



Dukungan Otonomi Sistem dan Keberlanjutan Penggunaan LMS di Pendidikan Tinggi : Kajian Kualitatif Berbasis *Self-Determination Theory*

Muh. Haerdiansyah Syahnur ^{1*}, Eko Ganis Sukoharsono ²

¹ Program Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Brawijaya Malang, Indonesia

² Department of Accounting, Universitas Brawijaya, Malang 65145, Indonesia

*Penulis korespondensi : haerdiansyah@umi.ac.id

Abstract. *Digital transformation in higher education demands the sustainable use of Learning Management Systems (LMS). However, most previous studies have predominantly focused on cognitive aspects such as perceived usefulness and user satisfaction, overlooking the motivational dimensions that drive long-term engagement. This study aims to explore how System-Provided Autonomy Support (S-PAS)—the degree of autonomy support embedded within the system—shapes users' continuance intention to use LMS through psychological need satisfaction and autonomous motivation. Employing an exploratory qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, focus group discussions (FGDs), task-based observations, and critical discourse analysis of institutional policies and system micro-copies across several universities under the coordination of LLDIKTI Region IX Sultanbatara. Thematic analysis revealed that users' experiences with LMS are influenced by five key dimensions of S-PAS: meaningful choice, rationale provision, non-controlling language, emotional validation, and informational feedback. When the system and policies offer flexibility, empathetic communication, and clear rationales behind instructions, users exhibit higher levels of autonomous motivation and stronger commitment to LMS continuance. Conversely, administrative rigidity, technostress, and opaque surveillance practices undermine psychological need satisfaction and weaken users' continuance intention. The study extends the application of Self-Determination Theory (SDT) to educational technology by introducing S-PAS as a conceptual framework that bridges system design and user motivation. Practically, the findings offer strategic guidance for policymakers and developers to design LMS environments that are more autonomy-supportive, human-centered, and sustainable. Future research is encouraged to quantitatively validate the S-PAS model across diverse institutional and cultural contexts to enhance the generalizability and theoretical robustness of these findings.*

Keywords: *Digital Learning Continuance; Higher Education; Learning Management System; Self-Determination Theory; System-Provided Autonomy Support*

Abstrak. Transformasi digital dalam pendidikan tinggi menuntut keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* (LMS), namun banyak penelitian sebelumnya hanya menyoroti aspek kognitif seperti persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana *System-Provided Autonomy Support* (S-PAS)—dukungan otonomi yang disediakan oleh sistem—mempengaruhi niat berkelanjutan penggunaan LMS melalui kepuasan kebutuhan psikologis dan motivasi otonom pengguna. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif eksploratori, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, *focus group discussion* (FGD), observasi berbasis tugas, dan analisis wacana kritis terhadap kebijakan serta *micro-copy* sistem di sejumlah perguruan tinggi di bawah koordinasi LLDIKTI Wilayah IX Sultanbatara. Analisis tematik menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap LMS dipengaruhi oleh lima dimensi utama S-PAS, yaitu pilihan bermakna, rasionalisasi aturan, bahasa non-mengontrol, validasi emosi, dan umpan balik informatif. Ketika sistem dan kebijakan memberikan ruang fleksibilitas, komunikasi yang empatik, serta penjelasan rasional di balik instruksi, pengguna menunjukkan peningkatan motivasi otonom dan komitmen terhadap penggunaan berkelanjutan LMS. Sebaliknya, tekanan administratif, *technostress*, dan pengawasan tanpa transparansi menurunkan kepuasan kebutuhan psikologis dan memperlemah niat berkelanjutan. Penelitian ini memperluas penerapan *Self-Determination Theory* (SDT) dalam konteks teknologi pendidikan dengan memperkenalkan S-PAS sebagai kerangka konseptual baru yang menjembatani desain sistem dan motivasi pengguna. Secara praktis, hasil ini memberikan panduan bagi pengembang dan pembuat kebijakan untuk menciptakan LMS yang lebih *autonomy-supportive*, manusiawi, dan berkelanjutan. Penelitian lanjutan disarankan untuk melakukan validasi kuantitatif terhadap model S-PAS pada berbagai konteks institusional dan budaya guna memperkuat generalisasi temuan.

Kata Kunci: Dukungan Otonomi yang Disediakan Sistem; Keberlanjutan Pembelajaran Digital; Pendidikan Tinggi; Sistem Manajemen Pembelajaran; Teori Determinasi Diri

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi mempercepat adopsi Learning Management System (LMS) sebagai tulang punggung pengelolaan pembelajaran, namun penerapannya kerap memunculkan paradoks: infrastruktur dan fitur tersedia, tetapi penggunaan yang konsisten (continuance) oleh dosen dan tenaga kependidikan masih beragam. Dalam perspektif psikologi motivasi, Self-Determination Theory (SDT) menegaskan bahwa kualitas motivasi—bukan sekadar kuantitas—menjadi kunci keberlanjutan perilaku, melalui pemenuhan kebutuhan psikologis dasar: otonomi, kompetensi, dan keterhubungan (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2000, 2017). Ketika konteks kerja memfasilitasi kebutuhan tersebut, kinerja, ketekunan, dan kesejahteraan meningkat; sebaliknya, ketika kebutuhan terfrustrasi, intensi berkelanjutan melemah. Meta-analisis tentang konsekuensi insentif yang bersifat mengontrol versus informatif memperlihatkan perbedaan efek pada motivasi intrinsik dan perilaku berkelanjutan (Deci et al., 1999). Dalam ekosistem edtech, SDT menyediakan lensa teoretis yang kuat untuk menjelaskan mengapa sebagian pengguna bertahan dan mendalami penggunaan, sementara sebagian lain mencari jalan pintas di luar sistem resmi.

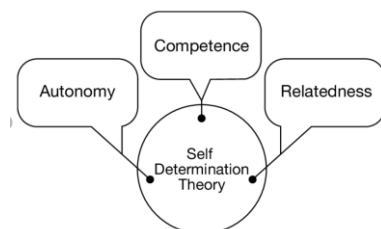
Di lingkungan Indonesia, kewajiban standarisasi pembelajaran berbasis teknologi dipertegas melalui regulasi nasional—antara lain Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi—yang mendorong perguruan tinggi menyiapkan sarana pembelajaran digital. Kebijakan ini memperkuat urgensi institusionalisasi LMS, termasuk di wilayah LLDIKTI IX Sultanbatara. Namun, kebijakan top-down tidak otomatis menghasilkan pengalaman pengguna yang otonomi-suportif. Praktik di lapangan memperlihatkan munculnya technostress—misalnya techno-overload, techno-complexity, dan techno-invasion—yang secara konsisten dikaitkan dengan penurunan kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan sistem informasi (Tarafdar et al., 2015). Dengan demikian, tantangan kunci bukan lagi “apakah” LMS diadopsi, melainkan “bagaimana” organisasi mendesain kebijakan, proses, dan antarmuka yang menumbuhkan pengalaman dukungan otonomi sehingga mendorong continuance pada dosen dan tenaga kependidikan.

Masalah penelitian yang dihadapi adalah keterputusan antara kewajiban kebijakan dan pengalaman pengguna sehari-hari. Di banyak kampus, dosen melaporkan beban administratif yang meningkat, alur kerja yang panjang dan berulang (double entry), serta nuansa komunikasi kebijakan dan notifikasi yang bernada perintah atau sanksi alih-alih undangan yang disertai rasionalisasi. Pengalaman diawasi melalui *activity log* tanpa transparansi tujuan juga memperkuat persepsi surveillance yang mengikis rasa otonomi. Akibatnya, walaupun LMS “berfungsi,” perilaku penggunaan yang konsisten dan mendalam sering tidak tercapai; dosen

memilih *workaround* (misalnya aplikasi pesan instan atau surel) yang dianggap lebih volisional dan efisien. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa persoalan inti bukan kekurangan fitur semata, melainkan kualitas *choice architecture*, bahasa kebijakan, dan *micro-copy* antarmuka yang membingkai pengalaman motivasional pengguna.

