

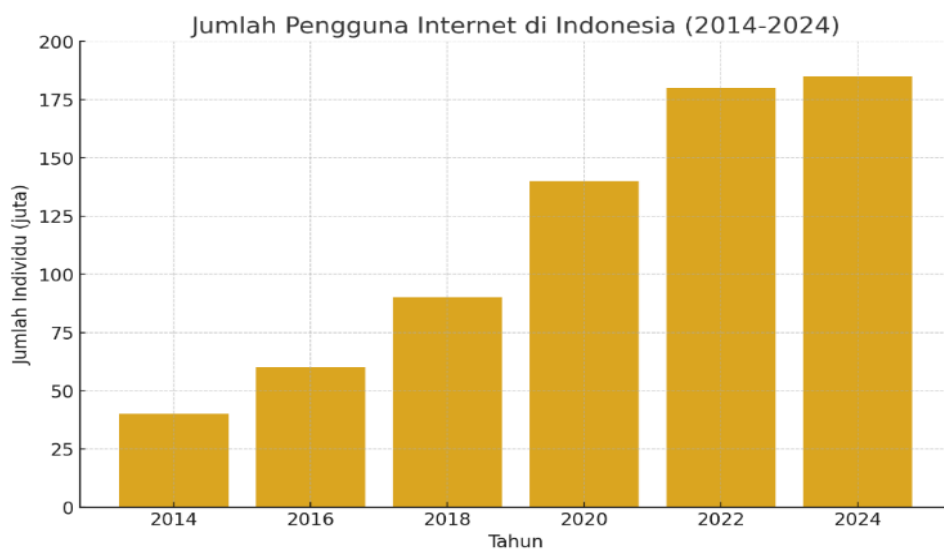
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan jaringan teknologi informasi, khususnya internet, telah meningkatkan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, tidak hanya pada satu sektor, tetapi juga dengan memberikan dampak pada beragam sektor kehidupan [1]. Di Indonesia, *tren* penggunaan teknologi informasi menunjukkan peningkatan, dengan semakin banyak individu memanfaatkan teknologi digital untuk interaksi dan akses informasi [2].

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat di setiap tahunnya. Hasil yang diperoleh dari survey *We are Social* periode Januari 2024 pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan jumlah pengguna secara signifikan [3]. Berikut pada gambar 1.1 informasi terkait jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2014 hingga 2024.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia [3]

Berdasarkan data yang ada pada gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa penggunaan internet akan selalu mengalami peningkatan jumlah pengguna, pertumbuhan pengguna internet paling tinggi tercatat pada periode Januari 2017 dengan jumlah pengguna internet melonjak hingga angka 28,4%. Awal tahun 2024 pengguna internet di Indonesia bertambah sekitar 1,5 juta pengguna atau meningkat 0,8% dari periode Januari 2023 dengan jumlah pengguna yang menyentuh angka 185 juta pengguna [3].

Perkembangan pesat teknologi informasi, khususnya di bidang pendidikan, telah menghadirkan berbagai metode dan media pembelajaran yang memanfaatkan akses internet [4]. Media pembelajaran mencakup segala sesuatu yang dapat memfasilitasi interaksi dan komunikasi efektif dalam proses pembelajaran antara pendidik dan peserta didik. Teknologi digital yang diintegrasikan dalam pendidikan berperan penting sebagai media pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan siswa. [5].

Media pembelajaran berbasis digital yang berkembang pesat pada era kini merupakan media yang memanfaatkan teknologi untuk menghadirkan konten dalam bentuk audio-visual, yang berperan penting dalam meningkatkan motivasi belajar siswa di berbagai jenjang pendidikan [6]. Adanya elemen audio-visual ini memungkinkan penyajian materi yang lebih menarik, sehingga dapat menumbuhkan minat belajar dan memperdalam pemahaman peserta didik [7].

Dalam konteks pembelajaran, YouTube dapat berfungsi sebagai salah satu media pembelajaran yang efektif untuk menyebarluaskan materi dalam bentuk video. YouTube merupakan platform media sosial yang menyimpan dan

menampilkan video secara daring, di mana beragam jenis video dapat diakses oleh siapa saja, di mana saja, selama tersedia koneksi jaringan internet [8]. Salah satu keunggulan utama YouTube dibandingkan dengan platform video lainnya adalah fleksibilitas dalam durasi video yang diunggah.

