

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor kehidupan, termasuk dunia pendidikan. Kemajuan teknologi ini memungkinkan proses pembelajaran tidak lagi terbatas pada ruang kelas konvensional, melainkan dapat berlangsung secara fleksibel melalui berbagai perangkat digital yang terhubung dengan internet[1]. Pergeseran ini semakin dipercepat oleh kondisi pandemi COVID-19 yang mempercepat penerapan pembelajaran jarak jauh di berbagai institusi pendidikan[2]. Di Indonesia, transformasi ini mendorong perguruan tinggi untuk mengadopsi berbagai *platform* digital sebagai media pembelajaran daring, mulai dari aplikasi konferensi video, sistem manajemen pembelajaran (*Learning Management System/LMS*), hingga *platform* kolaborasi terpadu yang mampu mengintegrasikan komunikasi, pengelolaan tugas, dan berbagi dokumen dalam satu ekosistem digital[1]. Beberapa *platform* yang umum digunakan dalam mendukung pembelajaran daring antara lain Google Classroom, Moodle, Zoom, Google Meet, dan Microsoft Teams, yang masing-masing menawarkan fitur sesuai kebutuhan proses pembelajaran dan kolaborasi akademik. Salah satu platform kolaborasi yang banyak diadopsi oleh perguruan tinggi dalam mendukung pembelajaran daring dan *hybrid* adalah Microsoft Teams.

Microsoft Teams pertama kali dirilis oleh Microsoft pada tahun 2017 sebagai kolaborasi digital yang menyediakan berbagai fitur komunikasi seperti *chat*, *live meeting*, berbagi *file*, serta pengelolaan tugas dalam satu sistem yang terintegrasi dengan layanan Office 365[1]. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya kebutuhan komunikasi jarak jauh, pemanfaatan Microsoft Teams juga semakin meluas, termasuk dalam sektor pendidikan. Pada masa pandemi COVID-19, aplikasi Microsoft Teams banyak digunakan sebagai media pembelajaran jarak jauh karena mampu membantu dosen dan mahasiswa tetap melaksanakan kegiatan belajar secara daring serta meningkatkan minat dan motivasi belajar peserta didik[2].

Dengan semakin berkembangnya penggunaan *platform* digital dalam aktivitas belajar, Microsoft Teams banyak dimanfaatkan sebagai media komunikasi dan pembelajaran daring di berbagai institusi pendidikan karena menyediakan fitur kolaborasi seperti *live meeting*, percakapan daring, berbagi dokumen, serta integrasi dengan layanan berbasis *cloud* yang

memungkinkan proses pembelajaran dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu[3]. Pemanfaatan ini juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas pembelajaran, mendukung penyelesaian tugas akademik, serta membantu mahasiswa mengelola aktivitas belajar secara lebih terstruktur dalam lingkungan pembelajaran digital[4]. Namun demikian, penggunaan Microsoft Teams dalam pembelajaran daring tidak terlepas dari berbagai permasalahan, di mana efektivitas penggunaannya dipengaruhi oleh faktor seperti motivasi, gaya belajar, kualitas materi, serta persepsi pengguna terhadap *platform* tersebut. Selain itu, persepsi negatif seperti kesulitan penggunaan, kendala teknis, serta hambatan dalam interaksi dapat menurunkan tingkat keterlibatan dan motivasi mahasiswa dalam proses pembelajaran[5]. Meskipun Microsoft Teams memiliki potensi sebagai media pembelajaran digital, kualitas pengalaman pengguna yang dihasilkan masih perlu dianalisis lebih lanjut untuk memastikan efektivitas penggunaannya dalam mendukung proses pembelajaran. Microsoft Teams dipilih sebagai objek penelitian karena tidak hanya berfungsi sebagai media konferensi video atau sistem manajemen pembelajaran, tetapi juga mengintegrasikan komunikasi, pengelolaan kelas, kolaborasi dokumen, serta berbagai layanan Microsoft 365 dalam satu platform. Kompleksitas fitur tersebut memungkinkan pengguna memperoleh pengalaman interaksi yang lebih beragam dibandingkan platform pembelajaran digital lainnya, sehingga evaluasi terhadap pengalaman pengguna menjadi penting untuk mengetahui kualitas penggunaan platform secara menyeluruh.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna terhadap suatu sistem interaktif melalui kuesioner yang menilai aspek kegunaan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh [6]. Metode ini dipilih karena mampu memberikan evaluasi pengalaman pengguna secara komprehensif dengan mengukur persepsi pengguna terhadap sistem dari aspek teknis maupun emosional. Penggunaan UEQ dalam penelitian ini dinilai sesuai karena Microsoft Teams merupakan platform kolaborasi yang menyediakan berbagai fitur dengan bentuk interaksi pengguna yang beragam, sehingga diperlukan instrumen yang mampu mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh, baik dari aspek pragmatis maupun aspek hedonis. UEQ dirancang untuk mengukur variabel pengalaman pengguna melalui tiga kategori utama, yaitu *pragmatic quality*, *hedonic quality*, dan *Attractiveness* yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas interaksi dengan sistem [7]. Ketiga kategori tersebut direpresentasikan dalam enam aspek pengukuran yaitu

