

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi berbagai negara bersaing secara ketat untuk mengembangkan sumber manusia yang berkualitas tinggi melalui pendidikan. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 pasal 1 disebutkan bahwa “Sistem pendidikan nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terikat secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional” berarti bahwa sistem pendidikan nasional di Indonesia difokuskan pada sistem pembelajaran dengan kesetaraan pendidikan. Pemerataan kesempatan pendidikan yang saling berkaitan sebagai pendukung proses pembelajaran serta tercapainya tujuan pendidikan Indonesia sehingga membentuk sumber daya manusia yang berkompeten. Oleh sebab itu, tujuan dari sistem pembelajaran memberikan kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diimplementasikan dalam berbagai kegiatan.

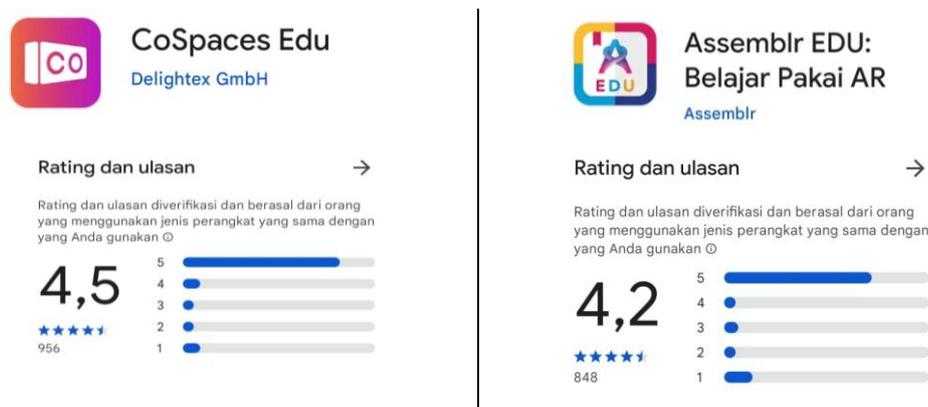
Menurut PISA (*Programme for International Student Assessment*) pada tahun 2018, menyatakan bahwa kompetensi berupa pengetahuan sains dan keterampilan di Indonesia berada di peringkat 74 atau peringkat enam terbawah dalam urutan negara yang dalam kesetaraan pendidikan (Wuryanto, dkk., 2022). Upaya yang dilakukan dalam mengejar ketertinggalan dengan memanfaatkan teknologi yang terintegrasi dalam pendidikan, bertujuan untuk memajukan pendidikan di Indonesia dapat diterapkan dalam peran media pembelajaran berbasis aplikasi yang terhubung jaringan internet.

Keberadaan aplikasi pembelajaran memberikan peluang baru bagi perusahaan teknologi pendidikan (*edutech*) dalam menciptakan *platform* pembelajaran yang edukatif. Kemudahan mengakses informasi memberikan kesempatan untuk belajar secara mandiri, tanpa keterbatasan ruang dan waktu yang dapat diakses kapanpun dimanapun dalam proses belajar (Lham, Jurmey & Tshering, 2020). Perusahaan teknologi edukasi yaitu Assemblr membuat aplikasi pembelajaran bernama “Assemblr edu” yang merupakan aplikasi pembelajaran berbasis 3D dan *augmented reality* dengan tujuan menciptakan proses belajar

lebih interaktif, komunikatif dan penjelasan yang lebih sederhana (Nugrohadhi & Anwar, 2022).

Sejak diluncurkan pada tahun 2020, perkembangannya menarik perhatian karena memiliki kemampuan penerapan pembelajaran teknologi berbasis *augmented reality*. Aplikasi Assemblr edu sebagai aplikasi pembelajaran mempunyai keunggulan dengan memberikan pembelajaran berbasis visual gambar yang menarik dalam bentuk 3D dan *augmented reality* sehingga dapat meningkatkan keingintahuan dan pemahaman materi pembelajaran serta mendorong kreativitas (Sugiarto, 2021). Dukungan pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terhadap aplikasi Assemblr edu, dalam menyediakan pembelajaran jarak jauh menjadi penunjang proses belajar mengajar dengan dilengkapi fitur - fitur seperti membuat materi pembelajaran, mengakses konten edukatif, dan mengkoordinasi dalam mengelola ruang kelas secara *online*.

Namun pada implementasinya, berdasarkan survey kepada responden kategori pengguna baru, diperoleh hasil bahwa aplikasi “Assemblr edu” memiliki permasalahan dalam mengoperasikan aplikasi. Kendala yang dirasakan pengguna di antaranya mengalami *bug* dan *crash*. Permasalahan lainnya saat mengunduh konten pembelajaran membutuhkan waktu yang lama untuk menampilkan suatu objek dan aplikasi Assemblr edu ketika digunakan sewaktu - waktu keluar sendiri dan beberapa pengguna merasakan bahwa kapasitas dari aplikasi Assemblr edu ini cukup besar sehingga membuat memori *handphone* tidak cukup. Adapun Permasalahan yang timbul dipengaruhi lemahnya aplikasi Assemblr edu dari kualitas sistem sehingga berdampak pada kepuasan pengguna.



