

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia dihadapkan dengan wabah penyakit yang disebabkan oleh virus yang bernama *Coronavirus Diseases* atau dikenal dengan istilah Covid-19. Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO menetapkan sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia. Dampak Covid-19 di Indonesia saat ini cukup besar bagi seluruh masyarakat. Dengan terus melonjaknya kasus positif virus corona di Indonesia mendesak pemerintah Indonesia untuk segera menangani pandemi Covid-19 dengan membuat berbagai kebijakan seperti menerapkan *physical distancing*, PSBB (pembatasan sosial berskala besar), dan *lockdown*. Dengan adanya kebijakan pemerintah tersebut tentu menimbulkan dampak yang besar diberbagai aspek kehidupan khususnya pada aspek pendidikan di Indonesia. Dengan diterapkannya pembatasan sosial berskala besar mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan terhadap pelaksanaan pendidikan di Indonesia karena bagaimanapun proses pembelajaran harus tetap berlangsung agar tujuan dari proses pembelajaran dapat tercapai secara utuh. SMA Santo Yosef Lahat merupakan salah satu sekolah swasta yang terletak di Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan. Telah berdiri sejak tahun 1967, SMA Santo Yosef Lahat masih menjadi sekolah yang diminati oleh masyarakat, bukan hanya masyarakat setempat, namun juga masyarakat luar kota. Di bawah Yayasan Tarakanita, SMA Santo Yosef Lahat terus berjuang menjadikan pendidikan di Kabupaten Lahat semakin maju dan berkembang. SMA Santo Yosef Kabupaten Lahat merupakan salah satu sekolah menengah yang berada di Lahat, provinsi Sumatera Selatan dan SMA Santo Yosef ini menyediakan berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi anak didiknya. Terdapat guru-guru dengan kualitas terbaik yang kompeten dibidangnya, kegiatan penunjang pembelajaran seperti ekstrakurikuler (*ekskul*), organisasi

siswa, komunitas belajar, tim olahraga, dan perpustakaan sehingga siswa dapat belajar secara maksimal. Proses belajar dibuat senyaman mungkin bagi murid dan siswa.

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah guru dan siswa SMA di Santo yosef Lahat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket terbuka, wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan catatan lapangan. Pandemi *COVID-19* membawa dampak yang sangat besar terhadap proses pembelajaran, pembelajaran yang biasanya dilaksanakan secara langsung kini dialihkan menjadi pembelajaran daring. Peserta didik merasa jenuh dan bosan selama melaksanakan pembelajaran. Dan disatu sisi keluhan guru guru Sma Santoyosef Kabupaten Lahat saat mengajar, khususnya mereka yang mendekati masa pensiun, pelajaran dengan mekanisme *online* sangat sulit. Karena, kebanyakan mereka tidak paham dengan ilmu teknologi informasi. Bayangkan secara keseluruhan program pendidikan lewat online, baik memberikan tugas atau paparan pendidikan ke anak-anak, itu yang membuat guru muda maupun tua merasa kesusahan dengan proses online. Apalagi setiap tugas harus dipersiapkan setiap harinya, karena belum terbiasa menggunakan pembelajaran secara *daring* melalui aplikasi zoom

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hilna Putria (2020) yang berjudul *analisis Proses Pembelajaran Dalam Jaringan (DARING) Masa Pandemi COVID-19 pada Guru Sekolah Dasar*. Dimana Penelitian ini dilaksanakan di SD N Baros Kencana CBM Kota Sukabumi yang terhitung pada bulan April hingga Juli. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kualitatif deskriptif. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah guru sekolah dasar di SDN Baros Kencana CBM. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket terbuka, wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan catatan lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah pandemi COVID-19 membawa dampak yang sangat besar terhadap proses pembelajaran, pembelajaran yang biasanya dilaksanakan secara

