



JURNAL INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI KOMPUTER

Halaman Jurnal: <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jitek>
Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php>



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GOOGLE CLASSROOM DI MASA PANDEMI MENGUNAKAN TEKNIK EUCS

Neilin Nikhlis^a, Dendy Kurniawan^b

^a Universitas Sains dan Teknologi Komputer, neilin.nikh@gmail.com

^b Universitas Sains dan Teknologi Komputer, dendy@stekom.ac.id

ABSTRACT

One of the applications used for online learning is Google Classroom, which was officially launched in August 2014. Google Classroom is an application that can create online classrooms so that they can become a medium for delivering material, distributing and collecting assignments, as well as evaluating assignments that have been submitted by students. This study uses primary data obtained directly from respondents who are the object of research by distributing questionnaires and conducting structured interviews to obtain accurate data about Google Classroom User Satisfaction in the Pandemic Period Using the EUCS Technique. The data collection method was obtained by using the survey and interview stages with the Focus Group Discussion (FGD) technique. The FGD technique was carried out to obtain respondents' perceptions of a topic according to the needs and objectives of the research.

The results of the analysis of the satisfaction level of Google Classroom users during the pandemic using the EUCS technique with respondents from Kendal Stekom University students using the FGD technique showed 40% were very satisfied with the user convenience factor, while 15% of respondents said they were very dissatisfied with the timeliness factor.

Keywords: User Satisfaction, Google Classroom, EUCS

ABSTRAK

Salah satu aplikasi yang digunakan untuk pembelajaran online adalah Google Classroom yang resmi diluncurkan pada Agustus 2014. Google Classroom merupakan aplikasi yang dapat membuat ruang kelas online sehingga dapat menjadi media penyampaian materi, pendistribusian dan pengumpulan tugas, serta evaluasi tugas yang telah dikumpulkan oleh siswa. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi objek penelitian dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara terstruktur untuk mendapatkan data yang akurat tentang Kepuasan Pengguna Google Classroom di Masa Pandemi Menggunakan Teknik EUCS. Metode pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan tahapan survei dan wawancara dengan teknik Focus Group Discussion (FGD). Teknik FGD dilakukan untuk mendapatkan persepsi responden terhadap suatu topik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna google classroom di masa pandemi menggunakan teknik EUCS dengan responden mahasiswa universitas stekom Kendal dengan Teknik FGD menunjukkan 40% merasa sangat puas pada factor kemudahan pengguna, sedangkan 15% responden menyuarakan sangat tidak puas pada factor ketepatan waktu.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Google Classroom, EUCS

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid 19 yang terjadi pada awal tahun 2020 di Indonesia memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap pola kehidupan manusia baik secara sosial, ekonomi maupun budaya. Laju penularan yang sangat cepat dan jumlah kasus yang terus meningkat menyebabkan WHO menyatakan COVID-19 sebagai pandemi pada 11 Maret 2020 (Cucinotta & Vanelli, 2020). Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) mengeluarkan surat keputusan nomor 13A tanggal 17 Maret 2020 tentang penetapan status darurat wabah penyakit akibat virus corona di Indonesia (BNBP RI, 2020). Keputusan tersebut membuat Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan surat edaran pada tanggal 17 Maret 2020 agar

Received Januari 20, 2022; Revised Januari 31, 2022; Accepted Februari 28, 2022

pembelajaran dilakukan secara online dan bekerja dari rumah untuk mencegah penyebaran COVID-19 (Kemendikbud, 2020).

Salah satu aplikasi yang digunakan untuk pembelajaran online adalah Google Classroom yang resmi diluncurkan pada Agustus 2014. Google Classroom merupakan aplikasi yang dapat membuat ruang kelas online sehingga dapat menjadi media penyampaian materi, pendistribusian dan pengumpulan tugas, serta evaluasi tugas yang telah dikumpulkan oleh siswa. Google Classroom juga menyediakan fitur yang bisa digunakan untuk mengunggah video atau melampirkan link video dari YouTube, juga terdapat forum diskusi sehingga dosen dan mahasiswa dapat melakukan diskusi kelas seperti di Facebook yang dapat dikomentari atau dianggapi (Kusuma & Astuti, 2019). Diharapkan dengan menggunakan Google Classroom dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan kualitas belajar mengajar dimasa pandemi COVID-19.

