



# InfoTekJar : Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan

ISSN (Print) 2540-7597 | ISSN (Online) 2540-7600



Available online at : <http://bit.ly/InfoTekJar>

## Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta)

Yolanda Rizkyta Sari, Evy Nurmiati

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, JL. Ir H. Juanda No. 95, Cempaka Putih, Ciputat Timur, Tangerang Selatan 15412, Banten

### KEYWORDS

Kepuasan Pengguna, Google Classroom, PIECES Framework

### CORRESPONDENCE

Phone: +62 895 3841 33782

E-mail: yolanda.rizkyta17@mhs.uinjkt.ac.id

### ABSTRACT

The use of online learning media is currently widely used by all students and students in Indonesia, this is due to the covid-19 pandemic that requires students to do online learning. Media Knowledge Management System (KMS) is a must in every online learning. Online learning media is very much an option, one of which is google classroom. Google classroom is one of the most popular and used learning media. This study aims to analyze and know the level of google classroom user satisfaction by students of UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Information System in the learning process. Satisfaction of the use of an application was formed because of the service provided by a system that can be customized to the user's wishes. This research uses PIECES framework method consisting of Performance, Informations and data, Economics, Control and security, Efficiency and Service. The result of this study obtained the average value of each domain, namely performance domain gets a value of 4,188 (Satisfied), Informations and data get a value of 4,194 (Satisfied), Economics gets a value of 4,013 (Satisfied), Control and security gets a value of 4,074 (Satisfied), Efficiency gets a value of 4,457 (Very Satisfied) and Service gets a value of 4,3 (Very Satisfied). As for the total average satisfaction level of all domains, it gets a score of 4,204 (Very Satisfied).

### ABSTRAK

Penggunaan media pembelajaran secara daring saat ini banyak digunakan oleh seluruh pelajar dan mahasiswa di Indonesia, ini dikarenakan adanya *pandemic covid-19* yang mengharuskan pelajar melakukan pembelajaran secara daring. Media Knowledge Management System (KMS) ini menjadi suatu hal yang wajib ada disetiap pembelajaran melalui daring. Media pembelajaran secara daring sangat banyak pilihannya, salah satunya yaitu *google classroom*. *Google classroom* menjadi salah satu media pembelajaran yang sangat digemari dan digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna *google classroom* oleh mahasiswa/i Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam proses pembelajarannya. Kepuasan penggunaan suatu aplikasi itu terbentuk karena adanya pelayanan yang diberikan sebuah sistem yang dapat disesuaikan dengan keinginan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *PIECES framework* yang terdiri dari *Performance, Informations and data, Economics, Control and security, Efficiency* dan *Service*. Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai rata-rata dari setiap domain, yaitu domain *Performance* mendapatkan nilai 4,188 (Puas), *Informations and data* mendapatkan nilai 4,194 (Puas), *Economics* mendapatkan nilai 4,013 (Puas), *Control and security* mendapatkan nilai 4,074 (Puas), *Efficiency* mendapatkan nilai 4,457 (Sangat Puas) dan *Service* mendapatkan nilai 4,3 (Sangat Puas). Sedangkan untuk total rata-rata tingkat kepuasan dari semua domain yaitu mendapatkan nilai sebesar 4,204 (Sangat Puas).

### PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang saat ini berkembang sangat pesat, membuat penyebaran informasi menjadi sangat cepat. Selain itu juga semakin berkembangnya jenis aplikasi atau media pembelajaran secara daring. Dengan adanya media pembelajaran secara daring memudahkan untuk melakukan proses pembelajaran dengan semua orang diseluruh penjuru dunia [1]. Media ini sangat dibutuhkan baik itu oleh mahasiswa, pelajar, guru, dosen, dan semua orang yang sedang menempuh pendidikan. Media Knowledge Management System (KMS) ini

menjadi suatu hal yang wajib ada disetiap pembelajaran melalui daring. Adanya pandemi covid-19 yang sedang menerpa seluruh dunia saat ini, mengharuskan seluruh mahasiswa untuk melakukan proses belajar melalui daring demi mencegah penyebaran virus covid-19 [2]. Hal ini menjadikan semakin pesatnya penggunaan media pembelajaran secara daring, yang memberikan kemudahan, keleluasaan, kebebasan dalam proses menggali ilmu pengetahuan karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pemanfaatan media ini juga mempermudah mahasiswa pada saat mengakses referensi dan literatur yang dibutuhkan untuk proses pembelajaran, yang bisa didapatkan

dengan cara yang mudah dan cepat [3]. *Google Classroom* salah satu media pembelajaran secara daring yang sangat digemari untuk digunakan. Disediakan gratis oleh *Google* dan terdapat banyak fitur-fitur menarik yang dapat membantu proses belajar mahasiswa. Penggunaan *Google Classroom* yang banyak digunakan membuat peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan dari para penggunanya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu sistem [4].

