ANALISIS KUALITAS APLIKASI GOOGLE MEET SEBAGAI SARANA PEMBELAJARAN SAAT PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

WAHYU FERIZA
NIM. 170212171

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH

2021 M/1442 H

ANALISIS KUALITAS APLIKASI GOOGLE MEET SEBAGAI SARANA PEMBELAJARAN SAAT PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) PADA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh:

WAHYU FERIZA
NIM. 170212171
Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Khairan, M.Kom	**Zuhra Sofyan, M.Sc**
NIP. 198607042014031001	**NIP. 19840309201811001**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi

Pada Hari dan Tanggal: Sabtu, 23 Juli 2022 M
24 Dzulhijjah 1443 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Dr. Hazrullah, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 197907012007101002

Sekretaris,

Nurul Fajri, S.pd

Penguji I,

Rahmat Musfikar, M.Kom
NIP. 198909132020121015

Penguji II,

Mulkan Fadhli, S.T., M.T
NIP. 198811282020012006

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh

Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag.
NIP. 195903091989031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Wahyu Feriza
NIM	: 170212171
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-raniry
Prodi	: Pendidikan Teknologi Informasi
Judul skripsi	: Analisis Kualitas Aplikasi Google Meet Sebagai Sarana Pembelajaran Saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa (Importance Performance Analysis) Pada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (Ftk) UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiat terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebut sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat di pertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-raniry banda aceh.
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 12 Juli 2020

Yang menyatakan,

Wahyu Feriza

ABSTRAK

Nama : Wahyu Feriza
NIM : 170212171
Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Aplikasi *Google Meet* sebagai Sarana Pembelajaran saat Pandemi Covid-19 menggunakan Metode *Webqual* dan IPA pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Ar-Raniry

Pembimbing I : Khairan, M.Kom
Pembimbing II : Zuhra Sofyan, M.Sc

Google meet merupakan aplikasi video *conference* yang diproduksi oleh Google. Aplikasi Google meet ini merupakan salah satu dari aplikasi google yang terbaru yaitu Google Chat dan Google Hangouts. Kualitas layanan *Google meet* harus dilakukan evaluasi untuk menilai kualitas layanan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* yang fokus pada empat kriteria penilaian yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information*), pelayanan (*Service Interaction*) dan keseluruhan (*Overall*), serta menghitung nilai kualitas dan harapan dari layanan aplikasi Youtube. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis dokumen kuesioner atau angket. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 6562 orang, berhubung populasi terlalu banyak maka peneliti mengambil sampel sebanyak 99 responden. Hasil penelitian perhitungan nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan nilai yang negatif yaitu sebesar -0.1 dimana Qi (GAP) < 0, yang mana pengguna masih merasa bahwa kinerja pada *Google Meet* masih belum memenuhi keinginan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas *Google meet*, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Nama : Wahyu Feriza
NIM : 170212171
Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Aplikasi *Google Meet* sebagai Sarana Pembelajaran saat Pandemi Covid-19 menggunakan Metode *Webqual* dan IPA pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Ar-Raniry

Pembimbing I : Khairan, M.Kom
Pembimbing II : Zuhra Sofyan, M.Sc

Google meet is a video conferencing application produced by Google. This Google meet app is one of the latest google apps that is Google Chat and Google Hangouts. The quality of Google meet services should be evaluated to assess the quality of services using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis methods that focus on four assessment criteria, namely usability,information quality,service (ServiceInteraction)and overall(Overall),as well as calculating the quality value and expectations of Youtube application services. The method used in this study is Descriptive quantitative. Data collection techniques are carried out by analysis of questionnaire documents or questionnaires. The population in this study was 6562 people, because the population was too large, the researchers took a sample of 99 respondents. The results of the study of gap value calculation (GAP) showed a negative value of -0.1 where Qi (GAP) < 0, which users still feel that performance on Google Meet still does not meet the user's wishes.

Keyword: Kualitas Google meet, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur selalu kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang atas segala rahmat dan hidayah-Nya kita masih dapat melihat Alam semesta yang indah ini. Tak lupa pula shalawat beriring salam selalu kita panjatkan untuk tuntunan suri tauladan Baginda Rasulullah *Shalallahu'alaihiwassalam* dan beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman serta menggali ilmu yang tiada habisnya yang sampai saat ini masih bisa dinikmati oleh setiap manusia, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Aplikasi *Google Meet* sebagai Sarana Pembelajaran saat Pandemi Covid-19 menggunakan Metode *Webqual* dan IPA pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Ar-Raniry".

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di UIN Ar-Raniry, Banda Aceh. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali menghadapi kesulitan dalam teknik penulisan maupun dalam penguasaan bahan. Walaupun demikian, penulis tidak putus asa dalam menghadapi permasalahan, dan dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, terutama sekali dosen pembimbing, kesulitan yang dihadapi dapat teratasi. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang yang tiada hentinya kepada penulis.

2. Segenap keluarga dan sahabat yang selalu menyemangati dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
3. Bapak Rektor UIN Ar-Raniry, Prof. Dr. H. Warul Walidin AK. MA yang selalu mendukung dan memberi motivasi untuk kami.
4. Bapak Khairan, M.Kom selaku pembimbing pertama dan Bapak Zuhra Sofyan, M.Sc selaku pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikirannya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Bapak Yusran, M.Pd, Sekretaris Prodi Pendidikan Teknologi Informasi Bapak Hazrullah, M.Pd, serta staf Prodi yang telah ikut membantu proses pelaksanaan penelitian.
6. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
7. Sahabat dan teman-teman mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi leting 2017, serta seluruh keluarga PTI yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.
8. Dan untuk semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Namun penulis menyadari, dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun guna untuk memperbaiki kesalahan dimasa yang akan datang. Semoga Allah SWT meridhai penulisan ini dan senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin ya rabbal' alamin*.

Banda Aceh, 12 Juli 2020

Penulis,

Wahyu Feriza
NIM.170212171

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Masalah 4

D. Batasan Masalah 4

E. Hipotesis 4

BAB II LANDASAN TEORI **6**

A. Penelitian Terdahulu 6

B. Google Meet 7

C. Covid-19 9

D. Pembelajaran 10

E. Webqual 11

F. Importance Performance Analysis (IPA) 13

G. Skala Pengukuran 14

H. Populasi 15

I. Sampel 15

J. Teknik Sampling 15

K. Kerangka Berpikir 17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **18**

A. Metode Penelitian 18

B. Populasi dan Sampel Penelitian 19

C. Metode Pengumpulan Data 21

D. Instrumen Penelitian 21

E. Teknik Analisis Data 24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 26
A. Deskripsi Objek Penelitian 26
B. Analisis Data 26
C. Uji Validitas 28
D. Uji Reliabilitas 30
E. Uji Hipotesis (Uji T) 32
F. Hasil Kualitas Importance dan Performance 34
G. Hasil Pengukuran Kualitas Google Meet 39
H. Analisis IPA 41
BAB V PENUTUP 50
A. Kesimpulan 50
B. Saran 51
DAFTAR PUSTAKA 52
LAMPIRAN-LAMPIRAN 54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius(Sumber : Algifari, 2016: 72) **….....** 10
Gambar 2. 2 Skala Likert (Sumber: Sugiyono, 2014:135) **.....** 14
Gambar 3. 1 Tahapan-tahapan penelitian**.....** 19

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel perbedaan *Google Meet* dengan *Platform* lain…..... 14
Tabel 3. 1 Skor nilai pertanyaan dengan Skala Likert… 24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel-Variabel Penelitian 24
Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden…… 29
Tabel 4. 2 Nama jurusan responden..... 29
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas pada performance…….. 30
Tabel 4. 4 Hasil uji validitas pada importance…. 31
Tabel 4. 5 Hasil uji reliabilitasperformance… 32
Tabel 4. 6 Hasil uji reliabilitasimportance… 34
Tabel 4. 7 Hasil GAP pada variabel webqual… 35
Tabel 4. 8 Panjang interval pada skala likert 36
Tabel 4. 9 Hasil perhitungan kuesioner webqual pada performance… 37
Tabel 4. 10 Hasil tingkat kesesuaian performance dan importance..... 42
Tabel 4. 11 Hasil nilai rata-rata importance dan performance…..... 43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengesahan 55
Lampiran 2. Kuesioner……..... 56
Lampiran 3. Biodata……..... 60

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa saat ini, Pandemi COVID-19 merupakan sebuah penghambat dalam berbagai bidang aspek. Pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2019-2020 merupakan sebuah peristiwa penyebaran penyakit yang disebabkan oleh virus corona 2019 (*Coronavirus Disease* 2019). Penyakit ini pertama kali terjadi di kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok, yang disebabkan oleh virus SARS-Cov-2. Penyakit ini dapat menyebabkan gangguan pada sistem pernapasan, dengan gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru seperti pneumonia[1]. Kemudian Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan penyakit ini sebagai pandemi pada tanggal 11 Maret 2020.

Indonesia adalah salah satu negara yang terkena dampak pandemi Covid-19. Tercatat kasus positif pasien yang terkena Covid-19 pada tanggal 5 Juli 2020 hampir mencapai 63.749 kasus. Oleh karena penyebaran Covid-19 yang begitu cepat, maka pemerintah Indonesia melakukan upaya pencegahan penyebaran virus. Upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah dengan menerapkan pembatasan wilayah (*lockdown*) dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pembatasan tersebut meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat dan fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial budaya dan pembatasan kegiatan lain khususnya terkait aspek pertahanan dan keamanan.

