

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sejak Maret 2020 mencatat sejarah baru dimana serentak setiap jenjang pendidikan dipaksa beradaptasi dengan pembelajaran *online*. Pandemi COVID-19 menuntut seluruh jenjang pendidikan merubah sistem pembelajaran yang tadinya diselenggarakan *offline* menjadi *online* atau *e-learning*[1]. Kondisi ini memperlihatkan bahwa *e-learning* yang pada mulanya masih dijadikan sebagai pelengkap pembelajaran kemudian dijadikan sebagai solusi utama untuk melaksanakan proses pembelajaran di masa pandemi COVID-19 [2].

E-learning atau *electronic learning* merupakan konsep pembelajaran yang dilakukan melalui jaringan media elektronik. *E-learning* dapat digunakan sebagai alternatif atas permasalahan dalam bidang pendidikan, baik sebagai tambahan, pelengkap maupun pengganti dari kegiatan pembelajaran yang sudah ada [3]. Dalam pelaksanaan pembelajaran *e-learning* media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah *Google Classroom*, *Edmodo*, *Schoology*, dan *Google Meet* [4].

Google Meet merupakan sebuah aplikasi *video conference* yang diciptakan oleh *Google* dengan nama aplikasi terdahulu *Hangouts* [5]. Penggunaan *Google Meet* merupakan salah satu fitur dari *google* yang bisa dimanfaatkan untuk belajar daring, mengadakan rapat saat dalam perjalanan, melaksanakan kegiatan mengajar dan kelas pelatihan *virtual*, wawancara jarak jauh, dan masih banyak lagi [6]

Berdasarkan penilaian aplikasi *Google Meet* lewat *google playstore*, aplikasi ini mengalami permasalahan diantaranya sistem tidak dapat berjalan dengan lancar ketika sudah *update* aplikasi, kemudian *virtual background* tidak dapat digunakan di semua *android*. Permasalahan lain yaitu kekuatan *signal internet* selama mengikuti perkuliahan menggunakan *Google Meet* bisa stabil sesekali tidak ada *signal*, jika sedang keadaan mendung ataupun hujan, terlebih jika listrik mati [7].

Dalam hal ini faktor kepuasan pengguna memegang peranan penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat [8]. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi informasi sistem informasi sangat menentukan kesuksesan sebuah sistem. Hal ini relevan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh A. Nurakbar et al.[9] dan D. Pritama et al.[10].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka diperlukan penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi ini dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh *Delone and McLean*. Dengan enam pengukuran faktor kesuksesan yaitu: *informasi quality, service quality, system quality, actual use, use safisfaction, net benefit (individual impact)*[11]. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi *Google Meet* dengan judul **"Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi *Google***

Meet Di Saat Pandemi Covid-19 Dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And McLean”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi *Google Meet* terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka peneliti membatasi permasalahan seperti berikut ini :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi *Google Meet*.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Delone and McLean* yang di mana akan digunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen yaitu variabel kualitas informasi, variabel kualitas sistem, dan variabel kualitas layanan, serta variabel terikat/dependen yaitu kepuasan pengguna.
3. Responden yang dituju dari pembagian kuesioner adalah pendaftar (*login*) atau yang pernah *login* di aplikasi *Google Meet*.
4. Sampel penelitian akan menggunakan bantuan Microsoft Excel dan SmartPLS serta metode pengumpulan data menggunakan kuisioner atau angket[12].

5. Penentuan tehnik perhitungan sample menggunakan rumus Paul Leedy dan angket menggunakan *Skala Likert*.
6. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modelling*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang didapat dari diadakannya penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Google Meet* dengan menggunakan metode *Delone and McLean*.
2. Melakukan pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Google Meet*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat membantu pihak *Google Meet* dalam mengetahui kepuasan pengguna dari aplikasi *Google Meet* terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.
2. Melalui penulisan ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan buat penulis.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya agar menjadi lebih sempurna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dan berbagi literature yang bersumber dari buku, jurnal, dan artikel.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai bahan dan alat penelitian , dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang di gunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis atas pengolahan tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir dimana penulis akan menjelaskan kesimpulan serta saran – saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.