Gambar 1. 1 Perbandingan *Rating* Kepuasan

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Persaingan aplikasi pembelajaran serupa antara aplikasi Assemblr edu dengan aplikasi CoSpaces Edu yang memiliki persamaan dalam menyediakan aplikasi edukasi berbasis *augmented reality*. Hasil perbandingan keduanya diperoleh bahwa aplikasi Assemblr edu dari segi kepuasan pengguna memiliki nilai *rating* kepuasan lebih rendah daripada aplikasi CoSpaces Edu dengan jumlah download yang sama sebesar 100.000 download sesuai ditunjukkan pada Gambar 1.1. Dari segi kualitas aplikasi CoSpaces memiliki kualitas layanan yang menarik sehingga berdampak peningkatan kepuasan penggunanya. Berbanding terbalik pada aplikasi Assemblr edu yang terdapat permasalahan dari kualitasnya, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan oleh aplikasi Assemblr edu .

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dkk. (2020) menyatakan bahwa pentingnya kualitas khususnya pada perangkat aplikasi hendaklah menjadi perhatian khusus, karena ketika pengguna mengalami permasalahan dari sistem akan berakibat berkurangnya loyalitas pengguna dan memutuskan beralih kepada aplikasi yang serupa. Namun sebaliknya, jika layanan aplikasi memiliki sistem yang baik dan cepat maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan berdampak pada loyalitas dalam menggunakan aplikasi setiap saat. Kepuasan pengguna perlu menjadi fokus utama dalam menampilkan citra perusahaan yang positif. Dengan cara pengukuran tingkat kepuasan pengguna sehingga mampu mengidentifikasi terhadap keberhasilan sistem dari perspektif pengguna. Model yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna, antara lain yaitu model *end user computing satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, mendeskripsikan sikap yang dirasakan pengguna dalam penggunaan suatu aplikasi. Pengukuran kepuasan akhir terhadap keseluruhan informasi yang diberikan dapat dipengaruhi oleh isi konten, akurasi data, bentuk/tampilan antarmuka sistem, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas aplikasi Assemblr edu dengan kepuasan yang dirasakan pengguna berdasarkan pendekatan *end user computing satisfaction* (EUCS) dengan judul “Pengaruh Kualitas Aplikasi Assemblr Edu terhadap Kepuasan

Pengguna menggunakan *end user computing satisfaction (EUCS)*”. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menilai kelayakan kualitas aplikasi Assemblr edu serta membantu perusahaan dalam memenuhi standar kualitas yang tinggi untuk memastikan kepuasan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini:

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas aplikasi Assemblr edu terhadap kepuasan pengguna berdasarkan pendekatan model EUCS?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas Aplikasi Assemblr edu ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui pengaruh kualitas aplikasi Assemblr edu terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan model EUCS.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas Aplikasi Assemblr edu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diantaranya adalah hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pengkajian ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya khususnya terkait kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna. Serta penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap pengembangan teknologi di bidang pendidikan, terutama dalam perangkat aplikasi yang lebih inovatif sehingga kualitas aplikasi edukasi lebih maksimal.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Peneliti mampu memahami teori yang digunakan mengenai kualitas aplikasi dan dapat memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan

kualitas. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan umpan balik dalam meningkatkan kualitas, dan efektivitas aplikasi Assemblr edu serta dari hasil analisis kualitas aplikasi digunakan sebagai upaya bahan evaluasi dalam menciptakan aplikasi edukasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan gambaran tentang isi skripsi secara keseluruhan dengan pembahasan setiap babnya. Maka skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, berikut ini struktur organisasi yang terdapat di dalam skripsi ini:

- 1) BAB I, berisi tentang pendahuluan terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
- 2) BAB II, berisi tentang kajian pustaka terdiri dari pembahasan mengenai teori-teori yang relevan yang didalamnya mengenai kualitas aplikasi, Assemblr edu, kepuasan pengguna, *end user computing satisfaction* (EUCS), dan penelitian relevan.
- 3) BAB III, berisi tentang metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, prosedur penelitian, instrumen penelitian, dan analisis data.
- 4) BAB IV, berisi tentang hasil dan pembahasan didalamnya membahas mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan serta dapat menemukan jawaban dari rumusan masalah.
- 5) BAB V, berisi tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran terhadap hasil akhir dari skripsi serta saran untuk penelitian selanjutnya.
- 6) Daftar Pustaka, berisi sumber sumber yang relevan yang digunakan dalam penyusunan skripsi yang menjadi sebuah rujukan.
- 7) Lampiran, berisi lampiran-lampiran dari hasil penelitian.