



**PENERAPAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK
KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOOGLE CLASSROOM**

Maya Naimatu Taflikhati¹, Dila Seltika Canta²

Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Indonesia^{1,2}

Maya.naimatu.17@stmik-borneo.ac.id¹, Dila.seltika@stmik-borneo.ac.id²

Abstrak

Google Classroom merupakan sebuah aplikasi yang memungkinkan terciptanya ruang kelas di dunia maya. Google Classroom adalah salah satu akses gratis yang memudahkan guru dalam proses *e-learning* di PKBM Tunas Harapan Penajam. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa pengguna classroom dengan metode *Importance Performance Analysis* yang didasarkan pada Variabel *End-user Computing satisfaction*, yaitu: *content, accuracy, format, ease of use, Timelines*. Penelitian ini dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 92 siswa. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari hasil nilai IKP sebesar 73,42% yang berarti cukup puas dengan kinerja classroom. Penelitian ini diharapkan dapat melakukan perbaikan berdasarkan usulan perbaikan yang diberikan secara keseluruhan dan terus-menerus sehingga menghasilkan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna.

Kata kunci: *Google Classroom, Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir, Analisis Kinerja Penting*

Abstract

Google Classroom is an application that allows the creation of classrooms in cyberspace. Google Classroom is a free access that makes it easier for teachers in the e-learning process at Tunas Harapan Penajam PKBM. This study aims to measure the level of satisfaction of classroom users using the Importance Performance Analysis method which is based on the End-user Computing satisfaction variables, namely: content, accuracy, format, ease of use, Timelines. This research was conducted using quantitative research with the number of respondents being 92 students. The results of this study, namely the level of user satisfaction can be seen from the results of the GPA value of 73.42% which means that they are quite satisfied with the performance of the classroom. This research is expected to be able to make improvements based on the proposed improvements given as a whole and continuously so as to produce satisfaction in accordance with what is expected by the user.

Keywords: *Google Classroom, End User Computing Satisfaction, Critical Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, kebutuhan manusia sebagian besar terpenuhi oleh sistem *online*. Sangat banyak aplikasi-aplikasi yang dibuat untuk mempermudah pekerjaan maupun kebutuhan manusia, begitu juga dalam dunia pendidikan. Banyak aplikasi berbentuk *online* yang dimanfaatkan dalam dunia pendidikan, misalnya *website* sekolah maupun kampus, sistem akademik dan lain-lain (Asnawi, 2018). PKBM Tunas Harapan berada di Desa Giripurwa Rt.05 Km.17 Petung Penajam. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat merupakan suatu wadah dari berbagai kegiatan pembelajaran masyarakat yang diarahkan pada pemberdayaan potensi untuk menggerakkan pembangunan di bidang sosial, ekonomi, dan budaya. PKBM dibentuk oleh masyarakat, merupakan milik masyarakat, dan dikelola oleh masyarakat untuk memperluas pelayanan kebutuhan belajar masyarakat. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat adalah salah satu lembaga pendidikan Non-formal yang memberikan layanan pendidikan bagi semua lapisan masyarakat yang membutuhkan, mereka yang kurang beruntung, dan tidak dapat mengenyam pendidikan formal (Widyansari, 2014). Proses pembelajaran di PKBM tidak seaktif pembelajaran pada sekolah formal, yang harus mengikuti pelajaran tatap muka dalam dalam 5-6 hari dalam satu minggu. Dikarenakan para siswa sebagian para pekerja. Oleh sebab itu, dibuatlah metode pembelajaran jarak jauh menggunakan aplikasi Classroom. Pengguna merupakan salah satu aktor penting dalam sistem informasi, sehingga penelitian mengenai pengguna dalam sistem informasi akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Karena tingkat kepuasan pengguna untuk menerima sistem berpengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu sistem (REZKI, 2018). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pendidikan, dalam hal pembelajaran *online* sangat diperlukan agar kepuasan siswa terpenuhi. Jika kepuasan siswa tidak terpenuhi maka mengakibatkan kejenuhan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran *online*, penurunan nilai mahasiswa, penurunan loyalitas mahasiswa, dan sekolah tidak dapat bersaing dengan kompetitor (Irawati & Jonatan, 2020). *End-user Computing satisfaction* (EUCS) adalah model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, evaluasi dengan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) sistem.

