

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN GOOGLE
CLASSROOM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN E-SERVQUAL
(Studi Kasus : SMAN 3 KOTA JAMBI)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Maya Khairunisa

8040190034

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
GOOGLE CLASSROOM TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN E-SERVQUAL
(Studi Kasus : SMAN 3 KOTA JAMBI)

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Maya Khairunisa
- b. NIM : 8040190034
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 09 Mei 2001
- e. Alamat : Jln. Hoscokroaminoto, Lrg.
Serunai Malam II, Kel. Suka
Karya, Kec. Kota Baru, Kota
Jambi
- f. No. Telepon : 081390208176
- g. Email : khairunisamaya09@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan sangat pesat. Kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat [1] secara tidak langsung telah memengaruhi segala aspek kehidupan manusia, baik dalam bidang politik, ekonomi, budaya, bahkan dalam bidang pendidikan. Kemajuan teknologi adalah sesuatu hal yang tidak bisa kita hindari pada zaman yang sudah modern seperti saat ini, karena semakin majunya ilmu pengetahuan maka semakin maju pula perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat canggih pada jaringan komputer yang menyediakan layanan informasi secara luas merupakan kemajuan dalam bidang teknologi komunikasi yaitu internet.

Peran teknologi informasi dalam kehidupan manusia saat ini sangat besar. Peran tersebut meliputi berbagai macam bidang salah satunya bidang pendidikan, antara lain terciptanya berbagai media pembelajaran berbasis IT yang dapat membantu guru dan siswa dalam proses pembelajaran. Pembelajaran seperti ini dikenal dengan istilah E-Learning.

E-Learning berarti semua kegiatan yang menggunakan media elektronik atau teknologi informasi termasuk internet. Menurut Ananda Hadi [2] Perbedaan Pembelajaran tradisional dengan e-learning yaitu kelas 'tradisional', dosen/guru dianggap sebagai orang yang serba tahu dan ditugaskan untuk menyalurkan ilmu pengetahuan kepada pelajarnya. Sedangkan di dalam pembelajaran 'e-learning' focus utamanya adalah mahasiswa/siswa. Mahasiswa mandiri pada waktu tertentu dan bertanggung-jawab untuk pembelajarannya. Suasana pembelajaran 'e-learning' akan 'memaksa' mahasiswa memainkan peranan yang lebih aktif dalam pembelajarannya. Mahasiswa membuat perancangan dan mencari materi dengan usaha, dan inisiatif sendiri. Melalui E-Learning inilah materi pembelajaran dapat diakses kapan saja dan dimana saja. E-Learning juga dapat melatih siswa belajar secara mandiri tanpa melalui tatap muka.

SMAN 3 Kota Jambi merupakan salah satu sekolah negeri yang beralamat di Jl. Dr. Mawardi No.19, Kebun Handil, Kec. Jelutung, Kota Jambi, pernah

menerapkan pembelajaran jarak jauh menggunakan google classroom. Google classroom adalah layanan web gratis yang dikembangkan oleh google untuk sekolah. Google classroom dapat berintegrasi dengan aplikasi google lainnya seperti gmail, google drive dan juga google doc. Swita dan Heri [3] mengungkapkan bahwa Google Classroom menjadi teknologi komunikasi paling utama dalam kegiatan proses pembelajaran. Kehebatan teknologi komunikasi ditandai dengan hadirnya metode pembelajaran e-learning. Google Classroom merupakan sarana memperlancar komunikasi jarak jauh antara pengajar dan mahasiswa terutama dalam kelas Pengelolaan Konten Digital. Sarana belajar bersama, menerima dan membaca materi, mengirimkan tugas secara jarak jauh hingga menyajikan nilai tugas secara transparansi. Semua mahasiswa yang terlibat dalam proses pembelajaran ini mendapatkan kesempatan yang sama.

Dalam proses pembelajaran online melalui google classroom ini masih ada beberapa yang mengeluhkan respon yang lambat serta terkadang terjadinya error pada layanan google classroom. Hal tersebut menyebabkan kurang puasnya pengguna dalam menggunakan layanan google classroom.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN GOOGLE CLASSROOM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN E-SERVQUAL (Studi Kasus : SMAN 3 KOTA JAMBI)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dilakukan adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMAN 3 Kota Jambi?
2. Apa saja indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMAN 3 Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas untuk mengfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna.
2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik kuesioner dengan jumlah responden yang ditentukan. Responden pada penelitian ini adalah guru dan peserta didik SMAN 3 Kota Jambi dengan target sampel sebanyak 500 responden.
3. Untuk menganalisa kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna digunakan dengan menggunakan metode Electronic Service Quality (E-Servqual). Menggunakan 5 dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availabilty*, *privacy*, dan *responsiveness*.
4. Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrumen pengukuran berupa kuisisioner, pengumpulan data dan analisis data. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistic deskriptif dan analisis statistik inferesial. Hasil dari pengumpulan data kuisisioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMAN 3 Kota Jambi.
2. Mengetahui apa saja indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMAN 3 Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi pengelola layanan google classroom, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pengelola layanan dalam mengetahui tingkat kepuasan para penggunanya.
2. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kualitas layanan.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Analisis atau analisa berasal dari bahasa Yunani kuno "*Analisis*" yang berarti melepaskan. Analisis terbentuk dari dua suku kata, yaitu "*ana*" dan "*leuin*". "*Ana*" berarti kembali dan "*leuin*" berarti melepas, yang jika digabungkan berarti melepas kembali atau menguraikan suatu informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami dan mudah dijelaskan.

