

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I¹, Jay Idoan Sihotang²

Universitas Advent Indonesia

Email: 1981020@unai.edu¹, jay.sihotang@unai.edu²

ABSTRACT

Since the implementation of online learning, the Zoom Meeting application has experienced a significant increase in downloads by students and teachers to enable them to have face-to-face interactions and carry out teaching and learning activities as before the pandemic. This study was conducted to analyze the level of satisfaction of high school teachers who use the Zoom application at Advent Schools in Bekasi, which consists of two schools: Dharma Putra Advent School and Advent XIV Bekasi School. Data collection was carried out by distributing online questionnaires to 31 respondents. The researcher used the PIECES Framework method, which consists of six variables: performance, information, economic, control, efficiency, and service. Validity and reliability tests showed that the questionnaire results were valid and reliable. The results of this study showed that the overall average level of satisfaction of high school teachers at Advent Schools in Bekasi for each variable reached a satisfied category, where performance was 3.67 and 4.04, information was 3.51 and 4.02, economic was 3.62 and 4.02, control was 3.61 and 4.03, efficiency was 3.91 and 3.88, and service was 3.89 and 3.86.

Keyword: Online learning, high school teacher, PIECES Framework

ABSTRAK

Sejak diterapkannya online learning, aplikasi Zoom Meeting mendapat lonjakan tinggi diunduh oleh pelajar dan tenaga pengajar untuk memungkinkan penggunaannya dapat bertatap muka dan dapat melakukan kegiatan belajar mengajar seperti sebelum pandemi. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan guru-guru SMA pengguna aplikasi Zoom di Perguruan Advent di Kota Bekasi yang terdiri dari dua sekolah yaitu Sekolah Dharma Putra Advent dan Perguruan Advent XIV Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada 31 responden. Peneliti menggunakan metode PIECES Framework yang terdiri dari 6 variabel yaitu performance, information, economic, control, efficiency, dan service. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa hasil kuesioner adalah valid dan relatable. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa total rata-rata tingkat kepuasan guru-guru SMA Perguruan Advent di Kota Bekasi pada setiap variabel mencapai kategori puas, dimana performance 3.67 dan 4.04, information 3.51 dan 4.02, economic 3.62 dan 4.02, control 3.61 dan 4.03, efficiency 3.91 dan 3.88, serta service 3.89 dan 3.86.

Kata kunci: Pembelajaran daring, guru SMA, PIECES Framework

PENDAHULUAN

Dunia dilanda wabah penyakit yang kita sebut virus Covid-19 dan karena hal yang tidak terduga ini menjadikan semua negara termasuk Indonesia terpaksa memberhentikan kegiatan tatap muka pada semua kegiatan selama hampir dua tahun. Pertemuan virtual menjadi jalan satu-satunya agar kegiatan menuntut ilmu di Indonesia tidak terhenti. Pemerintah Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 yang mengatur tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19 dimana seluruh proses belajar dilaksanakan dari rumah melalui pembelajaran jarak jauh atau online learning. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi pencegahan dan pemutusan rantai

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

penyebaran virus Covid-19 demi keselamatan pendidik dan peserta didik. Pandemi Covid-19 mendesak para tenaga pendidik dan peserta didik dapat beradaptasi dalam waktu yang singkat terkait pemanfaatan perkembangan teknologi dalam melakukan online learning.

Pada penelitian yang dilakukan, aplikasi mobile seharusnya dapat memberi fasilitas rangkaian komunikasi dengan baik dan mudah. Aplikasi Zoom merupakan platform yang paling banyak digunakan untuk pertemuan online learning. Hasil survei yang dilakukan Statqoanalytics pada tahun 2020 menyatakan bahwa aplikasi Zoom memungkinkan lebih dari 99 orang pengguna secara bersamaan berbicara, berdiskusi, melihat data yang sama dan kegiatan lainnya yang biasa dilakukan pada pertemuan tatap muka. Hal inilah yang menjadi solusi terbaik bagi guru dan para muridnya melakukan kegiatan online learning.

