

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem pembelajaran daring merupakan suatu istilah dari penerapan pembelajaran yang dalam pelaksanaannya melibatkan unsur teknologi. Moore dkk. (2011:129) menyatakan sistem pembelajaran daring merupakan upaya menyediakan akses pembelajaran bagi mereka yang secara geografis jauh. Penyampaian instruksional termasuk instruktur yang secara fisik ditempatkan di tempat yang berbeda dari pelajar, serta memberikan instruksi pada waktu yang berbeda. Fitriyani dkk. (2020:166) menyatakan bahwa pembelajaran daring adalah sistem pendidikan dengan metode pengajaran yang dilakukan secara terpisah dari aktivitas belajar. Pembelajaran daring termasuk kategori *synchronous learning*, karena aktivitas pembelajaran daring baik pengajar maupun pelajar menggunakan perangkat seperti telepon pintar, *laptop*, komputer atau tablet yang terhubung dengan koneksi jaringan internet yang dilakukan terjadwal dan dalam waktu bersama, dimana dalam pembelajaran daring melibatkan unsur teknologi sebagai sarana dan jaringan internet sebagai sistem.

Menurut Anugrahana (2020:284) bentuk pembelajaran daring selalu akan ada dan akan terus mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi yang tumbuh pesat, pembelajaran daring akan semakin berkembang dan mudah untuk diakses. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi menyatakan pendidikan dengan sistem daring adalah sarana yang efektif bagi para pelajar dalam mempelajari ilmu

tanpa batas (Mustofa dkk. 2019:152). Proses belajar daring dikatakan sangat baik, karena sumber belajar dapat digunakan dengan bebas oleh banyak orang yang membutuhkannya. Keuntungan pembelajaran daring adalah waktu yang tidak terbatas karena banyak waktu luang dan lebih menghemat biaya transportasi (Handayani 2020:18). Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan Tony Bates (1997) yang menyatakan bahwa manfaat pembelajaran daring terdiri 4 hal, yaitu: 1) Meningkatkan kadar interaksi antara peserta didik dengan instruktur, 2) Dapat berinteraksi dari mana dan kapan saja 3) Dapat menjangkau peserta didik secara luas 4) Mempermudah penyempurnaan dan penyampaian materi.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2020) menyebutkan bahwa kekurangan dari pembelajaran daring di Indonesia adalah keluhan terhadap ketidakstabilan jaringan internet yang mencapai persentase 38%, keluhan kedua adalah sering melibatkan interaksi sepihak dengan tingkat persentase 18.31%, keluhan ketiga yang paling sering adalah konsentrasi yang hilang atau berkurang dalam pembelajaran daring dengan tingkat 23.12%. Ketidakpuasan yang diidentifikasi lainnya adalah penyediaan data yang tidak mencukupi, ketidakpuasan penggantian tugas serta berbagai kendala pada proyek tim atau kelompok. Bozkurt & Sharma (2020:4) menyatakan bahwa meskipun kelas tatap muka telah diakui sebagai pembelajaran saat ini, kedepannya perlu untuk mempersiapkan pendidikan dengan sistem daring karena perubahan tidak terduga dalam lingkungan yang mungkin terjadi di masa depan. Isu-isu seperti penyakit menular, perang, konflik regional dan bentuk-bentuk bencana alam lainnya dapat menghambat instruksi tatap muka dan pengajaran daring harus

dilaksanakan bekerjasama dengan entitas lain untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pandemi *Coronavirus Diseases 2019* (Covid-19) telah memperkenalkan gagasan tentang *new normal* dalam kehidupan sehari-hari melalui pengaruh yang sangat besar terhadap cara kita hidup dan bekerja. Pandemi Covid-19 secara khusus mempengaruhi cara hidup, belajar dan bekerja yang diterjemahkan ke dalam *new normal* selama masa-masa yang belum pernah terjadi sebelumnya. Tren baru ini terkait dengan gagasan belajar dan bekerja dari jarak jauh. Di Indonesia, pembelajaran daring dilaksanakan sebagai upaya untuk melaksanakan pendidikan di era *new normal* masa pandemi yang diakibatkan oleh Covid-19. Patricia (2020:1) menyatakan bahwa untuk mengurangi penularan Covid-19 di beberapa negara menetapkan tindakan pencegahan dan pengendalian infeksi dengan membatasi kontak antar manusia. Dalam waktu singkat, kelas tatap muka dihentikan dan pembelajaran daring darurat menjadi optional dan dalam banyak kasus menjadi alternatif yang tersedia. Dalam hal ini, pemerintah Indonesia mengeluarkan surat edaran melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Direktorat Pendidikan Tinggi No.1 Tahun 2020 tentang langkah pencegahan penyebaran Covid-19 di dunia pendidikan, yang menginstruksikan penyelenggaraan pembelajaran dilaksanakan daring dari rumah masing-masing. Hal ini tentu saja akan menjadi tantangan tersendiri baik bagi pengajar dan pelajar dalam menggunakan ketersediaan teknologi dan jaringan internet dalam pembelajarannya.