Penggunaan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) ini melalui prosedur responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. *Matrix* ini bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, di mana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total (Sianturi, 2021). Analisis IPA menggambarkan atribut paling penting yang dirasakan oleh konsumen. Matriks IPA terdiri dari empat kuadran, yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Metode IPA telah banyak digunakan di beberapa area layanan industri termasuk di dunia pendidikan (Sahfitri, 2017).

Peneliti menggunakan *Importance Performance Analysis* digunakan bersama dengan *End-user Computing satisfaction* untuk dipakai variabelnya dalam metode *Importance Performance Analysis* (Fujiyanto, 2019). Pengguna *End-user Computing satisfaction* cocok digunakan karena biasa digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem, yang artinya *End-user Computing satisfaction* adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem tersebut (Setiawan, 2016). Selain itu, dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi juga dapat memberikan evaluasi dan tolak ukur sistem agar sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan pengguna.

METODE PENELITIAN

Peneliti menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa PKBM Tunas Harapan yang terdiri dari 120 siswa. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan sampel dari populasi siswa di PKBM Tunas Harapan dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Mustari & Rahman, 2012). Pengambilan *simple random sampling* dilakukan karena kondisi siswa yang tidak selalu hadir pada saat tatap muka dengan kepentingan tersendiri seperti ada kerjaan, sakit, dan sebagainya. Berdasarkan perhitungan menggunakan Rumus Slovin diketahui jumlah besar sampel yang akan diteliti adalah 92 siswa. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert untuk mengumpulkan data. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap (Sianturi, 2021). Data yang akan digunakan adalah data primer. Data primer yakni data yang langsung didapatkan dari sumber pertamanya. Data primer yang dikumpulkan berupa pembagian kuesioner kepada responden atau siswa PKBM Tunas Harapan yang dihitung dengan skala likert 1 sampai 5 dengan pilihan sangat setuju hingga sangat tidak setuju sesuai dengan variabel (Sahfitri, 2017). Analisis data melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilaksanakan menggunakan program bantu SPSS Statistic versi 26 dengan rumus korelasi *bivariate person*. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach alpha* dengan ketentuan minimal 0,60 dengan artian sebagai kriteria memiliki titik aman dalam suatu *instrument*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1.1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas perlu dilakukan untuk menguji setiap pernyataan kuesioner betul-betul valid atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan *software statistical package for social sciences* (SPSS) V26. Hasil uji validitas dari *performance* dan *importance* semua pernyataan dinyatakan valid.

1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang didapatkan dari perhitungan SPSS Statistic V26 dalam mencari *Cronbach alpha* mendapatkan hasil sebesar 0,962 untuk skala *performance* dan 0,967 untuk skala *importance*. Uji reliabilitas tersebut dianggap berhasil apabila *Cronbach alpha* > 0,60, di mana hasil uji reliabilitas pengujian sudah memenuhi syarat dalam melakukan penelitian.

1.3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

1.3.1. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian akan menentukan prioritas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Classroom di PKBM Tunas Harapan. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

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

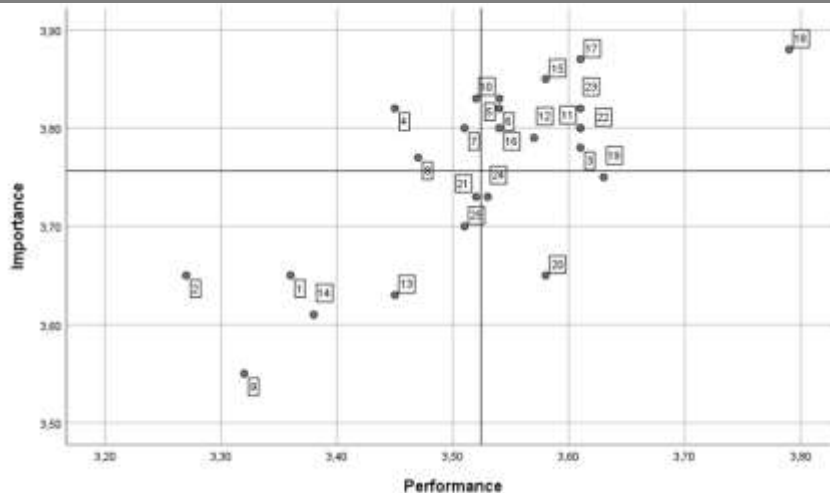
Keterangan: Tki = Tingkat Kesesuaian
Xi = Skor Penilaian Kerja Perusahaan
Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pengguna

