

ANALISIS PERSEPSI MAHASISWATERHADAP PENGGUNAAN GOOGLE CLASSROOM SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCED ANALYSIS*

M. Alfarissi

Prodi Pendidikan Teknologi Informasi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Email: farisi1104@gmail.com

Abstract: Google Classroom is one of the learning media used by Information Technology Education students in carrying out the teaching and learning process that makes it very easy for users. Service quality in Google Classroom is carried out using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis which focuses on four assessment criteria, namely Usability, Information Quality, Service (Interaction) and Overall (Overall), as well as calculating the quality value and expectations of the service. Google Classroom app. The method used in this research is descriptive quantitative. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires or questionnaires to a sample of 100 respondents. The Google Classroom application as a whole is good. From the results of the calculation of the gap, the quality of Google Classroom shows that the GAP is negative, namely -0.04 meaning that the user feels that the performance of Google Classroom has not met what the user wants, then the results of the analysis based on the IPA quadrant obtained 2 indicators in Quadrant A, 8 indicators in Quadrant B, 7 indicators in Quadrant C, and 5 indicators in Quadrant D

Keywords: Google Classroom, Webqual 4.0, Importance performance Analysis

Abstrak : *Google Classroom* merupakan salah satu media pembelajaran yang digunakan mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi dalam melakukan proses belajar mengajar yang sangat memudahkan pengguna. Kualitas layanan pada *GoogleClassroom* dilakukan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *ImportancePerformance Analysis* yang fokus pada empat kriteria penilaian yaitu kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information*), Pelayanan (*Interaction*) dan keseluruhan (*Overall*), serta menghitung nilai kualitas dan harapan dari layanan aplikasi *Google Classroom*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebar kuesioner atau angket pada sampel sebanyak 100 responden. Aplikasi *Google Classrom* secara keseluruhan sudah baik. Dari hasil perhitungan kesenjangan (GAP) kualitas *Google Classrom* menunjukkan GAP bersifat negatif yaitu -0,04 artinya pengguna merasa kinerja *Google Classroom* belum memenuhi yang pengguna inginkan, selanjutnya hasil analisis berdasarkan kuadran IPA didapatkan 2 indikator pada Kuadran A, 8 indikator pada Kuadran B, 7 indikator pada Kuadran C, dan 5 indikator pada Kuadran D.

Kata Kunci: *Google Classroom*, *Webqual 4.0*, *Importance performance Analysis*

1. Pendahuluan

Di dunia pendidikan, seiring berkembangnya teknologi berpengaruh besar terhadap proses dan metode pembelajaran yang mengubah pembelajaran menjadi fleksibel dan efisien dengan menggunakan media digital (Amri, 2020). Salah satu media digital yang digunakan pada pembelajaran yang dapat diterapkan adalah *Google Classroom*. Menerapkan *Google Classroom* menjadi media pembelajaran yang dinilai efektif dalam proses belajar yang meningkatkan layanan pembelajaran menjadi lebih baik dengan berbagai keuntungan yang dimiliki *Google Classroom* (Saifuddin, 2016).

Google Classroom dapat mengatasi masalah waktu dan keterbatasan ruang yang membantu dosen dengan mahasiswa saat berhalangan hadir, mengatur kelas tanpa terkait jadwal, dan terus berkomunikasi secara langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*) saat proses belajar (Aji et al, 2019). Penggunaan *Google Classroom* yang mendorong interaktivitas dan efisiensi belajar memberikan potensi pada mahasiswa menjadi lebih tinggi. Namun, persepsi kemampuan seseorang mahasiswa sangat mempengaruhi dalam penggunaan produk teknologi (Walgito, 2002). Untuk melihat kualitas dan kinerja dalam menyediakan informasi yang akurat dan efisien berdasarkan persepsi pengguna *Google Classroom* dapat diukur menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis akan meneliti lebih mendalam mengenai penggunaan *google Classroom* melalui pendekatan *Webqual 4.0* dan *IPA (Importance Performance Analysis)* menurut Mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi yang pernah menggunakan aplikasi *google classroom* sebagai sumber belajar. *Webqual 4.0* adalah salah satu metode dalam menilai kualitas sebuah aplikasi yang berdasarkan penilaian *end user*, dengan tiga kriteria yang tersusun pada penilaian yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas Informasi (*Information*) dan pelayanan (*Service Interaction*). Sedangkan *IPA (Importance Performance Analysis)* adalah metode yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor dari objek penilaian atas kinerja dan tingkat kepentingannya, dan memiliki kemampuan untuk menyediakan informasi secara tepat dalam penilaian suatu website dengan format yang efisien untuk memaksimalkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sebuah website [8]. Penilaian pengguna bisa dibedakan ke dalam dua perspektif, yaitu penilaian terhadap kemudahan yang dirasakan dan performa *google classroom*. Berdasarkan adanya masalah-masalah seperti uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul: *Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