Solusi umum yang lazim ditawarkan—penambahan pelatihan teknis, penegasan kewajiban unggah, atau peningkatan kapasitas server—sering hanya menyasar sisi kemampuan (kompetensi) dan ketersediaan infrastruktur. Upaya tersebut penting, tetapi belum cukup ketika dimensi otonomi dan keterhubungan tidak disentuh. SDT menegaskan bahwa otonomi bukan berarti “bebas tanpa batas,” melainkan pengalaman volisional—tindakan yang disetujui diri—yang dapat hadir bahkan saat individu menerima saran atasan atau kebijakan organisasi (Ryan & Deci, 2000, 2017). Ketika kebijakan dan sistem menempatkan pengguna sebagai agen yang *diundang* untuk memilih, menjelaskan “mengapa” suatu aturan ada, serta menyediakan umpan balik yang informatif, maka regulasi internal bergerak dari terkendali menuju otonom, yang pada gilirannya memperkuat continuance.

Literatur SDT menyediakan solusi spesifik melalui konsep *Perceived Autonomy Support* (PAS), yakni persepsi bahwa figur sosial—atau lebih luas, sistem/lingkungan—memberi pilihan bermakna, menghargai perspektif, menjelaskan alasan, menggunakan bahasa non-mengontrol, dan menyediakan umpan balik informatif (Gagné & Deci, 2005; Reeve, 2006; Williams & Deci, 1996; Ryan & Deci, 2017).



Gambar 1 SDT Theory, Deci & Ryan (1985).

Dalam kerangka ini, dukungan otonomi bukan sekadar “adanya” pilihan, tetapi *kualitas* pilihan yang relevan bagi strategi pedagogis dan konteks kerja. PAS yang baik mendorong kepuasan kebutuhan otonomi, memperkuat regulasi yang lebih otonom, serta meningkatkan keterlibatan dan ketekunan pada perilaku target—dalam hal ini, penggunaan LMS yang mendalam dan berkelanjutan (Ryan & Deci, 2000, 2017; Vansteenkiste & Ryan, 2013). Ciri-ciri utama PAS yang relevan dengan LMS mencakup: (1) pilihan bermakna (non-kosmetik) dan ruang negosiasi, (2) rasionalisasi “mengapa” untuk aturan/target, (3) bahasa non-mengontrol, (4) validasi emosi/perspektif, serta (5) umpan balik informatif (Reeve, 2006; Ryan & Deci, 2017).

Mengikuti perluasan konteks teknologi, penelitian ini mengusulkan *System-Provided Autonomy Support* (S-PAS), yaitu bentuk dukungan otonomi yang diwujudkan melalui rancangan antarmuka, *micro-copy*, alur UX, serta kebijakan kampus yang mengatur penggunaan LMS. Perspektif ini penting karena sebagian besar studi PAS masih berfokus pada figur manusia (dosen, atasan) dan relatif kurang menyoal bagaimana sistem dan kebijakan dapat bertindak sebagai “penyedia dukungan otonomi.” Mengoperasionalkan S-PAS memungkinkan peneliti menilai apakah *choice architecture* LMS—misalnya fleksibilitas skema penilaian, tenggat adaptif, jalur belajar alternatif, transparansi *help* dan *opt-in/opt-out*—benar-benar menciptakan pengalaman volisional, atau justru hanya menawarkan pilihan kosmetik yang tidak berdampak pada strategi pedagogis. Dengan demikian, S-PAS menjadi jembatan yang mengaitkan SDT dengan desain sistem informasi pendidikan.

Ikhtisar literatur yang dekat dengan solusi ini menunjukkan tiga celah penelitian. Pertama, sebagian riset LMS berhenti pada sikap/niat atau *perceived usefulness*, tanpa menautkan PAS/S-PAS ke jalur motivasional yang lengkap (kebutuhan → regulasi otonom → continuance) maupun indikator perilaku nyata (retensi penggunaan, kedalaman fitur, *drop-off*). Kedua, pengukuran sering hanya menyoroti kepuasan kebutuhan, belum memodelkan *frustrasi kebutuhan*—padahal jalur negatif ini memiliki dinamika yang khas dan relevan dengan konteks technostress dan surveillance (Vansteenkiste & Ryan, 2013; Tarafdar et al., 2015). Ketiga, dalam konteks budaya kolektif, otonomi kerap disalahpahami sebagai individualisme; padahal SDT membedakan otonomi dari independensi—seseorang bisa otonom sekaligus menerima keputusan kolektif sepanjang disetujui diri (Chirkov et al., 2003). Kesenjangan-kesenjangan ini menegaskan perlunya model konseptual yang memadukan PAS/S-PAS, kepuasan-frustrasi kebutuhan, dan kondisi batas seperti technostress serta persepsi surveillance, lalu menautkannya ke outcome continuance yang terukur.

Bertolak dari celah tersebut, studi ini mengusulkan kerangka yang menempatkan PAS—khususnya S-PAS—sebagai determinan kunci pengalaman motivasional pengguna LMS di perguruan tinggi wilayah LLDIKTI IX Sultanbatara. Secara substantif, *choice architecture* antarmuka, bahasa kebijakan dan *micro-copy*, serta desain alur kerja dihipotesiskan memengaruhi kepuasan (dan/atau frustrasi) kebutuhan otonomi, yang kemudian mendorong regulasi yang lebih otonom, sikap positif terhadap LMS, dan pada akhirnya *continuance*. Secara paralel, technostress (overload, complexity, invasion) dan persepsi surveillance diposisikan sebagai kondisi batas yang dapat memperlemah atau memperkuat pengaruh S-PAS terhadap kebutuhan dan regulasi motivasional (Tarafdar et al., 2015). Dengan demikian, intervensi yang berfokus pada kualitas dukungan otonomi—alih-alih hanya

“menambah pelatihan” atau “mempertegas kewajiban”—diharapkan lebih efektif mendorong penggunaan berkelanjutan.

Untuk menjamin relevansi konteks dan *fit* kelembagaan, pendekatan penelitian dirancang bertahap. Tahap kualitatif eksploratori memetakan manifestasi lima elemen PAS dalam kebijakan dan fitur LMS, mengidentifikasi faktor tambahan yang relevan (S-PAS, technostress, perceived surveillance, *workload fit*), dan menggali perbedaan antara pilihan bermakna versus pilihan kosmetik melalui FGD berlapis, *task-based walkthrough*, serta analisis artefak kebijakan dan *micro-copy*. Temuan kualitatif ini menjadi dasar penyusunan instrumen S-PAS spesifik LMS dan kerangka mediasi berantai (PAS/S-PAS → kebutuhan → regulasi otonom → sikap/PU → continuance) untuk pengujian kuantitatif pada tahap berikutnya. Di atas jalur teoretis SDT, studi ini juga memanfaatkan *Critical Discourse Analysis* (CDA) guna membaca bagaimana diksi kebijakan dan notifikasi—perintah/sanksi versus undangan/rasionalisasi—membangkitkan pengalaman otonomi pengguna dan memengaruhi keberlanjutan penggunaan.

