

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 membuat pengguna *E-learning* di masa sekarang ini meningkat dengan pesat. Hal ini dikarenakan adanya kebijakan SFH (*school from home*) dari pemerintah sehingga seluruh proses kegiatan pembelajaran di kelas digantikan dengan model pembelajaran secara *online* (Setiawan & Wicaksono, 2020). Selain itu, inovasi pembelajaran saat ini menekankan pada peningkatan karakter berbasis informasi teknologi. Hal itu dapat terwujud ketika proses pembelajaran melibatkan teknologi informasi yang efektif dan efisien sehingga, penggunaan media sosial yang tinggi dikalangan milenial memungkinkan untuk mewujudkan suatu model pembelajaran yang dapat dimanfaatkan oleh pendidik maupun peserta didik (Sukmawati, 2020). Dari *platform* digital yang dapat mendukung pembelajaran daring terdapat empat *platform* digital yang sering digunakan, yaitu *Whatsapp*, *Google Classroom*, *Google Meet*, dan *Zoom Cloud Meeting* (Assidiqi & Sumarni, 2020).

Pada masa sekarang ini banyak sekolah menggunakan aplikasi *Google Classroom*, salah satunya adalah siswa SMA kota Kualasimpang, dimana *Google Classroom* ini membantu dalam pengajaran, dan pengumpulan tugas. Adapun salah satu pengguna dari *Google Classroom* pada sekolah SMA adalah siswa. Fitur yang tersedia pada *Google*

Classroom adalah *assignment, grading, communication, time-cost, Archive course, mobile application* dan *privacy* (Mu'minah & Gaffar, 2020). Fitur-fitur ini memiliki kegunaannya masing-masing dalam membantu proses pembelajaran *online*.

Aplikasi Pembelajaran *Google Classroom* tersebut digunakan karena membantu siswa dalam kegiatan belajar mengajar di luar ruangan atau lingkungan sekolah. *Google Classroom* memiliki beberapa kelebihan yaitu dapat meningkatkan keterampilan literasi peserta didik, memudahkan pendidik dalam menilai dan mengevaluasi kemampuan, kedisiplinan serta keterampilan yang dimiliki oleh setiap peserta didiknya, materi dan pengumpulan tugas yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja sesuai batas waktu yang telah ditentukan dan memberikan kemudahan bagi peserta didik dalam menghadapi kesulitan belajar dengan melakukan diskusi terbuka pada kolom diskusi kelas, sehingga peserta didik dapat merasakan terbantu untuk memahami materi pembelajaran *Google Classroom* (Farida, et al., 2022).

Selain itu, *Google Classroom* memiliki beberapa keunggulan lainnya seperti *Google* merancang aplikasi *Google Classroom* dengan integrasi yang sangat sederhana bersama *G suite* untuk pendidikan, sehingga dengan teknologi ini tenaga pendidik bisa fokus menjalankan tugasnya sebagai tenaga pendidik. Selain itu, *Google* juga menjamin tingkat keamanan yang tinggi ketika menggunakan aplikasi *Google Classroom* sebab layanan ini terintegrasi dengan layanan *Gmail* yang reputasinya

sangat baik dalam hal keamanan. *Google Classroom* juga terintegrasi dengan beberapa aplikasi pembelajaran lainnya besutan *Google* lainnya, seperti *classcraft*, *Pear Deck*, *Quizizz*, *Tynker*, *Kami*, dan *Little SIS*. Kolaborasi antara *Google Classroom* dan aplikasi tersebut akan sangat membantu tenaga pendidik dalam memberikan materi pembelajarannya. Keunggulan selanjutnya adalah aplikasi ini bisa diakses di PC (*personal computer*) atau *smartphone*, sehingga tenaga pendidik maupun peserta didik bisa belajar, mengerjakan tugas, dan melihat pengumuman bisa dimanapun tanpa harus bertatap muka. Keunggulan selanjutnya adalah penggunaannya yang sangat *friendly*, mulai dari pembuatan kelas baru sampai dengan personalisasi kelas tersebut. Semua bisa dikerjakan dengan langkah yang sangat sederhana. Selain itu, *Google Classroom* juga hemat dari sisi pemakaian kuota internet. Sebab, aplikasi ini fokus pada pembelajaran, baik itu dalam penyampaian materi maupun dalam pemberian tugas. Walaupun ada *link* materi yang dibagikan, tetapi *link* tersebut bisa diakses secara *offline* setelah peserta mengunduh materi atau tugas tersebut. Keunggulan terakhir dari *Google Classroom* adalah para tenaga pendidik dan peserta didik tetap bisa berkomunikasi walaupun dalam kondisi apapun. Sebab, aplikasi *Google Classroom* bisa diakses di manapun dan kapanpun. Selain itu, *Google Classroom* juga terdapat fitur saling berkomentar untuk lebih meningkatkan komunikasi antara tenaga pendidik dan peserta didik (Atikah, et al., 2021). Namun, dalam proses penerapannya terdapat beberapa kendala

pengguna, terutama siswa, tentunya merasa memiliki kesulitan tersendiri ketika mengoperasikan *platform* ini (Setiawan & Wicaksono, 2020).