Setelah selesai menggunakan aplikasi Zoom, pengguna tidak diberi forum penilaian yang membuat pengguna kesulitan memberi kritik dan saran. Padahal menerima penilaian dari pengguna menjadi salah satu faktor penting untuk pengembang aplikasi Zoom terus melakukan evaluasi demi kepuasan pengguna meningkat. Jika suatu perusahaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi bahkan lebih dari apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas, begitupun sebaliknya. Perasaan-perasaan inilah nantinya akan diperdengarkan atas baik atau buruknya kinerja produk tersebut kepada orang lain. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Zoom.

PIECES Framework adalah sebuah metode pengklasifikasian dari permasalahan diatas yang akan digunakan peneliti dalam menganalisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zoom dengan membagikannya menjadi enam variabel, antara lain Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Yang mana bertujuan untuk melihat, meninjau dan menggambarkan dengan angka mengenai objek yang diteliti dan menarik kesimpulan sesuai dengan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung.

Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel yang digunakan peneliti adalah guru-guru SMA Advent di kota Bekasi yang terdiri dari dua sekolah yaitu Sekolah Perguruan Advent XIV Bekasi terdiri dari 15 guru dan Sekolah Dharma Putra Advent terdiri dari 16 guru. Total responden berjumlah 31 guru.

Teknik Sampling

Probability Sampling adalah teknik pengumpulan populasi dengan karakteristik yang mirip dengan populasi itu sendiri dan setiap anggota populasi memiliki peluang tidak nol untuk dijadikan sebagai contoh. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel jenis Probability Proportional to Size Sampling dimana secara proporsional peneliti mengambil sampel sebanding dengan ukuran sampling.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

Metode Pengumpulan Data

Kuesioner menjadi metode pengumpulan data yang efisien karena peneliti mengetahui dengan baik setiap variabel yang akan diukur. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode pengumpulan data adalah membagikan kuesioner atau angket kepada guru-guru SMA yang bersangkutan menggunakan Google Form. Kuesioner atau angket berisikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan apa yang pernah mereka rasakan saat menggunakan aplikasi Zoom sebagai media pembelajaran online.

Metode Pengukuran

Agar mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zoom pada pelayanan yang didapatkan, peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur nilai masing-masing variabel pada PIECES Framework.

Setiap pertanyaan akan diberi nilai sebagai berikut:

Tabel 1.

Tabel Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu-Ragu/Netral	R	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah metode PIECES Framework dimana metode ini dapat mengukur baik atau tidaknya variabel yang diterapkan dan apakah memang berperan penting pada sistem kualitas pelayanan.

PIECES Framework terdiri dari enam buah variabel untuk menganalisis variabel, yaitu :

Performance

Analisis pada variabel performance digunakan untuk mengetahui seberapa baik kinerja yang dihasilkan pada kurung waktu tertentu.

Information

Analisis pada variabel information digunakan untuk mengetahui seberapa banyak informasi yang didapatkan, seberapa jelas dan akurat informasi tersebut serta untuk mengetahui penyimpanan data berlebih.

Economics

Analisis pada variabel economics digunakan untuk mengetahui apakah sistem sebanding dengan jumlah biaya yang dikeluarkan.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

Control and Security

Analisis pada variabel control and security digunakan untuk mengetahui seberapa baik keamanan sistem dan ketatnya aturan pakai yang ditetapkan pada saat pengoperasian.

Efficiency

Analisis pada variabel efficiency digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel tersebut efisien atau tidak, apakah dengan input yang sedikit dapat menghasilkan output yang memuaskan.

Service

Analisis pada variabel service digunakan untuk mengetahui seberapa baik layanan sistem yang diterima pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Validitas

Pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada 16 responden yang masing-masing terdiri dari sekolah Dharma Putra Advent (DPA) dan 15 responden dari sekolah Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB).

Nilai R tabel = df (N-2). Dengan tingkat signifikansi 5% sebesar 0,5324 dinyatakan valid jika r-hitung > r-tabel.