Kebaruan (novelty) studi ini berada pada tiga hal. Pertama, perluasan PAS ke S-PAS yang dioperasionalkan pada level kebijakan dan desain sistem, sehingga SDT lebih aplikabel untuk *governance* edtech dan rekayasa pengalaman pengguna. Kedua, pemodelan simultan kepuasan sekaligus frustrasi kebutuhan sebagai mekanisme psikologis yang menengahi pengaruh S-PAS terhadap *continuance*, dengan technostress dan persepsi surveillance sebagai kondisi batas. Ketiga, lokalisasi kerangka ke konteks LLDIKTI IX Sultanbatara melalui ko-desain dan *pilot* iteratif, sehingga rekomendasi yang dihasilkan bukan sekadar daftar keinginan, melainkan toolkit implementasi yang layak terap—meliputi SOP ringkas untuk alur kritis, *micro-copy* non-mengontrol dengan rasionalisasi “mengapa”, *checklist* PAS untuk kebijakan dan UX, *job aids* dan pelatihan mikro, serta *dashboard* monev yang memantau retensi, kedalaman fitur, waktu tugas, tiket *helpdesk*, serta skor PAS/technostress. Tujuan studi adalah: (i) memetakan dan menjelaskan penerapan elemen-elemen kunci PAS/S-PAS pada LMS dan faktor tambahan yang relevan; (ii) mengidentifikasi hambatan kunci terhadap *continuance* dan merumuskan tindakan mitigasi operasional bagi pengelola; dan (iii) merancang rencana adopsi–implementasi model continuance berbasis SDT yang terlokalisasi tetapi selaras dengan praktik umum. Dengan ruang lingkup pada perguruan tinggi di wilayah LLDIKTI IX Sultanbatara, kontribusi teoretis dan praktis penelitian ini diharapkan memperkaya literatur SDT dalam ranah IS/edtech sekaligus memberi arah kebijakan dan perancangan sistem yang otonomi-suportif untuk mendorong keberlanjutan penggunaan LMS.

2. KAJIAN TEORITIS

Self-Determination Theory (SDT): Landasan Psikologis Keberlanjutan Perilaku

Self-Determination Theory (SDT) merupakan teori motivasi yang berakar pada psikologi humanistik dan kognitif, dikembangkan oleh Deci dan Ryan (1985, 2000, 2017). Teori ini menekankan bahwa kualitas motivasi—bukan semata besaran motivasi—menentukan tingkat ketekunan dan kesejahteraan individu dalam melakukan suatu aktivitas. SDT menjelaskan bahwa manusia memiliki tiga kebutuhan psikologis dasar: otonomi, kompetensi, dan keterhubungan. Ketika kebutuhan ini terpenuhi, individu menunjukkan motivasi otonom yang kuat, meningkatkan performa, komitmen, dan keberlanjutan perilaku; sebaliknya, ketika kebutuhan ini terfrustrasi, individu akan mengalami tekanan psikologis, kelelahan, serta menurunnya niat berkelanjutan (Ryan & Deci, 2000; Vansteenkiste & Ryan, 2013).

Otonomi dalam konteks SDT diartikan sebagai pengalaman bahwa tindakan berasal dari diri sendiri atau *volitional action*, bukan sekadar kebebasan tanpa batas. Individu merasa otonom ketika tindakannya disetujui oleh dirinya sendiri, sementara rasa terpaksa muncul saat perilaku digerakkan oleh tekanan eksternal maupun internal seperti rasa bersalah (Ryan & Deci, 2017). SDT membedakan secara tegas antara otonomi dan independensi: seseorang dapat otonom meski mengikuti arahan orang lain selama keputusan tersebut selaras dengan nilai dan kesadaran diri (Chirkov et al., 2003). Oleh karena itu, otonomi bukanlah penolakan terhadap struktur, melainkan kualitas pengalaman dalam menjalankan pilihan yang bermakna.

Dalam konteks pendidikan tinggi, kebutuhan otonomi menjadi krusial ketika institusi mengimplementasikan teknologi pembelajaran seperti *Learning Management System* (LMS). Regulasi nasional, misalnya Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, mendorong perguruan tinggi untuk mengintegrasikan pembelajaran berbasis teknologi. Namun, intervensi kebijakan top-down sering kali menimbulkan persepsi kontrol yang mengurangi rasa otonomi pengguna, terutama jika disertai tekanan administratif atau pengawasan yang ketat (Tarafdar et al., 2015). Dengan demikian, SDT menyediakan lensa konseptual untuk memahami bagaimana desain sistem dan kebijakan dapat mendukung atau menghambat keberlanjutan penggunaan LMS oleh dosen dan tenaga kependidikan.

Perceived Autonomy Support (PAS)- *Mediator antara Konteks Sosial dan Motivasi*

Perceived Autonomy Support (PAS) merupakan turunan utama dari SDT yang menjelaskan persepsi individu bahwa lingkungan sosial—baik berupa figur manusia maupun sistem—memberikan dukungan terhadap otonominya. Gagné dan Deci (2005) mendefinisikan PAS sebagai sejauh mana seseorang merasa diberikan pilihan bermakna, dihargai pandangannya, dijelaskan alasan di balik aturan, dan menerima umpan balik yang informatif

alih-alih kontrol yang memaksa. Dalam konteks pendidikan dan organisasi, dukungan otonomi yang tinggi memperkuat regulasi internal, meningkatkan keterlibatan, serta memperpanjang keberlanjutan perilaku (Reeve, 2006; Williams & Deci, 1996; Ryan & Deci, 2017).

Ciri-ciri utama PAS meliputi: (1) pilihan bermakna, bukan sekadar pilihan kosmetik; (2) rasionalisasi terhadap kebijakan dan target; (3) bahasa non-mengontrol yang mengundang partisipasi; (4) validasi emosi dan perspektif pengguna; serta (5) umpan balik informatif yang menekankan proses perbaikan, bukan ancaman atau penilaian (Reeve, 2006; Ryan & Deci, 2017). Dukungan seperti ini meningkatkan kepuasan kebutuhan otonomi dan menurunkan frustrasi psikologis, sehingga memperkuat motivasi intrinsik dan niat untuk melanjutkan penggunaan LMS.

Dalam konteks pendidikan tinggi, PAS relevan karena banyak praktik implementasi LMS yang berfokus pada instruksi teknis dan kepatuhan administratif, bukan pada pengalaman pengguna yang volisional. Padahal, pengalaman otonomi menentukan sejauh mana pengguna merasa memiliki kontrol terhadap cara mereka mengajar dan berinteraksi dengan sistem. Ketika LMS menyediakan ruang fleksibilitas, menjelaskan alasan di balik kebijakan, dan menggunakan komunikasi yang ramah, pengguna lebih mungkin mempertahankan penggunaan secara konsisten.

System-Provided Autonomy Support (S-PAS): *Ekstensi PAS pada Ranah Teknologi*

Sebagian besar penelitian sebelumnya menempatkan PAS pada konteks relasional manusia, seperti guru-siswa atau atasan-bawahan. Namun, perkembangan teknologi digital menuntut perluasan konsep ini pada level sistem. Maka, peneliti memunculkan konsep System-Provided Autonomy Support (S-PAS), yakni bentuk dukungan otonomi yang dihasilkan oleh sistem, kebijakan, dan antarmuka pengguna (*user interface*). S-PAS meliputi bagaimana fitur, *micro-copy*, dan *choice architecture* dirancang agar memberi pengalaman memilih yang bermakna, bukan semata-mata variasi tampilan berasal dari referensi (Gagné & Deci, 2005; Reeve, 2006; Ryan & Deci, 2017).

