

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa pandemi covid-19, *e-learning* bukan hanya digunakan sebagai pelengkap pembelajaran seperti sebelumnya, namun menjadi solusi utama yang ditunjukkan dengan penggunaan berbagai macam aplikasi sebagai media pembelajaran, seperti WhatsApp, Google Classroom, Trelo, Zoom Meeting, Google Meeting, Duo, dan lain-lain (Purwandani dan Syamsiah, 2020).

Survei nasional yang telah dilakukan pada bulan Oktober 2020 oleh Lembaga Arus Survei Indonesia (ASI) menunjukkan bahwa Google Classroom menempati posisi teratas sebagai aplikasi yang paling sering digunakan dalam pembelajaran jarak jauh (Kamil, 2020). Aunurrahman, Rahman dan Purwaningsih (2021) menyebutkan bahwa Google Classroom juga masuk dalam urutan 100 besar sebagai aplikasi yang banyak diunduh di Playstore. Google Classroom merupakan layanan gratis yang dapat digunakan sebagai *learning management system* dalam proses pembelajaran elektronik (Purwandani dan Syamsiah, 2020).

Aunurrahman, Rahman dan Purwaningsih (2021) menyatakan bahwa fitur-fitur yang terdapat pada Google Classroom dapat mendukung sistem pembelajaran yang diperlukan saat ini. Namun, pada penelitian Niqotaini dan Budiman (2021) disebutkan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang ditemukan dalam penggunaan Google Classroom, diantaranya kesulitan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam mengoperasikan aplikasi ini. Sehingga, banyaknya pengguna

Google Classroom tidak dapat dijadikan acuan penilaian, karena setiap pengguna memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda terhadap aplikasi yang digunakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Urbach dan Müller (2012) yang menyatakan bahwa jumlah penggunaan bukan indikator yang tepat dalam menilai keberhasilan penerapan suatu aplikasi.

Penilaian terhadap suatu aplikasi dapat dilakukan dengan menganalisis tingkat kepuasan penggunaannya. Anjaya (2021) menyatakan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan persepsi atau hasil penilaian pengguna yang dapat menjadi acuan dalam menilai tingkat keberhasilan penerapan suatu aplikasi atau layanan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan model evaluasi untuk menilai kepuasan pengguna yang secara langsung berinteraksi dengan suatu teknologi atau aplikasi berdasarkan 5 faktor atau variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, diantaranya variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Awaludin and Yolanda, 2018).

Penelitian dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* pernah dilakukan oleh Nikhlis dan Kurniawan (2022) dalam menganalisis kepuasan pengguna Google Classroom. Penelitian ini menghasilkan nilai persentase yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna untuk setiap variabel, namun tidak menganalisis faktor atau variabel apa saja yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh dari setiap variabel EUCS terhadap variabel kepuasan pengguna juga penting untuk dianalisis, karena penerapan suatu teknologi

informasi atau aplikasi ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut (Niqotaini dan Budiman, 2021).

Dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, proses analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Rosalina (2017) menyatakan bahwa tujuan utama menggunakan PLS adalah untuk menganalisis nilai yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel.

Penelitian yang berkaitan dengan hal ini telah dilakukan di Universitas Siliwangi oleh Haerani dan Rahmatulloh (2019) terhadap Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Siliwangi menggunakan variabel kualitas dan metode analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Namun, metode PLS-SEM mempunyai keunggulan tersendiri dibandingkan dengan metode SEM atau SEM berbasis kovarian, karena data yang digunakan tidak harus berdistribusi normal, dapat menggunakan ukuran sampel yang kecil, dan dapat digunakan pada pemodelan struktural dengan indikator yang bersifat reflektif ataupun formatif (Imana, 2021).

Mengingat adanya perbedaan persepsi atau penilaian terhadap suatu aplikasi yang akan dirasakan oleh setiap pengguna, maka penilaian dari pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi juga penting untuk diketahui. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Google Classroom berdasarkan 5 variabel kepuasan pengguna dari model EUCS dan metode analisis data *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait tingkat kepuasan dan

faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi pihak terkait seperti dosen dalam menentukan media pembelajaran yang akan digunakan, serta menjadi masukan bagi pihak penyedia layanan saat mengambil keputusan dalam perencanaan pengembangan agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi jika dianalisis dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction*?
2. Bagaimana pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* terhadap kepuasan pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi jika dianalisis dengan menggunakan metode PLS-SEM?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kepuasan pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi menggunakan model *End User Computing Satisfaction*.
2. Menganalisis pengaruh variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* terhadap kepuasan pengguna Google Classroom di Universitas Siliwangi menggunakan metode PLS-SEM.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis, memberikan wawasan mengenai proses analisis faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui penerapan metode *End User Computing Satisfaction* dan PLS-SEM.
2. Secara praktis, dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi pihak terkait dalam menentukan media pembelajaran yang akan digunakan, serta menjadi masukan bagi pihak penyedia layanan saat mengambil keputusan dalam perencanaan pengembangan agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna terhadap Google Classroom dari perspektif mahasiswa.
2. Menggunakan lima variabel dari model *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dalam menganalisis kepuasan pengguna Google Classroom.
3. Proses analisis data dilakukan dengan analisis PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Modelling*) menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel dan bahasa pemrograman *python* pada Google Colaboratory.
4. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif Universitas

Siliwangi angkatan 2016-2021 yang memiliki pengalaman dalam menggunakan Google Classroom.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

Tahapan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini terdiri dari:

### **1. Pendahuluan**

Bagian pendahuluan terdiri dari tahapan studi literatur yang dilakukan untuk menemukan referensi dari berbagai sumber. Fakta-fakta yang didapatkan dari hasil studi literatur kemudian dituangkan dalam latar belakang dan rumusan masalah.

### **2. Analisis Metode dan Variabel**

Pada tahapan ini dilakukan penentuan metode penelitian, penentuan variabel dan indikator, penentuan populasi dan sampel, serta penyusunan kuesioner.

### **3. Analisis Data dan Pembahasan**

Pada tahapan ini dilakukan proses analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis PLS-SEM, serta penarikan kesimpulan dan pemberian saran untuk penelitian selanjutnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Laporan penelitian ini terdiri dari lima bab yang meliputi bab pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, kesimpulan dan saran. Berikut penjelasan terkait kelima bab tersebut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diperoleh, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan hasil penelitian ini.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi penjelasan teori-teori yang berhubungan dengan konsep serta metode yang digunakan dalam penelitian ini, seperti pembahasan mengenai Google Classroom, kepuasan pengguna aplikasi, model *End User Computing Satisfaction*, teknik *sampling*, dan metode PLS-SEM. Bab ini juga berisi pembahasan dari penelitian-penelitian terkait yang memiliki fokus penelitian sejenis, yaitu mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan dari tahapan pelaksanaan penelitian, meliputi tahap studi literatur dan perumusan masalah, penentuan metode, variabel, indikator, dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, hingga metode pengumpulan dan analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil dari proses pengumpulan data, proses analisis PLS-SEM yang meliputi analisis model pengukuran dan model struktural, serta pembahasan dari hasil pengolahan data tersebut.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan garis besar atau ringkasan dari hasil penelitian, serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya dalam memperbaiki keterbatasan yang masih terdapat pada penelitian yang telah dilakukan.