, 93). Setelah penyaringan, diperoleh 163 data bersih untuk analisis. Jumlah ini juga memenuhi rekomendasi Hair et al. (2019, 14) yang menyarankan ukuran sampel minimal sepuluh kali jumlah indikator pada konstruk bebas terbesar dalam model SEM-PLS.

Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Statistik deskriptif digunakan untuk menampilkan nilai *Mean*, *Standard Deviation*, dan kategori. Statistik inferensial meliputi pengujian *Outer Model* dan *Inner Model* sesuai *rule of thumb* dalam SEM-PLS (Hamid dan Anwar 2019, 41).

Tahap Kualitatif

Pada tahap kualitatif, peserta dipilih menggunakan Purposive Sampling dari responden kuantitatif yang bersedia diwawancara. Sesuai rekomendasi Hennink dan Kaiser (2022, 9), minimal sembilan narasumber diperlukan untuk mencapai saturasi data. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara terhadap sepuluh narasumber.

Instrumen penelitian pada tahap ini adalah wawancara semi-terstruktur, dengan kisi-kisi yang terdiri dari dua bagian: (1) menggali persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian; dan (2) menggali hubungan antar variabel berdasarkan 13 hipotesis yang diajukan. Instrumen wawancara divalidasi oleh 3 orang validator.

Analisis data kualitatif menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman, yang melibatkan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, dilakukan secara berkelanjutan hingga data mencapai saturasi (Sugiyono 2017, 334).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada uji *Outer Model*, terdapat tiga uji yang perlu dilakukan yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Dari 163 sampel yang terkumpul, hasil uji validitas konvergen untuk melihat nilai *outer loading* dari masing-masing item kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel TRI	Outer Loading	Variabel TAM	Outer Loading
<i>Optimism</i>		<i>Perceived Usefulness</i>	
OPT1	0.877	PU1	0.765
OPT2	0.531*	PU2	0.863
OPT3	0.887	PU3	0.876
OPT4	0.875	PU4	0.880
<i>Innovativeness</i>		PU5	0.869
INN1	0.720	<i>Perceived Ease of Use</i>	
INN2	0.821	PEOU1	0.899
INN3	0.666*	PEOU2	0.749
INN4	0.857	PEOU3	0.948
<i>Discomfort</i>		PEOU4	0.836
DIS1	0.711	PEOU5	0.897
DIS2	0.708	<i>Attitude Toward Using</i>	
DIS3	0.821	ATT1	0.857
DIS4	0.830	ATT2	0.920
<i>Insecurity</i>		ATT3	0.918
INS2	0.855	ATT4	0.909
INS3	0.919	<i>Behavior Intention to Use</i>	
INS4	0.885	BI1	0.952

BI2	0.960
BI3	0.910
BI4	0.623*

*Nilai berada di bawah *Rule of Thumb*

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel 1, tiga item kuesioner dinyatakan tidak valid karena nilai *outer loading* di bawah 0.7. Menurut Chin dalam Santosa (2018, 83), nilai *outer loading* 0.6 – 0.7 masih bisa diterima jika indikator tersebut bukan satu-satunya dalam variabel. Oleh karena itu, item kuesioner INN3 (nilai 0.666) dan BI4 (nilai 0.623) dipertahankan, sementara item OPT2 (nilai 0.531) dihilangkan. Setelah menghilangkan item OPT2, dilakukan uji ulang untuk melihat *outer loading*, AVE, *Cronbach's Alpha*, dan CR. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 2. Ringkasan *Outer Loading*, AVE, *Cronbach's Alpha*, dan CR