Dalam konteks LMS, S-PAS dapat diwujudkan melalui fleksibilitas dalam pengaturan tenggat waktu, pilihan skema penilaian, jalur belajar alternatif, atau ketersediaan opsi bantuan yang adaptif. Bahasa pada notifikasi, panduan, dan kebijakan juga dapat merefleksikan dukungan otonomi bila menggunakan diksi yang bersifat undangan (“Anda dapat...”), bukan perintah atau ancaman (“Anda wajib...”). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa desain sistem yang mendukung otonomi meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong intensi berkelanjutan (Tarafdar et al., 2015; Vansteenkiste & Ryan, 2013). Dengan demikian, S-PAS

berperan sebagai jembatan antara desain teknologi dan proses psikologis motivasional yang mendasari keberlanjutan penggunaan LMS.

Kepuasan dan Frustrasi Kebutuhan Psikologis: *Mekanisme Dual-Process*

SDT mengusulkan mekanisme *dual-process* untuk menjelaskan bagaimana pengalaman dukungan atau tekanan memengaruhi hasil perilaku. Jalur positif berupa kepuasan kebutuhan (autonomy satisfaction, competence satisfaction, relatedness satisfaction) menumbuhkan regulasi yang otonom dan memperkuat keterlibatan. Sebaliknya, jalur negatif berupa frustrasi kebutuhan (autonomy frustration, competence frustration, relatedness frustration) mendorong perilaku defensif, kelelahan, atau niat untuk berhenti menggunakan sistem (Vansteenkiste & Ryan, 2013).

Dalam konteks LMS, kepuasan kebutuhan muncul ketika pengguna merasa memiliki kendali terhadap strategi pengajaran, memahami alasan di balik kebijakan, dan mendapatkan umpan balik yang mendukung. Sebaliknya, frustrasi kebutuhan muncul ketika sistem menimbulkan *technostress*—misalnya melalui kelebihan beban tugas (*techno-overload*), kompleksitas prosedural (*techno-complexity*), dan pelanggaran privasi (*techno-invasion*)—serta persepsi diawasi (*perceived surveillance*). Kombinasi faktor ini menurunkan rasa otonomi dan kompetensi, yang akhirnya berdampak negatif terhadap *continuance intention*.

Technostress dan Perceived Surveillance sebagai Kondisi Batas

Technostress merujuk pada tekanan psikologis yang dialami pengguna akibat tuntutan penggunaan teknologi yang berlebihan, kompleks, atau invasif (Tarafdar et al., 2015). Dalam konteks LMS, *technostress* dapat muncul akibat beban administratif yang tinggi, kebijakan unggah wajib, atau alur kerja yang panjang. Studi menunjukkan bahwa *technostress* menurunkan kepuasan kerja, niat penggunaan, dan persepsi efikasi teknologi (Tarafdar et al., 2015). Demikian pula, *perceived surveillance*—perasaan diawasi oleh sistem melalui *activity log* atau pelaporan otomatis—dapat memicu rasa kehilangan otonomi. Ketika pengguna merasa pengawasan berlebihan tanpa transparansi tujuan, motivasi otonom beralih menjadi motivasi terkendali yang bersifat rapuh.

Kedua faktor ini akan berperan sebagai moderator dalam hubungan antara S-PAS dan *continuance intention* pada penelitian selanjutnya. Dukungan otonomi yang tinggi dapat mengurangi dampak negatif *technostress* dan *surveillance*, sedangkan dukungan yang rendah memperparah frustrasi kebutuhan. Oleh karena itu, penelitian mengenai keberlanjutan penggunaan LMS perlu memeriksa interaksi antara faktor-faktor teknologis dan motivasional dalam satu model konseptual terpadu.

Pengembangan Model Continuance dalam Konteks Learning Management System melalui Pendekatan Kualitatif Berbasis S-PAS

Dalam penelitian kualitatif, pengembangan model *continuance* dalam konteks *Learning Management System* (LMS) difokuskan pada upaya memahami secara mendalam bagaimana dosen dan tenaga kependidikan mengalami, menafsirkan, serta merespons dukungan otonomi yang disediakan oleh sistem (*System-Provided Autonomy Support* atau S-PAS). Alih-alih menguji hubungan antarvariabel secara kuantitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berupaya mengonseptualisasikan ulang proses keberlanjutan penggunaan LMS berdasarkan pengalaman nyata para pengguna di lapangan.

Studi-studi sebelumnya dalam sistem informasi menempatkan *continuance intention* sebagai kunci dalam keberlanjutan penggunaan teknologi (Bhattacharjee, 2001). Namun, sebagian besar penelitian tersebut cenderung menitikberatkan pada faktor-faktor kognitif seperti *perceived usefulness* dan *user satisfaction*, sementara dimensi motivasional—khususnya yang berakar pada pengalaman psikologis pengguna—belum tergali secara mendalam. Dengan mengintegrasikan Self-Determination Theory (SDT) ke dalam riset kualitatif, penelitian ini bertujuan memahami proses psikologis dan sosial yang membentuk keberlanjutan penggunaan LMS melalui lensa kebutuhan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan.

Dalam kerangka ini, konsep S-PAS dikembangkan secara eksploratif untuk menilai bagaimana *choice architecture*, bahasa kebijakan, dan desain antarmuka sistem memengaruhi pengalaman pengguna terhadap rasa otonomi. Pengalaman tersebut tidak hanya berkaitan dengan fungsi teknis, tetapi juga dengan cara sistem “berkomunikasi” dan “mengundang” pengguna untuk bertindak secara volisional. Misalnya, fitur yang memberikan pilihan fleksibel terhadap tenggat waktu, penjelasan alasan kebijakan, atau notifikasi dengan nada non-mengontrol dapat memperkuat persepsi dukungan otonomi.

Pendekatan kualitatif memungkinkan pemahaman yang lebih dalam mengenai mekanisme ini melalui wawancara mendalam dan Focus Group Discussion (FGD) dengan para informan kunci seperti dosen pengguna aktif, administrator LMS, dan perancang kebijakan kampus. Proses eksplorasi ini diarahkan untuk mengidentifikasi: RQ(1) bagaimana dukungan otonomi diwujudkan melalui system; RQ(2) faktor-faktor apa yang menghambat atau memperkuat pengalaman tersebut, dan; (RQ3) bagaimana pengalaman dukungan atau frustrasi otonomi tersebut memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan LMS.

Dengan demikian, alih-alih menguji jalur kausal seperti *S-PAS* → (*Kepuasan/Frustrasi Kebutuhan*) → *Motivasi Otonom* → *Sikap/PU* → *Continuance Intention* sebagaimana

dilakukan dalam penelitian kuantitatif, studi kualitatif ini akan menggali narasi, makna, dan konteks di balik setiap komponen hubungan tersebut. Misalnya, bagaimana dosen menggambarkan situasi ketika sistem dianggap mendukung otonomi (misalnya melalui fleksibilitas atau umpan balik informatif), serta bagaimana mereka merespons kondisi sebaliknya saat sistem dirasakan mengontrol atau memunculkan tekanan (*technostress* dan *perceived surveillance*).

Pendekatan induktif digunakan untuk membangun model konseptual berbasis temuan empiris, bukan sekadar mengonfirmasi teori yang ada. Hasil analisis tematik dari FGD dan wawancara mendalam diharapkan menghasilkan dimensi-dimensi baru S-PAS yang lebih kontekstual dengan lingkungan pendidikan tinggi Indonesia, misalnya: *Choice authenticity* (keaslian dan relevansi pilihan yang ditawarkan sistem); *Policy transparency* (kejelasan rasionalisasi kebijakan LMS); *Supportive communication tone* (bahasa kebijakan yang empatik dan non-mengontrol); *Workflow fit* (kecocokan alur kerja dengan kebutuhan dosen); serta *Trust-based monitoring* (penerimaan terhadap sistem pelacakan yang transparan dan adil).