Sejalan dengan studi empiris yang dilakukan oleh Utami (2019), penggunaan Google Classroom dapat memberikan kemudahan bagi siswa saat mengakses materi serta tugas. Selain itu juga lebih mudah untuk mendapatkan pengumuman yang diberikan oleh dosen dengan cepat sehingga menjadi efektif dan efisien dari segi waktu dan meningkatkan hasil belajar. Begitu juga dengan studi empiris yang dilakukan (Pakpahan & Fitriani, 2020) pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pembelajaran jarak jauh di tengah pandemi covid-19, proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik dengan teknologi informasi yang saat ini berkembang pesat dan jaringan internet. yang dapat menghubungkan dosen dan mahasiswa sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya meski di tengah pandemi covid-19.

Sedangkan menurut I Suhada (2020) Pembelajaran Daring Berbasis Google Classroom Mahasiswa Pendidikan Biologi Pada Masa Wabah Covid-19, hasilnya menyatakan penggunaan Google Classroom cukup baik dan efektif, hanya saja akan lebih baik jika digabungkan dengan platform online lainnya. Penerapan pembelajaran online pada mata kuliah teori di pendidikan kejuruan memberikan dampak psikologis bagi siswa, sebanyak 48% siswa mengalami stres di atas normal (Maulana & Iswari, 2020). Pendidikan tinggi vokasi mengutamakan keterampilan terapan tertentu dengan komposisi 60% praktikum dan 40% teori.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Google Classroom

Penggunaan e-learning yang umum berkembang saat ini adalah dengan menggunakan LMS (Learning Management System). Platform yang di gunakan sebagai solusi pemberian dan pengumpulan tugas online yaitu Google Classroom [11]. Penggunaan Google Classroom diharapkan dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas belajar dan mengajar selama masa pandemi COVID-19. Sejalan dengan studi empiris yang dilakukan oleh Utami [12], penggunaan Google Classroom dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa saat mengakses materi, tugas-tugas tersebut, juga lebih mudah untuk mendapatkan pengumuman yang diberikan oleh dosen dengan cepat sehingga efektif dan efisien dalam hal waktu dan meningkatkan hasil belajar.

2.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah keadaan senang atau kecewa yang terbentuk dari perbandingan antara efek yang dirasakan dari produk atau jasa dengan nilai yang diharapkan [13]. Penelitian sebelumnya telah banyak yang meneliti berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, penelitian [10] yang berfokus pada kepuasan pengguna payment gateway menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas sebesar 40%, dan 40% merasa sangat tidak puas dengan faktor ketepatan waktu. Kemudian penelitian [14] yang berfokus pada kepuasan pengguna e-commerce, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu Parasuram dalam [13] menciptakan skala SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan. Mereka membagi faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan menjadi lima kategori: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud.

Dari hasil penelitian di atas, banyak peneliti dari berbagai institusi belajar sistem evaluasi kepuasan dan membangun banyak model. Namun, penelitian sebelumnya tidak mempertimbangkan dampak kedaruratan kesehatan masyarakat. Atas dasar referensi penuh untuk penelitian sebelumnya, penelitian ini dalam konteks pandemi COVID-19 ingin mengoptimalkan indikator yang digunakan pada penelitian sebelumnya

dan menetapkan model evaluasi kepuasan dengan mempertimbangkan dampak kedaruratan kesehatan masyarakat.

2.3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Model untuk mengukur kinerja pengguna sistem telah dikembangkan sejak lama oleh para peneliti di bidang sistem informasi. Salah satu model yang sering digunakan adalah End User Computing Satisfaction atau EUCS Fong dan Michael [15]. Model End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sikap multidimensi terhadap berbagai aspek sistem informasi, seperti pemahaman dan penerimaan pengguna, Wahyudi [16]. Menurut Doll dan Torkzadeh yang Pertama kali mengembangkan metode EUCS, Dastgir dan Mortezaie [17], ada 5 faktor yang dinilai, yaitu: kandungan informasi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dalam mengevaluasi suatu sistem informasi, perlu dilakukan penilaian terhadap pengguna berdasarkan pengalamannya menggunakan sistem tersebut, salah satunya menggunakan model EUCS dengan beberapa dimensi dan indikator, Feoh, Linawati dan Wirastuti [18], yaitu:

