

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang dengan cepat pada era modern ini, dan banyak instansi atau organisasi sudah mulai menggunakan teknologi untuk menunjang dan mempermudah semua aktivitas yang akan dilakukan apalagi di saat adanya wabah COVID-19 pada saat ini. Wabah virus COVID-19 atau virus corona yang pertama mewabah di Wuhan, Cina, saat ini menimbulkan dampak yang sangat buruk secara global terhadap banyak aspek kehidupan. Dampak dari wabah COVID-19 telah menghambat pertumbuhan ekonomi dan interaksi sosial dibatasi membuat aktivitas masyarakat sangat terganggu. Orang yang terserang atau terinfeksi virus ini dapat diketahui dari gejala yang dialami oleh tubuh orang yang terinfeksi seperti, demam, batuk kering, kelelahan, kehilangan indra perasa dan penciuman, konjungtivitis dan penyakit pernafasan yang menyerang paru-paru.

WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) dengan resmi mengumumkan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada 9 Maret 2020 (COVID-19, 2020). Wabah ini di kategorikan dalam pandemi global dan sangat cepat tingkat penyebaran dan sangat mengkhawatirkan. Wabah virus COVID-19 mengakibatkan dampak yang sangat buruk terhadap dunia, dampak yang sangat dirasakan terutama pada perekonomian dunia dan negara - negara yang terdampak yang kian menurun. Dampak yang dirasakan bukan hanya dirasakan pada sektor ekonomi dan kesehatan saja, akan tetapi dirasakan juga oleh sektor pendidikan. Karena pandemi covid-19 ini sistem pembelajaran dinegara-negara yang terdampak dengan cepat menyesuaikan keadaan pada saat pandemi dengan menggunakan media daring atau online.

Pandemi corona ini membuat kegiatan belajar mengajar (KBM) terhambat dikarenakan pelaksanaan kegiatan mengajar online atau biasa disebut daring, kegiatan belajar mengajar sebelum adanya pandemi biasa dilakukan dengan offline disekolah dan pembelajaran dengan tatap muka, dikarenakan Wabah corona ini sekolah terpaksa dilakukan tidak tatap muka atau daring dengan menggunakan media handphone yang telah terinstal aplikasi yang dapat menghubungkan guru dan siswa. Seperti aplikasi Google Classroom, Whatsapp, Zoom, dll.

SMA Negeri 19 Palembang yang berlokasi di perumahan Ogan Permata Indah (OPI) Jakabaring ini menjadi Objek penelitian penulis, karena para guru dan siswa menggunakan Google Classroom dalam media kegiatan belajar mengajar selama pandemi COVID-19.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Google Classroom yang berfokus pada bagaimana mengukur kepuasan pengguna dan memberikan pertimbangan guru dalam memilih aplikasi untuk pembelajaran. Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna Google Classroom, peneliti menggunakan metode Kepuasan pengguna akhir yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kepuasan pengguna merupakan respon pengguna sesudah menggunakan suatu aplikasi. Sikap pengguna/pemakai aplikasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap aplikasi yang digunakan. Kepuasan pemakai inilah yang merupakan respon serta umpan balik yang dirasakan pengguna setelah memakai aplikasi. Masalah yang sering dijumpai pada Google Classroom ini yaitu tugas - tugas terkadang tidak terkirim serta mengirim video sangatlah lambat, tidak adanya notifikasi, error/ngebug padahal jaringan sangat lancar dan stabil, dan aplikasinya suka keluar sendiri saat digunakan.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu sebuah metode untuk mengukur tingkatan kepuasan pengguna aplikasi dengan membandingkan antara harapan pengguna serta kenyataan dari sebuah aplikasi atau sistem informasi (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Dalam menganalisis kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi, biasanya akan dilakukan beberapa aspek antara lain adalah isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan penjelasan diatas maka laporan penelitian ini diberi judul "Penggunaan Metode EUCS (*End - User Computing Satisfaction*) Untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna Google Classroom dalam Implementasi Belajar Online (Studi Kasus SMA Negeri 19 Palembang)".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Para Guru SMA Negeri 19 Palembang memilih menggunakan Google Classroom untuk menunjang kegiatan belajar mengajar agar mempermudah aktivitas pembelajaran, karena terjadinya wabah COVID-19 saat ini telah mengubah keadaan kegiatan belajar yang semula dilakukan dengan tatap muka disekolah kini menjadi online/*daring*. Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Google Classroom pada SMA Negeri 19 Palembang dengan menggunakan Framework EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Mengingat pentingnya kepuasan pengguna untuk suatu sistem/aplikasi, Menurut pernyataan Urbach dan Muller, mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi sangat ada manfaatnya ketika penggunaan sistem informasi tersebut bersifat wajib atau mandatori dan jumlah penggunaan bukan merupakan indikator yang tepat dari keberhasilan penerapan sistem.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir dalam pemakaian aplikasi google classroom pada SMA Negeri 19 Palembang dan mengetahui hubungan antara faktor-faktor dalam model EUCS dengan kepuasan pengguna akhir Google Classroom secara rinci sebagai berikut:

Mengetahui pengaruh variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeiness* dengan kepuasan pengguna akhir aplikasi Google Classroom pada SMA Negeri 19 Palembang.

### 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Untuk menghindari cakupan pembahasan agar tidak luas maka penelitian yang dilakukan oleh penulis diberikan ruang lingkup dan batasan masalah, yaitu:

1. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna/pemakai Aplikasi Google Classroom dilakukan dengan menguji antara lima faktor EUCS dengan Kepuasan Guru dan Siswa sebagai pengguna akhirnya.
2. Objek penelitian ini adalah SMA Negeri 19 Palembang.
3. Penelitian dengan menggunakan Metode End - User Computing Satisfaction.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Mengetahui kepuasan pengguna akhir guru dan siswa SMA Negeri 19 Palembang terhadap penggunaan aplikasi Google Classroom.
2. Dapat memberikan guru/pengguna masukan serta dapat mempertimbangkan dalam memilih aplikasi untuk pembelajaran.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bisa menjadi arsip dokumen dan memberikan manfaat bagi universitas serta dapat menjadi landasan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode *End - User Computing Satisfaction*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung ke objek dan menyebarkan secara online kuesioner penelitian kepada responden. Kuesioner penelitian ini dirancang berdasarkan instrument penilaian dalam metode *End-User Computing Satisfaction*, yang terdiri dari 5 variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*tiimeliness*).

Secara umum, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (Creswell, 2014). Penelitian ini dikembangkan dengan model penelitian sebagai sumber rumusan sebuah hipotesis. Hipotesis kemudian diuji dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner yang telah diisi responden pengguna. Kuesioner dirancang dalam bentuk pernyataan atau *instrument* yang dan strategi penelitian yang selanjutnya disebarkan kepada responden yang telah ditargetkan.

Adapun responden yang dimintai mengisi kuesioner penelitian ini adalah Guru dan siswa di SMA Negeri 19 Palembang. Apabila semua kuesioner telah terkumpul dan akan dihitung dan diklasifikasikan dengan menggunakan aplikasi/tool spreadsheets online. Pengumpulan data penelitian diperoleh sampel dengan menggunakan rumus *Taro Yamane* dan didapat sebanyak 314 sampel. Semua hasil akhir dari data kuesioner akan dianalisis dengan aplikasi/tool SPSS.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini agar dapat lebih terstruktur terhadap permasalahan yang telah dibahas dan akan dibuat dalam beberapa uraian BAB, yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

**BAB II : LANDASAN TEORI**

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