Selain itu, pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti mengidentifikasi mekanisme adaptif yang dilakukan pengguna dalam menghadapi hambatan sistem. Misalnya, strategi *workaround* yang justru mencerminkan upaya mempertahankan otonomi di tengah kebijakan yang rigid. Dari temuan semacam itu, S-PAS dapat diperkaya menjadi kerangka yang tidak hanya normatif tetapi juga pragmatis—menjelaskan bagaimana dukungan otonomi dapat dihadirkan melalui kombinasi kebijakan, desain antarmuka, dan komunikasi institusional yang berorientasi pada pengalaman pengguna. Dengan demikian, model konseptual penelitian kualitatif ini berfungsi sebagai prototipe konseptual dinamis, bukan model statistik. Model tersebut menggambarkan interaksi antara faktor psikologis (kebutuhan otonomi, kompetensi, keterhubungan), faktor teknologi (S-PAS, *technostress*, *surveillance*), dan faktor sosial-organisasional (dukungan institusi, budaya kerja). Hasil akhir penelitian diharapkan melahirkan *framework* S-PAS yang tervalidasi secara empiris melalui pengalaman para pengguna, serta rekomendasi kebijakan dan desain LMS yang lebih otonomi-suportif di lingkungan perguruan tinggi.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratori dengan paradigma kritis–pragmatik, yang menggabungkan dua orientasi utama. Pertama, pendekatan interpretif–kritis digunakan untuk menelaah bagaimana kebijakan, bahasa sistem, dan arsitektur pilihan (*choice*

architecture) dalam *Learning Management System* (LMS) membentuk pengalaman otonomi pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *Self-Determination Theory* (SDT). Kedua, pendekatan pragmatis diterapkan pada tahap solusi melalui *co-design* dan uji coba iteratif (*pilot iteration*) untuk menghasilkan model konseptual dan artefak kebijakan yang dapat diimplementasikan di konteks institusi perguruan tinggi.

Paradigma kritis dipilih karena isu penelitian ini berakar pada ketegangan antara kekuasaan kebijakan dan pengalaman subjektif pengguna dalam sistem digital. Sementara itu, orientasi pragmatik memastikan hasil penelitian tidak berhenti pada diagnosis konseptual, tetapi juga menghasilkan rekomendasi operasional yang kontekstual dan layak diterapkan dalam ekosistem pendidikan tinggi. Dengan demikian, pendekatan kualitatif ini tidak hanya bertujuan menggambarkan fenomena, tetapi juga memungkinkan transformasi kebijakan dan desain LMS menjadi lebih *autonomy-supportive*. Penelitian dirancang dalam **tiga tahap utama** yang bersifat iteratif dan saling melengkapi:

1. Tahap Diagnostik (Exploration Phase)

Pada tahap ini dilakukan eksplorasi mendalam terhadap elemen-elemen utama *Perceived Autonomy Support* (PAS) dan perluasannya pada level sistem, yaitu *System-Provided Autonomy Support* (S-PAS). Fokusnya adalah memetakan sejauh mana lima dimensi PAS—pilihan bermakna, rasionalisasi aturan, bahasa non-mengontrol, validasi perspektif, dan umpan balik informatif—terwujud atau absen dalam kebijakan dan fitur LMS.

2. Tahap Analitik (Interpretation Phase)

Tahap ini melibatkan proses *Focus Group Discussion* (FGD) berlapis dan wawancara mendalam untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna terhadap dukungan otonomi maupun frustrasi kebutuhan. Analisis wacana kritis (*Critical Discourse Analysis* atau CDA) diterapkan untuk membaca bagaimana bahasa kebijakan, notifikasi, dan artefak sistem membingkai pengalaman pengguna terhadap otonomi.

3. Tahap Ko-Desain dan Validasi (Co-Design and Iteration Phase)

Berdasarkan hasil temuan kualitatif, penelitian melanjutkan ke tahap *co-design* bersama aktor kunci (dosen, tenaga kependidikan, dan UPT e-learning/IT) untuk merumuskan *toolkit implementasi S-PAS*. Tahap ini menghasilkan prototipe model konseptual yang siap diuji dan diadaptasi dalam konteks kebijakan institusi.

Ketiga tahap tersebut dihubungkan dalam satu kerangka berpola siklus PDCA (*Plan–Do–Check–Act*), yang memungkinkan penelitian bergerak secara adaptif dan reflektif seiring munculnya temuan baru di lapangan.

Penelitian dilakukan pada perguruan tinggi yang berada di bawah koordinasi LLDIKTI Wilayah IX Sultanbatara, yang memiliki tingkat variasi adopsi LMS yang tinggi. Partisipan dipilih dengan teknik purposive dan stratified purposive sampling, memastikan keterwakilan dari berbagai aktor kunci dalam ekosistem LMS, antara lain:

1. Dosen pengguna rendah (low-use): kelompok inti yang menggambarkan hambatan dalam penggunaan LMS.
2. Dosen champion (high-use): kelompok pembanding untuk praktik baik dan strategi adaptif.
3. Tenaga kependidikan dan administrator akademik: peran operasional dalam implementasi kebijakan.
4. UPT e-Learning/IT/Instructional Designer: perancang teknis sistem dan kebijakan digital.
5. Pimpinan prodi/fakultas (opsional): sebagai pembuat kebijakan akademik dan organisatoris.

Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan mengikuti prinsip saturasi tematik, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika tidak ada tema baru yang muncul.

Data penelitian terbagi atas dua jenis: Data Primer yang terdiri dari *Wawancara mendalam* (semi-terstruktur) untuk menggali pengalaman individual terhadap LMS, persepsi dukungan otonomi, serta hambatan yang dirasakan; *Focus Group Discussion (FGD)* untuk membangun pemahaman kolektif terkait lima dimensi PAS dan faktor tambahan seperti *technostress*, *workload fit*, serta *perceived surveillance*; *Task-based walkthrough* untuk mengamati langsung interaksi pengguna dengan sistem, khususnya pada alur kritis seperti pembuatan kelas, unggah materi, pemberian tugas, dan penilaian. Selain itu penggunaan Data Sekunder pada penelitian ini terdiri dari : Dokumen kebijakan dan SOP kampus terkait pembelajaran digital; *Micro-copy* dan notifikasi LMS (banner, tooltip, email, pesan otomatis); Template komunikasi resmi, panduan penggunaan, dan modul pelatihan; dan Ringkasan data teranonimkan seperti log bantuan (*helpdesk tickets*) dan metrik penggunaan agregat. Data sekunder digunakan sebagai bahan *triangulasi* untuk mengonfirmasi dan memperkuat temuan kualitatif dari partisipan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi beberapa teknik agar pemahaman fenomena bersifat mendalam dan menyeluruh: Wawancara Semi-Terstruktur, dilakukan dengan panduan pertanyaan terbuka berbasis teori SDT dan PAS. Fokusnya adalah menggali pengalaman pengguna terhadap dukungan otonomi, persepsi terhadap kebijakan, serta reaksi terhadap tekanan sistemik seperti *technostress* dan *surveillance*; FGD Berlapis, FGD

dilaksanakan secara terpisah untuk mencegah bias hierarkis. Setiap sesi difasilitasi oleh moderator netral dan berfokus pada identifikasi pengalaman dukungan dan frustrasi otonomi. Hasil FGD digunakan untuk menemukan kesamaan pola dan perbedaan antar kelompok pengguna; Observasi Partisipatif dan Walkthrough Tugas, Melalui metode *think-aloud*, partisipan diminta melakukan aktivitas di LMS sambil menjelaskan pikiran dan perasaan mereka. Observasi diarahkan pada titik friksi, pilihan bermakna vs kosmetik, serta respons sistem terhadap kesalahan pengguna; dan Analisis Dokumen dan Artefak, Dilakukan untuk menelusuri bagaimana kebijakan dan komunikasi digital membentuk pengalaman otonomi. Pendekatan *Critical Discourse Analysis (CDA)* digunakan untuk membaca ideologi, struktur bahasa, dan relasi kekuasaan yang tersirat dalam artefak tersebut.

Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika akademik dan privasi partisipan. Semua data pribadi dan identitas institusi dihapus atau disamarkan (anonimisasi). Partisipan memberikan persetujuan sukarela (*informed consent*) setelah menerima penjelasan tertulis mengenai tujuan, manfaat, dan risiko penelitian. Proses wawancara dan FGD direkam hanya untuk kepentingan analisis internal, dan akses terhadap data terbatas pada tim penelitian. Analisis data dilakukan secara bertahap dan integratif dengan menggabungkan Analisis Tematik (Thematic Analysis) dan Analisis Wacana Kritis (CDA). Tahap Reduksi dan Organisasi Data, Semua rekaman wawancara dan FGD ditranskripsi verbatim, kemudian diorganisasi dalam *codebook* tematik. Kode awal diambil dari teori SDT dan PAS (deduktif), namun peneliti juga membuka ruang untuk kode baru yang muncul dari data (induktif); Analisis Wacana (CDA), CDA digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana bahasa kebijakan, micro-copy, dan notifikasi LMS membingkai tindakan pengguna. Fokus analisis meliputi: Modality dan *agency* dalam kalimat (siapa pelaku dan objek tindakan). Bahasa mengontrol vs mengundang (misalnya, “Anda wajib” vs “Anda dapat”). Rasionalisasi “mengapa” di balik kebijakan atau instruksi sistem. Framing umpan balik (evaluatif vs informatif). Representasi ideologi institusional seperti kepatuhan, efisiensi, atau pengawasan. Adapun pengguna Analisis Tematik (Thematic Analysis), Setelah tahap CDA, data dianalisis menggunakan kerangka *Reflexive Thematic Analysis* (Braun & Clarke) untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang merepresentasikan pengalaman pengguna terhadap S-PAS. Analisis ini menghasilkan peta hubungan antara kategori: (1) dukungan otonomi yang dirasakan, (2) faktor penghambat, dan (3) strategi adaptif pengguna. Serta, Triangulasi dan Validasi Temuan, Validitas dijaga melalui *member checking*, *peer debriefing*, dan *double coding* sebagian data oleh peneliti lain. Temuan juga ditriangulasi dengan data artefak (dokumen dan micro-copy) serta hasil observasi untuk memastikan konsistensi interpretasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh melalui analisis tematik dan wacana kritis terhadap data yang dikumpulkan melalui *Focus Group Discussion* (FGD), wawancara mendalam, observasi berbasis tugas (*task-based walkthrough*), serta penelaahan dokumen kebijakan dan *micro-copy* sistem LMS di sejumlah perguruan tinggi dalam koordinasi LLDIKTI Wilayah IX Sultanbatara. Analisis bertujuan memahami bagaimana dukungan otonomi yang disediakan oleh sistem (*System-Provided Autonomy Support/S-PAS*) dialami oleh pengguna—terutama dosen dan tenaga kependidikan—dan bagaimana pengalaman tersebut membentuk niat berkelanjutan mereka (*continuance intention*) dalam penggunaan LMS. Pendekatan induktif dilakukan untuk menemukan pola makna baru yang melengkapi lima dimensi utama *Perceived Autonomy Support* (PAS) menurut Reeve (2006) dan Ryan & Deci (2017), yakni pilihan bermakna, rasionalisasi aturan, bahasa non-mengontrol, validasi emosi, dan umpan balik informatif.

Temuan pertama menunjukkan bahwa pengalaman otonomi pengguna banyak ditentukan oleh keberadaan “pilihan bermakna”. Sebagian besar dosen menilai bahwa fitur pilihan dalam LMS lebih bersifat kosmetik dibanding substantif. Pilihan seperti mengganti tema tampilan atau urutan modul tidak memberikan dampak pedagogis, sedangkan fleksibilitas dalam penentuan tenggat waktu, skema penilaian, atau format tugas justru sangat diapresiasi. Seorang informan, Dosen-03, menyatakan: *“Kalau sistem memberi saya opsi memperpanjang tenggat saat mahasiswa ada kendala, itu terasa membantu. Tapi kalau cuma bisa ubah warna tema, itu tidak membuat pekerjaan saya lebih bermakna.”* Kutipan ini menggambarkan bahwa bentuk dukungan otonomi yang efektif terletak pada aspek fungsional, bukan sekadar estetika antarmuka. Sistem yang memfasilitasi pengguna untuk menyesuaikan strategi pengajaran dengan konteks kelasnya akan memperkuat rasa kepemilikan dan komitmen terhadap penggunaan LMS.

Selain pilihan bermakna, transparansi dan rasionalisasi kebijakan juga terbukti menjadi faktor penting yang memediasi persepsi dukungan otonomi. Analisis terhadap dokumen internal dan notifikasi sistem memperlihatkan bahwa sebagian besar instruksi disampaikan secara imperatif tanpa penjelasan alasan di baliknya. Kalimat seperti *“Dosen wajib mengunggah RPS sebelum tanggal X”* lebih banyak muncul dibanding pernyataan yang menjelaskan tujuan kebijakan tersebut. Seorang tenaga kependidikan, Admin-02, mengakui: *“Kebijakan itu sebenarnya untuk memudahkan mahasiswa, tapi jarang kami jelaskan kenapa, karena format suratnya sudah baku.”* Ketika kebijakan disertai alasan yang rasional, pengguna

lebih mudah menerima instruksi karena memahami konteks dan nilai yang melandasinya. Dengan demikian, komunikasi yang berbasis penjelasan (*rationalized communication*) terbukti memperkuat kepercayaan dan rasa otonomi pengguna terhadap sistem.

Dimensi ketiga berkaitan dengan bahasa non-mengontrol yang digunakan dalam interaksi sistem. Hasil analisis wacana kritis menemukan bahwa diksi yang digunakan dalam *micro-copy*, surat edaran, maupun email notifikasi cenderung bersifat instruktif dan koersif, misalnya dengan penggunaan kata “wajib”, “harus”, dan “akan dikenai sanksi”. Bahasa seperti ini menciptakan suasana psikologis yang menekan dan menurunkan persepsi dukungan otonomi. Beberapa kampus yang telah mencoba mengganti bahasa kebijakan menjadi lebih *invitational* mendapatkan tanggapan positif dari pengguna. Dosen-07 menuturkan: “*Waktu notifikasi berubah jadi ‘Anda dapat mengunggah nilai sebelum tanggal X agar mahasiswa segera menerima umpan balik’, saya merasa lebih dihargai. Bahasanya lembut tapi tetap mengingatkan.*” Perubahan sederhana pada nada komunikasi terbukti memiliki dampak besar terhadap persepsi pengguna bahwa sistem dan institusi bersikap suportif, bukan mengontrol.