Tabel 2.
Tabel Responden dan Validitas

Item	Rhitung (DPA)	Rhitung (PAB)	Rtabel (DPA)	Rtabel (PAB)	Keterangan
p.1	0.572	0.723	0,5324	0,5329	Valid
p.2	0.53	0.867	0,5324	0,5324	Valid
p.3	0.678	0.787	0,5324	0,5324	Valid
p.4	0.663	0.78	0,5324	0,5324	Valid
p.5	0.7	0.667	0,5324	0,5324	Valid
p.6	0.548	0.639	0,5324	0,5324	Valid
i.1	0.536	0.657	0,5324	0,5324	Valid
i.2	0.731	0.768	0,5324	0,5324	Valid
i.3	0.626	0.624	0,5324	0,5324	Valid
i.4	0.63	0.72	0,5324	0,5324	Valid
i.5	0.629	0.601	0,5324	0,5324	Valid
e.1	0.64	0.742	0,5324	0,5324	Valid

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

e.2	0.672	0.762	0,5324	0,5324	Valid
e.3	0.671	0.83	0,5324	0,5324	Valid
e.4	0.77	0.737	0,5324	0,5324	Valid
e.5	0.624	0.766	0,5324	0,5324	Valid
c.1	0.658	0.749	0,5324	0,5324	Valid
c.2	0.61	0.807	0,5324	0,5324	Valid
c.3	0.71	0.759	0,5324	0,5324	Valid
c.4	0.682	0.8	0,5324	0,5324	Valid
c.5	0.658	0.88	0,5324	0,5324	Valid
ef.1	0.595	0.767	0,5324	0,5324	Valid
ef.2	0.681	0.702	0,5324	0,5324	Valid
ef.3	0.619	0.703	0,5324	0,5324	Valid
ef.4	0.763	0.754	0,5324	0,5324	Valid
ef.5	0.602	0.705	0,5324	0,5324	Valid
s.1	0.681	0.798	0,5324	0,5324	Valid
s.2	0.643	0.729	0,5324	0,5324	Valid
s.3	0.686	0.72	0,5324	0,5324	Valid
s.4	0.74	0.75	0,5324	0,5324	Valid
s.5	0.684	0.764	0,5324	0,5324	Valid
s.6	0.727	0.723	0,5324	0,5324	Valid

Dari tabel 2 di atas terlihat bahwa korelasi dari masing-masing item terhadap jumlah total skor masing-masing pernyataan untuk semua variabel menghasilkan nilai r -hitung $>$ r -tabel. Dengan demikian maka keseluruhan item pernyataan variabel penelitian adalah valid.

Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,6 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,6 hingga 0,7 bisa diterima, dan lebih dari 0,8 adalah baik. Berikut ini merupakan tabel nilai cronbach's alpha masing-masing instrument baik untuk sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB).

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI
Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

Tabel 3.
Tabel Nilai Cronbach's Alpha Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

Item	<i>cronbach's alpha</i> (DPA)	<i>cronbach's alpha</i> (PAB)	Keterangan
Performance	0,812	0,863	Reliabel
Information	0,746	0,791	Reliabel
Economics	0,827	0,868	Reliabel
Control	0,708	0,902	Reliabel
Efisiensi	0,754	0,881	Reliabel
Service	0,920	0,879	Reliabel

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas tersebut (Tabel 3) menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua variabel dari kuisisioner adalah reliabel. semua pernyataan pada kuisisioner dinilai reliabel karena nilai Cronbach's Alpha pada setiap variabel > 0.60.

Rumus Perhitungan PIECES Framework

Setelah dilakukan proses pengumpulan data dari penyebaran kuisisioner kepada responden, kemudian peneliti akan masuk ke dalam proses menganalisa data. Adapun metode yang digunakan adalah PIECES Framework dengan rumus 1 sebagai berikut:

$$RK = \text{JSK} / \text{JK} \quad (1)$$

Keterangan:

RK : Rata-rata kepuasan

JSK : Jumlah skor kuisisioner

JK : Jumlah Kuisisioner

Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan kepada 16 responden dari Perguruan Dharma Putra Advent (DPA) dan 15 responden dari Perguruan XIV Advent Bekasi (PAB) dengan menggunakan analisis PIECES Framework. Berikut hasil perhitungan kuisisioner masing-masing variabel.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

Performance

Tabel 4.

