

***USER EXPERIENCE APLIKASI ZOOM MEETING:
ANALISIS PERSPEKTIF DOSEN DAN MAHASISWA DALAM
PEMBELAJARAN DARING ERA NEW NORMAL***

TESIS

oleh

GUSTI BAGUS WIJAYA LAKSANA

NIM 1929101004



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

PASCASARJANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER

DESEMBER 2022

**USER EXPERIENCE APLIKASI ZOOM MEETING:
ANALISIS PERSPEKTIF DOSEN DAN MAHASISWA DALAM
PEMBELAJARAN DARING ERA *NEW NORMAL***

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Komputer
Program Studi Ilmu Komputer**



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

PASCASARJANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER

DESEMBER 2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Gusti Bagus Wijaya Laksana ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 10 Januari 2023

Pembimbing I,



Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I. Kom.
NIP. 196012311986011004

Pembimbing II,



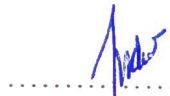
Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.
NIP. 197502212003121001

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI


Tesis oleh Gusti Bagus Wijaya Laksana ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

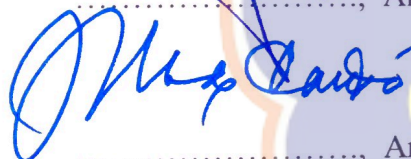
Disetujui pada tanggal :


Oleh
Tim Penguji



....., Ketua (Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.)
NIP. 197601022003121001


....., Anggota (Prof. Drs. Sariyasa, M.Sc., Ph.D.)
NIP. 196406151989021001


....., Anggota (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.)
NIP. 198307252008011008


....., Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I. Kom.)
NIP. 196012311986011004


....., Anggota (Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.)
NIP. 197502212003121001

Mengetahui Direktur
Pascasarjana Udiksha,

Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 196212151988031002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 10 Januari 2023
Yang membuat pernyataan



[Handwritten signature]
Gusti Bagus Wijaya Laksana

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas *Asung Kertha Waranugraha-Nya*, tesis yang berjudul “*User Experience Aplikasi Zoom Meeting: Analisis Perspektif Dosen dan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring Era New Normal*” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan studi di Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Ilmu Komputer. Pada lembar-lembar awal tesis ini, ijinakan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Komp., sebagai pembimbing I yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai kerikil dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini.
2. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I., sebagai pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi selama penyusunan tesis, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan.
3. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di Program Pascasarjana Undiksha.

4. Bapak Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis mengikuti dan menyelesaikan penulisan tesis ini.
5. Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar di program studi Ilmu Komputer yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama perjalanan studi dan penyusunan tesis ini.
6. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Komputer yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
7. Gusti Ngurah Wibawa dan Luh Sukerini selaku orang tua penulis, serta saudara-saudara dan keluarga yang telah banyak membantu secara material dan moral selama perjalanan studi yang penulis lakoni di Program Studi Ilmu Komputer.

Semoga semua bantuan yang telah mereka taburkan dalam perjalanan studi penulis, terhargakan dengan sepatasnya oleh Tuhan Yang Maha Esa, sehingga mereka diberi jalan, rejeki, dan keharmonian dalam menjalani setiap langkah kehidupan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu semua jenis saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat dan memberikan wawasan tambahan bagi para pembaca.

Singaraja, 10 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Identifikasi Masalah.....	24
1.3 Pembatasan Masalah.....	25
1.4 Rumusan Masalah.....	26
1.5 Tujuan Penelitian.....	26
1.6 Manfaat Penelitian.....	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	29
2.1 Kajian Teori.....	29
2.1.1 Pembelajaran Daring.....	29

2.1.2 <i>Zoom Meeting</i>	31
2.1.3 <i>User Experience</i>	33
2.1.3.1 Definisi dan Konsep <i>Usability</i>	36
2.1.3.2 Metode Evaluasi <i>Usability</i>	39
2.1.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	41
2.1.5 Wawancara Mendalam (<i>In-Depth Interview</i>)	45
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	45
2.3 Kerangka Konsep.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian	50
3.2 Tahapan Penelitian.....	51
3.2.1 Tahap Identifikasi Permasalahan	51
3.2.2 Tahap Studi Literatur	52
3.2.3 Tahap Pengumpulan Data	52
3.2.4 Tahap Analisis Data.....	52
3.2.5 Tahap Interpretasi Hasil Penelitian.....	53
3.2.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	53
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5 Instrumen Pengumpulan Data.....	55
3.6 Triangulasi Metodologi	57

3.7 Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Deskripsi Data.....	63
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Hasil Analisis <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	64
4.2.2 Hasil Wawancara <i>In-Depth Interview</i>	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR RUJUKAN	92
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Metode <i>Usability</i>	40
Tabel 3. 1 <i>Benchmark Interval</i> untuk Skala Pengguna <i>UEQ</i>	60
Tabel 4. 1 Rata-rata Tiap Skala Pengalaman Pengguna	65
Tabel 4. 2 Hasil <i>Benchmark Zoom Meeting</i>	67
Tabel 4. 3 Rata-rata Pengukuran <i>UEQ</i> pada Setiap Butir.....	83
Tabel 4. 4 Butir Skala Daya tarik.....	83
Tabel 4. 5 Butir Skala Kejelasan.....	84
Tabel 4. 6 Butir Skala Efisiensi	85
Tabel 4. 7 Butir Skala Ketepatan	86
Tabel 4. 8 Butir Skala Stimulasi	87
Tabel 4. 9 Butir Skala Kebaruan.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fitur <i>Zoom</i> Bisnis.....	33
Gambar 2. 2 Fitur <i>Zoom</i> Personal.....	33
Gambar 2. 3 Struktur Skala <i>UEQ</i>	44
Gambar 4. 1 Diagram Rata-rata <i>UEQ</i> Tiap Skala.....	66
Gambar 4. 2 Diagram <i>Benchmark UEQ</i> Aplikasi <i>Zoom Meeting</i>	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian.....	97
Lampiran 2. Data Jumlah Dosen dan Mahasiswa	98
Lampiran 3. Instrumen <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> Dosen	99
Lampiran 4. Instrumen <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> Mahasiswa	103
Lampiran 5. Instrumen Wawancara <i>In-Depth Interview</i>	107
Lampiran 6. Data Dosen dan Mahasiswa yang Mengisi Kuesioner <i>UEQ</i>	109
Lampiran 7. Data Mata Perkuliahan Daring Menggunakan <i>Zoom Meeting</i>	113
Lampiran 8. Data Dosen dan Mahasiswa Informan <i>In-Depth Interview</i>	114
Lampiran 9. Hasil Pengisian Butir Kuesioner <i>UEQ</i> Dosen dan Mahasiswa	115
Lampiran 10. Transformasi Data Kuesioner.....	119
Lampiran 11. Rata-rata Aspek Skala Tiap Responden	125
Lampiran 12. Kuesioner <i>Online UEQ</i> Dosen	129
Lampiran 13. Kuesioner <i>Online UEQ</i> Mahasiswa.....	137
Lampiran 14. Dokumentasi Wawancara <i>In-Depth Interview</i>	145