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna dengan *PIECES framework* antara lain [5], penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem Go-Jek berdasarkan sudut pandang pengemudi atau *driver* ojek. Penelitian [6], dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna Grab di Kota Balikpapan. Penelitian [7], yang memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan, selain itu juga untuk mencari tahu kelemahan dan kekuatan, juga menganalisis komponen yang harus ditingkatkan kualitas pelayanan pada sistem informasi DJP *online*. Serta [8], penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *marketplace* Tokopedia di Batam.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna *google classroom* oleh mahasiswa/i Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam proses pembelajarannya dengan menggunakan *PIECES Framework*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Analisis

Analisis merupakan proses mengidentifikasi suatu sistem informasi yang dibagi menjadi beberapa komponen seperti mengevaluasi permasalahan, hambatan, dan kebutuhan yang diharapkan untuk perbaikan sistem kedepannya [1].

### B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi atau respon terhadap apa yang dirasakan setelah pemakaian dan penggunaan sesuatu [9]. Kepuasan merupakan strategi yang digunakan untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan suatu produk. Kepuasan pelanggan adalah indikator atau pengukuran sejauh mana pengguna atau pelanggan suatu produk ataupun jasa sangat senang atau puas terhadap apa yang diterima [6]. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan langsung bertanya kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu [5].

### C. Google Classroom

*Google classroom* adalah salah satu sistem yang disediakan gratis oleh *Google* untuk guru dan pelajar. *Google classroom* ini sebagai sarana yang memudahkan proses pembelajaran, pembelajaran jarak jauh [10]. Terdapat fitur-fitur yang ditawarkan yang menyediakan ruang kelas virtual tanpa adanya kertas. Proses berbagi file dan kolaborasi antara guru dengan pelajar yang dilakukan diluar kelas menjadi mudah untuk dilaksanakan, menghemat biaya, guru dapat memantau kemajuan pelajar dan memeriksa file pengiriman tugas dengan sistematis [11]. *Google Classroom* juga dikatakan sebagai serambi pembelajara campura yang diperuntukkan terhadap setiap ruang

lingkup pendidikan yang dimaksudkan untuk menemukan jalan keluar atas kesulitan dalam membuat, membagikan dan menggolong-golongkan setiap penugasa tanpa kertas [12].

### D. PIECES Framework

*PIECES framework* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah berperan dalam kualitas pelayanan. Metode ini digunakan untuk mengukur nilai apakah pengguna puas atau tidak terhadap suatu pelayanan yang diberikan [13]. *PIECES framework* dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi prosedur operasional bermacam-macam juga dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan menjadi lebih spesifik. *PIECES framework* merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengklasifikasikan suatu masalah, peluang, dan arahan. Dengan menggunakan kerangka kerja ini, dapat dihasilkan hal baru yang dapat menjadi pertimbangan untuk pengembangan sistem [6].

Dalam *PIECES framework* terdapat enam buah variabel yang digunakan untuk menganalisa sistem informasi, yaitu [14]:

#### 1. Performance (Kinerja)

Kinerja merupakan variabel yang memiliki peran penting untuk melihat seberapa baik dan handal suatu sistem informasi dalam mengolah dan memproses data untuk menghasilkan informasi dan tujuan yang diharapkan.

#### 2. Information and Data (Informasi dan Data)

Informasi dan data merupakan yang dibutuhkan atau diberikan oleh perusahaan, ini merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi untuk kemajuan suatu perusahaan. Informasi dan data yang dihasilkan oleh sistem informasi harus memiliki nilai yang berguna untuk pengambilan suatu keputusan oleh perusahaan.

#### 3. Economics (Ekonomi)

Ekonomi menjadi salah satu variabel yang digunakan apakah dengan pengeluaran pelanggan untuk mengoperasikan sistem informasi ini sepadan dengan hasil yang diterima.

#### 4. Control and Security (Kontrol dan Keamanan)

Kontrol dan keamanan merupakan hal penting yang harus ada pada setiap sistem informasi, karena apabila tidak disertai dengan kontrol dan keamanan sebuah sistem akan bersifat lemah dan pihak dari luar mudah untuk masuk dan mengoperasikan bahkan sampai mengacaukan sistem.