Sebelum pandemi Covid-19, pembelajaran daring hanya diperuntukkan bagi kelas-kelas ekstensi atau kelas karyawan dimana sejumlah perguruan tinggi berusaha mengikuti perkembangan zaman dengan menyediakan berbagai program sesuai kebutuhan mahasiswa. Hussein dkk. (2020:2) menyatakan untuk waktu yang lama, pendidikan daring telah dipandang sebagai pilihan yang berpotensi melayani kelompok mahasiswa tertentu yang lebih tua dan menanggung lebih banyak tanggung jawab keluarga, keuangan dan terkait pekerjaan dibandingkan dengan siswa di kampus. Pada dasarnya sistem pembelajaran daring bukan hal yang baru lagi khususnya pada tingkat perguruan tinggi, di mana setiap perguruan tinggi biasanya juga telah memiliki sebuah sistem *e-learning* mandiri sebagai media pembelajaran daring.

Pada saat ini kegiatan pembelajaran secara daring dilaksanakan secara masif di berbagai jenjang pendidikan, mulai dari taman kanak-kanak hingga tingkat pendidikan tinggi. Pada tingkat taman kanak-kanak dan sekolah, penggunaan teknologi daring yang digunakan berupa aplikasi pengiriman pesan instan seperti *WhatsApp*, aplikasi video *Youtube*, dan saluran televisi nasional seperti TVRI. Sedangkan pada tingkat pendidikan tinggi, selain sistem *e-learning* milik masing-masing universitas, dosen dan mahasiswa juga memanfaatkan berbagai aplikasi untuk penunjang jalannya pembelajaran daring yang lebih bervariasi seperti: *Zoom Meeting*, *Google Meet*, *Cisco Webex*, *Whatsapp*, *Google Classroom* dan sebagainya.

Aplikasi *Zoom* adalah salah satu aplikasi yang banyak dimanfaatkan dikarenakan kelebihan dari fitur yang dimiliki seperti fitur penjadwalan yang sangat berguna untuk mengatur jadwal pertemuan secara daring, kelebihan

kedua adalah fitur video dan audio dengan kualitas tinggi, ketiga adalah dapat merekam percakapan layar dan menyimpannya, keempat adalah fitur keamanan yang disediakan aplikasi *Zoom* telah disokong dengan *end-to-end encryption*, kelima adalah terdapat fitur *sharing screen & chat* dan yang terakhir *Zoom* tidak menghabiskan banyak kapasitas penyimpanan perangkat yang digunakan.

Pembelajaran daring menggunakan aplikasi *Zoom* sebagai media pembelajaran menimbulkan pengalaman baru bagi pengguna, khususnya dosen dan mahasiswa pada lingkup Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja (STAHN Mpu Kuturan). Hal ini mengingat bahwa keadaan kejadian pandemi yang terjadi, mengharuskan dosen dan mahasiswa untuk memilih media atau sarana aplikasi untuk pembelajaran daring agar tetap melangsungkan perkuliahan. Sebelum pandemi, dosen biasanya menggunakan sistem pembelajaran daring dengan *e-learning* sebagai penugasan jika berhalangan untuk hadir melakukan perkuliahan tatap muka. Dari wawancara takterstruktur yang dilakukan terhadap Operator *Zoom Meeting* di lingkup Prodi yaitu Hengki Primayana, menyatakan bahwa pihak lembaga memfasilitasi perkuliahan daring dengan akun berbayar versi *Zoom Meeting Education* untuk semua Prodi mulai dari bulan Maret 2020 sampai dengan Juli 2022. Dalam pemanfaatannya diserahkan sepenuhnya pada pihak Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar melalui Operator *Zoom Meeting* membantu menyediakan *link* setiap pertemuan.

Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan sebenarnya mengharapkan perkuliahan dilakukan dengan tatap muka, hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa mata

kuliah yang membutuhkan praktikum maupun keterampilan setidaknya terdapat 12 mata kuliah keilmuan dan keterampilan dan terdapat 96 mata kuliah keahlian berkarya. Baik dosen dan mahasiswa tentunya dalam penggunaan *Zoom Meeting* dalam pembelajaran daring memiliki pengalaman masing-masing atau perspektif yang berbeda-beda setelah menggunakan aplikasi. Terdapat 7 dosen yang secara aktif menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media penunjang jalannya pembelajaran daring. Pengalaman baru yang didapatkan dosen dan mahasiswa adalah tatap muka dalam diskusi, dialog, demonstrasi, tanya jawab yang praktis hanya menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*, tentu hal-hal tersebut bukan menjadi kebiasaan bagi dosen maupun mahasiswa dalam pelaksanaan pembelajaran bertatap muka secara langsung seperti biasa dilakukan di dalam kelas. Dengan sistem pembelajaran daring melalui bantuan aplikasi *Zoom Meeting* tersebut Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan dalam proses perkuliahan diharapkan dapat mencapai tujuan pembelajaran sesuai dengan apa yang diharapkan di tengah wabah pandemi Covid-19.

Melihat fenomena penggunaan secara aktif aplikasi *Zoom Meeting* sebagai salah satu media pembelajaran daring di berbagai mata kuliah pada Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana *User Experience* Aplikasi *Zoom Meeting*: Analisis Perspektif Dosen dan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring Era *New Normal*. Biduski dkk. (2019:4) menyatakan bahwa *user experience* dapat didefinisikan sebagai segala pengalaman yang dialami oleh pengguna saat berinteraksi terhadap produk atau

layanannya. Segala pengalaman tersebut seperti, interaksi, sensor, emosi dan mental. Dengan kata lain *user experience* adalah tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh ketika mereka berinteraksi dengan berbasis teknologi. Menurut Al Qudah dkk. (2020:2) bagian dari *user experience* adalah memeriksa sejumlah masalah yang mungkin muncul secara bersamaan. Terdapat enam kriteria dalam menciptakan *user experience* yang baik. Kriteria tersebut adalah *findability* (kriteria kemudahan pengguna dalam mencari sebuah informasi dalam suatu produk digital), *accessibility* (kriteria kemudahan dalam mengakses dimanapun dan kapanpun), *desirability* (kriteria bahwa pengguna merasa senang saat menggunakannya karena produk diinginkan oleh pengguna), *usability* (kriteria kemudahan penggunaan produk, semua kalangan dapat memahami produk dengan mudah), *credibility* (membahas kriteria kepercayaan pengguna terhadap suatu produk, termasuk keamanan para pengguna), *usefulness* (merupakan kriteria adanya jaminan produk bermanfaat bagi pengguna). Dalam situs *usability.gov* pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan pemahaman yang mendalam terhadap pengguna, apa yang pengguna butuhkan, apa yang pengguna nilai, kemampuan pengguna untuk melakukan kontak dengan produk tersebut dan juga keterbatasan pengguna. Untuk menilai *user experience* dari sebuah produk, maka digunakan metode evaluasi *usability*.

Tujuan dari pengujian *usability* penelitian ini adalah untuk dapat memahami pengguna dalam berinteraksi dengan sistem serta mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi, serta melakukan penilaian kebergunaan yang mudah dan cepat dengan cara menitikberatkan pada sudut pandang pengguna. Kelebihan dari

metode ini adalah responden mampu mengerti dengan mudah dan dapat dengan cepat mengetahui apakah aplikasi *Zoom* memiliki kebergunaan atau tidak.

Terdapat empat kriteria metode evaluasi *usability* yaitu *model/matrics-based*, *inspection*, *inquiry*, dan *testing*. Dari keempat kriteria tersebut, *usability* yang digunakan dalam penelitian untuk menilai *user experience* pengguna aplikasi *Zoom Meeting* adalah *inquiry*. *Inquiry* berfokus pada memperoleh data pengguna dalam mengetahui kepuasan pengguna. Metode *inquiry* yang digunakan untuk memperoleh kepuasan pengguna adalah berupa kuesioner dan interview. Kuesioner yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Teknik ini disusun agar dapat menghasilkan sebuah hasil penelitian atau pengujian secara efektif dan tidak memakan banyak waktu. Teknik ini memberikan hasil evaluasi berupa data kuantitatif sehingga lebih mudah dalam pengolahan data. Untuk memperkuat hasil dari responden, digunakan metode tambahan yakni *In-Depth Interview* atau interview secara mendalam. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat secara langsung.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti hendak melakukan penelitian yang berjudul *User Experience Aplikasi Zoom Meeting: Analisis Perspektif Dosen dan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring era New Normal* pada aspek *usability* menggunakan metode *inquiry* dengan teknik kuesioner *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan interview dengan *In-Depth Interview*.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut.