Attractiveness (daya tarik), *Perspicuity* (kejelasan), *Efficiency* (efisiensi), *Dependability* (ketepatan), *Stimulation* (stimulasi), dan *Novelty* (kebaruan) yang digunakan untuk menilai kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh terhadap suatu sistem digital[8]. Dalam kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 item pertanyaan, enam skala tersebut merupakan komponennya. Pada UEQ standar, pasangan kata bipolar digunakan untuk menunjukkan persepsi pengguna terhadap sistem yang digunakan. Dalam penelitian ini, indikator UEQ diadaptasi ke dalam bentuk pernyataan dengan skala Likert 7 poin untuk memudahkan pengumpulan data melalui Microsoft Forms. Selanjutnya skor ditransformasikan ke rentang -3 hingga +3 agar interpretasi hasil tetap sesuai dengan pedoman UEQ. UEQ menyediakan *UEQ Analysis Tool* berbasis Microsoft Excel yang digunakan untuk menganalisis data hasil kuesioner selanjutnya. Ini dilakukan untuk menghasilkan nilai rata-rata untuk setiap dimensi pengalaman pengguna, yang membantu menentukan aspek mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan pada sistem yang diteliti[9].

Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada sistem digital. Penelitian berjudul “Evaluasi *User Experience* Sistem *E-learning* Menerapkan *User Experience Questionnaire*” menunjukkan bahwa evaluasi terhadap sistem *e-learning* dengan 313 responden mahasiswa menghasilkan impresi pengalaman pengguna yang positif, di mana sistem dinilai mampu mendukung aktivitas pembelajaran daring serta mempermudah akses materi dan interaksi akademik[10]. Namun, aspek kebaruan sistem masih memperoleh nilai terendah sehingga menunjukkan bahwa inovasi tampilan dan fitur sistem masih perlu ditingkatkan agar pengguna tetap tertarik menggunakan sistem dalam jangka panjang.

Penelitian lain berjudul “*Implementation of User Experience Questionnaire (UEQ) to Evaluate User Experience of Edlink Application*” yang melibatkan 100 responden mahasiswa menunjukkan bahwa aplikasi EdLink dinilai cukup efisien dan membantu aktivitas pembelajaran seperti distribusi materi, komunikasi kelas, dan pengelolaan informasi akademik [11]. Meskipun demikian, beberapa pengguna masih menilai inovasi tampilan dan fitur aplikasi belum optimal sehingga aspek kebaruan memperoleh nilai paling rendah dibandingkan aspek lainnya. Penelitian “Evaluasi UX E-Perpus UNUD Menggunakan UEQ (*User Experience Questionnaire*)” juga menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap sistem perpustakaan digital belum optimal, di mana sistem dinilai cukup jelas dalam penyajian informasi tetapi masih

kurang efisien dan kurang menarik dari sisi tampilan serta inovasi fitur sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital tersebut [12].

