

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era Industri 4.0 telah memiliki pengaruh yang besar terhadap proses pengajaran dan pembelajaran. Pada era industri 4.0, teknologi digital dapat memberikan dampak baik maupun buruk bagi dunia pendidikan jika penggunaannya tidak tepat. Banyak sekali manfaat yang bisa kita rasakan dengan adanya teknologi yang terbaru namun banyak juga kerugian jika tidak digunakan dengan benar.[1]

Sejalan dengan perkembangan kemajuan teknologi, Dunia dikejutkan dengan adanya virus yang bernama Covid-19 yang menjangkit keseluruhan negara-negara 275 didunia yang membuat berbagai usaha dilakukan negara-negara didunia untuk memutus mata rantai penularan Covid-19 sehingga memaksa berbagai aspek kehidupan normal berubah. Sejak wabah Covid-19 bertatus pandemik, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan di berbagai sektor aktivitas kehidupan sosial ke masyarakatan. Tidak terkecuali terhadap dunia pendidikan, aktivitas belajar-mengajar beralih dari tatap muka ke sistem pembelajaran jarak jauh atau daring. Hal ini dilakukan untuk mencegah penularan yang meluas akibat interaksi yang pasif. *Physical Distancing* menjadi salah satu strategi harapan untuk memutus rantai penularan penyakit ini [2]. Hal ini pun dirasa oleh dunia pendidikan termasuk salah satu sekolah menengah atas, yaitu SMAN 10 Muaro Jambi.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi[3].

beberapa masalah yang didapatkan dari hasil koesioner oleh peneliti antara lain Terdapat: Berupa kualitas layanan sering terjadinya error, Pada mengirim tugas kurang efektif, fitur-fitur dalam aplikasi kurang update atau kurang berkembang tampilan bagi siswa, dari permasalahan yang terjadi ketika siswa menggunakan aplikasi google clasroom, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna .

DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana yang tetapi dianggap cukup valid oleh parah peneliti. Sementara model lain tidak memiliki kontruksi tersebut seperti model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memiliki presepsi pengguna terhadap tekonologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi [4].

Dari kedua metode tersebut peneliti menggunakan metode DeLone and Mclean karena model ini dikenal sebagai model yang sederhana yang tetapi

dianggap cukup valid oleh para peneliti, Peneliti akan mengambil 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen (yang memengaruhi) yaitu variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan 1 variabel terkait/dependen (yang dipengaruhi) yaitu variabel kepuasan, sedangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak bisa mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul sebagai proyek penelitian, yakni **"Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Sman 10 Muaro Jambi Dalam Pembelajaran Online Dengan Aplikasi Google Classroom Menggunakan Metode DeLone Dan McLean"**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan sebuah rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna tentang pembelajaran e-learning menggunakan aplikasi Google Classroom di SMAN 10 Muaro Jambi?
2. Apa pengaruh kualitas, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi google classroom di SMAN 10 Muari Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari meluasnya materi dalam penelitian ini, maka penulis akan membatasi permasalahan pada penelitian ini mencakup hal-hal berikut :

1. Objek penelitian media aplikasi pembelajaran E-Learning yang digunakan SMAN 10 Muaro Jambi menggunakan aplikasi Classroom.
2. Responden terdiri dari 100 Siswa SMAN 10 Muaro Jambi.
3. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean dan variabel yang akan digunakan berupa 1) Kualitas sistem (*System Quality*), 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*), 3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), 4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
4. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 25
5. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sample terhadap populasi menggunakan teknik sampling dengan rumus *slovin*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENEITIAN

Berikut merupakan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan :

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah : Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh variabel kepuasan pengguna dan mengetahui nilai variabel terbesar terhadap kepuasan pengguna terhadap tingkat kepuasan Siswa SMAN 10 Muaro Jambi dalam pembelajaran online melalui media e-learning menggunakan aplikasi Google Classroom.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini :

1. Diharapkan mengetahui seberapa efektif dan efisien pembelajaran online dengan media e-learning bagi Siswa SMAN 10 Muaro Jambi dengan menggunakan aplikasi Google Classroom.
2. Diharapkan para Guru dapat mengetahui kendala apa saja yang dialami khususnya Siswa SMAN 10 Muaro Jambi pada saat pembelajaran online dengan media e-learning menggunakan aplikasi Google Classroom.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi lima bab yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini berisi pembahasan konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelasan mengenai analisis, kualitas, kepuasan pengguna,

DeLone dan McLean, SPSS, regresi linier berganda, skala likert, dan penelitian sejenis

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : Model Dan Instrumen Penelitian

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

BAB V : Hasil Analisis Dan Rekomendasi

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem aplikasi dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna aplikasi.