

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kebutuhan teknologi informasi di zaman globalisasi ini tidak dapat di kesampingkan dan menjadi suatu kebutuhan yang utama dan sudah menjadi gaya hidup bagi sebagian besar masyarakat terutama para pemuda (Irwan et al., 2019). Seiring dengan tatanan dunia yang sudah beralih dari masa konvensional menjadi masa digital, maka perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merambah ke dunia pendidikan. Menurut Prasajo dan Riyanto dalam (Rofiyarti & Sari, 2017) Proses pendidikan saat ini telah bergeser sesuai dengan perkembangan zaman dan mengalami perubahan pesat dengan memanfaatkan teknologi digital untuk kepentingan peningkatan layanan dan kualitas pendidikan baik dari segi pendidik maupun dari segi yang di didik.

Perkembangan media pembelajaran di Perguruan Tinggi perlahan di ikuti oleh inovasi-inovasi yang bertujuan untuk memudahkan proses pembelajaran yang di implementasikan dengan penggunaan sebuah teknologi berupa *website* yang diakses melalui jaringan internet (Irwan, 2019). Hal tersebut sejalan dengan fungsi *website* sebagai media pembelajaran dan bahkan sebagai media hiburan, komunikasi, informasi dan transaksi (Divayana et al., 2016). Untuk ukuran Perguruan Tinggi memungkinkan penggunaan *website* yang interaktif dan visualisasi yang menarik akan lebih memudahkan mahasiswa dalam belajar.

Sejalan dengan hal di atas, Ibrahim dalam (Rofiyarti & Sari, 2017) menyatakan bahwa kahoot adalah media untuk membuat kuis maupun survey secara interaktif. Selain itu, kahoot.it sendiri merupakan laman web yang bersifat edukatif dan menyenangkan yang dapat di gunakan dalam beragam lingkungan pembelajaran yang mulanya di inisiasi oleh Johan Brand, Jamie Brooker dan Morten Versvik di sebuah *joint project* dengan Norwegian University of Technology and Science pada Maret 2013 (Fauzan, 2019). *Website* kahoot telah diakses sebanyak 40 juta kali dengan 70 juta pengguna yang menyediakan 2 laman yang berbeda untuk penggunaanya (Harrell, 2018). Pendidik yang akan memberikan pembelajaran dapat mengakses <https://Kahoot.com/> sementara peserta didik sebagai peserta dapat mengakses <https://kahoot.it/>.

Melalui laman <https://Kahoot.com/>, pendidik dapat melakukan beberapa aktivitas di antaranya pendaftaran (*sign-up*), masuk kelaman pribadi (*log-in*), memilih fitur yang tersedia yaitu kuis, diskusi maupun survei. Setelah memilih salah satu fitur maka pendidik dapat mulai memasukkan daftar pertanyaan, berikut jawaban, durasi waktu untuk menjawab, dan skor untuk tiap jawaban yang benar. Daftar pertanyaan yang sudah di masukkan dapat di simpan, di ubah, di hapus, di tam bahkan serta di gunakan dalam proses pembelajaran secara berulang tanpa ada batasan penggunaan. Setiap kelompok pertanyaan memiliki PIN yang nantinya akan dimasukkan oleh peserta didik saat pembelajaran di lakukan. Setelah permainan selesai maka kahoot otomatis menampilkan skor untuk semua peserta yang dapat di unduh dan di simpan secara pribadi.

Peserta didik yang mengakses <https://Kahoot.it/> baik melalui telepon genggam atau komputer pribadi akan menampilkan laman yang berbeda dengan pendidik. Di mana tampilan di layar peserta didik adalah permintaan memasukkan *game pin*, dan *nick name*. Game PIN adalah semacam kode soal berupa 6 digit angka yang dapat di peroleh dari pendidik dan *nick name* merupakan nama tiap-tiap peserta yang akan ikut pembelajaran melalui media kahoot. Dengan mengisi kedua kolom di atas maka peserta didik sudah terdaftar sebagai peserta pembelajaran secara otomatis. Setelah itu, peserta didik cukup menjawab tiap-tiap pertanyaan yang ditampilkan di layar komputer pendidik melalui gadget masing-masing secara cepat karena akan ada nilai point yang didapat. Dalam segi kreativitas, kahoot memungkinkan siswa untuk tidak hanya menjawab pertanyaan tetapi juga membuat pertanyaan mereka sendiri.

Dengan pemaparan tersebut, maka dapat dilihat permasalahan yang terjadi dalam *website* kahoot.it berdasarkan 50 kuesioner yang telah di sebarakan, diketahui permasalahannya seperti sering terjadinya *server down* yang membuat *user* otomatis keluar dari halaman *game* kuis, tidak berlanjutnya soal kuis secara otomatis saat terjadi *server down* dan halaman *error* yang menyebabkan tidak munculnya soal dan pilihan jawaban pada saat kuis di mulai. Sedangkan persepsi pengguna terhadap *website* merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan *website* tersebut. Oleh karena itu, pentingnya dilakukan penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE KAHOOT.IT DENGAN METODE E-SERVQUAL”**. Sehingga analisis ini di harapkan dapat membantu dalam

mengetahui kepuasan pengguna dalam mengakses *website* tersebut berdasarkan kualitas dari persepsi-persepsi penggunanya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah menganalisis kualitas *website* kahoot.it dengan menggunakan metode e-servqual?
2. Variabel e-servqual manakah yang paling dominan mempengaruhi kualitas dari *website* tersebut?
3. Bagaimana hubungan antara variabel independen (*effeciency, reliability, responsiveness*) terhadap variabel dependen (kualitas *website*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari yang di bahas, maka penulis membatasi permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis *website* kahoot.it dilakukan dengan menggunakan metode e-servqual dengan 4 variabel dalam menentukan kualitas *website* yaitu *effeciency, reliability, responsiveness* dan kualitas *website*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat luas yang mengakses *website* kahoot.it.
3. Jumlah responden untuk penelitian ini adalah 100 responden.
4. Teknik pengolahan data menggunakan *software smart pls* versi 2.0.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah :

1. Mengetahui pengaruh *efficiency* terhadap kualitas website kahoot.it
2. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kualitas website kahoot.it
3. Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kualitas website kahoot.it
4. Mengetahui pengaruh kualitas website terhadap variabel *efficiency*, variabel *reliability*, variabel *responsiveness* secara bersama-sama.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak, di antaranya yaitu:

1. Memberi gambaran mengenai *website* tersebut berdasarkan metode e-servqual.
2. Untuk pengembangan *website* kahoot.it sesuai dengan era dan kebutuhan saat ini.
3. Menambah pengetahuan serta wawasan terutama bagi pembaca dan penulis tentang bagaimana cara menganalisis kualitas suatu *website*.
4. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan di atas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang di digunakan yang menunjang penelitian ini, teori tentang *website*, teori *e-service quality*, kualitas, teknologi edukasi dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, skala likert, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, teknik pengolahan data dengan menggunakan *software smartpls v 2.0* dan pengembangan model.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan profil responden, hipotesis dan hasil analisis secara keseluruhan dari penelitian yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.