Pembatasan wilayah dan beberapa aktivitas terutama dalam dunia pendidikan mengakibatkan beberapa kegiatan-kegiatan seperti proses

pembelajaran tidak dapat dilakukan seperti biasanya. Agar kegiatan dapat berlangsung maka dicarilah alternatif lain dalam melakukan pelaksanaannya. Media video *conference* dipilih sebagai salah satu alternatif yang sangat membantu. Dengan media video *conference* instansi atau pihak sekolah yang akan melaksanakan kegiatan pembelajaran tetap dapat melaksanakannya secara virtual tanpa harus mengumpulkan banyak orang[2]. Media yang sering digunakan untuk mengadakan proses pembelajaran adalah *Google Meet*.

Pada saat pandemi sekarang ini mahasiswa di Uin Ar-raniry menggunakan aplikasi Google Meet untuk dalam proses belajar. Aplikasi *Google Meet* juga sering digunakan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan seminar atau yang lebih dikenal dengan *webinar*. Google meet sebuah aplikasi ataupun website yang memiliki beberapa keuntungan yaitu, dapat melakukan meeting hingga 100 partisipan secara gratis untuk video conference rapat kelompok dan dapat diulang, kualitas dan suara HD, screen sharing, akses ke virtual background, menjadwalkan dan merekam meeting. Namun jika membutuhkan "room" untuk lebih dari 100 partisipan maka harus berbayar. Pada penelitian yang terkait seperti yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu yaitu pada aplikasi youtube dengan melihat kualitas pelayanan dari aplikasinya, hasilnya menunjukkan bahwa hasil penelitian tersebut memberikan hasil bahwa kondisi aplikasi youtube mempunyai tingkat kinerja (*performance*) lebih tinggi dari harapan (*importance*) penggunanya, tetapi tingkat kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan atau sesuai keinginan pengguna, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas yang dirasakan belum tentu dapat memenuhi kualitas yang

diharapkan oleh pengguna sebuah sistem website atau aplikasi[3]. Dari beberapa referensi yang telah didapatkan untuk menguji suatu kualitas layanan dari sebuah aplikasi ataupun website, sering menggunakan pendekatan secara Webqual dengan IPA (*Importance Performance Analysis*). Karena peneliti telah mensurvei dari beberapa sumber dan jurnal yang terkait penelitian yang menggunakan metode Webqual dan IPA, maka dari hasil survei tersebut peneliti mengetahui metode Webqual 4.0 tersebut mampu menilai kualitas sebuah aplikasi berdasarkan penilaian end user, yang disusun berdasarkan tiga kriteria penilaian yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas Informasi (*Information*) dan pelayanan (*Service Interaction*). Sedangkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat mengetahui faktor-faktor dari objek penilaian atas kinerja dan tingkat kepentingannya, dan memiliki kemampuan untuk menyediakan informasi secara tepat dalam penilaian suatu aplikasi ataupun website dengan format yang efisien untuk memaksimal kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sebuah aplikasi ataupun website. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas Google Meet sebagai sarana pembelajaran disaat pandemi Covid-19. Dengan menggunakan dua metode, yaitu metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini akan berfokus pada penggunaan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kualitas aplikasi Google Meet sebagai sarana pembelajaran pada saat pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana mengukur tingkat kualitas dari aplikasi Google Meet sebagai sarana pembelajaran pada saat pandemi Covid-19?

C. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas aplikasi Google Meet sebagai sarana pembelajaran pada saat pandemi Covid-19.

D. Batasan Masalah

Batasan-batasan dalam penelitian ini yang diambil oleh peneliti adalah:

1. Data yang akan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner responden, yang mana responden tersebut adalah pengguna atau pemakai Google Meet.
2. Dalam penelitian ini, kuesioner yang dibagikan menggunakan Google Form.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

E. Hipotesis

Hipotesis sangat perlu dipahami oleh setiap peneliti. Dalam proses penelitiannya, para peneliti harus sampai pada taraf menentukan apakah menggunakan atau tidak hipotesis tersebut. Sering kali hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap masalah. Dalam penelitian ini, peneliti dapat merumuskan hipotesis, sebagai berikut :

H_1 : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan website *Google Meet* sebagai sarana pembelajaran saat pandemi Covid-19 terhadap kepuasan mahasiswa FTK UIN Ar-Raniry.

H_2 : Ada pengaruh antara kualitas layanan website *Google Meet* sebagai sarana pembelajaran saat pandemi Covid-19 terhadap kepuasan mahasiswa FTK UIN Ar-Raniry.

H_3 : Terdapat perbedaan yang didapatkan terhadap pengujian kualitas layanan website google meet menggunakan webqual dan IPA.

H_4 : Tidak terdapat perbedaan yang didapatkan terhadap pengujian kualitas layanan website google meet menggunakan webqual dan IPA.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Terkait dengan penelitian yang dilakukan dengan metode *Webqual* 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*), referensi dari penelitian sebelumnya sangat penting dilakukan untuk menghindari plagiarisme. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian sekarang, yaitu:

Penelitian mengenai "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual" yang dilakukan oleh fachri Ayudi Dan Fitri Marisa[4]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website di malang dorm hostel yang berdasarkan metode *WEBQUAL* dengan dimensi *Usability*, *Information*, dan *Service Interaction*, untuk melihat hasil perbandingan dari nilai kesenjangan atau gap dari ketiga dimensi WEBQUAL. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini secara keseluruhan, nilai selisih antara kualitas aktual (performance) dan kualitas ideal (importance) memiliki nilai negatif. total rata-rata kesenjangan atau gap sebesar (-0.84). Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi information dengan nilai kesenjangan atau gap sebesar (-1.33).

Penelitian mengenai "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas *Website* VISLOG PT. Citra Surya Indonesia" dilakukan oleh Abdul Gani Dan Suparni[5]. Penelitian ini bertujuan untuk tingkat kualitas website berdasarkan persepsi terhadap kualitas aktual dan ideal yang diharapkan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan dimensi Webqual 4.0 yang bersifat penelitian deskriptif kualitatif yang dinilai berdasarkan kinerja dan tingkat kepentingan penggunaan metode IPA (*importance performance analysis)*.

Penelitian mengenai "Analisis Kualitas Mobile Youtube Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Pada Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh". Dilakukan oleh Mawardhiah[6]. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan rata-rata nilai kesenjangan pada *Mobile Youtube* menunjukkan negatif <0 yaitu sebesar -0,29.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan diatas, diketahui bahwa belum ada penelitian yang mengenai tentang kualitas aplikasi Google meet yang menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan melakukan pendeteksian pada aplikasi Google meet.

B. Google Meet

Google meet merupakan aplikasi video *conference* yang diproduksi oleh Google. Aplikasi Google meet ini merupakan salah satu dari aplikasi google yang terbaru yaitu Google Chat dan Google Hangouts. Pada bulan februari 2017, Google meet hanya dirilis untuk pengguna iOS saja dan pada bulan berikutnya Google meet telah berhasil merilis aplikasinya secara resmi. Google meet sendiri untuk dari segi penggunaannya sangat mudah untuk digunakan dan dijalankan melalui media apapun, baik itu di PC maupun desktop[7]. Aplikasi google meet ini merupakan layanan gratis. Berikut adalah manfaat dari Google meet, yaitu[8]:

1. Dapat melakukan rapat *online* dengan menggunakan nomor *dial-in*.
2. Terintegrasi dengan Google *Calendar* sehingga Google meet dapat melakukan panggilan rapat.

3. Adanya AI (*Artificial Intelligent*) yang membuat teks tertutup.
4. Dapat berbagi layar untuk menampilkan dokumen, presentasi ataupun *spreadsheet*.
5. Menggunakan *G Suite Enterprise* yang melindungi kata sandi pengguna.

Google meet memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan. Berikut adalah kelebihan dari Google meet[9]:

a. Memiliki *user interface* yang menarik.
b. Memberikan berbagai kemudahan bagi para pekerja.
c. Dapat mengundang peserta rapat online yang cukup banyak.
d. Terintegrasi dengan Google *Calendar*.
e. Dapat diakses di berbagai *platform* dan mempunyai fitur teks langsung.

Sedangkan kekurangan yang dimiliki oleh Google mett yaitu sebagai berikut[9]:

a. Pilihan paket berbayar untuk dapat melakukan panggilan atau rapat online lebih dari 100 peserta.
b. Tidak dapat mengubah layar *background*.

Berikut adalah perbedaan *Google Meet* dengan platform belajar *online* lainnya:

Tabel 2. 1 Tabel perbedaan *Google Meet* dengan *Platform* lain

Google Meet	*Platform* lain
Cocok untuk melakukan rapat cepat atau rapat secara dadakan, dimana jumlah peserta yang hanya bisa	Kurang cocok untuk melakukan rapat secara dadakan, karena kapasitas ruang yang akan dibutuhkan oleh

ditampung adalah 250 peserta yang dapat dibagikan secara *streaming* kepada 100 ribu orang	platform tersebut akan memakan waktu yang banyak.
Harga berlangganan *Google Meet* berkisar kurang lebih USD 10 atau Rp 143.550 per bulan.	Harga berlangganan untuk *platform* lain biasanya berkisar kurang lebih Rp 200.000 keatas.
Terintegrasi dengan Google Calendar dan AI, dimana pengguna dapat melakukan panggilan rapat/melakukan pembelajaran secara *online* yang berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan.	Sebagian *platform* video conference belum terintegrasi dengan dengan Google Calendar dan AI, sehingga pengguna harus mengatur jadwalnya ketika akan melakukan rapat atau pembelajaran secara *online*.

C. Covid-19

Virus corona atau dikenal juga dengan nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) merupakan virus baru yang menginfeksi sistem pernapasan orang yang terjangkit, virus ini umumnya dikenal sebagai Covid-19 (Lai et al., 2020). Virus Corona bisa menyebabkan hal yang fatal terutama bagi mereka yang mengidap gangguan pernapasan sebelumnya akan mengalami sindrom gangguan pada pernapasan tingkat akut walaupun sudah dinyatakan sembuh dari virus ini. Hal itu disebut sebagai efek dalam jangka panjang dari infeksi Covid-19 dan penderita akan menurun fungsi paru-parunya sebanyak 20 sampai 30 persen setelah melewati serangkaian pemulihan. Selain

paru-paru ternyata ginjal juga bisa terdampak, penderita Covid-19 dengan persentase 25 sampai 50 persen mengalami gangguan pada ginjal. Penyebabnya adalah protein dan juga sel darah merah akan cenderung lebih banyak. Dengan persentase 15 persen juga pasien Covid-19 cenderung turun fungsi penyaringan pada ginjalnya, serta penyakit ginjal akut juga bisa saja menjadi masalah lain yang akan diderita oleh orang yang terinfeksi Covid-19. Pada sistem saraf juga bisa saja terserang akibat infeksi dari Covid-19, virus ini dapat menyerang sistem pada saraf pusat. Di negara China misalnya orang yang menderita gangguan pada sistem saraf mencapai 36 persen dari 214 orang yang dinyatakan positif Covid-19. Gejala-gejala yang timbul seperti pusing dan gangguan pada indera pencium serta indera perasa [10]

D. Pembelajaran

Pembelajaran merupakan sebuah proses untuk mencapai perubahan dari tingkah laku individu melalui interaksi dengan lingkungan. Perubahan ini akan terjadi pada pada tahap interaksi dimana berbagai pengalaman-pengalaman belajar akan didapatkan[11]. Menurut Agus Suprijono, pembelajaran adalah suatu upaya dari seorang guru untuk dapat menyediakan fasilitas belajar bagi anak didiknya untuk dapat mempelajari keadaan tersebut. Dimana tahapan-tahapan komponen yang berkaitan dengan pembelajaran yang akan didapatkan. Komponen-komponen tersebut adalah guru, siswa, pembina sekolah, sarana prasarana, dan proses pembelajaran. Pada komponen-komponen ini terjadi proses interaksi antara pendidik dengan peserta didik serta sumber belajar pada suatu lingkungan belajar untuk mencapai tujuan akhir pembelajaran[12].

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah suatu upaya seorang guru dalam mengelola atau mengatur komponen-komponen pembelajaran bagi peserta didik, dengan tujuan untuk mencapai pembelajaran yang baik.

E. Webqual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya[3]. *Webqual* merupakan pengembangan dari servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* adalah metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir *website* tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0 [14].

Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* 4.0, berikut adalah penjelasan dari tiap Variabel pada *WebQual* 4.0 terdiri atas tiga yaitu :

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

   Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date atau* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. Suatu informasi dikatakan berkualitas ditunjang tiga hal yaitu :

a. Akurat *(accurate)*

Akurat disini bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalah informasi yang diberikan.

b. Tepat Pada Waktunya *(Timeliness)*

Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat yang dituju kepada pengguna. Informasi yang sudah diterima pengguna selanjutnya akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan berakibat fatal dalam keputusannya.

c. Relevan *(relevancy)*

Setiap informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya ataupun pengguna, relevansi yang diberikan untuk setiap orang berbeda dengan yang lainnya[14].

3. Kualitas Layanan Interaksi (*services interaction quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik,

mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

4. Keseluruhan (*overall*)

Meliputi penilaian keseluruhan dari suatu *website* tersebut.

F. Importance Performance Analysis (IPA)

Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Metode ini merupakan model *multi-attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi[15].Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis, yaitu untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingan masing- masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja lebih. Interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D.

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius(Sumber : Algifari, 2016: 72)

Keterangan:

Kuadran A: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan

kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini prioritas yang perlu diperbaiki.

Kuadran B: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan kualitas baik sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.

Kuadran C: dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

Kuadran D: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebihan.

Untuk membuat derajat Kartesius data penelitian diperlukan skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas yang diharapkan pelanggan atau pengguna pelayanan (*Importance*) dan kualitas Layanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan (*Performance*)[15].

G. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan sebuah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Pengukuran skala ini memiliki dua bentuk pernyataan yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1;

sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju[16].

Tabel 2. 2 Skala Likert (Sumber: Sugiyono, 2014:135)

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

H. Populasi

Populasi merupakan sebuah objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, dan benda yang mempunyai kesamaan sifat. Populasi itu sendiri adalah kelompok besar yang menjadi objek sebuah penelitian[16].

I. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut[8]. Jadi dapat disimpulkan bahwa sampel itu adalah bagian dari populasi yang akan diambil dalam suatu penelitian.

J. Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan sebuah teknik pengambilan sampel. Untuk dapat menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik

Sampling secara umum terbagi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*[17].

1. *Probability sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

a. *Sample random sampling*

Teknik *simple random sampling* adalah teknik yang paling sederhana (simpel). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek[16].

b. Stratified Random Sampling

Teknik ini membantu mencari parameter populasi, mungkin terdapat sub kelompok elemen yang bisa diidentifikasikan dalam populasi yang dapat diperkirakan memiliki parameter yang berbeda pada suatu variabel yang diteliti[16].

2. *Nonprobability sampling*

Nonprobabilitty sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

a. *Systematic Sampling*

Teknik sampling ini menggunakan nomor urut dari populasi baik yang berdasarkan nomor yang ditetapkan sendiri oleh peneliti maupun nomor

identitas tertentu, ruang dengan urutan yang seragam atau pertimbangan sistematis lain[17].

b. *Quota Sampling*

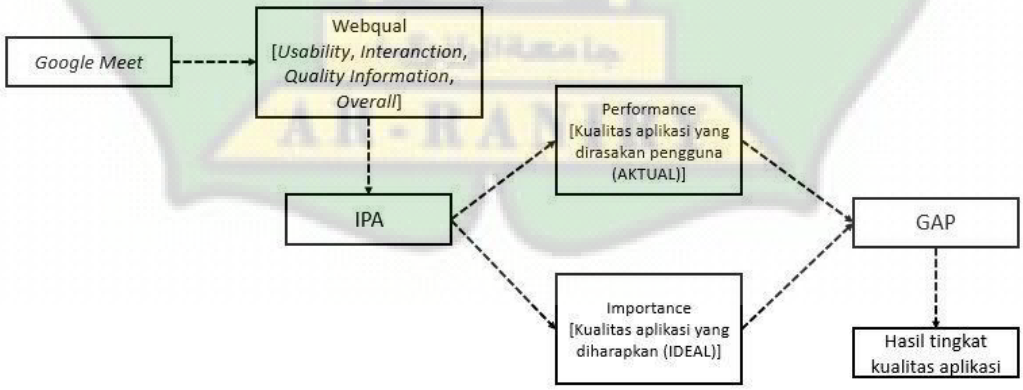
Teknik ini menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota (jatah) yang diinginkan[9].

c. Accidental Sampling

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).

K. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori yang telah dikemukakan, untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai arah penelitian, maka disajikan kerangka pemikiran sebagai berikut.

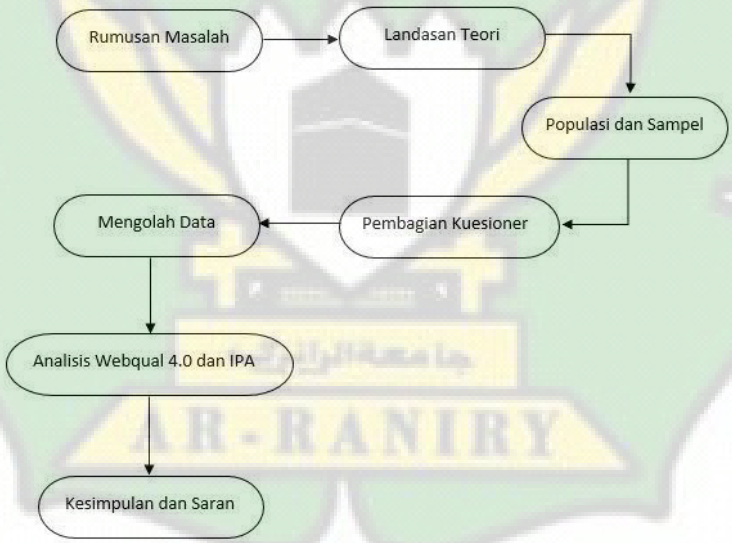


Gambar: Kerangka Berpikir

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu[18]. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, karena penelitian yang akan diteliti ini akan memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden. Dalam hal ini respondennya adalah pengguna Google Meet yang menggunakannya sebagai sarana pembelajaran pada saat pandemi Covid-19. Penelitian data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menilai kualitas aplikasi Google Meet. Berikut ini tahapan dari penelitian yaitu:



Penjelasan dari setiap tahapan diatas yaitu sebagai berikut:

1. Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Dengan pertanyaan ini maka akan dapat memandu peneliti untuk kegiatan penelitian selanjutnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka

peneliti menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya. Jadi teori dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian tersebut.

2. Meneliti adalah mencari data yang teliti/akurat. Untuk itu peneliti perlu menggunakan instrumen penelitian. Agar instrumen dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis.
3. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran- saran.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah semua yang terdiri dari obyek maupun subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian bisa ditarik kesimpulannya[16]. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang ada di Fakultas Tarbiyah dan

Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berjumlah sebanyak 6562 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian jumlah terkecil dari populasi, dimana sampel yang diambil dapat mewakili jumlah dari keseluruhan populasi tersebut[15]. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini sangat luas maka, untuk penarikan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental Sampling* ini yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental yang bertemu dengan peneliti maka dapat dijadikan sebagai sampel, apabila orang tersebut dilihat cocok sebagai sumber data[19].