Menurut Dr. Vladimir [4] menyatakan bahwa analisis adalah suatu usaha untuk mengamati secara detail sesuatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunnya untuk di kaji lebih lanjut.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan mengumpulkan seluruh komponen data-data keseluruhan yang diperlukan lalu diuraikan dan digolongkan berdasarkan kriteria untuk diteliti secara mendalam menjadi satu kesatuan yang terpadu.

1.5.2 Kualitas layanan

Menurut Ansori [5] kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan seorang pelanggan karena persepsi merupakan penilaian yang diberikan oleh seorang konsumen dilakukan guna mengetahui sesuai atau tidak terhadap apa yang dilakukan suatu perusahaan.

Menurut Dessy, Irena dan Dudung [6] kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

1.5.3 E-Learning

E-learning merupakan gabungan dari dua kata, yakni *electronic* dan *learning*. Secara harfiah, e-learning ialah pembelajaran secara elektronik atau proses belajar mengajar yang dilakukan secara *online*. Dalam praktiknya, e-learning memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana belajarnya.

Menurut Intan dan Leonard [7] sistem atau konsep pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses belajar mengajar dapat disebut sebagai suatu e-learning.

Pembelajaran tidak lagi bergantung pada pengajar karena pengajar bukan lagi menjadi satu-satunya sumber pengetahuan bagi pelajar. E-learning memungkinkan pelajar untuk mengakses informasi yang akurat dan up to date tanpa hambatan ruang dan waktu. Kemudahan mengakses e-learning membuat pelajar dapat belajar dari mana saja dan kapan saja asal memiliki koneksi internet yang memadai.

1.5.4 Google Classroom

Google classroom adalah layanan web gratis yang dikembangkan oleh google untuk sekolah. Google classroom merupakan salah satu bagian dari google. Google classroom telah dirilis pada tanggal 12 Agustus 2014, namun google classroom ini mulai banyak yang menggunakannya pada pertengahan tahun 2015. Google classroom dapat berintegrasi dengan aplikasi google lainnya seperti gmail, google drive dan juga google doc. Google classroom berperan sebagai media yang digunakan oleh pengajar dan siswa untuk menciptakan kelas online. Google Classroom dapat diakses melalui 2 cara yaitu melalui website dan aplikasi. Untuk website dapat diakses menggunakan browser apapun seperti Chrome, FireFox, Internet Explorer ataupun Safari. Sedangkan

untuk aplikasi dapat diunduh secara gratis melalui Playstore untuk Android dan App Store untuk IOS.

Menurut Sutinah Ningsih [8] google classroom adalah salah satu media pembelajaran yang dapat memudahkan guru dalam membuat, membagikan materi, serta membagikan tugas kepada peserta didik.

1.5.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna Sistem merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang pihak penyedia melainkan dari sudut pandang pengguna. Sudut pandang atau persepsi pengguna terhadap kepuasan layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan aplikasi.

Menurut Adi [9] Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah respon perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja sistem dan harapannya.

1.5.6 E-Servqual (Electronic Service Quality)

E-Servqual digunakan untuk mengatur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan sehingga didapatkan atribut-atribut lemah untuk ditingkatkan atau dikembangkan.

Menurut Miranda dan Dinda [10] e- service quality adalah sejauh mana sebuah marketplace atau internet memberikan layanan atau sebuah fasilitas belanja maupun transaksi yang efisien dan efektif, pembelian, dan pengiriman untuk memuaskan pelanggan yang akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa e-servqual adalah mengevaluasi atau mengukur suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet.

1.5.7 SPSS (Statistical Product and Service Solution)

SPSS adalah program aplikasi bisnis yang berguna untuk menganalisa data statistic. Versi terbaru program ini adalah SPSS 20, yang dirilis pada tanggal 16 Agustus 2011. Software SPSS dibuat dan dikembangkan oleh SPSS inc. yang kemudian di akuisisi oleh *IBM Corporation*.

Perangkat lunak computer ini memiliki kelebihan pada kemudahan penggunaannya dalam mengolah dan menganalisis data statistic seperti pada ilmu sosial. SPSS juga digunakan sebagai penelitian pasar, penelitian Kesehatan, penelitian Pendidikan, survey perusahaan dan lainnya.

Pada tahun 1984, SPSS menjadi program pertama yang memasarkan software analisis statistic untuk PC (Personal Computer), saat itu masih era DOS (Dis Operating System). Tahun 1992, SPSS dirilis dalam versi windows. Pada 2009, SPSS diakuisisi oleh perusahaan IBM. Pada tahun 2009 sampai 2010, SPSS diberi nama PASW (Predictive Analytics Software). Pada tahun 2010, SPSS diberi nama IBM SPSS statistic.

