

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dimasa Pandemi *Covid 19* yang mewabah hampir seluruh dunia terutama negara kita, Indonesia mengakibatkan Pemerintah melalui Menteri Pendidikan mewajibkan sekolah-sekolah serta dunia pendidikan melakukan kegiatan belajar mengajar melalui sistem online atau yang lebih familiar menggunakan kata daring. supaya tetap mampu menjalankan aktifitas dirumah maka diharapkan virtual meet buat permanen berkomunikasi sesama rekan atau teman kerja juga sekolah. sejak itulah virtual meet banyak digunakan hingga waktu ini[1]. Teknologi gosip sangat penting sebagai akibat asal perkembangan teknologi yg pesat. dampak yang luar biasa dalam kehidupan ini, seperti hiburan, bisnis,dan Pendidikan [2].

Pengaruh di bidang Pendidikan ini sangat kentara kita nikmati. dapat kita lihat bagaimana *ICT (Information and communication technology)* mensugesti para siswa belajar menggunakan asal informasi yang begitu melimpah dan cara pengajar serta dosen juga membarui cara mengajarnya. Jenis *platform* yg sering dipakai pada bidang Pendidikan pada masa pandemic ini yg tujuannya buat memberikan pengetahuan serta gosip terkait Pendidikan maka dipergunakan platform yang sangat praktis digunakan seperti *Zoom meeting, Google meet, Google Hangout, Google classroom, Zenius*, dan lain sebagainya [3].

Google Meet ialah aplikasi video conference yang dapat dipergunakan melalui browser dan aplikasi *smartphone*. aplikasi layanan ini bisa menampung *rendezvous* panggilan satu dengan lain lebih kurang 100-300 peseta dimana diindonesia saat ini yang menggunakan aplikasi *Google meet* sebanyak 2.090.672 orang [4].

Dalam pengoperasian aplikasi *Google meet* membutuhkan jaringan internet yang stabil, tak jaringan yang cepat saja akan tetapi yang stabil. karena menggunakan jaringan yang stabil *Google Meet* bisa beroperasi sebagaimana mestinya serta bekerja dengan baik. Tanpa jaringan yg stabil tidak akan bisa menikmati layanan terbaik darinya. *Google meet* juga tidak memiliki fitur penghemat data Kemungkina terbesar saat kita menggunakan *Google Meet* data kita menjadi boros serta terbuang percuma pada ketika kita memakainya. sehingga kita harus mempersiapkan data yang banyak waktu mengobrol memakai *Google Meet* supaya kita tidak akan mengalami keluhan. seperti data terputus serta banyak sekali alasan lainnya [5].

Pada duduk perkara diatas muncul akibat negatif yang dirasakan oleh pengguna perangkat lunak *Google meet*. akibat negatifnya adalah kualitas layanan, kualitas sistem serta kualitas informasi yang didapatkan *Google meet* kurang berkualitas. Sistem isu dikatakan tidak berkualitas Bila sistem informasi tidak cepat, tidak lengkap, tidak akurat, tidak relevan.

Sesuai persoalan dan dampak negative diatas terkait *software Google Meet*, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna serta peneliti punya solusi buat menuntaskan masalah tersebut menggunakan cara

melakukan analisis sistem informasi di *software Google Meet* menggunakan metode *Delon* dan *Mclean*. Metode *Delon* dan *Mclean* dipergunakan untuk merefleksi ketergantungan

Berasal enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari contoh ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan penggunaan (*user statification*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [6]. dari penerangan diatas peneliti memilih metode *Delon* dan *Mclean* sebab sesuai menggunakan ciri duduk perkara yg ada pada aplikasi *Google Meet* yaitu, kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas berita dan intesitas pengguna, kepuasan pengguna serta net benefit.

Revianto, et al. [7] Melakukan penelitian menggunakan judul “ Analisis Kesuksesan, Website PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya menggunakan model Delon serta Mclean ”. Penelitian ini menggunakan metode *Delon* dan *Mclean*. akibat asal penelitiannya berupa diketahui bahwa dampak terbesar terdapat pada variable kepuasan pengguna (Y2) yg berpengaruh signifikan terhadap pengguna (Y1) sebesar 0,442 atau 44%..

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Terhadap Pengguna *Google Meet* Dengan Metode *Is Succes Model* Oleh *Delon* Dan *Mclean* ”.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan, kualitas system, kualitas informasi terhadap pengguna *Google meet* dengan metode *is success model* oleh *Delon* dan *Mclean* ?
2. Bagaimana mengevaluasi kualitas layanan, kualitas system, kualitas informasi terhadap pengguna *Google meet* dengan metode *is success model* oleh *Delon* dan *Mclean* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yang di bahas yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, kualitas system, kualitas informasi Aplikasi *Google meet*.
2. Respondent dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi *Google meet*
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *is Success Model* oleh *Delon* Dan *Mclean*.
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner
5. Jumlah respondent dibatasi 100 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki

6. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.0

Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan dikampus UNIVERSITAS NURDIN HAMZAH JAMBI yang mana jumlah mahasiswa sebanyak 1.306 orang. Laki -laki (901) dan Perempuan (406). Sehingga yang dijadikan sampel hanya 100 Mahasiswa.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan penelian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis seberapa besar tingkat kesuksesan Aplikasi *Google meet* dari sudut pandang pengguna.
2. Mengevaluasi pengaruh variabel independent (Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi) terhadap variabel dependen (penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih).

1.4.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pengetahuan mengenai kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi Aplikasi *Google Meet* sebagai media pembelajaran.

2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya agar menjadi lebih sempurna.

1.5 SISTEMATIKA PENULIS

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari penulisan Tugas Akhir yang terdiri dari 6 bab, adapun susunanya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang latar belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori - teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari buku, jurnal yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi *Google Meet* dan menggunakan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode yang dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan, teknik pengumpulan data, analisis data, cara penafsiran, *tools* (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, perancangan kuesioner, variabel serta indikator dan hepotesis penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang di dapat dari *Google Meet* berdasarkan penelitian yang dilakukan serta rekomendasi untuk bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.