langsung kini dialihkan menjadi pembelajaran daring. Peserta didik merasa jenuh dan bosan selama melaksanakan pembelajaran. Pembelajaran daring yang dilakukan untuk anak usia sekolah dasar dirasa kurang efektif. Ada beberapa faktor pendukung guru dalam proses pembelajaran daring yaitu ketersediannya handphone, kuota dan jaringan internet yang stabil. Selain adanya faktor yang mendukung dalam pembelajaran daring terdapat juga beberapa faktor penghambat guru dalam pembelajaran daring. Faktor penghambat tersebut diantaranya adalah belum semua peserta didik memiliki handphone dan masih banyak orang tua sibuk bekerja.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Asmuni (2020) yang berjudul *Problematika Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 dan Solusi Pemecahannya*. Dimana penelitiannya bertujuan untuk menganalisis problematika pembelajaran daring di masa pandemi covid-19 dan solusi pemecahannya. Jenis penelitian ini adalah studi literatur atau penelitian kepustakaan dengan menggunakan sumber data sekunder yang dikumpulkan melalui buku teks, *e-book*, *perodical*, peraturan perundang-undangan, *website*, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian. Data penelitian ini dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif, yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 memiliki beragam problematika yang dialami guru, peserta didik, dan orangtua. Permasalahan dari guru berupa lemahnya penguasaan IT dan terbatasnya akses pengawasan peserta didik, dari peserta didik berupa kekurangaktifan mengikuti pembelajaran, keterbatasan fasilitas pendukung dan akses jaringan internet, sementara dari orangtua berupa keterbatasan waktu dalam mendampingi anaknya di saat pembelajaran *daring*. Beragam permasalahan tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kompetensi penguasaan IT, pengawasan intensif dengan melibatkan peran orangtua, dan memberikan penugasan secara manual.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Danin Haqien (2020) yang berjudul *Pemanfaatan Zoom Meeting Untuk Proses Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19*. Saat masa pandemi COVID-19, setiap universitas di Jakarta dan Depok melakukan sistem pembelajaran jarak jauh. Aplikasi yang banyak digunakan saat pembelajaran jarak jauh ialah Zoom Meeting. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektifnya penggunaan aplikasi Zoom Meeting terhadap para mahasiswa di Jakarta dan Depok ketika pandemi COVID-19. Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan metode grounded theory. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara melalui *Google Form* dan *Whatsapp* kepada tiga puluh dua mahasiswa Universitas di Jakarta dan Depok. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* tidak begitu efektif bagi para mahasiswa Universitas di Jakarta dan Depok. Tetapi, aplikasi Zoom Meeting lebih baik karena dalam aplikasi *Zoom Meeting* komunikasi antara individu dilakukan secara lisan dibandingkan penggunaan aplikasi pembelajaran yang melakukan kegiatan komunikasi secara tertulis menurut teori komunikasi pendidikan.

Berdasarkan permasalahan dan penelitian sebelumnya maka solusinya mengetahui hal tersebut ialah menganalisis tingkat kepuasan menggunakan metode *End User Computer Satisfaction (EUCS)*. Menurut Doll dan Torkzadeh dikutip oleh Sutanto, dkk (2014) *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, *format*, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang

berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom, Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satissfacion (EUCS)***". dengan harapan akan mampu memberikan hasil yang baik dalam pengujian tingkat kepuasan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna khususnya guru dan siswa sma Santoyosef dalam penggunaan aplikasi *zoom* menggunakan metode *EUCS*?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna aplikasi zoom saja, tidak termasuk pada aplikasi lain yang di pakai oleh sekolah Santo Yosef Lahat.

1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian kali ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut, yaitu: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan dalam pengajaran dan pembelajaran dalam masa pandemik melalui aplikasi zoom dan mengetahui kepuasan bagi Guru dan siswa-siswi SMA SantoYosef Lahat

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mengetahui kualitas proses mengajar guru dan belajarnya siswa-siswi SMA Santo Yosef Lahat yaitu:

1. Mengetahui kepuasan dalam pembelajaran daring
2. Dapat dijadikan sumber informasi terpercaya berdasarkan data yang telah di teliti.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Tempat dan Waktu penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dijadwalkan dari bulan Februari 2021 yakni membuat laporan penelitian sampai dengan selesai sampai dengan selesai.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang di teliti adalah SMA Santo Yosef LAHAT

1.5.2 Metode Penelitian

Menurut Nazir (1988: 63) dalam Buku Contoh Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Menurut Whitney (1960: 160) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini melibatkan 2 (dua) macam metode pengumpulan data yang digunakan (Sudarmanto et al., 2021), yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara berikut yaitu:

- a. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab serta memilih jawaban yang di anggap benar setiap individu, kuesioner ini disebarakan ke guru dan muid SMA Santo Yosef Kabupaten Lahat.
- b. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan narasumber penulis mengadakan wawancara kepada guru atau siswa saat menggunakan atau memakai aplikasi zoom

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk dokumen atau melalui orang lain. Adapun metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan cara yaitu melalui studi pustaka yang mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti buku, jurnal online, artikel, bahan pustaka, literature dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

1.6 Sistematika Penulisan

Dimana pembahasan laporan ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan laporan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dari bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian variable-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.