2. Kajian Pustaka

2.1 Persepsi

Persepsi menurut Bimo Walgito adalah suatu proses yang berawal dari penginderaan yang mana merupakan proses yang diterimanya stimulus melalui alat reseptor yang nantinya akan diteruskan ke otak sehingga terjadinya proses psikologis untuk menyadari apa yang didengar dan sebagainya oleh individu (Marliana, 2020).

2.2 Media Pembelajaran

Media pembelajaran merupakan sarana perantara atau alat yang membantu dalam proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan dari mata kuliah. Penggunaan media pembelajaran dalam proses belajar mengajar dapat membangkitkan keinginan, motivasi, minat baru dan memberikan rangsangan pada kegiatan belajar bahkan dapat memberi pengaruh psikologi bagi mahasiswa dalam meningkatkan pembelajaran (Harefa et al, 2020).

2.3 Google Classroom

Google Classroom adalah *assignments, time-cost, communication, grading, mobile application, archive course* dan *privacy* yang merupakan fitur yang dapat dimanfaatkan oleh guru. Tidak hanya gratis, mudah digunakan menjadi salah satu kelebihan yang diperoleh dari *Google Classroom*, serta *Google Classroom* bersifat fleksibel, menghemat waktu, berbasis *cloud* juga merupakan kelebihan dari *Google Classroom* yang terus meningkat dan menjadi pertimbangan didunia pembelajaran.

2.4 Webqual 4.0

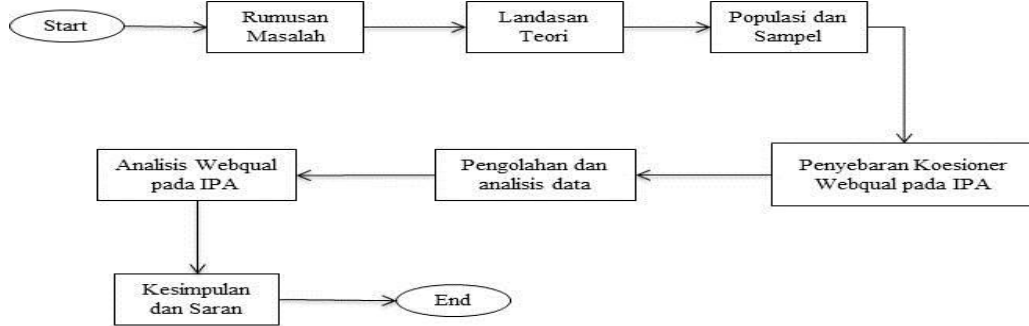
WebQual 4.0 merupakan salah satu metode dalam mengukur kualitas website. Dalam arti lain, *WebQual* merupakan pengukuran kualitas website dengan sebuah teknik yang dapat diterapkan berdasarkan pada persepsi penggunaanya.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang mempunyai kelebihan dalam pelayanan penyediaan informasi yang akurat dan efisien berdasarkan dari penilaian suatu website untuk memaksimalkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan suatu website (Maharani, 2019).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahannya menggunakan analisis statistik. Penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) untuk mengetahui respon mahasiswa pengguna *Google Classroom* sebagai media pembelajaran semasapandemi covid-19 pada mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan prodi Pendidikan Teknologi Informasi UIN Ar-Raniry.