Variabel Performance Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

No	Pertanyaan	Responden Perguruan Dharma Putra Advent					Responden Perguruan Advent XIV Bekasi				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi <i>Zoom</i> memiliki tampilan yang sederhana	2	9	4	1	0	3	9	3	0	0
2	Aplikasi memberi waktu loading yang singkat pada saat diakses (*terlepas dari jaringan yang digunakan)	4	3	2	7	0	6	6	3	0	0
3	Aplikasi <i>Zoom</i> menyajikan menu dalam format yang sesuai	5	5	4	2	0	6	5	4	0	0
4	Fitur yang tersedia dapat dijalankan dengan mudah	5	7	3	1	0	5	6	4	0	0
5	Aplikasi <i>Zoom</i> memberikan penataan menu yang tersusun sehingga mudah mengoperasikan aplikasi tersebut	2	6	4	4	0	4	5	4	2	0
6	Fitur yang tersedia dapat melengkapi kebutuhan belajar (share screen, breakout room, dll)	6	5	2	3	0	6	6	2	1	0
	Total	24	35	19	18	0	30	37	20	3	0

Berikut adalah kalkulasi rata-rata kepuasan berdasarkan hasil kuesioner di Tabel 4:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(24 * 5) + (35 * 4) + (19 * 3) + (18 * 2) + (0 * 1)}{24 + 35 + 19 + 18}$$

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{353}{96} = 3,67$$

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa hasil RK Performance pada sekolah Dharma Putra Advent sebesar 3,67 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{(30 * 5) + (37 * 4) + (20 * 3) + (3 * 2) + (0 * 1)}{30 + 37 + 20 + 3}$$

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{364}{90} = 4,04$$

Sedangkan hasil RK Performance (Tabel 4) pada sekolah Perguruan Advent XIV Bekasi sebesar 4,04 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Zoom pada variabel Performance memberikan hasil puas kepada responden dan memiliki indikasi bahwa aplikasi Zoom berperan baik di dalam penggunaannya sebagai media Zoom bagi responden dalam penelitian ini.

Information

Tabel 5.

Variabel Information Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

No	Pertanyaan	Responden Perguruan Dharma Putra Advent					Responden Perguruan Advent XIV Bekasi				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Zoom mudah digunakan	3	5	5	3	0	3	9	3	0	0
2	Aplikasi Zoom tidak memerlukan proses input data user yang rumit (seperti sign in)	5	4	6	1	0	6	6	3	0	0
3	Fitur yang tersedia mudah dipelajari/dipahami	1	7	6	2	0	6	5	4	0	0
4	Fitur yang tersedia dapat memunculkan informasi sesuai yang Anda inginkan (polls, participants, personal meeting room)	3	3	8	2	0	5	6	4	0	0

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

	Aplikasi <i>Zoom</i> memudahkan Anda dalam mengundang peserta kelas yang lain dengan membagikan link	3	3	7	3	0		4	5	4	2	0
5												
	Total	15	22	32	11	0		0	37	20	3	0

Berikut adalah kalkulasi rata-rata kepuasan berdasarkan hasil kuesioner di Tabel 5:

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(15 * 5) + (22 * 4) + (32 * 3) + (11 * 2) + (0 * 1)}{15 + 22 + 32 + 11}$$

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{281}{80} = 3,51$$

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa hasil RK Information pada sekolah Dharma Putra Advent sebesar 3,51 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{(29 * 5) + (24 * 4) + (17 * 3) + (5 * 2) + (0 * 1)}{29 + 24 + 17 + 5}$$

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{302}{75} = 4,02$$

Sedangkan hasil RK Information pada Perguruan Advent XIV Bekasi sebesar 4,02 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

Economics

Tabel 6.