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel , maka populasi akan diolah dengan menggunakan rumus sederhana yang dikembangkan oleh Slovin. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{6562}{1 + 6562(0.1)^2} = \frac{6562}{1 + 6562\ (0.01)} = \frac{6562}{1 + 65.62} = \frac{6562}{66.62} = 98.49$$

Keterangan:

n : Besaran sampel

N : Besaran populasi

e : Nilai kritis yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel) 10% yaitu 0.1[20].

Berdasarkan penggunaan rumus Slovin diatas dari jumlah populasi 6562 mahasiswa, diperoleh sampel sebanyak 98.49 atau dibulatkan menjadi 99 mahasiswa. Jadi dalam penelitian ini jumlah sampelnya sebanyak 99 mahasiswa.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan atau digunakan oleh peneliti untuk menganalisis tingkat kualitas aplikasi Google Meet sebagai sarana pembelajaran pada saat pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

1. *Kuesioner* (Angket). Angket yang digunakan dalam penelitian ini berisi pilihan-pilihan terhadap nilai penggunaan Google Meet. Dimana skala pengukuran memiliki nilai dari 1 – 5 yang sudah memiliki ketetapan masing-masing. Angket disebarkan langsung kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry yang menggunakan Google Meet sebagai sarana belajar. Sesuai dengan ketentuan populasi dan sampel maka jumlah kuesioner yang dibagikan adalah 40 responden. Kuesioner yang disebarkan, ditujukan kepada dosen-dosen dan mahasiswa yang menggunakan Google Meet. Ditetapkanya populasi dan sampel tersebut agar kuesioner yang disebarkan tertuju pada sasaran yang tepat. Apabila sasaran kuesioner telah tepat, maka hasil dari perhitungan kuesioner tidak dapat diragukan lagi.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Penelitian ini mengambil instrumen berupa instrumen angket (kuesioner). sebuah kuesioner yang terdiri atas 3 (tiga) bagian. Bagian pertama adalah profil ataupun data dir dari responden, bagian kedua terdiri dari pertanyaan yang merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas aplikasi dan juga kesesuaian kualitas aplikasi yang ada dengan harapan responden, dan bagian

ketiga yaitu menjelaskan tentang pertanyaan- pertanyaan penelitian yang berjumlah 22 pertanyaan. Kelengkapan kuesioner dapat dilihat di lampiran.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan lima poin yang ada pada skala likert, yaitu setiap pertanyaan disediakan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu:

Tabel 3. 1 Skor nilai pertanyaan dengan Skala Likert

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sedangkan untuk menjaga kevalidan dan reliabilitas instrumen, maka peneliti mengambil indikator pertanyaan yang didasarkan oleh Webqual 4.0. Dimana dalam Webqual 4.0 terhadap *Importance* dan Webqual 4.0 terhadap *Performance* masing-masing terdiri atas 4 variabel yaitu kemudahan (*usability*), (*information quality*), keamanan (*service interaction*) dan keseluruhan (*overall*) yang nantinya akan dilihat dari dua perspektif, yaitu kualitas langsung yang dirasakan (*performance*) dan kualitas ideal yang akan diinginkan oleh peneliti (*importance*).

Tabel 3. 2 Operasional Variabel-Variabel Penelitian *Webqual 4.0* terhadap Importance dan *Performance*

Variabel	Indikator
***Usability* (Kegunaan)**	Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi
	Kemudahan berinteraksi dengan jelas pada aplikasi
	Kemudahan dalam menemukan menu-menu pada aplikasi
	Aplikasi mudah digunakan
	Aplikasi memiliki tampilan yang menarik dan simpel
	Desain yang sesuai
	Terciptanya pengalaman positif dari pengguna
***Information quality* (Kualitas Informasi)**	Informasi yang disajikan akurat
	Informasi yang diberikan tepat waktu
	Informasi yang disajikan relevan dengan yang diinginkan
	Informasi mudah dimengerti
	Informasi dengan tingkat detail yang tepat
	Informasi dengan format yang sesuai
***Service Interaction* (Interaksi Layanan)**	Keamanan dalam melakukan transaksi
	Keamanan informasi pengguna
	Layanan memiliki dan menciptakan kesan personal
	Pelaksanaan layanan sesuai prosedur
***Overall* (Keseluruhan)**	Aplikasi secara keseluruhan baik

E. Teknik Analisis Data

1. Uji validitas

Uji validitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *Corrected item-total correlation* dimana nantinya uji validitas ini akan mengkorelasikan nilai skor yang ada dari setiap item dengan jumlah skor totalnya. Untuk melakukan uji validitas ini peneliti menggunakan SPSS 20.0.0, dengan teknik korelasi *product moment*. Instrumen penelitian yang diuji dapat dikatakan valid, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$rxY = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x^2)\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi *product moment*

∑x : Jumlah *item*

∑y : Jumlah skor total

∑xy : Jumlah antara skor x dan y

n : Jumlah sampel

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagi ke responden akan menghasilkan hasil yang tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Instrumen penelitian ini akan dapat dikatakan

reliabel jika pertanyaan yang sama diulang kepada seseorang, maka jawaban yang dihasilkan tetap sama dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan SPSS 20.0.0 dengan metode *Cronbach's alpha*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r11 = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1\frac{k\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Keterangan:

r11 : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya jumlah pertanyaan

$\sum\sigma_b$: Jumlah varian butir

σ^2_t : Varian total

3. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Dengan ketentuan jika t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0.05 (α : 5%), maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Perolehan data dari penelitian ini didapatkan dengan membagikan kuesioner atau angket kepada mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Uin Ar-Raniry Banda Aceh yang dilakukan secara *online*. Pembagian kuesioner ini dilakukan sejak tanggal 2 Januari 2021 hingga 28 Januari 2021. Kuesioner ini dibagikan kepada 99 responden sesuai dengan kebutuhan penelitian.

B. Analisis Data

Data yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu tentang kualitas aplikasi Google Meet sebagai sarana pembelajaran pada saat pandemi Covid-19 yang menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA. Hasil perolehan data yang telah didapatkan kemudian akan digunakan untuk mendeskripsikan setiap variabel terhadap penilaian kualitas aplikasi Google Meet sebagai sarana pembelajaran pada saat Covid 19 di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.

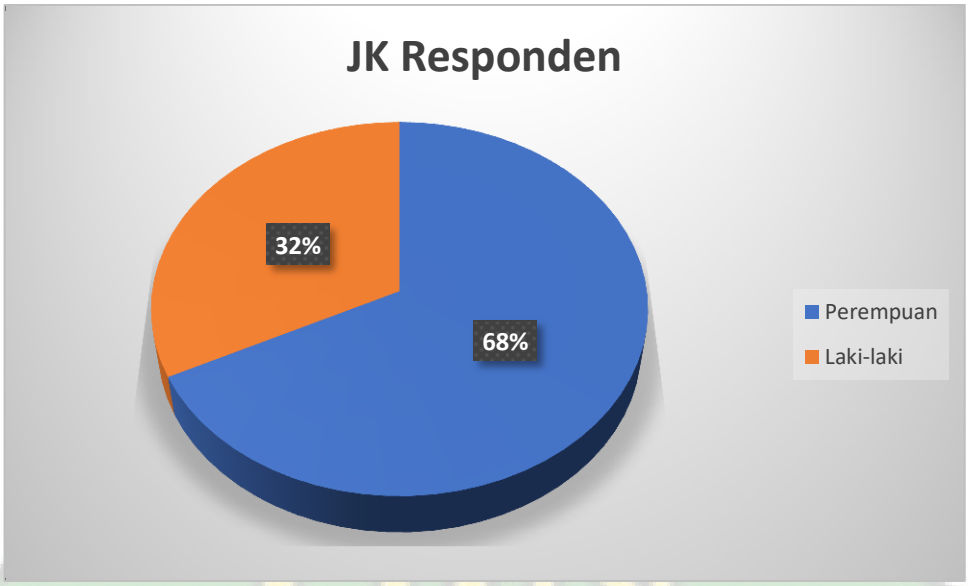
1. Gambaran umum responden

Gambaran umum responden ini digunakan untuk mengetahui tingkat jumlah persentase dari responden yang dilihat berdasarkan jenis kelamin dan nama jurusan atau prodi. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang responden pada penelitian ini.

a. Jenis Kelamin

Dari hasil pembagian kuesioner kepada 99 orang mahasiswa FTK, maka diperoleh jumlah *gender* (jenis kelamin), dari pembagian kuesioner yaitu sebagai berikut:

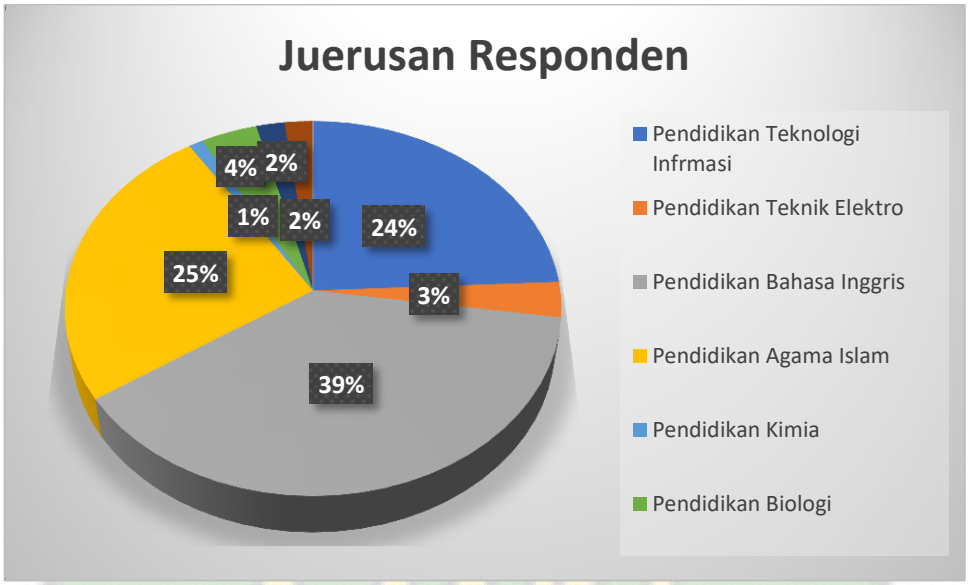
Grafik 4. 1 Jenis kelamin responden



b. Jurusan

Dari hasil pembagian kuesioner kepada 99 orang mahasiswa FTK, maka diperoleh jumlah jurusan, dari pembagian kuesioner yaitu sebagai berikut:

Grafik 4. 2 Nama jurusan responden



C. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan agar dapat mengukur tingkat kevalidan dari setiap item pada instrumen yang ada dalam kuesioner penelitian. Teknik yang digunakan dalam melakukan uji validitas ini adalah teknik korelasi pearson. Teknik korelasi pearson adalah sebuah teknik yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor per-item dengan skor total item. Pada uji validitas terdapat juga uji signifikan yang ada pada item instrumen yang nantinya menggunakan r_{tabel}. Sebuah item pada instrumen dapat dikatakan valid jika $r_{hitungnya}$ positif dan lebih besar atau sesuai dengan r_{tabel}. Uji validitas dalam penelitian ini, respondennya berjumlah 99 mahasiswa yang untuk nilai r_{tabel} nya adalah 0.195.

Tabel 4. 3 Hasil uji validitas pada performance Tabel 4. 4 Hasil uji validitas pada importance

Hasil Uji Validitas Pada Performance				
No.	**Variabel**	**R Hitung**	**R table**	**Keterangan**
1	Usability	0.785	0.195	Valid
2		0.848	0.195	Valid
3		0.868	0.195	Valid
4		0.847	0.195	Valid
5		0.840	0.195	Valid
6		0.864	0.195	Valid
7		0.886	0.195	Valid
8		0.744	0.195	Valid
9	Information	0.691	0.195	Valid
10		0.801	0.195	Valid
11		0.769	0.195	Valid
12		0.730	0.195	Valid
13		0.729	0.195	Valid
14		0.759	0.195	Valid
15		0.817	0.195	Valid
16	Interaction	0.650	0.195	Valid
17		0.778	0.195	Valid
18		0.768	0.195	Valid
19		0.708	0.195	Valid
20		0.716	0.195	Valid
21		0.725	0.195	Valid
22	Overall	0.646	0.195	Valid

Hasil Uji Validitas Pada Importance				
No.	**Variabel**	**R Hitung**	**R tabel**	**Keterangan**
1	Usability	0.800	0.195	Valid
2		0.871	0.195	Valid
3		0.910	0.195	Valid
4		0.917	0.195	Valid
5		0.904	0.195	Valid
6		0.907	0.195	Valid
7		0.886	0.195	Valid
8		0.926	0.195	Valid
9	Information	0.745	0.195	Valid
10		0.839	0.195	Valid
11		0.865	0.195	Valid
12		0.861	0.195	Valid
13		0.825	0.195	Valid
14		0.848	0.195	Valid
15		0.836	0.195	Valid
16	Interaction	0.767	0.195	Valid
17		0.814	0.195	Valid
18		0.843	0.195	Valid
19		0.868	0.195	Valid
20		0.856	0.195	Valid
21		0.863	0.195	Valid
22	Overall	0.667	0.195	Valid

Dari hasil tabel uji validitas *performance* dan *importance* di atas menunjukkan bahwa semua instrumen dalam penelitian adalah valid. Dalam pengujian validitas ini menggunakan ketentuan pengujian yang apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5% maka butir instrumen dalam penelitian dapat dikatakan valid, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir instrumen tidak valid. Nilai r_{tabel} yang digunakan untuk taraf signifikan 5% adalah 0.195 dengan jumlah responden (N) sebanyak 99 orang.

D. Uji Reliabilitas

Item soal pada kuesioner yang teruji kevalidannya, kemudian akan diuji tingkat reliabilitasnya. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menghasilkan data yang sama dalam waktu yang berbeda. Setelah item soal pada kuesioner telah terbukti valid dan tingkat reliabilitasnya andal, maka instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Ketentuan dalam uji reabilitas ini adalah menggunakan taraf signifikan 5% dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur yang digunakan dapat dikatakan reliabel, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur yang digunakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada *performance* dan *importance*:

1. Hasil uji reliabilitas pada *performance*

Tabel 4. 5 Hasil uji reliabilitas *performance*

Case Processing Summary

		N	%
Case	Valid	99	100
	Excluded	0	0
	Total	99	100

Reliability Statistics

Cronbach's alpha	N of items
0.978	22

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	86.06	267.588	.722	.978
X1.2	85.77	263.323	.832	.977
X1.3	85.73	262.894	.823	.977
X1.4	85.79	261.353	.775	.978

X1.5	85.80	265.142	.779	.977
X1.6	85.78	261.930	.804	.977
X1.7	85.72	262.409	.847	.977
X1.8	86.27	265.690	.641	.979
X2.1	85.78	263.501	.877	.977
X2.2	85.96	264.651	.858	.977
X2.3	85.82	263.987	.828	.977
X2.4	85.78	263.379	.834	.977
X2.5	85.71	260.311	.864	.977
X2.6	85.74	263.624	.801	.977
X2.7	85.84	262.790	.846	.977
X3.1	85.90	263.969	.846	.977
X3.2	85.90	263.663	.812	.977
X3.3	85.89	262.916	.844	.977
X3.4	85.84	261.545	.768	.978
X3.5	85.79	262.638	.821	.977
X3.6	85.77	262.507	.819	.977
X4	85.91	264.532	.856	.977

2. Hasil uji reliabilitas pada *importance*

Tabel 4. 6 Hasil uji reliabilitas *importance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.986	22

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	91.40	333.733	.774	.986
Y1.2	91.30	329.356	.848	.986
Y1.3	91.15	327.885	.880	.986
Y1.4	91.22	325.215	.891	.985
Y1.5	91.25	325.497	.866	.986
Y1.6	91.17	326.572	.878	.986
Y1.7	91.22	326.562	.861	.986
Y1.8	91.17	324.878	.919	.985
Y2.1	91.39	327.180	.870	.986
Y2.2	91.33	324.959	.883	.986

Y2.3	91.26	325.400	.861	.986
Y2.4	91.19	326.728	.874	.986
Y2.5	91.24	323.859	.903	.985
Y2.6	91.25	323.354	.918	.985
Y2.7	91.32	324.445	.887	.986
Y3.1	91.44	326.270	.871	.986
Y3.2	91.30	324.846	.846	.986
Y3.3	91.29	326.087	.873	.986
Y3.4	91.25	325.089	.907	.985
Y3.5	91.33	324.224	.886	.986
Y3.6	91.27	325.037	.891	.985
Y4	91.78	334.317	.726	.987

Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai pada *Cronbach Alpha* > 0.6. Dari hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada *performance* yaitu 0.978 senilai 22 item soal dan nilai *Cronbach Alpha* pada *importance* yaitu 0.986 senilai 22 item soal. Dari hasil yang telah diperoleh maka kuesioner pada *performance* dan *importance* dapat dinyatakan konsisten atau reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

E. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah X1, X2, X3 dan X4 berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel Y. Kriteria dalam pengujian uji T :

1. Jika nilai sig < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

2. Jika nilai sig > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

Model	T	Sig.
(Constant)	1.557	.121
Usability	2.973	.01
Information	5.342	.03
Interaction	2.823	.04
Overall	10.576	.02

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel *Usability* (X1) terhadap Y

  Sesuai dengan tabel diatas, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi *usability* (X1) terhadap kepuasan mahasiswa FTK (Y) adalah 0.01 < 0.05 dan nilai t hitung 2.973 > nilai t tabel 1.98. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang artinya terdapat pengaruh *usability* terhadap kepuasan mahasiswa FTK secara signifikan.

- Variabel *Information* (X2) terhadap Y

  Sesuai dengan tabel diatas, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi *information* (X2) terhadap kepuasan mahasiswa FTK (Y) adalah 0.03 < 0.05 dan nilai t hitung 5.342 > nilai t tabel 1.98. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang artinya terdapat pengaruh *information* terhadap kepuasan mahasiswa FTK secara signifikan.

- Variabel *Interaction* (X3) terhadap Y

Sesuai dengan tabel diatas, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi *interaction* (X3) terhadap kepuasan mahasiswa FTK (Y) adalah 0.04 < 0.05 dan nilai t hitung 2.823 > nilai t tabel 1.98. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang artinya terdapat pengaruh *interaction* terhadap kepuasan mahasiswa FTK secara signifikan.

- Variabel *Overall* (X4) terhadap Y

  Sesuai dengan tabel diatas, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi *overall* (X4) terhadap kepuasan mahasiswa FTK (Y) adalah 0.02 < 0.05 dan nilai t hitung 10.576 > nilai t tabel 1.98. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Yang artinya terdapat pengaruh *overall* terhadap kepuasan mahasiswa FTK secara signifikan.