#### 5. Efficiency (Efisiensi)

Efisiensi merupakan nilai keunggulan sebuah pemakaian sistem informasi jika dibandingkan dengan penggunaan sistem dengan cara manual. Keunggulan itu dapat dilihat dan dirasakan pada saat sistem informasi tersebut beroperasi atau berjalan.

#### 6. Service (Pelayanan)

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pengguna, pengguna pada penelitian ini yaitu pengguna *Google Classroom*. Pelayanan ini menjadi tolak ukur apakah pengguna puas dan tertarik untuk menggunakannya. Pelayanan ini mempengaruhi pengguna untuk tetap setia menggunakan *Google Classroom* atau beralih ke sistem yang lain.

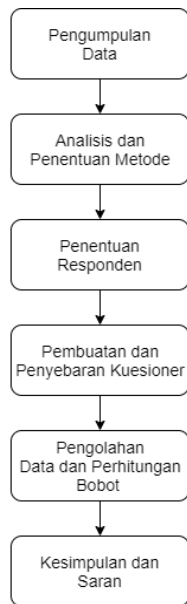
## METODE PENELITIAN

### A. Objek Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini yaitu pada Program Studi Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan pada Bulan November - Desember 2020.

### B. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Pengumpulan Data

Penelitian ini mendapat data yang bersumber dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pengamatan peneliti dilapangan. Pada penelitian ini ada beberapa hal yang dilakukan dilapangan, antara lain sebagai berikut:

1. Observasi, pengamatan ini dilakukan pada Prodi Sistem Informasi dimulai pada bulan November 2020.
2. Kuesioner, pengambilan data dengan kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada mahasiswa/i Prodi Sistem Informai UIN Syarif Hidayatullah Jakarta untuk mendapatkan bahan penelitian yang akan digunakan peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh dari literatur, jurnal, artikel, dan situs internet sebagai data penunjang yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Instrumen

Instrumen merupakan teknik pengumpulan data untuk melakukan pengukuran yang bertujuan untuk mendapatkan hasil data yang akurat dan terpercaya maka instrumen harus memiliki skala. Skala *likert* digunakan peneliti sebagai skala pengukuran pada penelitian ini. Skala *likert* (*Likert scale*) adalah skala respon psikometri terutama biasa digunakan dalam pembagian kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden atas sebuah pertanyaan atau pernyataan. Skala *likert* biasa digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial [14]. Pilihan atas tanggapan responden ini akan mempengaruhi kualitas kepuasan seorang pengguna. Pada penelitian ini, peneliti telah menentukan secara spesifik skalanya dan selanjutnya disebut variabel penelitian [12]. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran variabel yaitu skala *likert* (*Likert scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi nilai (*score*) atau bobot yaitu banyaknya *score* antara 1 sampai 5, dengan rincian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1 Instrumen Skala *Likert* [15]

PK	STS	TS	RR	S	SS
----	-----	----	----	---	----

Nilai	1	2	3	4	5
-------	---	---	---	---	---

Mengacu pada Tabel 1, diketahui bahwa pertanyaan kuesioner (PK), sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), ragu-ragu (RR), setuju (S) dan sangat setuju (SS).

b. Analisis dan Penentuan Metode

Peneliti melakukan analisis terhadap *Google Classroom* serta menentukan metode yang akan digunakan pada penelitian ini. Metode yang digunakan yaitu menggunakan *PIECES Framework*.

c. Penentuan Reponden

Pada tahap ini, peneliti menentukan responden yang akan menjadi target untuk penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dari Angkatan 2016-2020 yang masih aktif. Kuesioner ini disebarikan kepada mahasiswa/i aktif UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjumlah 79 orang.

d. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini, dibuat kuesioner berupa pernyataan dan pertanyaan berdasarkan pada *PIECES Framework* yaitu dibagi menjadi beberapa kategori sesuai domain yang ada pada *PIECES Framework*.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner terhadap penggunaan *Google Classroom* dalam mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan skala *likert* sesuai jawabann dan skornya, maka untuk neghitung rata-ratanya menggunakan rumus persamaan 1 dibawah ini.

$$RK = JSK / JK \tag{1}$$

Berdasarkan persamaan 1 dapat diketahui bahwa Rata-Rata Kepuasan (RK), Jumlah Skor Kuesioner (JSK), serta Jumlah Kuesioner (JK).

Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, peneliti menggunakan model Kaplan dan Norton sebagai berikut.

Tabel 2 Penilaian Tingkat Kepuasan [5]

No	Nilai Skor	Keterangan
1	1,00 - 1,79	Sangat Tidak Puas
2	1,80 - 2,59	Tidak Puas
3	2,60 - 3,39	Ragu-Ragu
4	3,40 - 4,19	Puas
5	4,20 - 5,00	Sangat Puas

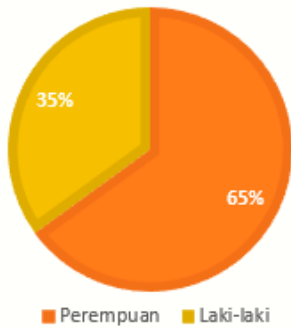
e. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran didapatkan dari hasil pengolahan data dan perhitungan bobot yang dilakukan peneliti terhadap analisis kepuasan pengguna *Google Classroom*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

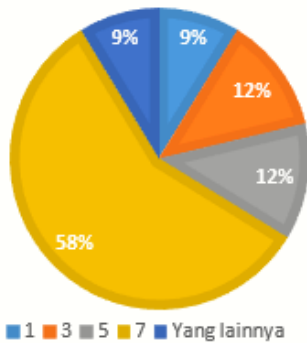
A. Klasifikasi Responden

Kuesioner ini diisi oleh 80 responden dari mahasiswa Prodi Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada Gambar 2, menyatakan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 65% dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang dengan persentase (35%).



Gambar 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Gambar 3, menyatakan bahwa jumlah responden yang semester 1 sebanyak 7 orang (9%), semester 3 sebanyak 10 orang (12%), semester 5 sebanyak 10 orang (12%), semester 7 sebanyak 46 orang (58%), dan semester 9 atau 1 (yang lainnya) sebanyak 7 orang (9%).



Gambar 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester

**B. Hasil Kuesioner dan Perhitungan Bobot**

Hasil kuesioner dari pertanyaan yang telah dibuat dengan menggunakan metode *PIECES Framework* dan diolah menggunakan skala *likert*. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner berdasarkan domain (*Performance, Informations and data, Economics, Control and security, Efficiency dan Service*), yaitu:

**1. Domain Performance**

Daftar pertanyaan dan hasil perhitungan untuk domain *Performance* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Domain *Performance*

Pertanyaan	Responden				
	STS	STS	STS	STS	STS
Apakah tampilan interface <i>Google Classroom</i> mudah dipahami pengguna?	0	0	5	36	39
Apakah penggunaan <i>Google Classroom</i> dapat berfungsi secara optimal diperangkat Anda?	0	1	6	34	39
Apakah penggunaan <i>Google Classroom</i> dapat dengan mudah digunakan?	0	0	3	30	47
x	1	3	22	36	18
Apakah <i>Google Classroom</i> dalam	1	0	18	40	21

merespons suatu perintah pembatalan maupun permintaan terhadap suatu tindakan dilakukan dengan cepat?

<b>Jumlah</b>	2	4	54	176	164
---------------	---	---	----	-----	-----

Perhitungan RK (Domain *Performance*):

$$RK = \frac{(2*1)+(4*2)+(43*3)+(176*4)+(164*5)}{(2+4+54+176+164)}$$

$$RK = \frac{1.675}{400}$$

$$RK = 4,188$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada domain *Performance* mendapatkan nilai 4,188 yang dikategorikan (Puas). Demikian dapat disimpulkan bahwa pada domain *Performance* memberikan pelayanan yang puas kepada penggunanya saat penggunaannya.

**2. Domain Information and Data**

Daftar pertanyaan dan hasil perhitungan untuk domain *Information and Data* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Domain *Information and Data*

Pertanyaan	Responden				
	STS	STS	STS	STS	STS
Apakah menu yang ditampilkan pada <i>Google Classroom</i> dapat dipahami dengan baik oleh pengguna?	0	1	7	36	36
Apakah tutorial penggunaan awal cukup membantu pengguna baru?	0	4	18	38	20
Apakah informasi yang ada pada <i>Google Classroom</i> sesuai dengan kebutuhan pengguna?	0	1	10	42	27
Apakah tampilan informasi pada <i>Google Classroom</i> jelas dan mudah dipahami oleh pengguna?	0	0	5	44	31
<b>Jumlah</b>	0	6	40	160	114

Perhitungan RK (Domain *Information and Data*):

$$RK = \frac{(0*1)+(6*2)+(40*3)+(160*4)+(114*5)}{(0+6+40+160+114)}$$

$$RK = \frac{1.342}{320}$$

$$RK = 4,194$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada domain *Information and Data* mendapatkan nilai 4,194 yang dikategorikan (Puas). Demikian dapat disimpulkan bahwa pada domain *Information and Data* memberikan pelayanan yang puas kepada penggunanya saat penggunaannya.