Variabel Economics Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

No	Pertanyaan	Responden Perguruan Dharma Putra Advent					Responden Perguruan Advent XIV Bekasi				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1	Website untuk mengunduh aplikasi <i>Zoom</i> mudah ditemukan (Misal : Google Play Store, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox , dsb)	7	5	2	2	0	7	4	4	0	0
2	Aplikasi memberi waktu loading yang singkat pada saat diakses (*Jika aplikasi <i>Zoom</i> bermasalah, saya dapat dengan mudah memberi kritik dan saran pada pihak	2	1	4	9	0	8	5	2	0	0

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

	pengelola aplikasidari jaringan yang digunakan)										
3	Aplikasi <i>Zoom</i> menghemat biaya operasional (efisiensi biaya)	6	4	4	2	0	6	7	2	0	0
4	Aplikasi <i>Zoom</i> memudahkan Anda dalam kegiatan mengajar di pertemuan kelas (efisiensi waktu dan tenaga)	4	8	3	1	0	5	4	5	1	0
5	Menggunakan aplikasi <i>Zoom</i> dapat membantu Anda menyelesaikan tuntutan kurikulum dan tugas yang diberikan (efisiensi pikiran dan target pembelajaran)	5	4	1	6	0	3	8	4	0	0
	Total	24	22	14	20	0	29	28	17	1	0

Berikut adalah kalkulasi rata-rata kepuasan berdasarkan hasil kuesioner di Tabel 6:

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(24 * 5) + (22 * 4) + (14 * 3) + (20 * 2) + (0 * 1)}{24 + 22 + 14 + 20}$$

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(24 * 5) + (22 * 4) + (14 * 3) + (20 * 2) + (0 * 1)}{24 + 22 + 14 + 20}$$

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa hasil RK Economics pada Sekolah Dharma Putra Advent sebesar 3,62 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{(29 * 5) + (28 * 4) + (17 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)}{29 + 28 + 17 + 1}$$

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{302}{75} = 4,02$$

Sedangkan hasil RK Economics pada Perguruan Advent XIV Bekasi sebesar 4,02 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

Control

Tabel 7.

Variabel Control Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

No	Pertanyaan	Responden Perguruan Dharma Putra Advent					Responden Perguruan Advent XIV Bekasi				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

1	Pada saat digunakan, program terbebas dari virus	4	5	4	3	0	7	6	2	0	0
2	Kontrol yang diatur host tidak dapat diubah oleh peserta kelas (keamanan data terjamin)	5	3	3	5	0	6	5	4	0	0
3	Pesan yang dikirim secara personal terjamin keamanannya	3	5	2	6	0	6	5	3	1	0
4	Aplikasi <i>Zoom</i> menjamin keamanan data saat saya mengunduh file yang dikirim melalui kolom chat	7	3	5	1	0	3	2	7	3	0
5	Proses pencarian peserta dan atau data (partisipan, personal meeting room) berlangsung cepat	5	4	3	4	0	6	6	3	0	0
	Total	24	20	17	19	0	28	24	19	1	0

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(24 * 5) + (20 * 4) + (17 * 3) + (19 * 2) + (0 * 1)}{24 + 20 + 17 + 19}$$

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{289}{80} = 3,61$$

Berdasarkan tabel 7 diketahui hasil RK Control pada sekolah Dharma Putra Advent sebesar 3,61 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Zoom pada variabel control memberikan hasil puas kepada responden dan memiliki indikasi bahwa aplikasi Zoom berperan baik di dalam penggunaannya sebagai media online learning bagi responden.

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{(28 * 5) + (24 * 4) + (19 * 3) + (4 * 2) + (0 * 1)}{28 + 24 + 19 + 4}$$

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{301}{75} = 4,03$$

Sedangkan RK Control pada Perguruan Advent XIV Bekasi sebesar 4,03 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Zoom pada

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

variabel informance memberikan hasil puas kepada responden dan memiliki indikasi bahwa aplikasi Zoom berperan baik di dalam penggunaannya sebagai media online learning bagi responden.

Efficiency

Tabel 8.