F. Hasil Kualitas Importance dan Performance

Berikut adalah hasil perhitungan GAP pada variabel *webqual*:

Tabel 4. 7 Hasil GAP pada variabel *webqual*

Hasil GAP pada variabel *webqual*			
Variabel	*Importance*	*Performance*	GAP
Usability	4.41	4.07	0.34
Information	4.36	4.13	0.23
Interaction	4.33	4.08	0.25
Overall	4.02	3.87	0.15

Hasil pada tabel diatas diperoleh dari semua data yang ada pada semua variabel *webqual* yaitu pada *usability* nilai GAP = 0.34, *information* nilai GAP = 0.23, *interaction* nilai GAP = 0.25 dan *overall* nilai GAP = 0.15. Setelah hasil

nilai variabel telah didapatkan, maka selanjutnya peneliti akan melakukan klasifikasi yang berdasarkan skala likert. Analisis data ini dilakukan dengan melihat acuan pada jawaban rata-rata responden, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k}$$

Keterangan:

i = Interval

r = Nilai terbesar dan terkecil pada skala likert

k = Jumlah nilai

Perhitungan rumus dengan acuan skala likert untuk mendapatkan interval adalah:

$$i = \frac{r}{k}$$

$$i = \frac{5-1}{5}$$

$$i = \frac{4}{5}$$

$$i = 0{,}8$$

Jadi perolehan intervalnya adalah 0.8. Untuk mengetahui ketentuan panjang interval dalam skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Panjang interval pada skala likert

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1 – 1.8	1	Sangat tidak penting/sangat tidak baik
1.9 - 2.6	2	Tidak penting/tidak baik
2.7 – 3.4	3	Cukup penting/cukup baik
3.5 – 4.2	4	Penting/baik
4.3 – 5	5	Sangat penting/sangat baik

Setelah didapatkan hasil rata-rata dari per-item, maka peneliti akan memperoleh hasil perhitungan kuesioner dari per-variabelnya. Perhitungan hasil *webqual* pada *performance* adalah:

Tabel 4. 9 Hasil perhitungan kuesioner *webqual* pada *performance*

Hasil Perhitungan kuesioner *webqual* pada *performance*				
Variabel	Hasil	Tingkat interval	Ket	Hasil Keseluruhan
Usability	3.87	Penting	4	Semua variabel penting
	4.16	Penting	4	
	4.20	Penting	4	
	4.14	Penting	4	
	4.13	Penting	4	
	4.15	Penting	4	
	4.21	Penting	4	
	3.66	Penting	4	

Information	4.15	Penting	4	
	3.97	Penting	4	
	4.11	Penting	4	
	4.15	Penting	4	
	4.22	Penting	4	
	4.19	Penting	4	
	4.09	Penting	4	
Interaction	4.03	Penting	4	
	4.03	Penting	4	
	4.04	Penting	4	
	4.09	Penting	4	
	4.14	Penting	4	
	4.16	Penting	4	
Overall	3.87	Penting	4	

Hasil Perhitungan kuesioner *webqual* pada *Importance*

Variabel	Hasil	Tingkat interval	Ket	Hasil Keseluruhan
Usability	4.24	Penting	4	18 Sangat penting
	4.34	Sangat Penting	5	
	4.49	Sangat Penting	5	
	4.42	Sangat Penting	5	
	4.39	Sangat Penting	5	

	4.47	Sangat Penting	5
	4.42	Sangat Penting	5
	4.47	Sangat Penting	5
Information	4.25	Penting	4
	4.31	Sangat Penting	5
	4.38	Sangat Penting	5
	4.45	Sangat Penting	5
	4.40	Sangat Penting	5
	4.39	Sangat Penting	5
	4.32	Sangat Penting	5
Interaction	4.20	Penting	4
	4.34	Sangat Penting	5
	4.35	Sangat Penting	5
	4.39	Sangat Penting	5
	4.31	Sangat Penting	5
	4.37	Sangat Penting	5
Overall	4.02	Penting	4

Dari tabel hasil perhitungan kuesioner webqual pada *performance* dan *importance* terdapat skala dengan 4 dan 5, dimana pada tabel hasil perhitungan kuesioner webqual pada *performance* didapatkan perhitungan semua variabel dianggap penting oleh responde. Sedangkan pada perhitungan kuesioner webqual

pada *importance* didapatkan hasil 18 indikator yang dianggap sangat penting oleh responden.

G. Hasil Pengukuran Kualitas Google Meet

1. Pengukuran nilai rata-rata *importance* dan *performance*

Dalam proses untuk mengetahui kualitas dari *Google Meet* pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry. Maka peneliti harus mencari nilai rata-rata dengan menggunakan rumus:

$$Rata - rata\ = \frac{nilai\ rata - rata\ jawaban\ per\ variabel}{jumlah\ variabel}$$

Berikut adalah hasil perhitungan rata-rata untuk mengetahui kinerja (*performance*) dari *Google Meet*:

$$Rata - rata\ performance = \frac{nilai\ rata - rata\ jawaban\ per\ variabel}{jumlah\ variabel}$$

$$Rata - rata\ performance = \frac{4.07 + 4.13 + 4.08 + 3.87}{4}$$

$$Rata - rata\ performance = 4.18$$

Sedangkan hasil perhitungan rata-rata untuk tingkat harapan (*importance*) pada *Google Meet* adalah:

$$Rata - rata\ importance = \frac{nilai\ rata - rata\ jawaban\ per\ variabel}{jumlah\ variabel}$$

$$Rata - rata\ importance = \frac{4.41 + 4.36 + 4.33 + 4.02}{4}$$

$$Rata - rata\ importance = 4.28$$

Dari hasil perhitungan rata-rata dari jawaban responden didapatkan bahwa responden memiliki harapan (*importance*) sebesar 4.28, dimana dari hasil ini dapat dilihat bahwa responden menginginkan atau mengharapkan *Google Meet* kedepannya lebih baik lagi. Sedangkan hasil pada kinerja (*performance*) nilai

rata-rata yang didapatkan adalah 4.18 dimana tingkat kinerja sudah baik. Namun dari hasil keduanya responden memiliki harapan yang lebih besar terhadap *Google Meet* kedepannya.

2. Hasil pengukuran GAP

Ketentuan pengukuran pada GAP:

a) Qi (GAP) > 0 maka mempunyai nilai positif dimana pengguna merasa puas.

b) Qi (GAP) < 0 maka mempunyai nilai yang negatif dimana pengguna merasa tidak puas.

Untuk mengetahui perhitungan GAP pada penelitian ini, maka rumus yang digunakan adalah:

$$Qi\ (GAP) = Nilai\ rata\ performance - Nilai\ rata\ importance$$

Qi (GAP) = 4.18 – 4.28

Qi (GAP) = -0.1

Dari hasil Qi (GAP) dapat dilihat bahwa hasilnya menunjukkan nilai yang negatif yaitu sebesar -0.1 dimana Qi (GAP) < 0, yang mana pengguna masih merasa bahwa kinerja pada *Google Meet* masih belum memenuhi keinginan pengguna. Oleh karena itu diperlukannya peningkatan dari berbagai indikator yang akan dilakukan dengan menggunakan metode IPA.

H. Analisis IPA

1. Analisis tingkat kesesuaian

Dari hasil yang telah didapatkan dari *performance* dan *importance*, maka telah diperoleh hasil persentase tingkat kesesuaian antara *performance* dan *importance*. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan tingkat dari penggunaan *Google Meet* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry. Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x\ 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Hasil penilaian kinerja aplikasi

Yi : Hasil penilaian kepentingan pengguna

Tabel 4. 10 Hasil tingkat kesesuaian *performance* dan *importance*

Tingkat kesesuaian *performance* dan *importance*			
Variabel	*Xi*	*Yi*	*Tki*
Usability	3.87	4.24	91.27
	4.16	4.34	95.85
	4.20	4.49	93.54
	4.14	4.42	93.66
	4.13	4.39	94.07

	4.15	4.47	92.84
	4.21	4.42	95.24
	3.66	4.47	81.87
Information	4.15	4.25	97.64
	3.97	4.31	92.11
	4.11	4.38	93.08
	4.15	4.45	93.25
	4.22	4.40	95.90
	4.19	4.39	95.44
	4.09	4.32	94.67
Interaction	4.03	4.20	95.95
	4.03	4.34	92.85
	4.04	4.35	92.87
	4.09	4.39	93.16
	4.14	4.31	96.05
	4.16	4.37	95.19
Overall	3.87	4.02	96.26