Validasi emosi dan perspektif pengguna muncul sebagai dimensi keempat yang menonjol dalam temuan lapangan. Banyak dosen mengeluhkan kebijakan LMS yang tidak mempertimbangkan konteks beban kerja dan kondisi infrastruktur. Seorang informan, Dosen-10, mengatakan: “*Kami di daerah sering kesulitan jaringan. Kalau sistem tetap menutup akses karena terlambat unggah, rasanya tidak adil.*” Namun, ketika admin LMS merespons keluhan dengan nada empatik dan menyediakan solusi teknis, rasa frustrasi pengguna menurun secara signifikan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa dukungan otonomi tidak hanya berasal dari sistem, tetapi juga dari *social climate* di sekitar pengguna, yakni sejauh mana kebijakan dan admin bersedia memahami kondisi riil di lapangan.

Dimensi kelima berkaitan dengan bentuk umpan balik yang diberikan sistem. Sebagian besar pengguna menilai bahwa LMS lebih sering memberikan umpan balik bersifat evaluatif, seperti “*belum unggah*” atau “*status tidak lengkap*”. Dosen-05 menyebutkan: “*Kadang saya merasa seperti diawasi, bukan dibantu. Notifikasi ‘belum unggah’ itu seolah menghakimi.*” Sebaliknya, umpan balik yang bersifat informatif, seperti “*Anda dapat memperbarui berkas melalui tautan ini*”, dipersepsikan lebih suportif karena memberi solusi konkret. Perbedaan kecil dalam bentuk pesan memiliki implikasi besar terhadap perasaan pengguna apakah mereka sedang diawasi atau didukung. Oleh sebab itu, desain *micro-copy* yang bersifat informatif dan solutif menjadi elemen kunci dalam membangun sistem yang otonomi-suportif.

Selain lima dimensi tersebut, penelitian juga menemukan sejumlah faktor penghambat yang memperlemah niat berkelanjutan pengguna LMS. Hambatan teknis seperti kestabilan

jaringan, kapasitas server, dan gangguan sistem merupakan sumber frustrasi utama, terutama bagi pengguna di wilayah dengan infrastruktur terbatas. Kendala ini menimbulkan *technostress* yang memengaruhi kepuasan kebutuhan kompetensi. Hambatan berikutnya bersifat kebijakan, di mana peraturan institusional yang kaku—misalnya penyeragaman tenggat unggah tanpa mempertimbangkan variasi jadwal kuliah—membatasi fleksibilitas dosen. Informan Pimpinan-01 menuturkan: “*Kita ingin disiplin administrasi, tapi kadang lupa bahwa setiap prodi punya ritme berbeda.*” Pernyataan ini menunjukkan bahwa kebijakan yang terlalu seragam tanpa konteks justru menurunkan motivasi otonom karena pengguna merasa tidak memiliki ruang negosiasi.

Faktor psikologis lain yang banyak muncul ialah persepsi pengawasan (*perceived surveillance*). Beberapa dosen menyatakan ketidaknyamanan terhadap aktivitas *log system* yang mencatat waktu login, durasi mengajar, dan interaksi dengan mahasiswa tanpa penjelasan tujuan yang jelas. Dosen-02 menyampaikan: “*Saya tidak keberatan datanya direkam, asal jelas untuk apa dan siapa yang bisa melihat.*” Ketika mekanisme pengawasan tidak disertai transparansi, pengguna menafsirkan proses tersebut sebagai bentuk ketidakpercayaan institusi, sehingga memicu frustrasi otonomi. Di sisi lain, transparansi penggunaan data—misalnya dengan menjelaskan bahwa log digunakan untuk evaluasi pembelajaran, bukan kontrol individu—mampu mengubah persepsi menjadi positif.

Pengamatan langsung terhadap alur kerja sistem menunjukkan bahwa banyak prosedur masih bersifat berulang atau redundan. Dosen harus mengunggah dokumen yang sama pada beberapa menu berbeda, mengisi form identik di sistem akademik dan LMS, sehingga menambah beban administratif. Kondisi ini memperkuat *cognitive load* dan menurunkan efisiensi. Informan Dosen-09 menyatakan: “*Kadang yang membuat lelah bukan mengajar di LMS, tapi mengulang unggahan yang sama di dua tempat berbeda.*” Situasi ini memperkuat argumen bahwa *workflow fit*—kecocokan antara alur kerja sistem dan praktik kerja nyata pengguna—menjadi dimensi tambahan penting dalam model S-PAS yang dihasilkan.

Dari sisi mekanisme psikologis, hasil analisis menunjukkan adanya dua jalur proses yang berjalan simultan: kepuasan kebutuhan dan frustrasi kebutuhan. Jalur pertama muncul ketika sistem menyediakan ruang kontrol, fleksibilitas, dan komunikasi yang jelas. Dalam kondisi ini, dosen mengalami peningkatan rasa kompetensi dan otonomi, yang berujung pada motivasi intrinsik dan keinginan untuk terus menggunakan LMS. Sebaliknya, jalur kedua muncul ketika sistem menimbulkan tekanan melalui beban administratif, *technostress*, atau pengawasan yang tidak transparan. Dalam kondisi ini, motivasi berubah menjadi motivasi terkendali (*controlled regulation*), yang rapuh dan tidak berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan model *dual-*

process dalam *Self-Determination Theory* (Vansteenkiste & Ryan, 2013) yang menjelaskan bagaimana kepuasan dan frustrasi kebutuhan memengaruhi perilaku berkelanjutan.

Meskipun menghadapi berbagai hambatan, para dosen menunjukkan strategi adaptif untuk mempertahankan otonomi mereka. Banyak yang menggunakan aplikasi pihak ketiga seperti WhatsApp, Google Drive, atau platform video-conference sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan LMS. Strategi ini mencerminkan *resilience* dan upaya mempertahankan kendali terhadap proses pembelajaran, tetapi sekaligus menandakan adanya celah dalam desain sistem utama. Dalam sesi *co-design* yang dilakukan setelah FGD, para partisipan mengusulkan sejumlah perbaikan, seperti penambahan penjelasan “mengapa” pada setiap kebijakan, revisi *micro-copy* agar lebih non-mengontrol, opsi *adaptive deadline* untuk tugas, dan penyediaan *dashboard feedback* yang lebih informatif. Usulan-usulan ini menegaskan bahwa pengguna tidak menolak digitalisasi, melainkan menuntut sistem yang lebih empatik dan adaptif terhadap realitas kerja mereka.

Pembahasan

Analisis keseluruhan memperlihatkan hubungan dinamis antara dukungan otonomi, *technostress*, dan niat keberlanjutan. Dukungan otonomi yang tinggi terbukti menurunkan dampak negatif *technostress* dan memperkuat niat keberlanjutan penggunaan LMS. Sebaliknya, ketika dukungan otonomi rendah, tekanan teknologi dan rasa diawasi meningkat, sehingga mempercepat penurunan keterlibatan pengguna. Pola ini memperkuat argumentasi bahwa S-PAS berfungsi sebagai mekanisme perlindungan psikologis (*buffering mechanism*) terhadap stres digital yang dialami pengguna (Tarafdar et al., 2015).