Variabel Efficiency Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

No	Pertanyaan	Responden Perguruan Dharma Putra Advent					Responden Perguruan Advent XIV Bekasi				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi <i>Zoom</i> sesuai dengan kebutuhan berkenaan dengan kegiatan sekolah	2	13	1	0	0	5	7	2	1	0
2	Aplikasi <i>Zoom</i> memudahkan guru dan murid melihat materi pembahasan yang sama	7	6	2	1	0	5	7	2	1	0
3	Aplikasi <i>Zoom</i> mengoptimalkan penggunaan jam belajar	2	10	22	0	0	5	5	4	1	0
4	Aplikasi <i>Zoom</i> memberi banyak keuntungan bagi semua sekolah	5	10	1	0	0	5	3	5	2	0
5	Aplikasi <i>Zoom</i> dapat digunakan semua organisasi dan kegiatannya	3	4	4	5	0	3	5	5	2	0
Total		19	43	10	8	0	23	27	18	7	0

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(19 * 5) + (43 * 4) + (18 * 3) + (8 * 2) + (0 * 1)}{19 + 43 + 18 + 8}$$

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{313}{80} = 3,91$$

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa hasil RK Efficiency pada Sekolah Dharma Putra Advent sebesar 3,91 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{(23 * 5) + (27 * 4) + (18 * 3) + (7 * 2) + (0 * 1)}{23 + 27 + 18 + 7}$$

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{291}{75} = 3,88$$

Sedangkan hasil RK Efficiency pada Perguruan Advent XIV Bekasi sebesar 3,73 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

Services

Tabel 9.

Variabel Services Sekolah Dharma Putra Advent (DPA) maupun Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)

No	Pertanyaan	Responden Perguruan Dharma Putra Advent					Responden Perguruan Advent XIV Bekasi				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi Zoom mudah diakses (dapat diakses melalui hp maupun pc)	2	10	2	2	0	1	7	4	3	0
2	Program dapat dijalankan dengan mudah	5	9	1	1	0	3	7	3	2	0
3	Informasi mengenai <i>participants</i> , <i>personal meeting room</i> , dll dapat diakses dengan mudah	2	8	4	2	0	4	7	3	1	0
4	Pada saat digunakan, program tidak pernah mengalami kerusakan/ <i>error</i>	6	8	1	1	0	7	5	2	1	0

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

5	Aplikasi Zoom dapat diakses baik melalui <i>smartphone</i> , <i>tablet</i> maupun <i>pc</i>	2	10	3	1	0	6	6	2	1	0
6	Program dilengkapi dengan keamanan/ <i>security</i> dalam membatasi pengguna dan peraturan lainnya	2	11	2	1	0	3	6	3	2	0
	Total	19	56	13	8	0	25	38	17	10	0

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{(19 * 5) + (56 * 4) + (13 * 3) + (8 * 2) + (0 * 1)}{19 + 56 + 19 + 8}$$

$$RK \text{ Dharma Putra Advent (DPA)} = \frac{374}{96} = 3,89$$

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa hasil RK Service pada Sekolah Dharma Putra Advent sebesar 3,89 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework. Dari tabel diatas terlihat bahwa terdapat 8 responden yang menyatakan tidak setuju dengan pertanyaan tersebut.

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{(25*5)+(38*4)+(17*3)+(10*2)+(0*1)}{25+38+17+10}$$

$$RK \text{ Perguruan Advent XIV Bekasi (PAB)} = \frac{348}{90} = 3,86$$

Sedangkan hasil RK Service pada Perguruan Advent XIV Bekasi sebesar 3,89 sehingga hasil tersebut memiliki kategori dengan puas pada skala (3,4 – 4,91) pada karakteristik PIECES Framework.

Tabel 10.

Rekapitulasi Keseluruhan PIECES Framework

Variabel	Rata-rata kepuasan	Kategori
Sekolah Dharma Putra Advent		
<i>Performance</i>	3,67	Puas
<i>Information</i>	3,51	Puas
<i>Economics</i>	3,62	Puas
<i>Control</i>	3,61	Puas

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

<i>Efficiency</i>	3,91	Puas
<i>Service</i>	3,89	Puas
Perguruan Advent XIV Bekasi		
<i>Performance</i>	4,04	Puas
<i>Information</i>	4,02	Puas
<i>Economics</i>	4,02	Puas
<i>Control</i>	4,03	Puas
<i>Efficiency</i>	3,88	Puas
<i>Service</i>	3,86	Puas

KESIMPULAN

Dengan adanya analisa metode menggunakan PIECES Framework memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zoom meeting di Perguruan SMA Advent di Kota Bekasi, metode PIECES Framework dalam penelitian ini menggunakan item variabel Performance, Economic, Control, Efficiency dan Services. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa nilai rata-rata pada Sekolah Dharma Putra Advent yakni performance, information, economics, control, efficiency dan services memiliki kateori puas. Selanjutnya pada Perguruan Advent XIV Bekasi juga diperoleh bahwa Performance, Economic, Control, Efficiency dan Services memiliki kategori puas.