1. Tahapan penelitian



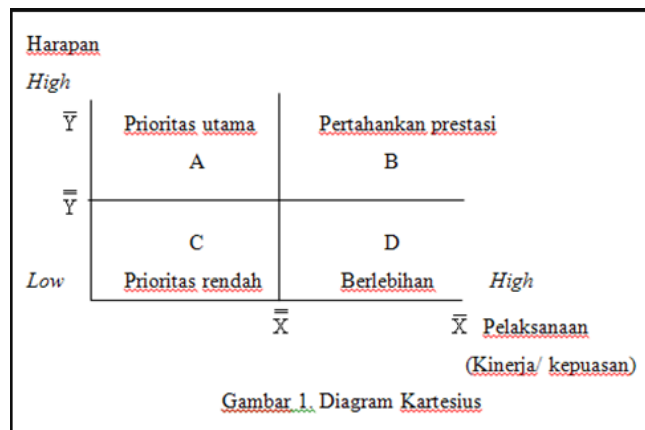
Gambar 1. Tahapan Penelitian

2. Variabel dan Indikator

Tabel 1. Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
<i>Usability</i>	Mudah dipahami saat dioperasikan
	Interaksi yang jelas dan mudah dimengerti
	Mudah digunakan
	Memiliki tampilan yang menarik
	Desain yang sesuai
	Menciptatkan pengalaman positif
<i>Information Quality</i>	Menyajikan informasi secara akurat
	Menyajikan informasi secara terpercaya
	Menyajikan informasi tepat waktu
	Menyajikan informasi yang penting
	Menyajikan informasi yang mudah dipahami
	Menyajikan informasi yang lengkap
	Menyediakan informasi dalam format yang tepat
<i>Service Interaction</i>	Pengguna merasa aman ketika melakukan transaksi
	Keamanan informasi pengguna
	Layanan memiliki dan menciptakan kesan personal
	Berkomunikasi dengan organisasi akan mudah
	Pengguna merasa yakin saat menerima layanan sesuai dengan yang dijanjikan

3. Analisis IPA



- Kuadran pertama yaitu Prioritas utama untuk peningkatan (*Priorities for Improvement*) atribut yang mempunyai kinerja rendah namun dianggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena memiliki prioritas kepentingan tinggi namun belum dilaksanakan sesuai keinginan pengguna sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
- Kuadran kedua yaitu mempertahankan kinerja/ prestasi (*keep ip the good work*) atribut yang mempunyai berada dalam kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu mempertahankan nilainya untuk menjaga kualitas agar dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- Kuadran ketiga yaitu prioritas rendah (*low priority*) atribut yang mempunyai kinerja yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen sehingga tidak perlu memprioritaskan faktor ini.
- Kuadran keempat yaitu Berlebihan (*Possible Overkill*) atribut mempunyai kinerja yang memuaskan tetapi tidak terlalu penting, sehingga bisa mengalokasikan sumber daya pada kuadran keempat kepada kuadran yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.

4. Analisa dan Hasil

4.1 Perhitungan GAP

Jika hasil gap menyatakan positif atau $Q_i (\text{Gap}) > 0$ artinya pengguna merasa puas, dan jika hasil perhitungan gap negatif $Q_i (\text{Gap}) < 0$ artinya penggunaan belumpuas.

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad Q_i (\text{Gap}) = 4,05 - 4,09$$

$$Q_i (\text{Gap}) = -0,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa gap bersifat negatif $Q_i (\text{Gap}) < 0$ yaitu -0,04. Artinya pengguna merasa kinerja *Google Classroom* belum memenuhi yang pengguna inginkan. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan dari

berbagai indikator yang akan dicari menggunakan rumus IPA.

4.2 Analisis IPA

Langkah-langkah untuk analisis kuadran IPA adalah sebagai berikut :

Pertama, Menghitung rata-rata setiap atribut *Performance* dan *Importance*.