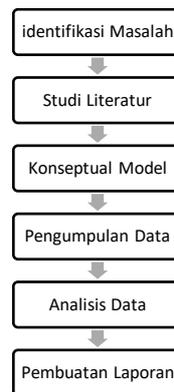
Fitur-fitur SPSS sebagai berikut :

1. File, berfungsi untuk menangani hal yang berhubungan dengan file data, antara lain membuat file baru, membuka file tertentu, menyimpan file dan mengakhiri penggunaan program
2. Edit, berfungsi untuk menangani hal yang berhubungan dengan penyuntingan (edit) file.
3. View, berfungsi untuk mengatur tampilan (mengaktifkan atau menyembunyikan) toolbar.
4. Data, berfungsi untuk membuat perubahan data SPSS secara keseluruhan, antara lain mengurutkan data, memilih data berdasarkan kriteria tertentu, menggabungkan data dan lainnya.
5. Transform, berfungsi antara lain untuk membuat perubahan pada variabel yang telah dipilih dengan kriteria tertentu dan untuk membuat tabel.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Kerangka Kerja Penelitian

Agar penelitian ini berjalan dengan baik dan terarah, maka perlu ditetapkan langkah-langkahnya dalam suatu kerangka kerja. Kerangka kerja ini merupakan Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 1.6.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin di analisa pada objek penelitian. Pada tahap ini juga menentukan metode yang akan digunakan untuk menganalisa objek penelitian, dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dengan landasan-landasan teori yang diperoleh dari jurnal dan juga internet untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan. Sehingga teori yang dibahas memiliki landasan dan keilmuan yang ilmiah dari penelitian tersebut, yang dapat mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan dari penelitian yang dibahas.

3. Konseptual Model

Pada tahapan konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antar kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan pengguna di SMAN 3 Kota Jambi.

4. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada pengguna google classroom berupa pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk google form, yang kemudian disebarluaskan secara online kepada guru dan siswa di SMAN 3 Kota Jambi.

5. Analisis Data

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis terhadap layanan google classroom. Dalam penelitian ini, metode analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik modeling statistic yaitu SPSS 25.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil dari penelitian yang telah digunakan, sehingga menjadi laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran utuh tentang penelitian yang dilakukan.

1.6.2 Alat dan bahan Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (tools) yang digunakan penulis, antara lain :

1. Perangkat keras (Hardware)
 - a. Laptop Lenovo
 - b. Intel Core i5 Gen 10
 - c. RAM 8 GB, SSD 512
 - d. Printer Epson L3210
 - e. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.
2. Perangkat lunak (Software)
 - a. Microsoft word 2019

- b. Sistem operasi windows 10
- c. SPSS
- d. Mendeley dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

1.7 JADWAL PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian dari bulan September 2022 - Januari 2023, berikut adalah jadwal penelitian yang akan dilaksanakan.

Keterangan	BULAN					
	1	2	3	4	5	6
Identifikasi Masalah						
Study Literatur						
Konseptual Model						
Pengumpulan Data						
Analisis Data						
Membuat Laporan						

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Akbar and N. Noviani, “Tantangan dan Solusi dalam Perkembangan Teknologi Pendidikan di Indonesia,” *Pros. Semin. Nas. Pendidik. Progr. Pascasarj. Univ. Pgri Palembang*, vol. 2, no. 1, pp. 18–25, 2019.
- [2] A. H. Elyas, “Penggunaan model pembelajaran e-learning dalam meningkatkan kualitas pembelajaran,” *J. War.*, vol. 56, no. 04, pp. 1–11, 2018.
- [3] S. A. Hapsari and H. Pamungkas, “Pemanfaatan Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Online Di Universitas Dian Nuswantoro,” *WACANA J. Ilm. Ilmu Komun.*, vol. 18, no. 2, pp. 225–233, 2019, doi: 10.32509/wacana.v18i2.924.
- [4] V. F. Dr. Vladimir, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, pp. 5–24, 1967.
- [5] Ansori, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 3, no. April, pp. 49–58, 2015, doi: 10.31539/budgeting.v3i2.3953.
- [6] D. Riyani, I. Larashat, and D. Juhana, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Maj. Bisnis IPTEK*, vol. 14, no. 2, pp. 94–101, 2021, doi: 10.55208/bistek.v14i2.233.
- [7] I. Mutia and Leonard, “Kajian Penerapan E-Learning dalam Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi,” *Fakt. Exacta*, vol. 6, no. 4, pp. 278–289, 2013, [Online]. Available: https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/articl

e/view/239

- [8] SUTINAH NINGSIH, “ANALISIS EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN DENGAN MEDIA BELAJAR GOOGLE CLASSROOM PADA MATA PELAJARAN EKONOMI (Kelas XI Di SMA Puragabaya Bandung 2019/2020),” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 01, no. 01, pp. 1689–1699, 2020.
- [9] A. Supriyatna, “Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework,” *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [10] M. Berliana and D. A. Zulestiana, “Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia,” *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 11, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.