Variabel	<i>Outer Loading</i>	AVE	<i>Cronbach's Alpha</i>	CR
<i>Optimism</i>		0.791	0.868	0.919
OPT1	0.870			
OPT3	0.898			
OPT4	0.900			
<i>Innovativeness</i>		0.593	0.771	0.852
INN1	0.720			
INN2	0.821			
INN3	0.666			
INN4	0.857			
<i>Discomfort</i>		0.593	0.782	0.853
DIS1	0.711			
DIS2	0.708			
DIS3	0.821			
DIS4	0.830			
<i>Insecurity</i>		0.787	0.865	0.917
INS2	0.855			
INS3	0.919			
INS4	0.885			
<i>Perceived Usefulness</i>		0.725	0.905	0.929
PU1	0.765			
PU2	0.863			
PU3	0.876			
PU4	0.880			
PU5	0.869			
<i>Perceived Ease of Use</i>		0.754	0.917	0.938
PEOU1	0.899			
PEOU2	0.749			
PEOU3	0.948			

PEOU4	0.836			
PEOU5	0.897			
<i>Attitude Toward Using</i>		0.812	0.923	0.945
ATT1	0.857			
ATT2	0.920			
ATT3	0.918			
ATT4	0.909			
<i>Behavior Intention to Use</i>		0.761	0.890	0.925
BI1	0.952			
BI2	0.960			
BI3	0.910			
BI4	0.623			

Dari Tabel 2, model menunjukkan validitas konvergen dan reliabilitas yang baik, dengan item kuesioner berkorelasi positif dan instrumen memiliki akurasi serta konsistensi dalam pengukuran variabel. Selanjutnya, uji validitas diskriminan dilakukan menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Hasil Uji *Fornell-Larcker Criterion*

Variabel	ATT	BI	DIS	INN	INS	OPT	PEOU	PU
ATT	0.901							
BI	0.791	0.872						
DIS	-	-						
INN	0.178	0.191	0.770					
INS	-	-	-					
INS	0.439	0.525	0.252	0.770				
INS	-	-	-	-				
INS	0.143	0.159	0.649	0.142	0.887			
OPT	0.599	0.434	0.126	0.435	0.027	0.890		
PEOU	0.651	0.645	0.280	0.606	0.284	0.398	0.868	
PU	0.760	0.609	0.187	0.500	0.153	0.721	0.631	0.852

Tabel 4. Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait*

Variabel	ATT	BI	DIS	INN	INS	OPT	PEOU	PU
ATT								
BI	0.842							
DIS	0.201	0.227						
INN	0.481	0.595	0.340					
INS	0.159	0.180	0.797	0.188				
OPT	0.671	0.470	0.182	0.501	0.054			

PEOU	0.699	0.698	0.328	0.698	0.333	0.438	
PU	0.828	0.651	0.196	0.557	0.167	0.810	0.679

Dari kedua tabel di atas, nilai *Fornell-Larcker Criterion* untuk setiap variabel lebih besar dibanding hubungan antar variabel lainnya. Dari Tabel 4.23, nilai HTMT antar hubungan variabel sudah < 0.9 . Ini menunjukkan validitas diskriminan yang baik, di mana setiap variabel unik dan tidak tumpang tindih.

Pada uji *Inner Model*, langkah pertama adalah melakukan uji multikolinearitas untuk mendeteksi permasalahan kolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Eksogen	Nilai VIF Variabel Endogen			
	PU	PEOU	ATT	BI
OPT	1.293	1.239		
INN	1.739	1.296		
DIS	1.815	1.815		
INS	1.816	1.737		
PU			1.663	2.366
PEOU	1.763		1.663	
ATT				2.366

Tabel 5 di atas menunjukkan kesimpulan bahwa tidak terjadi permasalahan multikolinearitas di dalam model penelitian ini. Setelah melakukan pengujian multikolinearitas, dilakukan pengecekan *Coefficient of Determination* (R^2) dari masing-masing variabel endogen. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 6:

Tabel 6. Hasil Uji Prediksi Model Struktural

Variabel Endogen	Variabel Eksogen	Nilai R^2	Nilai Hubungan
PU	OPT, INN, DIS, INS, PEOU	0.662	Moderat-Kuat
PEOU	OPT, INN, DIS, INS	0.433	Lemah- Moderat
ATT	PU, PEOU	0.626	Moderat-Kuat
BI	ATT, PU	0.626	Moderat-Kuat

