



**Penggunaan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)
Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna Google
Classroom dalam Implementasi Belajar Online
(Studi Kasus SMA Negeri 19 Palembang)**

SKRIPSI

Novia Dwi Wisna

171410161

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**Penggunaan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)
Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna Google
Classroom dalam Implementasi Belajar Online
(Studi Kasus SMA Negeri 19 Palembang)**

Novia Dwi Wisna

171410161

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Penggunaan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna Google Classroom dalam Implementasi Belajar Online (Studi Kasus SMA Negeri 19 Palembang)

**NOVIA DWI WISNA
171410161**


**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 18 Februari 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom.



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Penggunaan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna Google Classroom dalam Implementasi Belajar Online (Studi Kasus SMA Negeri 19 Palembang)" Oleh "Novia Dwi Wisna", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 18 Februari 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom** (.....)
2. Anggota : **Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom** (.....)
3. Anggota : **Ferdiansyah, M.Kom., CEH** (.....)

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Ketua,

Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer


Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NOVIA DWI WISNA

NIM : 171410161

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dengan jelas diutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan



NOVIA DWI WISNA

171410161

Motto dan Persembahan

Motto :

“Jangan Mundur Sebelum Melangkah, Setelah Melangkah Jalani Dengan Cara Terbaik Yang Kita Bisa Lakukan”

Kupersembahkan Kepada :

- Allah SWT yang telah memberikanku kesehatan mental, jasmani maupun rohani, kelancaran rizeki pada orang tuaku serta kesuksesan dalam membuat skripsi ini.
- Kedua Orang tuaku, Ayahanda Sabtu Apsan dan Ibunda Zuryati tercinta, serta Adikku tersayang Desta Tri Rizky dan Fadhilah Febrianti yang senantiasa mendoakan keberhasilanku, motivasiku, yang selalu mendukungku dan selalu ada untukku.
- Dosen terbaik pembimbingku Ibu Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom yang selalu sabar membimbing dan memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Suport Systemku Ahmad Ridhuan yang selalu mengingatkan dan menyemangatiku.
- Sahabatku selama diperkuliahan ini Eka Sari dan Windi Melisa.
- Almamater yang selalu aku banggakan

ABSTRACT

When there was an outbreak of the corona virus, schools had to be conducted online using mobile media that had installed applications that could connect teachers and students, such as the Google Classroom application. This Google Classroom is an online-based learning media so that it can facilitate the learning process without meeting face to face. The problem with this Google Classroom is that assignments are sometimes not sent and sending videos is very slow, there are no notifications, like errors, and the application likes to exit itself when used. This study aims to determine the level of user satisfaction of the Google Classroom application using the End-User Computing Satisfaction approach method. The population used are teachers and students at SMA Negeri 19 Palembang, amounting to 1,456 people and the research sample obtained is 314 people using the Taro Yamane formula. The research data that has been collected is processed using SPSS software, hypothesis testing is analyzed using the T test and the results achieved are 5 EUCS factors namely Content, Accuracy, Form, User Ease, and Timeliness significantly affect Google Classroom user satisfaction at SMA Negeri 19 Palembang .

Keywords: *Application, End User Computing Statistics, Google Classroom*

ABSTRAK

Saat adanya wabah corona sekolah terpaksa dilakukan secara daring dengan menggunakan media handphone yang telah terinstal aplikasi yang dapat menghubungkan guru dan siswa, seperti aplikasi Google Classroom. Google Classroom ini ialah media pembelajaran berbasis online sehingga dapat memudahkan proses pembelajaran tanpa bertatap muka, Masalah pada Google Classroom ini yaitu tugas terkadang tidak terkirim serta mengirim video sangat lambat, tidak adanya notifikasi, suka error, dan aplikasinya suka keluar sendiri saat digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi google classroom dengan menggunakan metode pendekatan model kepuasan pemakai akhir (*End-User Computing Satisfaction*). Populasi yang digunakan yaitu guru dan siswa pada SMA Negeri 19 Palembang yang berjumlah 1.456 orang dan didapatkan Sample penelitian berjumlah 314 orang dengan menggunakan rumus *Taro Yamane*. Data penelitian yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan software SPSS, pengujian *hipotesis* dianalisis menggunakan Uji T dan hasil yang dicapai 5 faktor EUCS yaitu Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna, dan Ketepatan Waktu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *Google Classroom* pada SMA Negeri 19 Palembang.