Sejumlah penelitian terdahulu telah menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada berbagai sistem digital di bidang pendidikan. Penelitian pada sistem *e-learning*[10], aplikasi EdLink[11], dan sistem e-perpustakaan digital[12] secara konsisten menunjukkan pola yang sama, dimensi *Novelty* memperoleh nilai terendah pada ketiga *platform* tersebut, mengindikasikan bahwa inovasi tampilan dan fitur merupakan kelemahan umum yang belum tertangani pada *platform* digital pendidikan. Sebaliknya, dimensi *Efficiency* dan *Perspiciuity* konsisten memperoleh nilai tertinggi di ketiga penelitian, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan kekuatan relatif yang dimiliki *platform-platform* tersebut. Namun demikian, ketiga penelitian tersebut hanya mengkaji sistem yang bersifat lebih sederhana dan berfokus pada fungsi tertentu. Berbeda dengan Microsoft Teams yang merupakan *platform* kolaborasi multifitur dengan kompleksitas interaksi pengguna yang lebih beragam karena mencakup komunikasi sinkronus, pengelolaan kelas, berbagi dokumen, dan integrasi layanan *cloud* secara bersamaan. Penelitian yang secara langsung mengkaji Microsoft Teams pun baru sebatas mengevaluasi persepsi umum pengguna atau menggunakan instrumen UEQ+ bukan UEQ standar dengan keenam dimensi secara komprehensif sehingga belum ada data empiris yang secara spesifik mengukur kualitas pengalaman pengguna Microsoft Teams di kalangan mahasiswa perguruan tinggi Kota Medan [4]. Padahal, Microsoft Teams digunakan secara aktif sebagai media pembelajaran daring dan *hybrid* sehingga kualitas pengalaman pengguna dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran dan keterlibatan akademik mahasiswa. Tanpa analisis yang sistematis dan berbasis data, dimensi pengalaman pengguna yang masih bermasalah akan sulit diidentifikasi secara terukur dan belum dapat dijadikan dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas penggunaan platform pembelajaran digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengalaman pengguna Microsoft Teams menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sehingga dapat diketahui kualitas pengalaman pengguna berdasarkan dimensi *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

Berdasarkan fenomena dan urgensi yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menetapkan penelitian dengan judul “**Analisis Pengalaman**

Pengguna Microsoft Teams menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*” sebagai tugas akhir syarat kelulusan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang dapat diangkat menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana hasil analisis pengalaman pengguna aplikasi Microsoft Teams menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada keenam dimensi *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* berdasarkan *benchmark UEQ*?
2. Apakah nilai rata-rata (*mean*) setiap dimensi pengalaman pengguna aplikasi Microsoft Teams, yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*, secara statistik lebih besar dari 0,8, di mana nilai 0,8 merupakan ambang batas evaluasi positif pada metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari pengangkatan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat pengalaman pengguna aplikasi Microsoft Teams pada keenam dimensi UEQ (*Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*) berdasarkan pengalaman mahasiswa aktif di lingkungan perguruan tinggi.
2. Menguji secara statistik apakah nilai rata-rata (*mean*) setiap dimensi UEQ pada aplikasi Microsoft Teams melampaui nilai ambang batas 0,8 menggunakan uji *One-Sample T-test*, sehingga dapat ditentukan dimensi mana yang terbukti memberikan pengalaman pengguna yang positif dan dimensi mana yang belum memenuhi ambang batas tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi Microsoft Teams yang diukur menggunakan metode *User Experience*

Questionnaire (UEQ) pada dimensi *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

2. Hasil analisis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya maupun pengembangan *platform* kolaborasi tim sejenis, khususnya dalam mengkaji aspek pengalaman pengguna, kualitas fitur, efektivitas penggunaan sistem, serta kenyamanan pengguna dalam mendukung proses pembelajaran daring dan *hybrid*.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini memiliki ruang lingkup yang akan menjadi poin-poin pelaksanaan penelitian. Berikut adalah ruang lingkup yang ditetapkan pada penelitian ini:

1. Objek penelitian ini difokuskan pada aplikasi Microsoft Teams sebagai salah satu *platform* kolaborasi tim yang digunakan sebagai media pembelajaran Perguruan Tinggi di Kota Medan.
2. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Kota Medan yang pernah menggunakan aplikasi Microsoft Teams sebagai media pembelajaran dan dapat dijangkau oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner *online*.
3. Jumlah responden ditetapkan menggunakan rumus Lemeshow dengan *margin of error* 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal 384 responden.
4. Aspek yang dianalisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan keenam dimensi yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.
6. Teknik pengumpulan data akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Microsoft Forms yang akan disebar di berbagai *platform* seperti WhatsApp, Instagram, Microsoft Teams, serta secara langsung.
7. Penelitian ini menggunakan *tools* UEQ *Data Analysis Tool* berbasis Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistics Version 25 untuk melihat hasil data responden.