Setelah itu dilakukan uji hipotesis dengan pengecekan *path coefficient* (β) dan nilai *p-value* yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 7:

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

No.	Jalur	Hipotesis	β	<i>p-value</i>	Hasil
H1	OPT → PU	OPT berpengaruh positif signifikan terhadap PU	0.558	0.000	Diterima
H2	OPT → PEOU	OPT berpengaruh positif signifikan terhadap PEOU	0.175	0.007	Diterima
H3	INN → PU	INN berpengaruh positif signifikan terhadap PU	0.020	0.384	Ditolak
H4	INN → PEOU	INN berpengaruh positif signifikan terhadap PEOU	0.502	0.000	Diterima
H5	DIS → PU	DIS berpengaruh negatif signifikan terhadap PU	0.023	0.332	Ditolak
H6	DIS → PEOU	DIS berpengaruh negatif signifikan terhadap PEOU	0.005	0.480	Ditolak
H7	INS → PU	INS berpengaruh negatif signifikan terhadap PU	- 0.039	0.234	Ditolak
H8	INS → PEOU	INS berpengaruh negatif signifikan terhadap PEOU	- 0.212	0.040	Diterima
H9	PEOU → PU	PEOU berpengaruh positif signifikan terhadap PU	0.393	0.000	Diterima
H10	PU → ATT	PU berpengaruh positif signifikan terhadap ATT	0.580	0.000	Diterima
H11	PEOU → ATT	PEOU berpengaruh positif signifikan terhadap ATT	0.284	0.000	Diterima
H12	PU → BI	PU berpengaruh positif signifikan terhadap BI	0.020	0.409	Ditolak
H13	ATT → BI	ATT berpengaruh positif signifikan terhadap BI	0.776	0.000	Diterima

Berdasarkan hasil wawancara, temuan utama tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi LMS adalah:

- 1) Tingkat *Innovativeness* tidak selalu memengaruhi anggapan kegunaan LMS. Beberapa responden dengan *Innovativeness* rendah tetap menganggap LMS berguna.
- 2) Meskipun ada ketidaknyamanan dalam penggunaan LMS, responden tetap menganggapnya berguna, terutama sebagai alat bantu penjualan daripada alat bantu pembelajaran.
- 3) Walaupun ada kebingungan awal, LMS dianggap mudah digunakan dengan seringnya penggunaan. Pengalaman dan frekuensi penggunaan meningkatkan kemudahan penggunaan.
- 4) Responden lebih suka belajar langsung dengan trainer tetapi mendukung LMS untuk menemukan kelas tatap muka dan menciptakan sinergi pembelajaran *hybrid*.

- 5) LMS dianggap berguna tetapi tidak selalu meningkatkan keinginan untuk menggunakannya, terutama jika tidak ada kebutuhan mendesak atau konten yang sesuai dengan preferensi pengguna.

Temuan tambahan yang tidak teridentifikasi dalam analisis kuantitatif sebelumnya:

- 1) Dalam kuesioner, LMS dianggap sebagai alat belajar, tetapi dalam wawancara, LMS dilihat sebagai alat untuk mendukung penjualan.
- 2) Meskipun agen siap dan menganggap LMS berguna serta mudah digunakan, tanpa kebutuhan nyata dalam pekerjaan sehari-hari, mereka tidak termotivasi untuk menggunakan LMS secara rutin.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mempengaruhi interpretasi hasil dan rekomendasi. Pertama, sampel responden terbatas pada agen asuransi di perusahaan XYZ, sehingga temuan mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas atau konteks organisasi lain. Kedua, metode *Sequential Explanatory Design* menggunakan SmartPLS dan analisis wawancara memiliki keterbatasan, termasuk ketidakmampuan untuk menguji kelayakan model secara keseluruhan seperti dalam SEM berbasis kovarians. Ketiga, penelitian ini tidak mempertimbangkan variabel eksternal lain yang mungkin mempengaruhi adopsi LMS, seperti perubahan kebijakan perusahaan atau motivasi intrinsik. Keempat, subjektivitas responden dapat mempengaruhi keakuratan data yang dikumpulkan. Kelima, fokus pada agen yang aktif mungkin tidak mencakup pandangan dari agen yang jarang atau tidak lagi menggunakan LMS. Keenam, wawancara tunggal dengan narasumber dapat menyebabkan hasil yang kurang mendalam. Ketujuh, durasi pengumpulan data dari Januari hingga Mei 2024 mungkin tidak mencakup variasi musiman atau peristiwa penting yang dapat mempengaruhi hasil.