Tabel 1. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (x) dan (y)

| No | Variabel | Item | Skor rata-rata X | Skor rata - rata Y |
|----|----------|------------|------------------|--------------------|
| | | Pernyataan | Performance | Importance |
| 1 | Content | P1 | 3,36 | 3,65 |
| 2 | | P2 | 3,27 | 3,65 |
| 3 | | P3 | 3,61 | 3,78 |
| 4 | | P4 | 3,45 | 3,82 |

| | | | | |
|----|--------------------|-----|--------------|--------------|
| 5 | | P5 | 3,54 | 3,83 |
| 6 | | P6 | 3,54 | 3,82 |
| 7 | <i>Accuracy</i> | P7 | 3,51 | 3,80 |
| 8 | | P8 | 3,48 | 3,77 |
| 9 | | P9 | 3,34 | 3,55 |
| 10 | | P10 | 3,52 | 3,83 |
| 11 | | P11 | 3,61 | 3,80 |
| 12 | <i>Format</i> | P12 | 3,57 | 3,79 |
| 13 | | P13 | 3,45 | 3,63 |
| 14 | | P14 | 3,38 | 3,61 |
| 15 | | P15 | 3,58 | 3,85 |
| 16 | | P16 | 3,54 | 3,80 |
| 17 | <i>Easy Of Use</i> | P17 | 3,61 | 3,87 |
| 18 | | P18 | 3,79 | 3,88 |
| 19 | | P19 | 3,63 | 3,75 |
| 20 | | P20 | 3,58 | 3,65 |
| 21 | | P21 | 3,52 | 3,73 |
| 22 | <i>Timelines</i> | P22 | 3,61 | 3,80 |
| 23 | | P23 | 3,61 | 3,82 |
| 24 | | P24 | 3,53 | 3,73 |
| 25 | | P25 | 3,51 | 3,70 |
| | | | 84,62 | 90,22 |
| | | | 3,53 | 3,76 |

Tabel 1 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap atribut *importance* dan *performance* serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua, dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram *castesius* untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Titik-titik yang terletak di masing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata *performance* (x) dan *importance* (y). Diagram *cartesius* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), di mana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *performance* dibagi banyaknya atribut-atribut pernyataan dan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *importance* dibagi banyaknya atribut pernyataan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Gambar 1 merupakan gambar diagram *cartecius* yang terbagi menjadi 4 kuadran. Masing-masing kuadran diisi oleh atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran dan disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata *performance* dan *Importance*. Diagram *Cartesius* terdiri dari sumbu X dan sumbu Y. Dalam diagram *cartecius*, anggota himpunan A terletak pada sumbu X, sedangkan anggota himpunan B terletak pada sumbu Y.

Hasil dari diagram Kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kuadran A (Prioritas Utama) menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting oleh *user*, tetapi sistemnya belum melakukan sesuai dengan harapan pengguna. Sehingga mengecewakan atau membuat pengguna merasa tidak puas. Atribut-atribut ini harus segera dilakukan perbaikan dan lebih ditingkatkan kinerjanya. Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:
 - P4 = Konten aplikasi classroom memiliki kualitas yang sudah baik
 - P7 = Aplikasi classroom menampilkan *output* pada layar yang sesuai dengan apa yang diperintahkan atau *diinput*.
 - P8 = Aplikasi classroom bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan
 - P10 = Format yang disediakan aplikasi classroom menarik
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi) menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan sistem, untuk itu sistem wajib mempertahankannya. Pada atribut-atribut ini dianggap memiliki tingkat kepuasan dan harapan yang tinggi. Butir pernyataan yang masuk ke dalam kuadran ini adalah:
 - P3 = Konten aplikasi classroom bermanfaat bagi pengguna
 - P5 = Konten aplikasi classroom disajikan secara jelas
 - P6 = Aplikasi classroom menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya
 - P11 = Format yang ada di dalam aplikasi classroom sudah jelas
 - P12 = Format yang ada di aplikasi classroom sudah fleksibel
 - P15 = Format aplikasi classroom mudah digunakan
 - P16 = Aplikasi classroom menampilkan informasi dengan baik
 - P17 = Aplikasi classroom bisa digunakan dan dipahami dengan mudah
 - P18 = Aplikasi classroom bisa dioperasikan dengan mudah
 - P22 = Aplikasi classroom menyediakan informasi secara tepat waktu
 - P23 = Aplikasi classroom menghasilkan informasi yang dibutuhkan
- Kuadran C (Prioritas Rendah) menggambarkan atribut yang tidak penting oleh pengguna, dan sistem memberikan pelayanan yang rendah kepada pengguna untuk atribut ini. Karena dianggap kurang penting, perusahaan tidak perlu memperhatikan kepuasan pada atribut ini. Item pernyataan yang ada pada atribut ini adalah:

- P1 = Konten Aplikasi classroom sesuai dengan kebutuhan pengguna
 P2 = Konten aplikasi classroom disajikan secara beragam
 P9 = Aplikasi classroom mampu bekerja tanpa kesalahan
 P13 = Format aplikasi classroom tidak membuat mata lelah
 P14 = Format aplikasi classroom tidak membosankan
 P21 = Aplikasi classroom memberikan data yang *up to date*
 P25 = Aplikasi classroom didukung tim layanan sistem yang tepat waktu

d. Kuadran D (Berlebihan) Kuadran ini menunjukkan faktor yang memengaruhi pengguna kurang penting. Akan tetapi memiliki kinerja yang cukup memuaskan, sehingga dianggap berlebihan. Atribut yang ada pada kuadran ini adalah:

- P19 = Aplikasi classroom mempermudah interaksi antar pengguna
 P20 = Aplikasi classroom menyediakan menu bantuan
 P24 = Aplikasi classroom menghasilkan informasi yang valid

1.4. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Indeks kepuasan pengguna merupakan suatu angka yang menggambarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna (Saidiman, 2018). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan skor sering menimbulkan kesulitan bagi pengambil keputusan untuk mengetahui berapa besar kemampuan perusahaan memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan. Berikut kriteria skor Indeks Kepuasan Pengguna pada tabel 2:

Tabel 2. Kriteria Indeks Kepuasan

| Nilai | Kriteria Kepuasan |
|--------------|-------------------|
| 0-50 % | Tidak Puas |
| 51 % - 80 % | Cukup Puas |
| 81 % - 100 % | Puas |

Tabel 3. Tabel Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna

| Skor rata-rata X | Skor rata - rata Y | Skor (s) % |
|---------------------|-----------------------|------------|
| <i>Performance</i> | <i>Importance</i> | (I x P) |
| 3,36 | 3,65 | 12,27 |
| 3,27 | 3,65 | 11,95 |
| 3,61 | 3,78 | 13,65 |
| 3,45 | 3,82 | 13,15 |
| 3,54 | 3,83 | 13,56 |
| 3,54 | 3,82 | 13,52 |
| 3,51 | 3,80 | 13,36 |
| 3,48 | 3,77 | 13,12 |
| 3,34 | 3,55 | 11,86 |
| 3,52 | 3,83 | 13,47 |
| 3,61 | 3,80 | 13,73 |
| 3,57 | 3,79 | 13,52 |
| 3,45 | 3,63 | 12,51 |
| 3,38 | 3,61 | 12,20 |
| 3,58 | 3,85 | 13,76 |
| 3,54 | 3,80 | 13,48 |
| 3,61 | 3,87 | 13,96 |
| 3,79 | 3,88 | 14,72 |

| | | |
|--------------|--------------|---------------|
| 3,63 | 3,75 | 13,61 |
| 3,58 | 3,65 | 13,06 |
| 3,52 | 3,73 | 13,13 |
| 3,61 | 3,80 | 13,73 |
| 3,61 | 3,82 | 13,77 |
| 3,53 | 3,73 | 13,17 |
| 3,51 | 3,70 | 12,97 |
| Total | 90,22 | 331,23 |

$$IKP = \frac{\sum I \times P}{\sum I \times 5} \times 100 \%$$

$$= \frac{331,23}{90,22 \times 5} \times 100 \% = \frac{331,23}{451,1} \times 100 \% = 73,24 \%$$

Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil IKP sebesar 73,42 % berarti pengguna Cukup Puas. Apabila nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja kurang puas dan IKP lebih dari 81 % menandakan pengguna merasa sangat puas.

2. Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna akan diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* bersama dengan variabel dari *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari variabel *content* (isi), *accuracy* (Ketepatan/keakuratan), format (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna) dan *timelines* (ketepatan waktu) untuk menghitung tingkat kepuasan. Di dalam setiap variabel memiliki pernyataan untuk dipakai sebagai acuan.

2.1. Kepuasan pengguna google classroom dilihat dari sisi *content*

Google classroom memiliki *content* yang merupakan informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna aplikasi classroom, sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna (Persada & Wijayanto, 2021). Dilihat dari informasi, kelengkapan, manfaat dan *output* yang berada di variabel *content*. Atribut-atribut nomor 1 dan 2 masuk kedalam kuadran C karena itu atribut yang dianggap tidak penting oleh pengguna, dan sistem ini memberikan pelayanan yang rendah kepada atribut ini, pada atribut nomor 3 dan 5 yang berupa Konten aplikasi bermanfaat bagi pengguna dan konten aplikasi classroom disajikan secara jelas masuk kedalam kuadran B karena itu atribut yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya, namun terdapat 1 atribut yang masuk kedalam kuadran A yaitu atribut nomor 4 berupa konten aplikasi classroom memiliki kualitas yang sudah baik, atribut dalam kuadran ini perlu dilakukan perbaikan dan ditingkatkan kinerjanya (Baiti et al., 2017).

2.2. Kepuasan pengguna sistem informasi kepegawaian dilihat dari sisi *accuracy*

Sistem aplikasi classroom umumnya memiliki *accuracy* yang harus terjamin keakuratannya sesuai dengan kebutuhan pengguna classroom, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna classroom. Pada variabel ini atribut nomor 6 masuk ke dalam kuadran B yang berarti atribut ini perlu untuk dipertahankan kinerjanya. Pada atribut nomor 7 dan 8 masuk ke dalam kuadran A yang berarti atribut ini harus segera dilakukan perbaikan. Pada atribut nomor 9 masuk ke dalam kuadran C yang mana atribut dianggap tidak penting dan kinerja yang diberikan juga rendah.

Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa sistem informasi kepegawaian sudah cukup baik karena pada segi *performance* masing-masing atribut menyatakan puas dengan kinerja classroom dan pada *importance* menyatakan penting. Meskipun sudah cukup baik sebaiknya atribut yang berada di kuadran A harus segera dilakukan perbaikan, melihat pada atribut ini sistem dianggap sangat penting namun kinerja dari sistem belum sesuai dengan harapan pengguna.

2.3. Kepuasan Pengguna aplikasi classroom dilihat dari sisi format

Setiap sistem umumnya memiliki format yang harus menarik bagi setiap pengguna agar

pengguna merasa nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. Pada variabel format terdapat 1 atribut yang masuk ke dalam kuadran A yaitu atribut nomor 10 yang berarti atribut ini dianggap sangat penting tetapi sistem belum melakukan sesuai dengan harapan pengguna. Lalu ada 4 atribut yang masuk ke dalam kuadran B yaitu atribut nomor 11,12,15,16 yang berarti layanan dalam atribut sudah bagus dan harus dipertahankan pelayanannya. Terdapat 2 atribut yang masuk ke dalam kuadran C yaitu atribut nomor 13 dan 14 yang berarti atribut ini dianggap tidak penting oleh pengguna dan pelayanan yang diberikan oleh sistem juga rendah.

2.4. Kepuasan pengguna aplikasi classroom dilihat dari *ease of use*

Aplikasi classroom umumnya harus memiliki *ease of use* yang menarik bagi pengguna agar pengguna merasa nyaman dan puas dalam mengoperasikan suatu sistem (Putra & Aryani, 2020). Pada variabel ini terdapat 2 atribut yang masuk ke dalam kuadran B yang berarti atribut berhasil dilaksanakan sistem dan harus dipertahankan kinerjanya yaitu atribut nomor 17 dan 18. Sedangkan atribut nomor 19 dan 20 masuk ke dalam kuadran D yang menyatakan jika atribut dianggap kurang penting oleh pengguna, namun sistem memberikan pelayanan yang sangat bagus sehingga dianggap berlebihan.