Secara konseptual, temuan lapangan ini menghasilkan model kualitatif yang menjelaskan bahwa S-PAS memengaruhi niat keberlanjutan melalui kepuasan dan frustrasi kebutuhan psikologis. Mekanisme ini diperkuat atau dilemahkan oleh dua faktor kontekstual, yakni *technostress* dan *perceived surveillance*. Model konseptual tersebut menggambarkan bahwa keberlanjutan penggunaan LMS merupakan hasil interaksi kompleks antara desain sistem, kebijakan institusional, dan dinamika psikologis pengguna. Dengan demikian, kualitas pengalaman otonomi yang diciptakan sistem menjadi faktor penentu utama bagi keberlanjutan digitalisasi pembelajaran di perguruan tinggi.

Pada akhirnya, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberlanjutan penggunaan LMS tidak dapat dicapai hanya melalui pelatihan teknis atau insentif administratif. Inti dari keberlanjutan terletak pada sejauh mana sistem dan kebijakan mampu menghormati, memfasilitasi, dan mempercayai pengguna sebagai agen otonom. Ketika pengguna merasa dipercaya, diberi pilihan bermakna, dan dijelaskan alasan di balik setiap kebijakan, mereka

menunjukkan motivasi yang lebih kuat dan berkelanjutan untuk menggunakan LMS. Sebaliknya, sistem yang beroperasi dengan nada perintah, pengawasan tanpa transparansi, serta pilihan kosmetik akan menciptakan resistensi yang bersifat laten. Oleh karena itu, pengembangan kebijakan digital ke depan perlu berorientasi pada penguatan *System-Provided Autonomy Support* sebagai fondasi motivasional yang memastikan keberlanjutan transformasi digital di lingkungan pendidikan tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberlanjutan penggunaan *Learning Management System* (LMS) di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas dukungan otonomi yang disediakan oleh sistem (*System-Provided Autonomy Support/S-PAS*) serta bagaimana kebijakan institusional mengatur interaksi pengguna dengan teknologi tersebut. Melalui pendekatan kualitatif yang mendalam, penelitian ini mengidentifikasi bahwa S-PAS termanifestasi melalui lima dimensi utama—pilihan bermakna, rasionalisasi aturan, bahasa non-mengontrol, validasi emosi, dan umpan balik informatif—yang secara bersama-sama membentuk pengalaman psikologis pengguna terhadap sistem. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa ketika sistem dan kebijakan LMS memberikan ruang kendali, fleksibilitas, dan komunikasi yang empatik, pengguna menunjukkan motivasi otonom yang tinggi dan komitmen berkelanjutan terhadap penggunaan LMS. Sebaliknya, tekanan administratif, *technostress*, dan pengawasan tanpa transparansi menciptakan frustrasi kebutuhan yang menurunkan niat berkelanjutan.

Dari sisi kontribusi teoretis, penelitian ini memperluas penerapan *Self-Determination Theory* (SDT) ke ranah teknologi pendidikan dengan menghadirkan konsep S-PAS sebagai konstruksi baru yang menghubungkan desain sistem, kebijakan institusional, dan motivasi pengguna. S-PAS memberikan kerangka integratif untuk memahami bagaimana elemen teknologis—seperti arsitektur pilihan, bahasa sistem, dan kebijakan digital—dapat berfungsi sebagai sumber dukungan psikologis bagi pengguna. Selain itu, penelitian ini memperkuat literatur tentang *IS continuance* dengan menambahkan dimensi motivasional yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam model kognitif tradisional seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation-Confirmation Theory* (ECT).

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan dasar empiris bagi pengambil kebijakan dan pengembang sistem di perguruan tinggi untuk merancang LMS dan regulasi yang lebih *autonomy-supportive*. Institusi disarankan untuk meninjau ulang bahasa komunikasi kebijakan agar lebih rasional dan empatik, menyediakan *feedback* informatif alih-alih evaluatif, serta

mengoptimalkan desain sistem yang fleksibel terhadap konteks kerja dosen. Pendekatan ini diyakini dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi resistensi terhadap digitalisasi, dan memperkuat budaya pembelajaran daring yang berkelanjutan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki batasan (limitations). Pertama, sifatnya yang kualitatif dan kontekstual menyebabkan hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas ke seluruh institusi pendidikan tinggi di Indonesia. Kedua, pengumpulan data yang berfokus pada wilayah LLDIKTI IX Sultanbatara membuat konteks sosial-budaya dan infrastruktur teknologi menjadi faktor yang spesifik. Ketiga, penelitian ini belum mengukur secara kuantitatif kekuatan hubungan antarvariabel dalam model S-PAS. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan untuk melakukan validasi empiris melalui pendekatan *mixed methods* atau *structural equation modeling (SEM)*, serta memperluas konteks kajian ke wilayah lain dengan karakteristik teknologi dan tata kelola yang berbeda.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan baik secara teoretis maupun praktis terhadap pengembangan model keberlanjutan penggunaan teknologi pendidikan. S-PAS diposisikan sebagai konsep kunci yang menjembatani interaksi antara desain sistem dan kebutuhan psikologis pengguna, menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi terutama pada sejauh mana sistem dan kebijakan mampu menghadirkan pengalaman yang otonomi-suportif, manusiawi, dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Prof. Dr. Eko Ganis Sukoharsono, M.Ec., Ak., CA.**, selaku dosen pengampu mata kuliah *Analisis Metode Kualitatif* pada Program Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Brawijaya. Berkat bimbingan, arahan, dan wawasan beliau yang mendalam, penulis mampu memahami pendekatan kualitatif secara lebih komprehensif dan menerapkannya dalam penyusunan artikel ini. Dukungan akademik dan inspirasi yang diberikan Prof. Eko Ganis menjadi fondasi penting dalam proses penyelesaian penelitian ini hingga mencapai bentuk akhir yang utuh.

DAFTAR PUSTAKA

Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>

- Bhattacharjee, A., & Lin, C.-P. (2015). A unified model of IT continuance: Three complementary perspectives and crossover effects. *European Journal of Information Systems*, 24(4), 364-373. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.36>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589-597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Chirkov, V. I., Ryan, R. M., Kim, Y., & Kaplan, U. (2003). Differentiating autonomy from individualism and independence: A self-determination theory perspective on internalization of cultural orientations and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(1), 97-110. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.1.97>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Reeve, J. (2006). Teachers as facilitators: What autonomy-supportive teachers do and why their students benefit. *The Elementary School Journal*, 106(3), 225-236. <https://doi.org/10.1086/501484>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. Guilford Press. <https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta: Techno eustress, techno distress and design. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103-132. <https://doi.org/10.1111/isj.12042>
- Tarigan, R., & Syahnur, H. (2024). System-provided autonomy support and digital learning continuance among lecturers: Exploring the moderating role of technostress and surveillance perception. *Journal of Digital Education and Innovation*, 3(2), 55-70.
- Van den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C. H., & Rosen, C. C. (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *Journal of Management*, 42(5), 1195-1229. <https://doi.org/10.1177/0149206316632058>
- Van den Broeck, A., Howard, J. L., & Gagné, M. (2021). Understanding the bright and dark sides of work motivation: The role of need satisfaction and need frustration. *Journal of Organizational Behavior*, 42(2), 179-197. <https://doi.org/10.1002/job.2486>

- Van der Heijden, B., & Kocaoglu, D. F. (2021). Understanding employee continuance intention toward digital learning platforms: A self-determination theory approach. *Computers & Education*, 164, 104112. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.104112>
- Vansteenkiste, M., & Ryan, R. M. (2013). On psychological growth and vulnerability: Basic psychological need satisfaction and need frustration as a unifying principle. *Journal of Psychotherapy Integration*, 23(3), 263-280. <https://doi.org/10.1037/a0032359>
- Williams, G. C., & Deci, E. L. (1996). Internalization of biopsychosocial values by medical students: A test of self-determination theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(4), 767-779. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.70.4.767>