**3. Domain Economics**

Daftar pertanyaan dan hasil perhitungan untuk domain *Economics* dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Domain *Economics*

Pertanyaan	Responden				
	STS	STS	STS	STS	STS
Apakah kualitas layanan pada <i>Google Classroom</i>	0	1	22	31	26

sesuai dengan biaya yang dikeluarkan?					
Apakah penggunaan data internet untuk mengakses <i>Google Classroom</i> terbilang murah?	0	4	19	30	27
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>61</b>	<b>53</b>

Perhitungan RK (Domain *Economics*):

$$RK = \frac{(0*1)+(5*2)+(41*3)+(61*4)+(53*5)}{(0+5+41+61+53)}$$

$$RK = \frac{642}{160}$$

$$RK = 4,013$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada domain *Economics* mendapatkan nilai 4,013 yang dikategorikan (Puas). Demikian dapat disimpulkan bahwa pada domain *Economics* memberikan pelayanan yang puas kepada penggunaannya saat penggunaannya.

#### 4. Domain *Control and Security*

Daftar pertanyaan dan hasil perhitungan untuk domain *Control and Security* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Domain *Control and Security*

Pertanyaan	Responden				
	STS	STS	STS	STS	STS
Apakah penggunaan <i>Google Classroom</i> mudah dipahami?	0	0	5	36	39
Apakah keamanan data diri pengguna terjamin?	0	1	23	41	15
Apakah bentuk pengamanan yang terdapat pada <i>Google Classroom</i> sudah dapat menjaga data atau informasi dari berbagai bentuk kecurangan atau kejahatan?	1	2	29	31	17
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>54</b>	<b>108</b>	<b>68</b>

Perhitungan RK (Domain *Control and Security*):

$$RK = \frac{(1*1)+(3*2)+(54*3)+(108*4)+(68*5)}{(1+3+54+108+68)}$$

$$RK = \frac{941}{231}$$

$$RK = 4,074$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada domain *Control and Security* mendapatkan nilai 4,074 yang dikategorikan (Puas). Demikian dapat disimpulkan bahwa pada domain *Control and Security* memberikan pelayanan yang puas kepada penggunaannya saat penggunaannya.

#### 5. Domain *Efficiency*

Daftar pertanyaan dan hasil perhitungan untuk domain *Efficiency* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Domain *Efficiency*

Pertanyaan	Responden				
	STS	STS	STS	STS	STS
Apakah penggunaan <i>Google Classroom</i> menjadikan efisiensi waktu, biaya dan tenaga Anda?	0	0	6	39	35

Apakah hadirnya <i>Google Classroom</i> sangat membantu dalam proses pembelajaran?	0	0	2	32	46
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>71</b>	<b>81</b>

Perhitungan RK (Domain *Efficiency*):

$$RK = \frac{(0*1)+(0*2)+(8*3)+(71*4)+(81*5)}{(0+0+8+71+81)}$$

$$RK = \frac{713}{160}$$

$$RK = 4,457$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada domain *Efficiency* mendapatkan nilai 4,457 yang dikategorikan (Sangat Puas). Demikian dapat disimpulkan bahwa pada domain *Efficiency* memberikan pelayanan yang sangat puas kepada penggunaannya saat penggunaannya.

#### 6. Domain *Service*

Daftar pertanyaan dan hasil perhitungan untuk domain *Service* dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8 Domain *Service*

Pertanyaan	Responden				
	STS	STS	STS	STS	STS
Apakah layanan yang disediakan <i>Google Classroom</i> sesuai dengan kebutuhan anda?	0	1	9	37	33
Apakah <i>Google Classroom</i> dapat memberikan kepuasan anda sebagai pengguna?	0	0	6	42	32
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>79</b>	<b>65</b>

Perhitungan RK (Domain *Service*):

$$RK = \frac{(0*1)+(1*2)+(15*3)+(79*4)+(65*5)}{(0+1+15+79+65)}$$

$$RK = \frac{688}{160}$$

$$RK = 4,3$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada domain *Service* mendapatkan nilai 4,3 yang dikategorikan (Sangat Puas). Demikian dapat disimpulkan bahwa pada domain *Service* memberikan pelayanan yang sangat puas kepada penggunaannya saat penggunaannya.