1. Belum pernah dilakukan analisis kebermanfaatan *Zoom Meeting* saat digunakan sebagai media pembelajaran daring oleh dosen dan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja selama era *new normal*.
2. Belum diketahui bagaimana hasil analisis *user experience* aplikasi *Zoom Meeting* menurut perspektif dosen dan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja dalam pembelajaran daring era *new normal*.
3. Daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan *Zoom Meeting* belum diketahui. Faktor ini perlu diukur untuk kenyamanan dalam pembelajaran daring.
4. Permasalahan yang perlu diselesaikan adalah terdapat beberapa mata perkuliahan yang membutuhkan keterampilan dan dalam penggunaan yang diharapkan *aplikasi Zoom Meeting* sebagai media pembelajaran tidak hanya dapat digunakan untuk transfer ilmu pengetahuan, melainkan mampu digunakan sebagai sarana mentransfer nilai, etika dan moral.
5. Terdapat dosen yang tergolong senior dan sangat pemula dalam penggunaan teknologi, membuat analisis *user experience* perlu untuk dilakukan, karena tidak semua pengguna baik dosen dan mahasiswa mahir dalam menggunakan maupun berpengalaman menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*.

6. Sangat penting melaksanakan kajian dalam pembelajaran daring. Hal tersebut dikarenakan pembelajaran daring terus akan berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan sangat penting menyiapkan pembelajaran secara daring untuk mengantisipasi berbagai hal tidak terduga seperti penyebaran penyakit menular, bencana alam ataupun konflik regional lain kedepannya.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berikut merupakan ruang lingkup masalah yang menjadi pokok penelitian.

1. Penelitian ini melakukan *user experience* pada aspek *usability* menggunakan metode Evaluasi *Inquiry* dengan menggabungkan teknik *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *In-Depth Interview*.
2. Analisis pengalaman pengguna yang dilakukan berdasarkan 6 aspek yang menyangkut, daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan aplikasi *Zoom Meeting* dalam pembelajaran daring di era *new normal*.
3. Analisis dilakukan terhadap dosen dan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja yang secara aktif menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* dalam pembelajaran daring selama masa pandemi *Covid-19*.
4. Responden atau *sample* penelitian merupakan dosen dan mahasiswa aktif pada semester genap tahun akademik 2021/2022 Prodi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja yang menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media atau sarana pembelajaran daring.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yang perlu dicarikan solusi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis *user experience* aplikasi *Zoom Meeting* menurut perspektif dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran daring era *new normal* pada aspek *usability* dengan menggunakan teknik *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
2. Bagaimana hasil analisis *user experience* aplikasi *Zoom Meeting* menurut perspektif dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran daring era *new normal* pada aspek *usability* dengan menggunakan teknik *In-Depth Interview*?
3. Bagaimana implikasi pembelajaran dalam penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* menurut perspektif dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran daring era *new normal*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dirumuskan, adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis *user experience* aplikasi *Zoom Meeting* menurut perspektif dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran daring era *new normal* pada aspek *usability* dengan menggunakan teknik *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
2. Untuk mengetahui hasil analisis *user experience* aplikasi *Zoom Meeting* menurut perspektif dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran daring era *new normal* pada aspek *usability* dengan menggunakan teknik *In-Depth Interview*.

3. Untuk mengetahui implikasi pembelajaran pada aspek pengguna aplikasi *Zoom Meeting* menurut analisis perspektif dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran daring era *new normal*.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat teoretis dan praktis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat dan mampu menambah wawasan peneliti serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang sistem dalam kajian *usability* dan *user experience* dalam pembelajaran daring. Dimana peneliti melihat bahwa pembelajaran daring akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan sangat penting menyiapkan pembelajaran secara daring untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak terduga seperti bencana alam, konflik regional atau penyebaran penyakit menular.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan kajian dan menambah wawasan mengenai *User Experience* Pengguna Aplikasi *Zoom Meeting: Analisis Perspektif Dosen dan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring Era New Normal* di Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja yang secara aktif menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media pembelajarang daring, dimana sebelumnya belum pernah dilakukan kajian terkait hal tersebut di pihak lembaga.

b. Bagi Pengembang

Melalui hasil penelitian ini pihak pengembang dapat mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi *Zoom Meeting* yang mereka kembangkan saat digunakan sebagai media dan sarana pembelajaran daring.

c. Bagi pengguna

Dari hasil penelitian ini, diharapkan aplikasi *Zoom Meeting* selanjutnya memberikan kenyamanan dan kepuasan yang lebih bagi pengguna khususnya digunakan sebagai media atau sarana dalam pembelajaran daring.