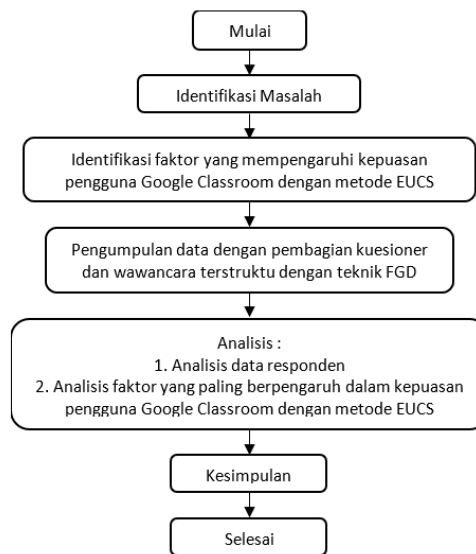
Tabel 3.1 Model EUCS dengan Beberapa dimensi dan indikator (Feoh, Linawati dan Wirastuti, 2015),

No	Kandungan Informasi	Akurasi	Format	Kemudahan Pengguna	Ketepatan Waktu
1.	Aplikasi sistem menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan Anda butuhkan?	Apakah system akurat sesuai kebutuhan?	Apakah Hasil di sajikan dalam format yang berguna?	Apakah system mudah di gunakan?	Apakah Anda menerima informasi tepat waktu?
2.	Apa isi dari informasi yang dihasilkan sistem memenuhi kebutuhan Anda?	Apakah Anda merasa puas dengan ke akurasian system?	Apakah hasil yang dihasilkan oleh system sangat jelas?	Apakah system mudah dipelajari?	Apakah system menyediakan informasi ter update?
3.	Apakah sistem menyediakan laporan sesuai dengan yang anda butuhkan?				
4.	Apakah sistem menyediakan informasi yang cukup untuk apa yang Anda butuhkan?				

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi objek penelitian dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara terstruktur untuk mendapatkan data yang akurat tentang Kepuasan Pengguna Google Classroom di Masa Pandemi Menggunakan Teknik EUCS. Sedangkan dalam melaksanakan tahapan serta pelaksanaan penelitian, metodologi penelitian digambarkan dalam bentuk diagram pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan tahapan survei dan wawancara dengan teknik Focus Group Discussion (FGD). Teknik FGD dilakukan untuk mendapatkan persepsi responden terhadap suatu topik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Sonata, 2017). Teknik Focus Group Discussion (FGD) direkomendasikan antara 8 hingga maksimal 12 orang (Wahyudi di dalam denny, 2018). Untuk mengukur data yang diperoleh dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert yaitu Sangat Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Netral (3), Puas (4) dan Puas (5).

3.3. Populasi

Penelitian dilakukan di Universitas STEKOM cabang Kendal, dengan populasi mahasiswa angkatan 2021 yang telah melalui proses polling tanya jawab sebagai responden. Kemudian Sampel dalam penelitian berjumlah 20 orang mahasiswa diambil menggunakan metode purposive sampling dengan teknik FGD. Kegiatan survei responden penelitian ini dilakukan pada tanggal 17 hingga 21 Januari 2021.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari hasil survei dengan Teknik FGD dan telah di olah adalah sebagai berikut :

4.1 Kandungan Informasi

Tabel 4.1. Rekapitulasi Kandungan Informasi

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase
1	STP	1	5%
2	TP	4	20%
3	N	4	20%
4	P	5	25%
5	SP	6	30%

Hasil rekapitulasi kandungan informasi pada tabel 4.1 sebanyak 30% responden merasa sangat puas, kemudian sebanyak 25% merasa puas, 20% masing – masing merasa netral dan tidak puas, sedangkan 5% lainnya menyatakan sangat tidak puas.

4.2 Akurasi

Tabel 4.2. Rekapitulasi Akurasi

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase
1	STP	2	10%
2	TP	2	10%
3	N	5	25%
4	P	6	30%
5	SP	6	30%

Hasil rekapitulasi pada tabel 4.2 sebanyak masing – masing 30% responden merasa sangat puas dan puas terhadap factor akurasi. 25% responden netral dan masing – masing 10% merasa tidak puas dan sangat tidak puas terhadap factor akurasi.

4.3 Format

Tabel 4.3. Rekapitulasi Format

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase
1	STP	2	10%
2	TP	4	20%
3	N	2	10%
4	P	8	40%
5	SP	4	20%

Hasil rekapitulasi pada tabel 4.3 sebanyak masing – masing 20% mahasiswa universitas stekom Kendal merasa sangat puas dan tidak puas dengan factor format. Kemudian sebanyak 40% merasa puas, sebanyak masing – masing 10% merasa netral dan sangat tidak puas.

