

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Berbicara tentang teknologi informasi maka saat ini Perkembangan Teknologi informasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi yang menyebar secara cepat dan hampir masuk keseluruh bidang kehidupan masyarakat, salah satunya dalam bidang pendidikan. Berbagai teknologi dapat dimanfaatkan untuk menunjang pembelajaran sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No.65 tahun 2013[1] tentang pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran. Dengan kemajuan teknologi saat ini kegiatan belajar mengajar di dalam kelas mulai mendapat sentuhan teknologi dengan menggunakan media elektronik yang mampu menjadikan proses belajar kini tak terbatas oleh ruang dan waktu serta dapat memberikan kemudahan, kebebasan dan keleluasaan dalam menggali ilmu pengetahuan secara online sehingga Informasi yang dibutuhkan akan semakin cepat dan mudah di akses untuk kepentingan pendidikan kapan dan dimana saja.

Pembelajaran yang efektif dapat dikatakan pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat bantu guna untuk mengoptimalkan proses pembelajarannya. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran adalah dengan memanfaatkan E-learning. Wijiyanto dan Parseda[2] menyatakan bahwa Pembelajaran berbasis elektronik (E-learning) memiliki kelebihan bagi peserta didik untuk dapat saling berbagi informasi dan materi pembelajaran serta evaluasi yang dapat mengukur pemahaman peserta didik terhadap pelajaran di sekolah. E-learning dapat melatih peserta didik dimanapun dan kapanpun belajar secara mandiri tanpa melalui tatap muka. Dengan adanya Perkembangan teknologi dalam bidang pendidikan menggunakan media internet pemerintah dan institusi pendidikan sudah mulai menerapkan pola belajar yang cukup efektif untuk diterapkan bagi masyarakat yang memiliki kendala dengan jarak dan waktu untuk mendapatkan informasi terutama informasi dalam dunia pendidikan.

SMP Pertiwi 1 Jambi merupakan salah satu sekolah swasta yang beralamat di JL. Brigjen Slamet Riyadi, No.25, Legok, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi yang saat ini melaksanakan proses pembelajaran jarak jauh yang bersifat sementara untuk menggantikan pembelajaran tatap muka dengan memanfaatkan google classroom. Pada umumnya Google Classroom hanyalah bagian dari google yang digunakan sebagai mesin pencarian. Namun bedanya google classroom khusus digunakan oleh pengajar dan peserta didik, yang mana google classroom bisa berintegrasi dengan aplikasi google lainnya seperti gmail, google drive dan juga google doc. Nirfayanti dan Nurbaeti[3] mengungkapkan Google classroom

merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan terciptanya ruang kelas didunia maya. Selain itu, google classroom bisa menjadi sarana distribusi tugas, submit tugas bahkan menilai tugas-tugas yang dikumpulkan. Selain memberikan penugasan Guru juga dapat mengirimkan materi pembelajaran dan menginformasikan kegiatan pembelajaran ke peserta didik atau siswanya untuk memulai diskusi secara online dan juga dapat memberikan bantuan pada masalah dan kesulitan dalam membuat, membagikan dan menggolongkan setiap penugasan tanpa kertas,

Dalam proses pembelajaran e-learning dengan menggunakan aplikasi Google classroom bisa dikatakan mampu menjadikan kolaborasi online yang efisien antara guru dan peserta didik. Namun dalam penggunaan sejauh ini sebagian dari guru maupun siswa di SMP Pertiwi 1 Jambi masih merasakan respon yang lambat ketika membuka atau mengunjungi google classroom, Selain itu ada keluhan dari siswa ketika mengumpulkan tugas dalam bentuk file maupun mengupload tugas dalam bentuk foto sering terjadi eror atau kesalahan dan terkadang file tugas yang di kirimkan siswa tidak dapat diterima atau format filenya eror ketika diterima oleh guru. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya nilai tugas siswa sehingga menimbulkan rasa kurang puas dari pengguna terhadap layanan google classroom.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN GOOGLE CLASSROOM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI SMP PERTIWI 1 JAMBI MENGGUNAKAN E-SERVQUAL”**.

## **1.2 RUMUSAH MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dilakukan yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMP Pertiwi 1 Jambi?
2. Indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMP Pertiwi 1 Jambi?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan perumusan masalah diatas untuk memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna.
2. Responden pada penelitian ini adalah guru dan peserta didik di SMP Pertiwi 1 jambi. Jumlah Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden dan dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Hair et al.

3. Untuk menganalisa kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna digunakan dengan menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Menggunakan 4 dimensi yaitu *efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy*.
4. Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrumen pengukuran berupa kuisisioner, pengumpulan data dan analisis data. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuisisioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna Di SMP Pertiwi 1 Jambi
2. Mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna Di SMP Pertiwi 1 Jambi

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengelola layanan google classroom, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya.

2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kualitas layanan.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan ini sebagai berikut;

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang mengarah pada pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian ini dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan google classroom serta alat bantu dalam penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan google classroom dengan menggunakan metode e-servqual.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dari analisis serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya