

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi sudah berkembang sangat pesat. Perkembangan tersebut banyak dimanfaatkan di berbagai bidang kehidupan. Salah satu pemanfaatan yang bisa dirasakan yaitu pada bidang pendidikan. Dengan adanya teknologi informasi pendidikan bisa dilakukan secara daring atau pembelajaran daring dan bisa disebut juga dengan pembelajaran *online* atau *E-Learning (Electronic Learning)*. *E-Learning* adalah jenis kegiatan belajar mengajar yang bahan ajarnya disampaikan kepada mahasiswa dengan cara menggunakan media internet, intranet atau media jaringan komputer lain. *E-Learning* bisa menggunakan perangkat apapun untuk berinteraksi, yaitu bisa menggunakan *handphone*, PC/Laptop, dan lain-lainnya.

Pada tahun 2020 dengan adanya pandemi COVID-19, pembelajaran jarak jauh sangat dibutuhkan untuk mencegah terjadinya penyebaran virus COVID-19 secara berkelanjutan. Hal itu sudah disampaikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Saat ini setelah masa pandemi pembelajaran daring masih dibutuhkan, karena tidak semua Perguruan Tinggi menerapkan kuliah *offline* secara keseluruhan. Beberapa Perguruan Tinggi menerapkan *Blended Learning*. *Blended Learning* adalah titik temu antara pembelajaran tatap muka tradisional dan lingkungan pembelajaran komputer (Bonk & Graham, 2007, diacu dalam Dyah Puspitarini, 2022). Berdasarkan pernyataan diatas, pembelajaran daring masih sangat dibutuhkan. Pembelajaran daring itu sendiri bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus terikat waktu dan tidak perlu melakukan tatap muka atau bertemu secara langsung. Dengan adanya pembelajaran daring, diharapkan pendidik untuk bisa beradaptasi terhadap pengembangan diri dengan melakukan inovasi dan pembaharuan (Setiawan & Komalasari, 2020). Pembelajaran daring itu sendiri mempunyai potensi-potensi, antara lain: kebermaknaan belajar, kemudahan mengakses, dan peningkatan hasil belajar (Setyosari, 2015, diacu dalam Ade Chita Putri Harahap, dkk, 2020). Dalam melaksanakan pembelajaran jarak jauh

membutuhkan media pembelajaran atau disebut juga dengan *platform* pembelajaran. Media pembelajaran merupakan segala sesuatu baik berupa fisik maupun materi yang digunakan oleh guru, dosen, dan pendidik lainnya dalam melaksanakan pembelajaran, sehingga tujuan pembelajaran bisa tercapai. Media pembelajaran ini memanfaatkan teknologi informasi dan dilakukan dengan menggunakan alat teknologi seperti *handphone*/telepon genggam dan tidak jarang juga menggunakan PC, laptop dan *tablet* yang harus terhubung ke dalam jaringan internet.

Saat ini sudah banyak media atau *platform* pembelajaran *online* yang bisa digunakan baik pada *handphone*, PC atau laptop, dan lain-lainnya. Media pembelajaran *online* sudah memiliki banyak pilihan, mulai dari hanya berkirim pesan (*chatting*) hingga media yang dapat menampilkan video atau melakukan *video conference*. Semua *platform* kelas *online* menawarkan berbagai fitur yang menarik serta mampu memudahkan pembelajaran *online* (Hidayat & Noeraida, 2020). Beberapa *platform* pembelajaran *online* yang sudah banyak diketahui umum seperti *Zoom Meeting*, *Google Classroom*, *Google Meet*, *Microsoft Teams*, *Webex Meet*, dan lain-lainnya. Seiring berkembangnya teknologi, pemanfaatan media pembelajaran dalam bentuk *E-Learning* sudah semakin luas. Pemanfaatan media ini tidak hanya di Perguruan Tinggi, namun sudah diterapkan juga di sekolah-sekolah.

Pada perguruan tinggi khususnya Universitas Negeri Jakarta awal dalam pelaksanaan pembelajaran daring tidak ada *platform* khusus yang disarankan oleh pihak kampus, karena tidak ada perencanaan untuk melaksanakan pembelajaran daring, dalam hal ini, dosen menentukan sendiri *platform* yang akan digunakan dalam menunjang pembelajaran, sehingga belum diketahui *platform* pembelajaran yang baik untuk memudahkan terlaksananya pembelajaran, serta memiliki fitur-fitur yang lengkap. Beberapa *platform* yang banyak digunakan untuk pembelajaran seperti *Learning Management System (LMS) UNJ*, *Google Classroom*, *Zoom Meeting*, *Google Meet* dan *Microsoft Teams*.

Peneliti menyebarkan kuesioner pertanyaan mengenai *platform* pembelajaran yang sering digunakan oleh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

melalui *Google Form*. Responden yang menjawab pertanyaan tersebut sebanyak 30 responden dengan 13 responden (43,3%) menggunakan *Zoom Meeting* untuk perkuliahan, 10 responden (33,3%) menggunakan *Microsoft Teams*, 4 responden (13,3%) menggunakan LMS UNJ, 2 responden (6,7%) menggunakan *Google Classroom*, dan 1 responden menggunakan (3,3%) menggunakan *Google Meet*. Jika dilihat dari data diatas maka penggunaan *Microsoft Teams* masih belum dominan digunakan, karena masih banyak responden yang menggunakan *platform* lain. Sementara itu, *Microsoft Teams* sendiri merupakan *platform* pembelajaran *online* yang memiliki fitur lengkap. Universitas Negeri Jakarta juga sudah bekerja sama dengan perusahaan *Microsoft*, dengan adanya kerja sama tersebut, baik dosen maupun mahasiswa bisa memanfaatkan semua produk yang dimiliki oleh *Microsoft* salah satunya *Microsoft Teams*, sehingga pemanfaatannya bisa dilakukan secara maksimal. Di Universitas Negeri Jakarta, setiap masing-masing mahasiswa mendapatkan akun kampus berisi email dan *password* yang bisa digunakan untuk terhubung atau *login* ke *Microsoft Teams*.

Microsoft Teams adalah *platform* pembelajaran *online* yang diterbitkan oleh perusahaan *Microsoft* pada tahun 2017. *Microsoft Teams* adalah sebuah *platform* yang didalamnya dapat menyatukan percakapan atau obrolan, panggilan telepon, rapat, konten file, *video conference* dan lain-lainnya secara bersama-sama dalam satu tempat (*Microsoft.com*). *Microsoft Teams* dapat diakses menggunakan perangkat apa pun baik *handphone* maupun laptop/PC. *Microsoft Teams* adalah sebuah *platform* yang banyak digunakan untuk berbagai kepentingan, seperti ada *Teams for Home*, *Teams for Work*, dan *Teams for Education* (*Microsoft.com*). Dengan adanya *Microsoft Teams* yang bisa digunakan sebagai *platform* pembelajaran sangat membantu keberlangsungan proses pembelajaran antara mahasiswa dan dosen.

Dalam melaksanakan proses pembelajaran daring, antara mahasiswa dan dosen pastinya membutuhkan media pembelajaran yang baik agar mendukung proses pembelajaran. Media yang digunakan diharapkan dapat mempermudah pembelajaran dan memberi kenyamanan bagi penggunanya. Adapun aspek pada *User Experience* (UX) yaitu meliputi pada aspek kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi, akses kemudahan pengguna dalam mencari informasi,

sistem aplikasi harus sesuai dengan keinginan pengguna, fungsi dan fitur harus dibuat dengan baik agar pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan nyaman, aplikasi harus mengikuti perkembangan zaman dan melihat tentang kebutuhan pengguna, kepercayaan pengguna dengan pengembang, aplikasi harus memiliki komitmen untuk saling percaya, dan fitur-fitur pada aplikasi harus dapat diakses dengan baik oleh pengguna karena itu menjadi nilai dari sebuah produk (Musyidun N, 2019). Adanya *Microsoft Teams* sebagai *platform* pembelajaran tentu saja tidak terlepas dari *User Experience* (UX) yang menjadi salah satu faktor penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu aplikasi atau *website* berdasarkan dengan pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi atau *website* tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka menandakan bahwa aplikasi atau *website* tersebut adalah aplikasi atau *website* yang baik. *User Experience* merangkum semua aspek emosi pengguna, keyakinan, keinginan, persepsi, respon fisik, psikologi, perilaku, dan pencapaian yang terjadi sebelum, saat dan setelah digunakan (ISO 9241-210:2010, 2009, diacu dalam Dini Nurhayati, dkk, 2019). UX (*User Experience*) sendiri adalah pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah produk baik itu berupa aplikasi atau pun *website*. Tujuan adanya *User Experience* (UX) adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan produk. Untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna, maka dilakukan pengukuran UX secara langsung dari *real user*.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner pengamatan/observasi yang berjumlah 14 pertanyaan dan sudah diisi oleh 33 responden dari 3 fakultas dengan 3 program studi yang berbeda, yaitu ada program studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Pendidikan Bahasa Arab, dan Pendidikan Fisika. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan memberi kesimpulan bahwa 33 responden tersebut sudah pernah menggunakan *platform* pembelajaran *Microsoft Teams* dalam melaksanakan pembelajaran daring, karena menurut 27 responden dari 33 *Microsoft Teams* adalah *platform* pembelajaran yang bisa diakses di perangkat apapun, sehingga dapat membantu perkuliahan daring. Untuk pertanyaan lain, hasil rata-rata jawaban responden menunjukkan bahwa Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer merupakan program studi yang sering menggunakan *Microsoft Teams*, kemudian yang kedua ada program studi

Pendidikan Bahasa Arab dan terakhir ada Pendidikan Fisika. Sedangkan untuk hasil jawaban dalam penggunaan *Microsoft Teams* yaitu, sebanyak 18 responden menggunakan *Microsoft Teams* kurang dari 2 mata kuliah, 19 responden menggunakan *Microsoft Teams* 2-4 mata kuliah, dan 10 responden menggunakan *Microsoft Teams* lebih dari 5 mata kuliah untuk perkuliahan. Dari 33 responden, 30 responden setuju bahwa fitur-fitur yang dimiliki oleh *Microsoft Teams* sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan. Platform pembelajaran *Microsoft Teams* sendiri jarang mengalami *crash/not responding*, dan hal tersebut di setuju oleh 22 responden dari 33 responden yang sudah menjawab. Sebanyak 28 responden juga setuju bahwa *Microsoft Teams* merupakan platform pembelajaran yang mudah digunakan untuk mengakses tugas dan materi, karena platform ini termasuk ke dalam media pembelajaran yang mudah di pahami. Berdasarkan kesimpulan jawaban diatas, dalam penggunaan *Microsoft Teams* sebagai platform pembelajaran sudah pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan. Di Universitas Negeri Jakarta sendiri masih ada beberapa program studi yang belum memanfaatkan *Microsoft Teams*, karena banyak dosen yang sedikit atau bahkan belum sama sekali menggunakan *Microsoft Teams*, jika dilihat dari fitur-fitur yang dimiliki oleh *Microsoft Teams*, platform pembelajaran tersebut sudah termasuk media pembelajaran yang memiliki fitur-fitur lengkap. Namun, di Universitas Negeri Jakarta dalam melaksanakan pembelajaran daring jarang direkomendasikan untuk penggunaan *Microsoft Teams*, dikarenakan ada alternatif lain yaitu *Learning Management System* milik Universitas Negeri Jakarta yang berbasis *moodle*, selain itu masih ada platform pembelajaran lain seperti *Zoom Meeting*, *Google Classroom*, *Google Meet*, dan lain-lainnya.