2.5. Kepuasan pengguna aplikasi classroom dilihat dari sisi *timelines*

Sistem informasi pada umumnya memiliki *timelines* untuk mengukur kecepatan dan keterbauran informasi. Semakin cepat mengolah *input* dan menghasilkan *output* dapat dijadikan tolak ukur penilaian. Pada variabel ini terdapat 2 atribut yang masuk ke dalam kuadran B yaitu atribut nomor 22 dan 23 yang berarti kinerja dalam sistem ini berhasil dilaksanakan oleh sistem dan harus dipertahankan. Terdapat 2 atribut yang masuk ke dalam kuadran C yaitu atribut nomor 21 dan 25 yang berarti atribut ini dianggap tidak penting bagi pengguna dan pelayanan dalam sistem juga rendah, karena dianggap kurang penting perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan. Sedangkan terdapat 1 atribut yang masuk ke dalam kuadran D yaitu atribut nomor 24 dalam kuadran ini menunjukkan faktor yang memengaruhi pengguna kurang penting, akan tetapi perusahaan memberikan kinerja yang memuaskan, sehingga dianggap berlebihan.

Dari penjelasan di atas IKP sudah dihitung yaitu sebesar 73,42% yang berarti cukup puas dengan kinerja classroom. Sebaiknya atribut yang perlu perbaikan secepatnya dilakukan perbaikan agar pengguna semakin puas dan dapat meningkatkan persentase kepuasan, karena sistem yang baik adalah sistem yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu, tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat membagi item-item mana saja yang perlu untuk ditingkatkan dan perlu untuk dipertahankan dengan melihat letak kuadran dari masing-masing item. Pemilihan variabel dari *End user Computing satisfaction* karena model tersebut dapat mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Tingkat kepuasan pengguna dengan metode *Importance Performance Analysis* didasarkan pada variabel *End user Computing satisfaction* dapat dilihat dari nilai IKP sebesar 73,42% yang berarti cukup puas dengan kinerja classroom.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, N. (2018). Pengukuran *usability* aplikasi google classroom sebagai *E-learning* menggunakan *USE questionnaire* (studi kasus: Prodi Sistem Informasi UNIPMA). *Research: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 1(1), 17–21.
- Baiti, A. & Rachmadi, A. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *IPA*. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(9), 885–892.
- Fujianto, A. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN*

(Persero) UP3 Jember. Fakultas Ilmu Komputer.

- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran *Online* Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135–144.
- Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan SI/TI dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan *strategic planning* pada industri garmen. *PROSIDING SNAST*, 155–160.
- Mustari, M., & Rahman, M. T. (2012). *Pengantar metode penelitian*. Laksbang Pressindo.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Solo: Cakra Books, 1(1).
- Persada, G. N., & Wijayanto, S. (2021). Penerapan *E-learning* Menggunakan Google Classroom sebagai Sarana Media Belajar di SMK Negeri 2 Tangerang Selatan. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(1), 33–42.
- Putra, I. N. T. D., & Aryani, G. A. M. (2020). Penggunaan Google classroom dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Pariwisata pada Mahasiswa Pariwisata Stp Mataram. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 125–134.
- Rezki, S. A. (2018). *Pemanfaatan Metode Importance Performance Analysis untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian di BPKP Provinsi Sumatera Selatan*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Sahfitri, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pemanfaatan Facebook *Commerce* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 19 No 1, 79–90.
- Saidiman, S. (2018). *Partisipasi Masyarakat Sekitar Waduk Kalola dalam Konservasi Sumber Daya Air*. Universitas Muslim Indonesia.
- Setiawan, A. B. (2016). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*. Universitas Airlangga.
- Sianturi, D. (2021). Bahaya Longsor dan Pencegahan Di Kelurahan Sukadame Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. In *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3).
- Widyansari, F. (2014). *Modal Sosial dalam Pendidikan Berkualitas di Sekolah Dasar Muhammadiyah Muitihan*, Universitas Negeri Yogyakarta.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)