

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam dunia pendidikan. Pendidikan memegang peranan penting dalam menjamin keberlangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara, karena pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Salah satu inovasi teknologi agar pembelajaran menjadi kondusif, interaktif, menarik serta dapat membantu pengajar membuat evaluasi penilaian terhadap peserta didik adalah menggunakan platform Kahoot. Aplikasi Kahoot dapat mempermudah dosen dalam mengevaluasi.

Evaluasi pembelajaran merupakan tahap penting dalam proses pendidikan karena bertujuan untuk menilai sejauh mana mahasiswa memahami materi yang telah diajarkan oleh dosen. Agar proses evaluasi menjadi lebih menarik dan tidak monoton, berbagai media digital kini digunakan untuk mendukung kegiatan tersebut. Salah satu aplikasi yang banyak dimanfaatkan dalam konteks ini adalah **KAHOOT** sebuah platform berbasis game yang dirancang untuk menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan dan kompetitif. Aplikasi Kahoot dapat meningkatkan motivasi belajar, partisipasi aktif, serta fokus mahasiswa selama proses pembelajaran berlangsung. [1]

Kahoot merupakan salah satu alternatif pilihan dari berbagai macam media pembelajaran interaktif yang menjadikan proses pembelajaran menjadi menyenangkan dan tidak membosankan baik bagi mahasiswa maupun bagi dosen

karena aplikasi Kahoot menekankan gaya belajar yang melibatkan hubungan peran aktif partisipasi antar mahasiswa secara kompetitif terhadap pembelajaran yang sedang atau telah dipelajarinya. Kahoot dapat mempengaruhi perkembangan sosial emosional anak dalam kemampuan berkompetisi dan berkolaborasi. Aplikasi ini sangat cocok untuk generasi digital yang menyukai tampilan dan fitur-fitur yang cukup menarik.

Keunggulan aplikasi kahoot di antaranya adalah: (1) Menyajikan pilihan jawaban dengan warna warni dan yang terhubung langsung pada smartphone setiap mahasiswa untuk memilih jawaban atas soal-soal yang diberikan. Pilihan jawaban dalam Kahoot diwakilkan dengan gambar dan warna. (2) Setiap soal memiliki batasan waktu untuk menjawabnya, hal ini dapat melatih mahasiswa untuk berpikir cepat dan tepat selama menjawab pertanyaan karena penskoran tidak hanya dilihat dari ketepatan jawaban tetapi juga kecepatan menjawab, selain itu akan meningkatkan fokus siswa terhadap soal yang diberikan. (3) setiap setelah menjawab soal, aplikasi kahoot langsung memperlihatkan siapakan mahasiswa yang menjawab paling cepat dan tepat. Hal tersebut dapat mendorong motivasi siswa untuk menjawab lebih cepat dan tepat. (4) Hasil skor tiap mahasiswa, tersedia pada pilihan menu “reports”. Pada menu “reports” telah tersedia analisis jawaban semua Melalui berbagai fitur tersebut, Kahoot mampu menggabungkan unsur **pembelajaran dan hiburan (edutainment)**, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang lebih menarik dan tidak monoton. Mahasiswa dapat berpartisipasi aktif, berkompetisi secara sehat, dan lebih mudah memahami materi yang diajarkan. Selain itu, dosen juga dapat memanfaatkan hasil laporan dari Kahoot untuk

mengevaluasi sejauh mana pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah yang telah disampaikan.[2]

Meskipun demikian aplikasi Kahoot memiliki berbagai fitur unggulan yang mendukung proses pembelajaran interaktif, dalam praktiknya masih terdapat beberapa **permasalahan yang dirasakan oleh pengguna**, khususnya mahasiswa. Beberapa di antaranya meliputi kendala **koneksi internet yang tidak stabil** saat mengakses kuis secara real-time, **waktu respon sistem yang lambat** ketika jumlah peserta cukup banyak. Selain itu, ada pula mahasiswa yang merasa bahwa penggunaan Kahoot belum sepenuhnya optimal dalam mengukur tingkat pemahaman karena lebih menitikberatkan pada kecepatan menjawab daripada pemahaman materi.

Di lingkungan **Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA)**, aplikasi Kahoot mulai digunakan dalam berbagai mata kuliah sebagai media evaluasi pembelajaran. Namun, sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan aplikasi ini masih belum banyak diteliti secara ilmiah. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap media pembelajaran menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas penggunaan teknologi dalam mendukung proses belajar mengajar. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi Kahoot agar hasilnya dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem pembelajaran yang lebih baik

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis **tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (Unama)** terhadap penggunaan aplikasi Kahoot sebagai media evaluasi pembelajaran dengan

menggunakan **metode *E-Servqual***. Metode *E-Servqual* ini merupakan pengembangan dari model *Servqual* (*service quality*) yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan electronic termasuk aplikasi digital ini seperti KAHOOT untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi KAHOOT, "**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (Unama) Terhadap Aplikasi Kahoot Sebagai Media Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Metode *E-Servqual***".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah merupakan bagian penting dari suatu penelitian karena merupakan gambaran dari masalah yang akan di teliti. Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa terhadap penggunaan aplikasi Kahoot sebagai media evaluasi pembelajaran?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi Kahoot berdasarkan dimensi metode *E-Servqual*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) sebagai responden.
2. Tingkat kepuasan pengguna di analisis berdasarkan pengalaman dan penilaian pengguna dengan menggunakan metode *E-Servqual*.
3. Analisis kepuasan pengguna pada penelitian ini menggunakan metode *E-SERVQUAL* dengan tujuh dimensi yaitu *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation*, dan *Contact*.
4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada mahasiswa pengguna aplikasi Kahoot.
5. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.
6. Penelitian ini hanya berfokus pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Kahoot sebagai media evaluasi pembelajaran, bukan untuk menilai hasil belajar atau efektivitas pembelajaran secara keseluruhan.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (Unama) Terhadap Aplikasi Kahoot Sebagai Media Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Metode *E-Servqual* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan arah yang ingin di capai dari suatu kegiatan penelitian agar hasil yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah yang telah

ditetapkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa terhadap penggunaan aplikasi Kahoot sebagai media evaluasi pembelajaran.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berdasarkan dimensi *E-Servqual*.
3. Untuk mengetahui dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi Kahoot di UNAMA.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian merupakan hasil yang diharapkan dapat diperoleh setelah penelitian ini dilakukan, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan layanan aplikasi **Kahoot** yang lebih baik, mudah digunakan, dan mampu memenuhi kebutuhan evaluasi pembelajaran secara digital serta interaktif.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai **sumber referensi** untuk penelitian lanjutan yang membahas kepuasan pengguna terhadap aplikasi pembelajaran berbasis digital menggunakan metode *E-Servqual*, baik pada konteks aplikasi Kahoot maupun platform pembelajaran lainnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penelitian yang terdapat pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan urutan sebagai berikut:

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 dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka kerja/tahapan proses yang dilakukan selama pengerjaan penelitian, metode yang digunakan, tools (alat bantu) yang digunakan dan jadwal penelitian dalam pelaksanaan penelitian.

BAB IV : INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini membahas gambaran umum mengenai aplikasi Kahoot, Langkah-langkah dalam membangun model konseptual, serta menganalisis dan mengukur kepuasan dengan menggunakan metode *Electronic service quality (E-Servqual)*.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai hasil analisis dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kepuasan mahasiswa pada aplikasi Kahoot di Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *Electronic service quality (E-Servqual)*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terdapat kesimpulan yang berkaitan dengan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, disertai dengan gagasan dan saran dari penulis yang ditujukan untuk memberikan masukan.