KESIMPULAN

OPT berpengaruh positif signifikan terhadap PU dan PEOU, menunjukkan bahwa agen dengan tingkat Optimisme tinggi melihat LMS sebagai alat yang berguna dan mudah digunakan. INN berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap PU, tetapi signifikan terhadap PEOU, artinya agen yang lebih inovatif merasa LMS lebih mudah digunakan meskipun tidak selalu melihatnya lebih berguna. DIS dan INS tidak berpengaruh signifikan terhadap PU dan PEOU, kecuali INS yang berpengaruh negatif signifikan terhadap PEOU, menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kemudahan penggunaan LMS, tingkat INS agen harus diturunkan.

PU dan PEOU berpengaruh positif signifikan terhadap ATT. PEOU juga berpengaruh signifikan terhadap PU, menunjukkan bahwa meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan juga akan meningkatkan persepsi kegunaan. Namun, PU tidak signifikan terhadap BI, sementara ATT signifikan terhadap BI, menunjukkan

bahwa niat penggunaan LMS lebih dipengaruhi oleh pandangan positif terhadap LMS daripada persepsi kegunaannya.

Hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif, menunjukkan bahwa meskipun ada agen dengan *Innovativeness* tinggi yang tidak melihat LMS berguna, banyak yang merasa LMS mudah digunakan seiring meningkatnya frekuensi penggunaan. Agen lebih menyukai pembelajaran langsung dengan trainer, namun LMS mendukung ini melalui fitur pencarian kelas dan pembelajaran *hybrid*. Meski LMS dianggap berguna, kurangnya kebutuhan mendesak dan konten yang sesuai preferensi belajar mengurangi motivasi penggunaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan adopsi LMS, perlu fokus pada meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan pandangan positif terhadap LMS, serta mengurangi ketidakamanan di antara agen. Bagi perusahaan asuransi, ini berarti penting untuk mendesain LMS yang ramah pengguna, menyediakan konten yang relevan dengan aktivitas sehari-hari agen, dan membangun ekosistem pendukung seperti *mentorship* atau *coaching* digital. Adopsi LMS bukan hanya soal teknologi, tetapi juga tentang membangun pengalaman belajar yang memotivasi agen dalam meningkatkan kompetensi mereka.

Selain temuan kuantitatif, hasil wawancara kualitatif mengungkapkan bahwa sebagian besar agen memandang LMS sebagai sarana pendukung penjualan, terutama melalui akses konten terkait produk untuk ditunjukkan kepada calon nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyesuaikan strategi implementasi LMS, misalnya dengan memperkaya konten berbasis *sales skill* praktis dan mengomunikasikan manfaat LMS dalam mendukung keberhasilan penjualan secara lebih eksplisit kepada agen.

Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan intensi penggunaan dari LMS saat ini antara lain:

- 1) Meningkatkan tampilan antarmuka yang lebih intuitif terutama saat agen baru membuka LMS pertama kalinya;
- 2) Perusahaan perlu mengeksplorasi dan memahami preferensi belajar agen, lalu menyediakan konten yang disesuaikan melalui LMS agar LMS dianggap berguna sebagai alat pembelajaran ketimbang penjualan; dan
- 3) Mendorong budaya pembelajaran berkelanjutan yang mencakup kolaborasi dan dukungan *peer-to-peer* untuk mendukung intensi penggunaan LMS.

Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk penelitian yang akan datang yang dapat membantu mengisi gap pengetahuan ini dan memperbaiki cara LMS diimplementasikan di masa depan.

- 1) Penelitian mendatang dapat dilakukan di berbagai perusahaan asuransi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan agen dalam menggunakan LMS;

- 2) Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan model adopsi teknologi seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT); dan
- 3) Penelitian selanjutnya dapat melakukan studi komparatif antara berbagai modul pelatihan dalam LMS.

DAFTAR PUSTAKA

Bervell, Brandford, Irfan Naufal Umar, Moses Segbenya, Justice Kofi Armah, Beatrice Asante Somuah, dan Rosemary Twum. "Utilizing Learning Management System Technology: Modelling the Tripartite Relationships

- Among Previous Technology Use Experience, Technology Self-Efficacy, and Use Behavior.” *Journal of Communication and Media Technologies*, 2022: 1-13.
- BPS. *Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, INDONESIA*, 2022. 2022. <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2022/188/1/0> (diakses April 08, 2024).
- . *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa)*, 2022-2023. 27 Juni 2023. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribuan-jiwa-.html> (diakses April 08, 2024).
- Chaubey, Aabha, dan Bani Bhattacharya. “Learning Management System in Higher Education.” *International Journal of Science Technology & Engineering*, 2015: 158-162.
- David, Solomon Arulraj. “A Critical Understanding of Learning Management System.” *Education India Journal: A Quarterly Refereed Journal of Dialogues on Education*, 2013: 4-12.
- Davis, Fred D. “Perceived of Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319-340.
- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi, dan Paul R. Warshaw. “User Acceptance of Computer Technology : a Comparison of Two Theoretical Models.” *Management Science*, 1989: 982-1003.
- Ghadawala, Manan. *LinkedIn*. 14 Agustus 2019. <https://www.linkedin.com/pulse/lms-vs-cms-lcms-major-difference-features-manan-ghadawala/> (diakses Januari 20, 2024).
- Hamid, Rahmad Solling, dan Suhardi M. Anwar. *Structural Equation Modelling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.
- Hennink, Monique, dan Bonnie N. Kaiser. “Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests.” *Social Science & Medicine*, 2022: 1-10.
- Kampa, Raj Kishor. “Combining Technology Readiness and Acceptance Model for Investigating the Acceptance of M-learning in Higher Education in India.” *Asian Association of Open University Journal*, 2023: 105-120.
- Kaushik, Mohit Kant, dan Devika Agrawal. “Influence of Technology Readiness in Adoption of E-learning.” *International Journal of Educational Management*, 2020: 483-495.
- Kock, Ned, dan Pierre Hadaya. “Minimum Sample Size Estimation in PLS-SEM: The Inverse Square Root and Gamma-Exponential Methods.” *Information Systems Journal*, 2018: 227-261.
- Lin, Chien Hsin, Hsin Yu Shih, dan Peter J. Sher. “Integrating Technology Readiness into Technology Acceptance: The TRAM Model.” *Psychology and Marketing* 24(7) (2007): 641-657.

- Ninoriya, Suman, P. M. Chawan, dan B. B. Meshram. "CMS, LMS and LCMS For eLearning." *International Journal of Computer Science Issues*, 2011: 644-647.
- Parasuraman, A. "Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies." *Journal of Service Research*, 2000: 307-320.
- Parasuraman, A., dan Charles L. Colby. "An Updated and Streamlined Technology Readiness Index: TRI 2.0." *Journal of Service Research*, 2014: 1-16.
- Santosa, Paulus Insap. *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- Streiner, David L. "Starting at the Beginning: An Introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency." *Journal of Personality Assessment*, 2003: 99-103.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 9. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Turnbull, Darren, Ritesh Chugh, dan Jo Luck. "Learning Management Systems: an Overview." *Encyclopedia of Education and Information Technologies*, 2019: 1-7.