4.4 Kemudahan Pengguna

Tabel 4.4. Rekapitulasi Kemudahan Pengguna

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase
1	STP	1	5%
2	TP	1	5%
3	N	4	20%
4	P	6	30%
5	SP	8	40%

Hasil rekapitulasi kemudahan pengguna pada tabel 4.1 sebanyak 40% responden merasa sangat puas, 30% diantaranya merasa puas, 20% netral dan masing – masing 5% merasa tidak puas dan sangat tidak puas dengan factor kemudahan pengguna.

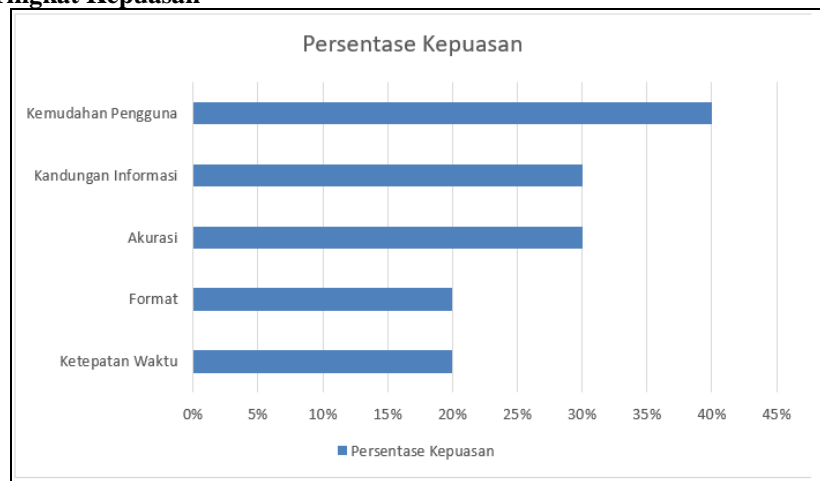
4.5 Ketepatan Waktu

Tabel 4.5. Rekapitulasi Ketepatan Waktu

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase
1	STP	3	15%
2	TP	4	20%
3	N	3	15%
4	P	6	30%
5	SP	4	20%

Hasil rekapitulasi pada tabel 4.5 diatas, sebanyak 20% responden masing – masing merasa sangat puas dan tidak puas, 30% responden merasa puas dan masing – masing 15% responden merasa netral dan sangat tidak puas pada factor ketepatan waktu.

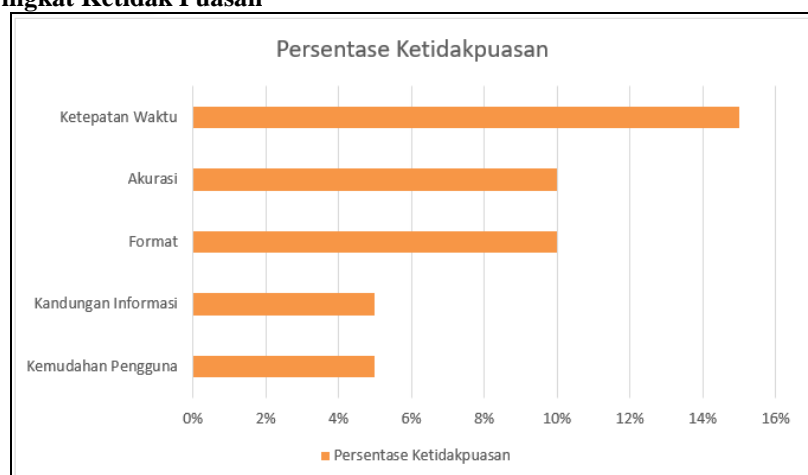
4.6 Evaluasi Tingkat Kepuasan



Gambar 2 Persentase Kepuasan

Dari evaluasi tingkat kepuasan pengguna google classroom di masa pandemi menggunakan teknik EUCS pada grafik gambar 2 diatas, diketahui persentase tertinggi kepuasan ada pada factor kemudahan pengguna.

4.7 Evaluasi Tingkat Ketidak Puasan



Gambar 3 Persentase Ketidakpuasan

Dari evaluasi tingkat kepuasan pengguna google classroom di masa pandemi menggunakan teknik EUCS pada grafik gambar 3 diatas, diketahui persentase tertinggi ketidakpuasan ada pada factor ketepatan waktu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna google classroom di masa pandemi menggunakan teknik EUCS dengan responden mahasiswa universitas stekom Kendal dengan Teknik FGD menunjukkan 40% merasa sangat puas pada factor kemudahan pengguna, sedangkan 15% responden menyarakan sangat tidak puas pada factor ketepatan waktu.

Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah membandingkan keefektifan antara dua layanan pembelajaran online, sehingga dapat dijadikan acuan oleh pendidik dalam memilih media pembelajaran yang berani.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cucinotta, D., & Vanelli, M; 2020. WHO declares COVID-19 a pandemic. Acta Biomedica. <https://doi.org/10.23750/abm.v9i1i1.9397>
- [2] BNPB RI; 2020. COVID-19 di Tetapkan Sebagai Bencana Nasional Oleh Presiden RI.
- [3] Kemendikbud; 2020. Surat Edaran Mendikbud Republik Indonesia Nomor 35952/MPK.A/HK/2020. Mendikbud RI.
- [4] Kusuma, A. B., & Astuti, W; 2019. Analisis Penerapan Media Pembelajaran Bahasa Arab Berbasis Aplikasi Google Classroom. Jurnal Lahjah Arabiyah.
- [5] Utami, R; 2019. Analisis Respon Mahasiswa Terhadap Penggunaan Google Classroom Pada Mata Kuliah Psikologis Pembelajaran Matematika. Prisma, Prosiding Seminar Nasional Matematika, 2, 498–502.
- [6] Pakpahan, R., & Fitriani, Y; 2020. Analisa Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Jarak Jauh di Tengah Pandemi Virus Corona Covid-19. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, 4(2), 30–36.
- [7] Suhada, I. (2020). Pembelajaran Daring Berbasis Google Classroom Mahasiswa Pendidikan Biologi Pada Masa Wabah Covid-19. Digilib.Uinsgd.Ac.Id, 1–9.
- [8] Maulana, H. A. &, Iswari, R. D; 2020. Analisis Tingkat Stres Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Mata Kuliah Statistik Bisnis di Pendidikan Vokasi. Jurnal Ilmiah Kependidikan.
- [9] Sonata, F. (2017) ‘Analisis Survei Faktor-Faktor Knowledge Sharing Dengan Teknik Focus Group Discussion (FGD) di STIKOM Medan’, Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 6(1), pp. 29–40.
- [10] Kurniawan, D. &, Zusrony, E & Andika, K. R; 2018. Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway Pada Financial Technology Dengan Metode Eucs. Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta.
- [11] Wahyuni H, Erwantiningsih E, Pudyarningsih R. 2021 Analisis Penggunaan Google Classroom Pada Masa Pandemi Covid – 19 Terhadap Efektivitas Pembelajaran Mahasiswa. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha e-ISSN : 2599-1426 Vol. 13 No. 2
- [12] Utami, Rini. (2019). Analisis Respon Mahasiswa terhadap Penggunaan Google Classroom pada Mata Kuliah Psikologi Pembelajaran Matematika. Prisma, Prosiding Seminar Nasional Matematika, 2, 498–502.
- [13] Tinggui Chen, Lijuan Peng, Xiaohua Yin, Jingtao Rong, Jianjun Yang and Guodong Cong 2020. “Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic” journal healthcare, doi:10.3390/healthcare8030200

- [14] Kusumajaya RA, Zusrony E, 2019. “Analisis Customer Satisfaction Pada Pengguna Platform Digital Shopee”. Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta ISSN : 2442-7942 Vol. 5 Nomor 4.
- [15] Fong, C. C. S. and Michael, W. H. H. (2014) ‘Accounting Information Systems End-User Satisfaction: Evidence of Hong Kong Housing Authority’, The International Technology Management Review, 4(1), pp. 27–41.
- [16] Wahyudi, T. (2014) ‘Penerapan Knowledge Management Pada Perusahaan Web Hosting’, Bianglala Informatika, 2(2), pp. 45–55.
- [17] Dastgir, M. and Mortezaie, A. (2012) ‘Factors Affecting The End-User Computing Satisfaction’, Business Intelligence Journal, 5(2), pp. 292–298.
- [18] Feoh, G., Linawati and Wirastuti, N. M. A. E. D. (2015) ‘Indeks Kepuasan Pengguna Situs Web E-Gov Di Bali Dengan Metode EUCS dan CSI’, Konferensi Nasional Sistem & Informatika, pp. 9–10. doi: 10.13140/RG.2.1.4759.9760.