2. Analisis kuadran pada *Importance Performance Analysis*

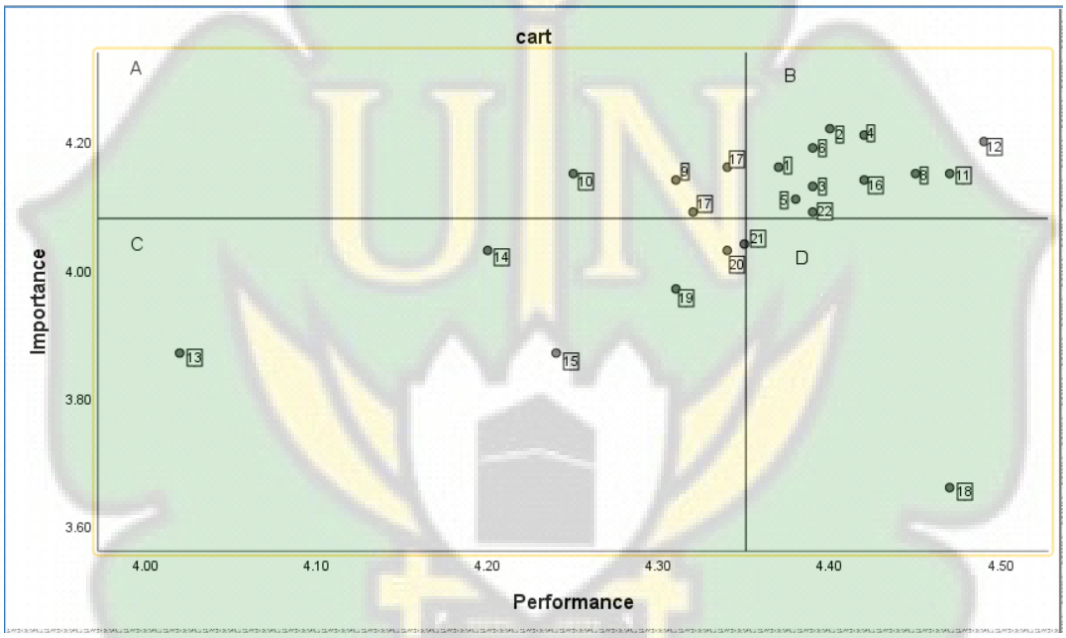
Tahapan awal yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis kuadran IPA ini yaitu peneliti harus menghitung nilai rata-rata indikator dari setiap variabel yang ada pada *importance* dan *performance*:

Tabel 4. 11 Hasil nilai rata-rata *importance* dan *performance*

No.	Nilai rata-rata *importance* dan *performance*		
	Variabel	*Importance* (Y)	*Performance* (X)
1	*Usability*	4.24	3.87
2		4.34	4.16
3		4.49	4.20
4		4.42	4.14
5		4.39	4.13
6		4.47	4.15
7		4.42	4.21
8		4.47	3.66
9	*Information*	4.25	4.15
10		4.31	3.97
11		4.38	4.11
12		4.45	4.15
13		4.40	4.22
14		4.39	4.19
15		4.32	4.09
16	*Interaction*	4.20	4.03
17		4.34	4.03
18		4.35	4.04
19		4.39	4.09
20		4.31	4.14

21		4.37	4.16
22	*Overall*	4.02	3.87
Total rata-rata keseluruhan		4.35	4.08
Nilai Mean		4.34965	4.07778

Berikut adalah diagram kartesius:



Gambar di atas adalah letak kuadran yang merupakan gambar dari diagram kartesius yang dibagi jadi 4 kuadran. Tiap kuadran diisi oleh indikator- indikator yang sudah disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata- rata. Berikut merupakan analisis penanda yang masuk ke dalam tiap- tiap kuadran:

a) Kuadran A

Kuadran A ialah penanda yang kinerja rendah tetapi dikira berarti oleh pengguna. Pihak *Google Meet* wajib membetulkan kinerja pada penanda yang terdapat pada kuadran A, supaya mutu layanan *Google Meet*

jadi lebih bagus. Penanda yang masuk dalam kuadran ini apabila nilai rata-rata *Importance* melebihi nilai dari titik tengah sumbu Y(*importance*) serta nilai rata- rata *performance* kurang dari nilai titik tengah sumbu X (performance).

Penanda yang awal terletak dalam kuadran ini merupakan penanda no 10“ Aplikasi *Google Meet* sediakan data yang bisa dipercaya”. Pada atribut ini mempunyai skor rata- rata importance 4, 3 serta *performance* 3. 97. Maksudnya pengguna *Google Meet* merasa *Google Meet* belum sediakan data yang bisa dipercaya sehingga evaluasi dari penanda ini tidak baik.

Penanda yang kedua merupakan penanda no 9“ *Google Meet* sediakan data yang jelas”. Pada penanda ini skor rata- rata importance 4. 25 serta *performance* 4.15. Maksudnya pengguna *Google Meet* merasa *Google Meet* belum sediakan data yang jelas sehingga evaluasi dari penanda ini tidak baik.

Penanda yang ketiga merupakan penanda no 7“ *Google Meet* mempunyai fitur lengkap”. Pada penanda ini skor rata- rata *importance* 4.42 serta *performance* 4.21. Maksudnya pengguna *Google Meet* merasa *Google Meet* belum mempunyai fitur yang lengkap sehingga evaluasi dari penanda ini tidak baik.

Penanda yang keempat merupakan penanda no 17 “*Google Meet* aman dari virus”. Pada penanda ini skor rata- rata *importance* 4.34 serta

performance 4.03. Maksudnya pengguna *Google Meet* merasa *Google Meet* belum memiliki tingkat keamanan data yang akurat.

Berikut ini, adalah tabel tata letak pada kuadran A serta saran yang diberikan responden terhadap *Google Meet*:

No.	Indikator	Saran/Masukan
1.	*Google Meet* menyediakan informasi data yang dapat dipercaya	Pihak pengelola pada *google meet* harus dapat memilih dan melihat mana data dapat diterima oleh pengguna. Karena ada beberapa data yang dihasilkan oleh *google meet* tidak valid.
2.	*Google Meet* menyediakan informasi data yang jelas	*Google meet* harusnya menyediakan informasi data yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna.
3.	*Google Meet* memiliki fitur yang lengkap	Pihak pengelola wajib melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna agar bisa mengenali fitur apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.
4.	*Google Meet* aman dari virus	Pihak pengelola sistem *google meet* harus meningkatkan lagi kinerja dari keamanan data yang disimpan pengguna kedalam sistem

b) Kuadran B

Kuadran B ialah penanda yang terletak dalam kinerja serta kepentingan yang sama, serta cuma butuh mempertahankan nilainya saja buat melindungi mutu supaya bisa mempertahankan prestasi yang sudah dicapai. Penanda yang masuk dalam kuadran ini merupakan apabila nilai rata- rata *Importance* lebih dari nilai titik tengah sumbu Y (*importance*) serta nilai rata- rata *Performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*performance*).

Pada kuadran B, item-item yang terletak didalamnya adalah no item 1, 5, 22, 6, 3, 2, 4, 16 ,8,11, dan 12. Dengan jumlah keseluruhan itemnya adalah sebanyak 11 item yang terletak pada kuadran B. Item yang terletak pada kuadran B ini adalah item yang sudah memiliki tingkat kinerja dan pelayanan yang sangat baik, dimana hal ini yang harus dipertahankan oleh sistem.

Berikut ini, adalah tabel tata letak pada kuadran B:

No.	Indikator
1.	*Google Meet* mudah dioperasikan
2.	*Google Meet* mempunyai tampilan yang baik
3.	*Google Meet* secara totalitas telah baik
4.	*Google Meet* mempunyai desain yang cocok dengan tipe aplikasi
5.	Mudah dalam mencari dan memahami fitur-fitur yang ada dalam *Google Meet*
6.	*Google Meet* jelas serta mudah dimengerti
7.	*Google Meet* mudah diakses
8.	*Google Meet* memiliki reputasi yang baik

9.	*Google Meet* membagikan pengalaman yang positif bagi pengguna
10.	*Google Meet* menyediakan data yang terbaru
11.	*Google Meet* sediakan data yang relevan

c) Kuadran C

Kuadran C ialah penanda yang memiliki kinerja rendah serta dikira tidak sangat berarti oleh pengguna sehingga tidak butuh memprioritaskan factor ini. Penanda yang masuk dalam kuadran ini merupakan apabila nilai rata- rata *Importance* kurang dari nilai dari titik tengah sumbu Y (*importance*) serta nilai rata- rata Performance kurang dari nilai titik tengah sumbu X (*performance*).

Pada kuadran C, item-item yang terletak didalamnya adalah no item 13, 14, 15, 19, 20, dan 21 . Dengan jumlah keseluruhan itemnya adalah sebanyak 6 item yang terletak pada kuadran C. Item yang terletak pada kuadran C ini adalah item yang faktornya tidak terlalu mempengaruhi kapasitas atau pelayanan dari sistem.

Berikut ini, ialah table tata letak pada kuadran C:

No.	Indikator
1.	*Google Meet* membagikan data yang mudah dipahami
2.	*Google Meet* sediakan data yang mendetail
3.	Data dalam *Google Meet* disajikan dengan format yang sesuai
4.	*Google Meet* menyajikan rang untuk komunitas
5.	*Google Meet* memberikan ruang untuk organisasi
6.	*Google Meet* menjamin tingkatan keyakinan yang besar atas data yang disajikan

d) Kuadran D

Kuadran D ialah penanda yang memiliki kinerja yang memuaskan namun tidak sangat berarti, sehingga dapat mengalokasikan sumber energi pada kuadran keempat kepada kuadran yang lebih memerlukan kenaikan penindakan. Penanda yang masuk dalam kuadran ini merupakan apabila nilai rata- rata Importance kurang dari titik tengah sumbu Y (*importance*) serta nilai rata- rata *Performance* lebih dari nilai titik tengah sumbu X (*performance*).

Pada kuadran D, item-item yang terletak didalamnya adalah no item 18. Dimana hanya satu item yang terletak pada kuadran D. Item yang terletak pada kuadran D ini adalah item yang mana pengguna menganggap item ini tidak berarti namun pelayanannya sangat baik.

