

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat pandemi yang melanda perkotaan di Indonesia menyebabkan munculnya tantangan baru di berbagai aspek, terutama di sektor pendidikan, yang menerapkan kebijakan pendidikan jarak jauh atau yang lebih dikenal dengan istilah belajar dari rumah (*Study From Home/SFH*). (Eva & Cholil, 2021). Selain itu, inovasi pembelajaran saat ini menekankan pada pengembangan karakter yang berbasis teknologi informasi. Memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai ujung tombak dalam pendidikan selama masa pandemi. TIK memiliki dua aspek peran yang saling berkaitan, yaitu sebagai teknologi komunikasi dan teknologi informasi yang meliputi berbagai proses yang terkait dengan pengelolaan informasi manipulasi data, dan penggunaan alat bantu (Miftah & Sari, 2020). *Platform* digital dapat mendukung berbagai pembelajaran daring dengan menggunakan lima *platform* digital, yang terdiri dari *Google Meet*, *Zoom*, *Microsoft Teams*, *Whatsapp*, dan *Zoom Cloud Meeting*.

Pada masa sekarang ini banyak kampus menggunakan aplikasi *Zoom*, dimana *Zoom* ini membantu dalam pengajaran. Adapun pengguna dari *Zoom* pada kampus adalah dosen dan mahasiswa. *Zoom* adalah aplikasi komunikasi yang memanfaatkan teknologi *video conference*. Aplikasi ini dapat diakses menggunakan berbagai perangkat seluler, melalui *desktop*, maupun *smartphone*. Biasanya, pengguna akan menggunakan aplikasi *zoom* ini untuk mengadakan rapat serta konferensi video dan audio. Aplikasi ini digunakan untuk segala jenis baik

organisasi dan perusahaan agar menjangkau setiap karyawan dari jarak yang jauh. *Zoom* merupakan *platform* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan diskusi melalui perangkat teknologi seperti komputer (PC), tablet dan *gadget* dengan menggunakan koneksi internet. Aplikasi *Zoom* ini menawarkan beberapa fitur seperti obrolan tim, *breakroom*, *recording*, *sharescreen*, *white board*, serta memiliki beberapa fitur *background* yang bisa berubah-ubah sesuai selera pengguna (Hudaya & Nurmiati, 2023). Fitur-fitur ini memiliki kegunaannya masing-masing dalam membantu proses pembelajaran *online*. Namun, dalam proses penerapannya terdapat beberapa masalah di mana baik dosen maupun mahasiswa merasa mempunyai beberapa kendala pada saat akan menggunakan *platform* ini.

Oleh sebab itu, dilakukan evaluasi terhadap aplikasi *Zoom* agar mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut, sehingga dapat dilakukan pengembangan terhadap aplikasi kedepannya. Untuk melakukan proses evaluasi ini, akan digunakan kuesioner yang akan didistribusikan kepada para pengguna *Zoom* yang mencakup para mahasiswa, dosen. Setelah itu, akan digunakan metode "*system usability scale*" untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. *System usability scale* (SUS) adalah metode pengujian yang melibatkan pengguna akhir dalam proses evaluasinya. Pemilihan metode SUS ini dengan pertimbangan bahwa metode ini dapat dilakukan jika terdapat jumlah sampel yang terbatas.

Usability merujuk pada seberapa baik suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan saat penggunaannya.. Pengukuran terhadap *usability* dibutuhkan dalam menambahkan pengalaman pengguna. Selain itu *usability* bermanfaat dalam

pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk. Pada teori *User Experience* terdapat tata cara dalam melakukan ukuran tingkat *usability*, yaitu dengan mengevaluasi penggunaan suatu produk yang sudah selesai berdasarkan aspek lainnya dari kepuasan penggunaanya. Salah satu metode untuk mengevaluasi usability adalah dengan menggunakan System Usability Scale (SUS), yang dipergunakan untuk menilai tingkat usability suatu produk perangkat lunak. Metode ini juga dapat diterapkan untuk mengukur penerimaan dari dosen, mahasiswa, dan berbagai model teknologi pembelajaran. (Setiawan & Wicaksono, 2020). Harapannya, evaluasi ini dapat mengungkap tingkat usability Zoom sehingga dapat memberikan data yang dapat digunakan sebagai referensi evaluasi di masa mendatang.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut di atas, penelitian ini akan fokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Zoom*. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah: “**Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom dengan Metode System Usability Scale (SUS)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan permasalahan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana menganalisis tingkat penggunaan aplikasi *Zoom* ?
- 2) Bagaimana penerapan metode (*System Usability Scale*) terhadap analisis kepuasan aplikasi *Zoom* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini bertujuan:

- 1) Menganalisis tingkat penggunaan aplikasi *Zoom*.
- 2) Menerapkan metode (*System Usability Scale*) terhadap analisis kepuasan aplikasi *Zoom*.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan, pembatasan masalah dilakukan sebagai berikut:

- 1) Proses evaluasi terhadap aplikasi *Zoom* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
- 2) Pembagian kuesioner menjadi 2 bagian yaitu mahasiswa dan dosen.
- 3) Kuesioner dibatasi hingga maksimal 31 pertanyaan, dengan setiap pertanyaan memiliki lima opsi jawaban: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.
- 4) Metode *Purposive Sampling* yang dimana dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel dilakukan secara memilih dosen dan mahasiswa yang memakai *Zoom* sebanyak 300 responden menggunakan rumus *Solvin*.
- 5) Pengumpulan dan pengambilan data akan dilakukan melalui kuesioner yang dibuat menggunakan Google Form dan diisi secara daring, dengan penilaian menggunakan skala Likert.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

- 1) Meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai analisis metode *System Usability Scale* terhadap kepuasan aplikasi *Zoom*.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pemakai dalam penggunaan aplikasi *Zoom*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan mencakup struktur laporan yang disusun untuk memudahkan pemahaman terhadap masalah yang dibahas. Berikut adalah rincian sistematika penulisan dari penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian tersebut memberikan gambaran tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan struktur penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian tersebut, dijelaskan tentang berbagai teori yang terkait dengan aplikasi *Zoom*, metode "*System Usability Scale*" (SUS), *User Experience* (pengalaman pengguna), *User Interface* (antarmuka pengguna), proses pengujian validitas dan reabilitas, serta instrumen penelitian yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian tersebut menjelaskan tentang metodologi penelitian yang meliputi metode pengumpulan data, kerangka kerja, hipotesis, langkah-langkah penelitian, dan metode penyelesaian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian tersebut mencakup analisis hasil dari kuesioner yang diperoleh menggunakan metode SUS serta pembahasan mengenai hasil analisis tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian tersebut mengemukakan kesimpulan yang dapat ditarik setelah melakukan analisis menggunakan metode SUS dan memberikan rekomendasi terkait pengembangan penelitian di masa depan.