Tabel 2. Hasil Analisis IPA

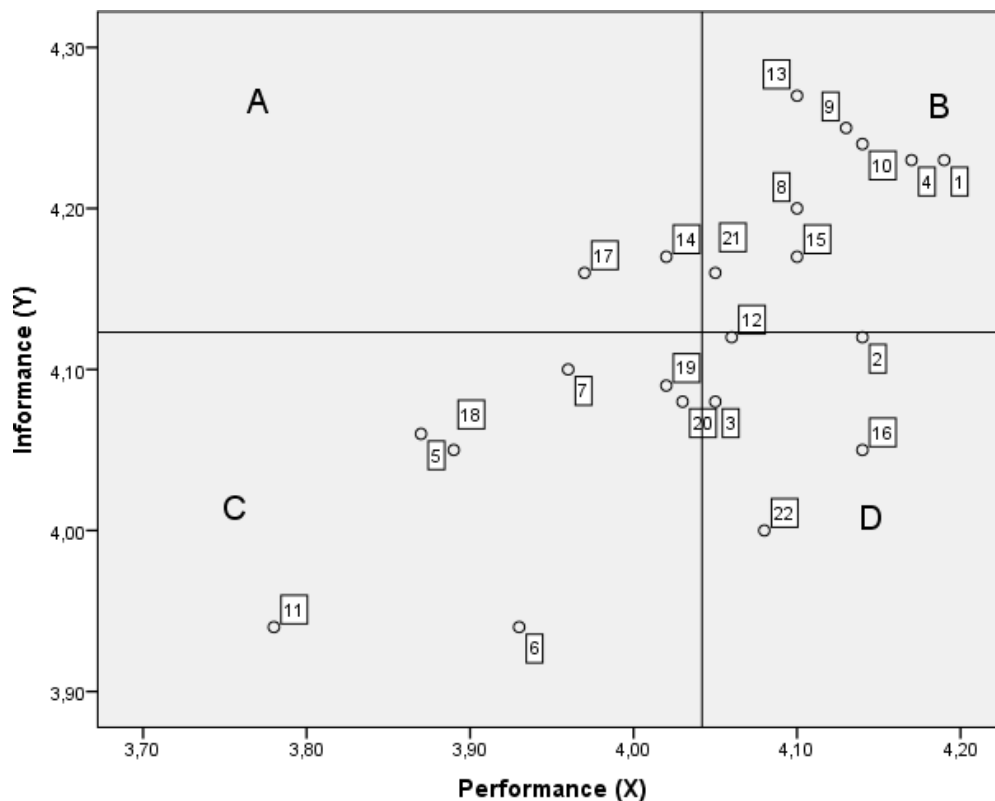
No.	Nilai rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>		
	Variabel	<i>Importance</i> (Y)	<i>Performance</i> (X)
1	<i>Usability</i>	4,23	4,19
2		4,12	4,14
3		4,08	4,05
4		4,23	4,17
5		4,06	3,87
6		3,94	3,93
7		4,10	3,96
8		4,20	4,10
9	<i>Information Quality</i>	4,25	4,13
10		4,24	4,14
11		3,94	3,78
12		4,12	4,06
13		4,27	4,10
14		4,17	4,02
15		4,17	4,10
16	<i>Interaction Quality</i>	4,05	4,14
17		4,16	3,97
18		4,05	3,89
19		4,09	4,02
20		4,08	4,03
21		4,16	4,05
22	<i>Overall</i>	4,00	4,08
Total keseluruhan nilai rata-rata		90,71	88,92
Nilai mean/ tengah		4,123181818	4,041818182

Sumber : Data diolah SPSS 22, 2021

Tabel diatas adalah hasil rata-rata dari setiap indikator *Performance* dan *Importance*, dan hasil X dan Y. Kedua, membuat diagram kartesius untuk melihat

indikator yang terletak pada kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D Table 4.10 diatas adalah hasil rata-rata dari setiap indikator *Performance* dan *Importance*, dan hasil X dan Y. Kedua, membuat diagram kartesius untuk melihat indikator yang terletak pada kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.

Poin terhadap setiap kuadran dihasilkan dari rata-rata kinerja (X) dan kepentingan (Y). Diagram kartesius adalah sebuah bangun datar yang dikelompokkan dalam 4 bagian dan diikuti oleh dua garis yang tegak lurus terhadap titik (X, Y) titik X yaitu rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Performance* dibagi banyaknya indikator. Sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *Importance* dibagi banyaknya indikator.