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan dari masing-masing sekolah dan variabel, diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi Zoom pada Perguruan SMA Dharma Putra Advent dan Perguruan Advent XIV Bekasi memiliki kategori puas.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Hakim & Pertiwi, 2018) yang menyatakan bahwa keenam variabel PIECES memiliki pengaruh atau dampak terhadap tingkat kepuasan pengguna website. Kemudian dari hasil penelitian (Julianto et al., 2021) ditemukan bahwa variabel PIECES memiliki kategori sangat puas terhadap tingkat kepuasan sistem informasi manajemen tugas akhir yang digunakan. Selanjutnya di dalam penelitian (Canta, 2019) juga ditemukan bahwa variabel PIECES memiliki kategori sangat puas terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Grab pada UKM IT STMIK BI.

DAFTAR PUSTAKA

- Ababil, A. ., Nasihin, A. ., & Logita, E. . (2022). Dominasi Kekuasaan Pada Novel Orang-Orang Oetimu Karya Felix K. Nesi Dan Penerapannya Dalam Model Example Non-Example Pembelajaran Sastra Bermuatan Media Komik. *Berajah Journal*, 2(4), 709–720. <https://doi.org/10.47353/bj.v2i4.154>
- Eka Yuda Wibawa, A. . (2021). Implementasi Platform Digital Sebagai Media Pembelajaran Daring Di Mi Muhammadiyah Pk Kartasura Pada Masa Pandemi Covid-19. *Berajah Journal*, 1(2), 76–84. <https://doi.org/10.47353/bj.v1i2.27>

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN GURU SMA SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DI PERGURUAN ADVENT KOTA BEKASI DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK DIMASA PANDEMI

Wellyne Victoria I., Jay Idoan Sihotang

- Melani, S. ., Amaliyah, A. ., & Puspita Rini, C. . (2021). Analisis Proses Pembelajaran Matematika Berbasis Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Siswa Kelas V Sdn Sudimara 13 Ciledug Kota Tangerang. *Berajah Journal*, 2(1), 6–15. <https://doi.org/10.47353/bj.v2i1.42>
- Sudirman, D. . (2022). Implementasi Metode Pjbl Melalui Penanaman Hidroponik Dapat Meningkatkan Pemahaman Siswa Pada Pertumbuhan Dan Perkembangan Tumbuhan Di Kelas XII.MIPA1 SMAN 1 Cigugur. *Berajah Journal*, 3(1), 7–18. <https://doi.org/10.47353/bj.v3i1.190>
- T. Vaughan, *Multimedia Making It Work*, Sixth Edition, New York: McGraw-Hill Companies, 2004.
- R. Rizal, dan A. Rahmatulloh, “RESTful Web Service untuk Integrasi Sistem Akademik dan Perpustakaan Universitas Perjuangan,” *Jurnal Ilmiah Informatika*, vol. 7, no. 1, pp. 24-32, 2019.
- R. T. Fielding dan R. N. Taylor, “Principled design of the modern Web architecture,” *ACM Transactions on Internet Technology (TOIT)*, vol. 2, no. 2, pp. 115-150 , 2002.
- K. Gottschalk, S. Graham, H. Kreger dan J. Snell, “Introduction to Web services architecture,” *IBM SYSTEMS JOURNAL*, vol. 41, no. No. 2, 2002.
- C. Pavlovski, C. Warwar, B. Paskin dan G. Chan, “Unified Framework for Multifactor Authentication,” *22nd International Conference on Telecommunications (ICT 2015)*, pp. 209-213, 2015.