Berikut ini, ialah table tata letak pada kuadran D serta saran yang diberikan periset terhadap *Google Meet*:

No.	Indikator	Saran/Masukan
1.	*Google Meet* memberikan ruang untuk personalisasi	Pihak *google meet* tidak butuh membagikan ruang personalisasi yang berlebihan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual dan *metode Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kualitas *Google Meet* dan untuk mengetahui indikator-indikator mana saja yang perlu ditingkatkan agar *Google Meet* memenuhi kebutuhan mahasiswa Tarbiyah UIN Ar-Raniry sebagai media pembelajaran online di masa pandemi. Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas penggunaan paling baik adalah *google meet* memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna, sedangkan yang paling buruk yaitu *google meet* menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
2. Hasil dari pengukuran dengan analisis kuadran yaitu diperoleh, pada kuadran A terdapat 4 item, dimana item yang terletak pada kuadran A ini memberikan saran ataupun masukan terhadap kinerja dan performance sistem. Kuadran B, dengan jumlah keseluruhan itemnya adalah sebanyak 11 item yang terletak pada kuadran B. Item yang terletak pada kuadran B ini adalah item yang sudah memiliki tingkat kinerja dan pelayanan yang sangat baik, dimana hal ini yang harus dipertahankan oleh sistem. Kuadran C, dengan jumlah keseluruhan itemnya adalah sebanyak 6 item yang terletak pada kuadran C. Item yang terletak pada kuadran C ini adalah item yang faktornya tidak terlalu mempengaruhi kapasitas atau pelayanan dari sistem. Sedangkan kuadran D, hanya satu item yang terletak pada kuadran D. Item yang terletak

pada kuadran D ini adalah item yang mana pengguna menganggap item ini tidak berarti namun pelayanannya sangat baik.

3. Dari hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan nilai yang negatif yaitu sebesar -0.1 dimana Qi (GAP) < 0, yang mana pengguna masih merasa bahwa kinerja pada *Google Meet* masih belum memenuhi keinginan pengguna.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran terhadap pihak *Google Meet*, yaitu sebagai berikut:

1. Menambahkan jumlah partisipan untuk dapat mengikuti *Meet* secara gratis melihat penilaian pengguna terhadap website atau aplikasi *Google Meet*.
2. Melakukan evaluasi pada website atau aplikasi yang berbeda agar dapat memperbaiki website atau aplikasi yang sedang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Aryadita, Himawat., Widyastuti, D.A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis *Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi, 10(1). 29-35.

[2] Marliana, R.R. (2020). Partial Least Squares-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. Jurnal Matematika, Statistika, & Komputasi, 16(2). 174-186.

[3] Mawardhiah. 2021. *Analisis Kualitas Mobile Youtube Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis Pada Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*. Repository UIN Ar-Raniry.

[4] Fachri Ayudi Dan Fitri Marisa. 2018. *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual*. Program Studi Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) Surakarta, Indonesia.

[5] Abdul Gani Dan Suparni. 2020. *Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).

[6] Zahreza, DKK. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website btkp-Diy Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2, ISSN:2338-6313.

[7] Zaenal, A. 2011. *Buku Pintar Google*. Penerbit Media Kita. Jakarta Internet.

[8] Perdhaki, On Scribd. 2020. *Zoom Meeting, Google Meet Dan Google Hangouts*. ITB.

[9] Kai.or.id/17297/Aplikasi-google-meet-untuk-video conferencerepublika.co.id.

[10] Coronavirus Disease 2019 (Q&A) by the U.S. National Institute for Occupational Safety and Health (Diakses pada tanggal 15 Januari 2021)

[11] Syaiful Bahri, Psikologi Belajar, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002) hal. 12.

[12] Suprijono Agus, 2019. *Cooperative Learning*. Teori & Aplikasi PAIKEM. Surabaya: Pustaka Belajar.

[13] Monalisa, Siti dan Arrofik Zulkarnaen. 2014. *Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Metode Servqual*. Jurnal Sistem Informasi, vol.13, No.2, ISSN 1693-2390.

[14] Barnes, SJ dan Richard Vidgen. 2003. *Measuring Website quality Improvements:A case study of the forum on strategic management knowledge exchange*.ISSN 0263-5577.

[15] Algifari. 2016 . *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*. Yogyakarta:BPFE.

[16] Siregar, Syofian.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta:Prenadamedia Group.

[17] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Penerbit Alfabeta.

[18] Noor,Juliansyah.2014.*Metodologi Penelitian:Skripsi, Tesis, Disertai, Dan karya Ilmiah*.Jakarta:Kencana Prenadamedia Group.

[19] Sumber Data Informasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry tahun 2019.

[20] Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode penelitian kuantitatif : Teori dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-289c/Un.08/FTK/KP.07.6/01/2021
TENTANG:
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang :
a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusah Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Sistem Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Pendidikan Teknologi Informasi tanggal 23 Desember 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Khairan, M.Kom — sebagai pembimbing pertama
2. Zuhra Sofyan, M.Sc — sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :

Nama	:	Wahyu Feriza
NIM	:	170212171
Program Studi	:	Pendidikan Teknologi Informasi
Judul Skripsi	:	Analisis Kualitas Aplikasi Google Meet Sebagai Sarana Pembelajaran Saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Perfomance Analysis) di Uin Ar-Raniry Banda Aceh

KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2021;

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 08 Januari 2021

An. Rektor
Dekan,

Muslim Razali

Tembusan
1. *Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh;*
2. *Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi;*
3. *Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;*
4. *Yang bersangkutan.*

Lampiran 2. Kuesioner

KUESIONER

ANALISIS KUALITAS APLIKASI GOOGLE MEET SEBAGAI SARANA PEMBELAJARAN PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALIYTC* (IPA) DI UIN AR-RANIRY

Kuesioner ini adalah bagian dari penelitian skripsi mahasiswa

Identitas Peneliti

Nama :

Prodi :

Email :

Pembimbing 1 :

Pembimbing 2 :

Dengan hormat,

Salam berkah, kami doakan semoga kawan-kawan dalam keadaan sehat wal'afiat dan lindungan Allah SWT.

Bersama ini saya mohon kesediaan kawan-kawan untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yg kawan-kawan berikan hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi (Tugas Akhir).

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik saya ucapkan terimakasih.

PETUNJUK :

1. Bacalah pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. Pilihlah jawaban yang sesuai setelah kawan-kawan belajar dengan menggunakan Google Meet.

3. Model importance digunakan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas Google Meet bagi pengguna.
4. Model Performance digunakan untuk menilai tingkat kualitas Google Meet bagi pengguna.

Nama :

Jenis Kelamin :

KETERANGAN:

1) Sangat tidak setuju = 1

2) Tidak setuju = 2

3) Ragu-ragu = 3

4) Setuju = 4

5) Sangat setuju = 5

* Wajib

Kuesioner Webqual pada Importance

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Usability Quality (kualitas penggunaan)						
1.	Pentingkah Google Meet mudah dioperasikan					
2	Pentingkah Interaksi dengan Google Meet jelas dan mudah dimengerti					
3.	Pentingkah mudah dalam menemukan menu-menu dalam Google Meet					
4.	Pentingkah Google Meet mudah diakses					
5.	Pentingkah Google Meet memiliki tampilan yang menarik					
6.	Pentingkah Google Meet memiliki desain yang sesuai dengan jenis aplikasi					
7.	Pentingkah Google Meet memiliki fitur lengkap					
8.	Pentingkah Google Meet memberikan pengalaman positif bagi pengguna					
Information Quality (kualitas informasi)						
1.	Pentingkah Google Meet menyediakan informasi yang jelas					
2.	Pentingkah Google Meet menyediakan informasi yang dapat dipercaya					

3.	Pentingkah Informasi yang disediakan Google Meet up to date (terkini)					
4.	Pentingkah Google Meet menyediakan informasi yang relevan					
5.	Pentingkah Google Meet menyediakan informasi yang mudah dipahami					
6.	Pentingkah Google Meet menyediakan informasi yang detail					
7.	Pentingkah Informasi dalam Google Meet disajikan dengan format yang sesuai					
Interaction Quality (kualitas pelayanan)						
1.	Pentingkah Google Meet memiliki reputasi yang baik					
2.	Pentingkah Google Meet aman dari virus					
3.	Pentingkah Google Meet memberikan ruang untuk personalisasi					
4.	Pentingkah Google Meet memberikan ruang untuk komunitas					
5.	Pentingkah Google Meet memberikan ruang untuk organisasi					
6.	Pentingkah Google Meet menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					
Overall (keseluruhan)						
1.	Pentingkah Google Meet baik secara keseluruhan					

KETERANGAN:

1) Sangat tidak setuju = 1

2) Tidak setuju = 2

3) Ragu-ragu = 3

4) Setuju = 4

5) Sangat setuju = 5

* Wajib

Kuesioner Webqual pada Performance

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Usability Quality (kualitas penggunaan)						
1.	Google Meet mudah dioperasikan					
2	Interaksi dengan Google Meet jelas dan mudah dimengerti					
3.	Mudah untuk menemukan menu-menu dalam layanan Google Meet					
4.	Google Meet mudah diakses					
5.	Google Meet memiliki tampilan yang menarik					
6.	Google Meet memiliki desain yang sesuai dengan jenis aplikasi					
7.	Google Meet memiliki fitur lengkap					
8.	Google Meet memberikan pengalaman positif bagi pengguna					
Information Quality (kualitas informasi)						
1.	Google Meet menyediakan informasi yang jelas					
2.	Google Meet menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
3.	Informasi yang disediakan Google Meet up to date (terkini)					
4.	Google Meet menyediakan informasi yang relevan					
5.	Google Meet menyediakan informasi yang mudah dipahami					
6.	Google Meet menyediakan informasi yang detail					
7.	Informasi dalam Google Meet disajikan dengan format yang sesuai					
Interaction Quality (kualitas pelayanan)						
1.	Google Meet memiliki reputasi yang baik					
2.	Google Meet aman dari virus					
3.	Google Meet memberikan ruang untuk personalisasi					
4.	Google Meet memberikan ruang untuk komunitas					
5.	Google Meet memberikan ruang untuk organisasi					
6.	Google Meet menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					
Overall (keseluruhan)						
1.	Google Meet secara keseluruhan sudah baik					