#### 7. Perhitungan Bobot Rata-Rata

Perhitungan bobot untuk keseluruhan domain untuk mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penggunaan *Google Classroom*

Domain	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Keterangan
<i>Performance</i>	4,188	Puas
<i>Information and Data</i>	4,194	Puas
<i>Economics</i>	4,013	Puas
<i>Control and security</i>	4,074	Puas
<i>Efficiency</i>	4,457	Sangat Puas
<i>Service</i>	4,3	Sangat Puas
<b>Total</b>	<b>4,204</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* pada Tabel 9 yang terdiri dari domain *PIECES Framework*, didapatkan nilai 4,204 dan didefinisikan dengan tingkat kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Google Classroom* (Studi kasus: Program Studi Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta termasuk dalam kategori (Sangat Puas). Hal ini menyatakan bahwa *Google Classroom* berperan baik dan bersifat positif yang membuat pengguna merasa sangat puas pada saat menggunakannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data dan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai rata-rata dari setiap domain *PIECES Framework*. Domain *Performance* mendapatkan nilai 4,188 (Puas), domain *Informations and Data* mendapatkan nilai 4,194 (Puas), domain *Economics* mendapatkan nilai 4,013 (Puas), domain *Control and Security* mendapatkan nilai 4,074 (Puas), domain *Efficiency* mendapatkan nilai 4,457 (Sangat Puas) dan domain *Service* mendapatkan nilai 4,3 (Sangat Puas). Sedangkan untuk total rata-rata tingkat kepuasan dari semua domain yaitu mendapatkan nilai sebesar 4,204 (Sangat Puas). Dari hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Google Classroom* berperan baik dan bersifat positif yang membuat pengguna merasa sangat puas saat menggunakannya. Namun masih ada beberapa orang yang memberikan penilaian yang cukup buruk, ini yang dijadikan salah satu masukan atau referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di *Google Classroom*.

## REFERENSI

- [1] H. Oktafia and L. Wijaya, "Implementasi Metode PIECES Pada Analisis Website Kantor Lubuklinggau," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 03, no. 01, pp. 48–58, 2018.
- [2] A. W. Utama, "Evaluasi Kinerja dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIK) Dengan Metode PIECES dan EUCS," *J. Citra Widya Edukasi*, vol. VIII, no. 1, pp. 18–32, 2016.
- [3] M. A. Bora, "Analisa Kepuasan Penggunaan E-Learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik ( STT ) Ibnu Sina Batam," *J. Kreat. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 55–62, 2013.
- [4] Y. Eliza, "Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai," *Pekbis J.*, vol. 7, no. 1, pp. 65–73, 2015.
- [5] E. L. Hadisaputro and E. Setyaningsih, "Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES," *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 23–28, 2019.
- [6] D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan PIECES Framework Pada UKM IT," *j-sim J. Sist. Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 19–23, 2012.
- [7] A. Supriyatna and V. Maria, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES," *J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, pp. 88–94, 2017.
- [8] M. S. Safarudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia Community Batam," *Semin. Nas. Ilmu Sos. dan Teknol.*, no. 1, pp. 109–114, 2018.
- [9] R. F. Customer Service Satsfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 213AD.
- [10] D. R. Rahadi, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android," *J. Sist. Inf.*, vol. VI, no. 1, pp. 661–667, 2014.
- [11] D. Nurhayati, H. M. Az-zahra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi User Experience Pada Edmodo Dan Google Classroom Menggunakan Technique for User Experience Evaluation in E-Learning ( TUXEL ) ( Studi Pada SMKN 5 Malang )," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 3771–3780, 2019.
- [12] N. Asnawi, "Pengukuran Usability Aplikasi Google Classroom Sebagai E-learning Menggunakan USE Questionnaire ( Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UNIPMA )," *J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 1, no. 2, pp. 17–21, 2018.
- [13] S. Aji, A. Hidayatullah, and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 47–53, 2019.
- [14] I. Indrawati, P. Lestari, L. Belluano, H. Harlinda, F. A. R. Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan PIECES Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 28, pp. 118–128, 2019.
- [15] U. Analysis, "Analisis dan Pengukuran Tingkat Ketergunaan ( Usability ) Penggunaan Website E-learning di Jurusan Ilmu Komputer Universitas Negeri Semarang," vol. 17, no. 2, pp. 171–178, 2018.