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap *Google Classroom* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini, sehingga dapat dilakukan pengembangan terhadap aplikasi kedepannya. Fitur yang akan dikaji mencakup unduh materi, upload tugas, memberikan penilaian kepada tugas dan fitur diskusi. Untuk melakukan proses evaluasi ini, akan digunakan kuesioner yang akan didistribusikan kepada para pengguna *Google Classroom* yang mencakup para siswa. Setelah itu, akan digunakan metode *system usability scale* untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna (Mu'minah & Gaffar, 2020). *System Usability Scale* (SUS) merupakan pengujian dengan cara melibatkan pengguna akhir (*end user*) dalam proses pengerjaannya. Pemilihan metode SUS ini dengan pertimbangan bahwa metode ini dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang sedikit (Nika, et al., 2023).

Usability menunjuk pada tingkat sebuah produk yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektif (*effectiveness*), efisien (*efficiency*), dan memuaskan (*satisfaction*) dalam sebuah konteks penggunaan. Pengukuran terhadap *usability* diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu *usability* berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah produk. Di dalam ilmu *User Experience* terdapat pembahasan mengenai pengukuran tingkat *usability*, yaitu kegiatan untuk mengevaluasi

kemudahan suatu produk yang sudah dibuat dengan melihat dari beberapa aspek dari kepuasan pengguna. Salah satu evaluasi *usability* yang bisa dilakukan adalah dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk melihat usability dari sebuah produk perangkat lunak. Metode ini juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan terhadap siswa dan terhadap berbagai macam model teknologi pembelajaran (Setiawan & Wicaksono, 2020). Diharapkan dengan adanya evaluasi ini dapat diketahui tingkat usability dari *Google Classroom* sehingga dari hasil yang didapatkan dapat digunakan untuk bahan perbaikan kedepannya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan *Google Classroom*, sehingga penelitian ini diberi judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Google Classroom pada Siswa SMA Kota Kualasimpang Dengan metode System Usability Scale”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan permasalahan dari penelitian ini:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan penggunaan *Google Classroom* ?
2. Bagaimana menerapkan metode (*System Usability Scale*) dalam menganalisis tingkat kepuasan aplikasi *Google Classroom* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Google Classroom* dalam mendukung proses belajar mengajar di sekolah.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terfokus maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Cara pengumpulan dan pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang akan dibuat dengan *Google Form* dan diisi secara *online*, dimana penilaian akan dilakukan dengan menggunakan skala Likert.
2. Pembagian kuesioner kepada siswa.
3. Jumlah Pertanyaan dalam kuesioner dibatasi sebanyak 32 soal pada table 2.1, dengan jumlah pilihan sebanyak 5 buah, yang mencakup Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.
4. Pembobotan skor menggunakan skala *likert*, yaitu :
 - a. Sangat Tidak Setuju = skor 1
 - b. Tidak Setuju = skor 2
 - c. Kurang Setuju = skor 3 skor
 - d. Setuju = skor 4
 - e. Sangat Setuju = skor 5

5. Jumlah responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 200 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus Solvin dan dipilih 200 siswa pada SMA kota Kualasimpang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang analisis *System Usability Scale* dari suatu aplikasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadikan dasar pertimbangan kepada pihak perusahaan *Google Classroom* sebagai penilaian untuk meningkatkan kualitas pengembangan dan layanan sistem aplikasi *Google Classroom*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan susunan sebuah laporan yang dibuat agar mempermudah memahami permasalahan yang dibahas. Berikut dijabarkan sistematika penulisan dari penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan penjelasan teori dasar yang menjadi parameter bagi penulis dalam melakukan penelitian. Teori ini dikutip dari karya ilmiah, jurnal, buku maupun internet yang berhubungan pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini bersikan tentang metodologi penelitian yang dilakukan seperti metode pengumpulan data, kerangka pikir, tahapan penelitian, dan metode penyelesaian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan analisis penelitian terkait rumusan masalah beserta dengan hasil dari analisa penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang hasil akhir yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta bagian akhir juga diberikan saran untuk topik penelitian bagi studi selanjutnya.