Hal ini memungkinkan keberagaman konten dengan variasi durasi yang luas, serta memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mengunggah semua video tanpa biaya, asalkan mereka memiliki akun *Google* yang terkait dengan platform YouTube. Di mana video yang diunggah memiliki tujuan sebagai pengetahuan, hiburan dan sebagainya. Pengguna youtube juga dapat membuat, melihat, serta berbagi video secara gratis [9]. Menjadikannya sebagai sumber informasi yang sangat berharga bagi banyak orang, termasuk mahasiswa [10].

Aplikasi Youtube dapat digunakan sebagai media pembelajaran yang dapat meningkatkan motivasi belajar siswa, meski dalam proses belajarnya tetap dibutuhkan pendamping untuk mengarahkan proses siswa belajar [11]. Mahasiswa – mahasiswi Universitas Dinamika Bangsa Jambi menggunakan YouTube sebagai sarana untuk memperdalam dan mendukung materi perkuliahan yang tidak dipahami maupun mencari informasi yang lebih mendalam terkait materi yang telah diperoleh dari dosen pengampu matakuliah tersebut.

YouTube memberikan fleksibilitas kepada mahasiswa untuk belajar sesuai dengan ritme dan kebutuhan mereka. Namun, meskipun YouTube menawarkan banyak manfaat, penting untuk memahami tingkat kepuasan pengguna aplikasi ini. Kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas sistem informasi yang dapat mencapai kebutuhan sesuai harapan pengguna terutama dalam konteks penggunaannya

sebagai sarana belajar [12]. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul saat seseorang membandingkan kinerja produk dengan ekspektasinya [13].

Youtube memiliki beberapa layanan seperti, Youtube *Premium*, Youtube *Studio*, Youtube *Music* dan Youtube *Kids* [14]. Namun, Youtube tidak menyediakan layanan Youtube Edukasi yang dapat diakses oleh pelajar dengan praktis pada *sidebar menu* atau *navigation menu* yang Youtube miliki. Oleh karena itu, analisis kepuasan pengguna YouTube sebagai media belajar mandiri menjadi hal yang krusial untuk dilakukan.

Tidak hanya melakukan pencarian informasi dan studi literatur sebagai bahan penelitian, peneliti juga telah melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa yang memanfaatkan Youtube sebagai media pendukung belajar mandiri. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua belas (12) informan. Wawancara umumnya menggunakan sampel kecil, bahkan terkadang hanya satu informan, tanpa batas minimum jumlah informasi. Namun, harus dipenuhi dua syarat utama, yaitu kecukupan dan kesesuaian data [15].

Hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan kepada beberapa pengguna, mengalami kendala yaitu mereka seringkali menemukan video yang membahas materi yang mereka butuhkan, namun tidak menyertakan sumber dari materi tersebut. Kendala bahasa juga menjadi hal yang mengganggu mereka dalam mempelajari materi yang disampaikan, meski Youtube menyediakan terjemahan otomatis namun hal tersebut hanya semakin mempersulit mereka, karena seringkali arti dari bahasa tersebut menjadi ambigu dan sulit di pahami. Materi pembelajaran

yang sulit diverifikasi kebenarannya, dan tidak adanya kurikulum terstruktur terkait materi pembelajaran yang ada.

Kendala lainnya yaitu, Youtube mereka sering mengalami *loading* yang cukup lama dan aplikasi ini juga sering mengalami *force close*. YouTube juga menawarkan layanan YouTube *Premium* yang memungkinkan pengguna menikmati konten tanpa iklan. Namun, beberapa informan memilih versi gratis, karena YouTube dianggap sebagai media belajar mandiri yang menyenangkan dan ekonomis, hanya memerlukan biaya kuota internet.

Iklan dalam platform ini sering dimanfaatkan oleh pengguna sebagai jeda untuk beristirahat atau mengkaji ulang materi yang baru saja dipelajari. Mengacu pada kendala yang dialami oleh informan Youtube memiliki kelemahan, sehingga kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini masih belum maksimal. Kepuasan pengguna merupakan metode untuk mengevaluasi atau menganalisis layanan dari aplikasi atau produk yang diberikan.

Hal ini juga berperan dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas dari aplikasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti mengguna model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini digunakan untuk mengetahui variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, baik secara positif maupun negatif dan signifikan, dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai faktor – faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya [14].

Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan isi aspek teknologi

berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) kemudahan penggunaan sistem yang lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*), [16]. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap aplikasi YouTube sebagai media belajar mandiri, meliputi lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Rachmawati dkk [17] hasil yang dapat ia simpulkan terkait kepuasan pengguna sistem *e – learning* adalah Untuk meningkatkan kualitas dari sistem *e-learning*, faktor *content* adalah yang sangat kuat. Maka, fokuskan terlebih dahulu pada bagian tersebut agar kepuasan pengguna tetap terjaga, dan selanjutnya dapat dilanjutkan untuk memperbaiki *accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Peneliti lainnya yang melakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna *Learning Management System Classes* yaitu Wijaya, dkk [18] dengan hasil, dari uji R, variabel X memengaruhi Y sebesar 88%, dengan 48 dari 55 responden merasa puas. Uji T menunjukkan hanya *accuracy, timeliness, dan ease of use* yang memengaruhi Y, sementara *content* dan *format* tidak. Kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh tiga variabel tersebut.

Penelitian yang dilakukan Sugandi, dkk [19] menghasilkan kesimpulan berupa Hasil uji R² menunjukkan variabel X (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*) secara simultan memengaruhi *User Satisfaction* sebesar 70,8%, dengan 70 dari 100 responden merasa puas dengan aplikasi UBD Mobile

Mahasiswa. Uji T menunjukkan *Format* dan *Content* tidak berpengaruh, sementara tiga variabel lainnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Uji F mengonfirmasi pengaruh simultan variabel X terhadap *User Satisfaction*. Namun, pengguna merasa kurang puas terhadap *Content*, *Format*, dan *Ease of Use*, sehingga perlu peningkatan kualitas pada aspek tersebut untuk meningkatkan manfaat aplikasi.

Metode *end user computing satisfaction* (EUCS) menjadi metode yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna YouTube sebagai media belajar mandiri, dimensi metode *end user computing satisfaction* (EUCS) akan diukur berdasarkan persepsi mahasiswa tentang pengalaman mereka dalam mengakses aplikasi YouTube, serta bagaimana platform tersebut mendukung proses pembelajaran mandiri mereka. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran dan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor – faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap media belajar digital. Serta bagaimana YouTube dapat dioptimalkan sebagai media pembelajaran yang efektif.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti mengajukan judul yaitu **Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Belajar Mandiri Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Studi Kasus: Universitas Dinamika Bangsa Jambi**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika

Bangsa Jambi terhadap penggunaan YouTube sebagai media belajar mandiri. Permasalahan ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap *content* yang disajikan di YouTube sebagai media belajar mandiri?
2. Faktor – faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna YouTube dalam konteks belajar mandiri?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mengarahkan penelitian ini agar lebih fokus, beberapa batasan masalah ditetapkan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya akan melibatkan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi sebagai responden.
2. Fokus penelitian ini adalah pada analisis kepuasan mahasiswa terhadap YouTube sebagai media belajar mandiri, tanpa membandingkannya dengan media lain.
3. Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.
4. Penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis atau algoritma yang digunakan oleh YouTube untuk menyajikan *content*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap penggunaan YouTube sebagai media belajar mandiri berdasarkan dimensi – dimensi yang terdapat dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Mengidentifikasi faktor – faktor yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan YouTube sebagai media belajar mandiri.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan khususnya terkait dengan pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam konteks media digital sebagai sarana belajar mandiri.
2. Memberikan informasi yang berguna bagi pihak Universitas dan pengembang konten di YouTube untuk meningkatkan kualitas konten dan layanan, sehingga dapat lebih efektif digunakan sebagai media belajar mandiri oleh mahasiswa.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas pada setiap bab dalam tesis ini. Analisis kepuasan pengguna yang akan dilakukan penulis terhadap Youtube menggunakan metode *End User*

Computing Satisfaction ini memiliki sistematika penulisan yang terdiri dari lima (5) bab meliputi:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang fokus pada literatur – literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan tema ataupun topik penelitian yang akan dilakukan. Serta membahas tentang penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang berupa, alur penelitian yang akan dilakukan, bahan dan alat penelitian yang akan digunakan

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan tentang bagaimana hasil kepuasan pengguna youtube sebagai media belajar mandiri berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction*.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran – saran yang bermanfaat untuk mengembangkan sistem pada laporan ini.