Gambar 3. Hasil Diagram Kartesius

Gambar diatas adalah gambar dari diagram kartesius yang dibagi dalam 4 kuadran. Setiap kuadran diisi oleh indikator-indikator yang telah disesuaikan dengan hasil nilai rata-rata.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan atau kualitas

aktual dengan tingkat kepentingan (*Importance*) yang diinginkan atau kualitas ideal pengguna website *Google Classroom*. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara kedua perspektif penilaian tersebut. Hasil perhitungan analisis kesenjangan (*gap*) dari keseluruhan indikator memiliki nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aktual (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna belum memenuhi kualitas ideal (*importance*) yang diharapkan. Seluruh indikator memiliki nilai selisih negatif yang menunjukkan ada kesenjangan yang tidak baik antara apa yang dirasakan pengguna dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pengguna. Dari hasil perhitungan kesenjangan (*GAP*) kualitas *Google Classroom* menunjukkan *GAP* bersifat negatif yaitu -0,04. Pada Tabel 2 diatas data yang didapatkan dari semua variabel *webqual*, pada variabel *Usability* memperoleh senilai $GAP = 0.07$, pada variabel *Information Quality* memperoleh senilai $GAP = 0.12$, pada variabel *Interaction Quality* memperoleh senilai $GAP = 0.08$, dan pada variabel *Overal* memperoleh senilai $GAP = 0.08$. Data yang ada pada semua variabel *webqual* 4.0 terhadap *Importance* dan *Performance* adalah rata-rata dari setiap variabel itu sendiri.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* dan metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*) untuk mengetahui kualitas *Google Classroom* dan untuk mengetahui tiap-tiap indikator kepuasan pengguna dalam kuadran *IPA*. Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari persepsi mahasiswa menggunakan metode *Webqual* terhadap *Google Classroom* sebagai media pembelajaran belum memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil yang menunjukkan skor kinerja (*Performance*) sebesar 80,83% dan skor harapan (*Importance*) sebesar 82,46%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan (*importance*) pengguna lebih tinggi dari kinerja (*performance*) aplikasi.
2. Berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis* terhadap *Google Classroom* sebagai media pembelajaran dengan menggunakan diagram kartesius yaitu terdapat 2 indikator yang ada pada kuadran prioritas utama yang kinerjanya rendah namun dianggap penting oleh mahasiswa PTI sebagai pengguna. Delapan indikator yang terdapat pada kuadran pertahankan kinerja dan performa yang sama, dan hanya perlu mempertahankan nilainya saja untuk menjaga kualitas agar dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Tujuh indikator prioritas rendah yang mempunyai kinerja yang rendah dan pengguna menganggapnya tidak terlalu penting dan lima indikator pada kuadran yang berlebihan yang mempunyai kinerja yang

- memuaskan tetapi indikatornya tidak terlalu penting.
3. Dari hasil perhitungan kesenjangan (GAP) kualitas *Google Classroom* menunjukkan GAP bersifat negatif yaitu -0,04 artinya pengguna merasa kinerja *Google Classroom* belum memenuhi keinginan pengguna.

Daftar Pustaka

- M. Amri and yuz A. Shobri (2020). Efektivitas Penggunaan Quizizz Dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bank Syariah Di IAIN Ponogoro. *Teknol. Inf. dan Pendidik.*. vol. 13, no. 1.
- M. Virianto (2016). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Media Pembelajaran Berbasis Audio Visual Pada Mata Kuliah Teknologi Bahan*.
- N. Harefa and Sumiyati (2020). Persepsi Siswa terhadap Google Classroom sebagai LMS pada masa Pandemi Covid-19". vol. 2, no. 2.
- E. Sabara (2004). Keefektifan Google Classroom sebagai media pembelajaran. pp. 122—125.
- M. F. Saifuddin (2016). E-LEARNING DALAM PERSEPSI MAHASISWA. pp. 102—109.
- R. Aji pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Muklhisin, and R. F. AlfaAziza, "Jurnal Media Informatika Budidarma". Medan, 2019.
- B. Walgito, "Pengantar Psikologi Umum". ANDI, Yogyakarta, 2002.
- N. Maharani and K. S. Kartini (2019). Penggunaan Google Classroom sebagai Pengembangan Kelas Virtual Dalam Keterampilan Pemecahan Masalah Topik Kinematika pada Mahasiswa Jurusan Sistem Komputer. vol. 3, no. 3, pp. 167—173.
- R. R. Marliana (2020). Partial Least Squares-Structural Equation Modeling pada Hubungan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. vol. 16, no. 2, pp. 174—186.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Alfabeta, Bandung, 2016