Kata Kunci : Aplikasi, End User Computing Satisfaction, Google Classroom

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jugalah skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program studi Sistem Informasi di Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang saya miliki. Oleh karena itu dalam melengkapi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun. Pada kesempatan yang baik ini tak luput pula penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariani, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, S.Kom., M.IT., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Bapak Zaid Amin, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan bimbingan agar tetap semangat dan tidak pernah menyerah.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma yang telah memberikan dukungan, semangat dan arahan dalam penyelesaian penulisan skripsi.

Palembang, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Analisis	7
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Aplikasi	8
2.4 Google Classroom	8
2.5 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	10
2.6 Skala Likert	13
2.7 <i>Statistical Product and Service Spltion (SPSS)</i>	13

2.8 Penelitian Sebelumnya	14
2.9 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Gambaran Objek Penelitian	18
3.2 Populasi.....	19
3.3 Sampel	20
3.4 Desain Penelitian	21
3.5 Definisi, operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
3.6 <i>Instrument</i> Penelitian.....	25
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8 Regresi Berganda	28
3.9 Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil dan Pembahasan Penelitian	32
4.1.1 Profil Responden	32
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.1.4 Uji Regresi Berganda.....	46
4.1.5 Uji Hipotesis.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

BAB II LANDASAN TEORI	7
Gambar 2.1 Halaman Depan Web Google Classroom	9
Gambar 2.2 Halaman Depan Mobile Google Classroom.....	9
Gambar 2.3 Model Eucs.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
Gambar 3.1 Jumlah Guru & Siswa Sman 19 Palembang.....	20
Gambar 3.2 Kerangka Model.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin	33
Gambar 4.2 Persentase Profesi.....	33
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Content</i> X1.....	34
Gambar 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Accuracy</i> X2	36
Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Format</i> X3	37
Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Ease Of Use</i> X4.....	38
Gambar 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Timeliness</i> X5.....	39
Gambar 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>User Satisfaction</i> Y	40
Gambar 4.9 Grafik Normal P-P Plot.....	45
Gambar 4.10 Uji Heteroskedastitas	46
Gambar 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda	47
Gambar 4.12 Hasil Uji F.....	49
Gambar 4.13 Hasil Uji T.....	50

DAFTAR TABEL

BAB II LANDASAN TEORI	7
Tabel 2.1 Skor Pengukuran Spss	13
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
Tabel 3.1 Instrumen Model Eucs	22
Tabel 3.2 Skor Dalam Kuesioner	23
Tabel 3.3 Rancangan Kuesioner	24
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Content</i>	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Accuracy</i>	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Format</i>	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas <i>Ease Of Use</i>	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Timeliness</i>	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	41
Tabel 4.7 Interpretasi Nilai A (Alpha) Terhadap Reliabilitas	42
Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Reabilitas</i>	44
Tabel 4.9 Hasil Persamaan Regresi Berganda	47
Tabel 4.10 Hasil Uji T	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Lulus Komprehensif.....	59
2. SK Pembimbing.....	60
3. Lembar ACC Pengajuan Judul.....	61
4. Lembar Konsultasi Skripsi.....	62
5. Kuesioner Penelitian.....	63
6. Link Kuesioner.....	64
7. Hasil Cek Turnitin.....	65
8. Lembar Perbaikan Skripsi.....	66
9. Surat Balasan dari Objek.....	67
10. R Tabel, F Tabel dan T Tabel.....	68