Jika dilihat dari penjelasan diatas, maka perlu dilakukannya evaluasi lebih lanjut terhadap *Microsoft Teams* untuk mengetahui keberhasilan implementasi *Microsoft Teams* pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sebagai platform pembelajaran. Evaluasi ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa/i Universitas Negeri Jakarta yang telah aktif menggunakan *Microsoft Teams* dalam perkuliahan di semester 117, sehingga bisa mengetahui hasil dengan perbedaan yang jelas pada *User Experience (UX) Microsoft Teams* dan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Pada tahun

2018, UEQ merupakan metode evaluasi yang paling banyak digunakan sebagai alat evaluasi *User Experience* (UX) (Diaz-Oreiro, Quesada, dan Guererro, 2019). UEQ juga mempunyai kelebihan jika dibandingkan dengan alat evaluasi lain seperti SUS (*System Usability Scale*), QUIS (*Questionnaire for user Interface Satisfaction*), SUPR-Q (*Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire*), dan SUMI (*Software Usability Measurement. Inventory*), karena UEQ mampu memberikan gambaran komprehensif tentang pengalaman pengguna, mulai dari aspek kegunaan sampai aspek pengalaman pengguna serta UEQ juga dilengkapi dengan alat analisis yang bisa digunakan untuk menginterpretasikan hasil evaluasi secara akurat (Santoso, Schrepp, Isal, Utomo dan Priyogi, 2016, diacu dalam Al Ghifari Hartzani, 2021).

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis ingin menyusun penelitian yang berjudul “**Evaluasi *User Experience* pada Platform Pembelajaran Online Microsoft Teams Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)**”. Penelitian ini diarahkan pada penelitian yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, sehingga dapat berkontribusi dalam pemilihan *platform* pembelajaran daring.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu:

1. Kehadiran pandemi COVID-19 yang tiba-tiba memaksa pembelajaran daring tanpa adanya persiapan yang layak.
2. Perguruan Tinggi belum sepenuhnya melakukan pembelajaran secara tatap muka (*offline*), sehingga pembelajaran *blended* pasca pandemi memerlukan *platform* pembelajaran *online* yang lebih baik.
3. Awal penggunaan *platform* pembelajaran tidak mendapat arahan dari pihak kampus, sehingga belum mengetahui *platform* yang baik untuk menunjang pembelajaran.
4. Universitas Negeri Jakarta sudah bekerja sama dengan *Microsoft*, namun penggunaan produk dari *Microsoft* belum dilakukan secara keseluruhan terutama *Microsoft Teams* pada semua program studi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah. Batasan-batasan masalah pada penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ditujukan untuk mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.
2. Penelitian ini akan mengevaluasi kualitas *User Experience* untuk aplikasi *Microsoft Teams*
3. Evaluasi penelitian ini meliputi pada skala *User Experience Questionnaire* (UEQ).
4. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala, yaitu: *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana hasil evaluasi tingkat *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* pada *User Experience Microsoft Teams* dengan penerapan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) di Universitas Negeri Jakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk melakukan evaluasi *User Experience* terhadap *platform* pembelajaran *online Microsoft Teams*.
2. Untuk mengetahui hasil perhitungan skala *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada *platform* pembelajaran *online Microsoft Teams*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis adalah sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan peneliti mengenai *User Experience* terhadap *Microsoft Teams* dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran dan menambah pengetahuan mengenai evaluasi *User Experience* terhadap *platform* pembelajaran *online Microsoft Teams*.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *User Experience* dan menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama perkuliahan.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini bisa menjadi bahan acuan dasar pihak pimpinan instansi untuk memanfaatkan dan memprioritaskan *Microsoft Teams* sebagai *platform* pembelajaran *online* yang bisa diterapkan di perkuliahan.



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*