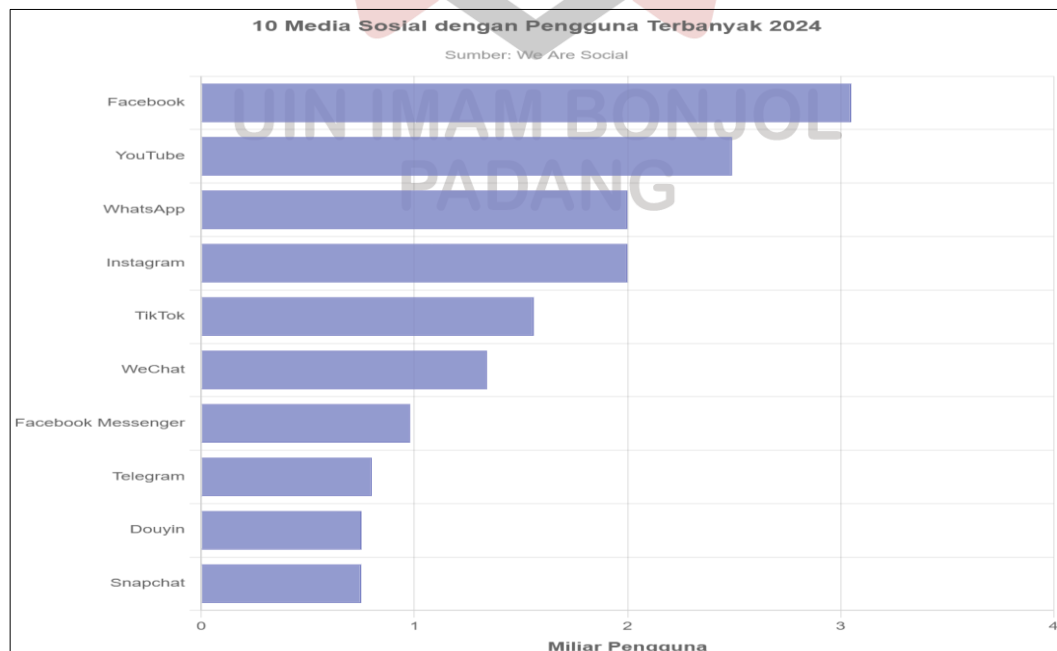


BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

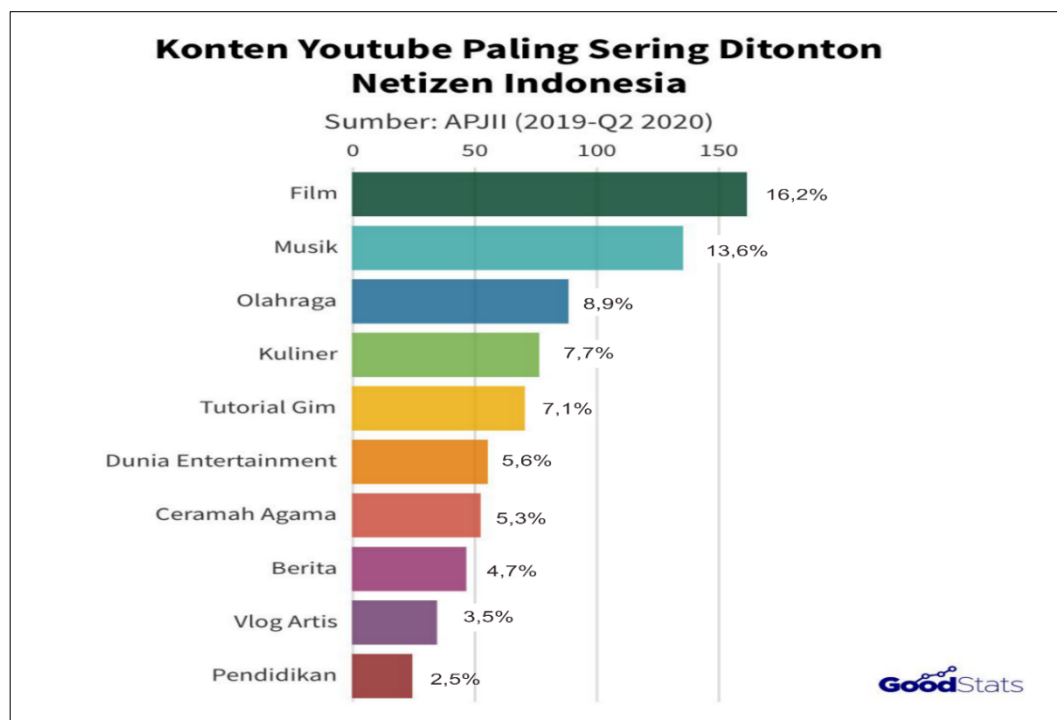
Seiring semakin berkembangnya teknologi informasi, dampaknya juga membawa perubahan ke dalam aktivitas manusia. Perubahan itu bisa dari segi gaya hidup, kebiasaan, dan juga dalam hal pendidikan. Dengan berkembangnya teknologi informasi pendidikan tidak hanya bisa didapat dari ruang kelas dengan materi yang diberikan oleh guru atau dari buku yang dibaca, tetapi juga bisa didapat dari teknologi informasi yang memfasilitasi konten belajar seperti YouTube.

YouTube adalah sebuah *website* yang memfasilitasi penggunaanya untuk menikmati berbagai video yang telah di *upload* oleh berbagai pihak dan juga untuk berbagi video yang mereka punya. Terdapat beragam macam video yang di *upload* di situs ini seperti video edukasi, video musik, film pendek, trailer film, video tutorial dari berbagai macam aktivitas, video blog pribadi, dan masih banyak lagi (Riyadi, 2022). YouTube salah satu media sosial yang penggunaanya meningkat setiap tahun, Gambar 1.1 persentase pengguna YouTube di dunia pada tahun 2024.



Gambar 1.1 Jumlah pengguna media sosial terbanyak di dunia (Goodstats, 2024)

Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa YouTube mendapatkan posisi kedua paling banyak digunakan oleh pengguna pada tahun 2024. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari data *We Are Social*, pengguna aktif YouTube di dunia pada tahun 2024 nyaris mencapai 2,49 miliar. Dari banyaknya pengguna YouTube terdapat berbagai macam konten YouTube yang sering ditonton oleh pengguna. Pada Gambar 1.2 terdapat grafik konten YouTube yang sering di tonton oleh netizen Indonesia.



Gambar 1.2 Konten YouTube paling sering ditonton (Goodstats, 2020)

Pada Gambar 1.2 terdapat data yang penulis dapatkan berdasarkan survei yang disebar oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yaitu data mengenai konten YouTube yang paling sering ditonton oleh pengguna internet Indonesia pada tahun 2020. Terdapat ada 19 macam yang memiliki persentase jelas. Sisanya sebanyak 5,3% pengguna YouTube di Indonesia menonton ragam konten yang belum terdeteksi. Dari 19 konten, terdapat 10 konten yang paling sering di tonton. Sedangkan pengguna YouTube untuk media pendidikan berada di urutan 10 besar pengguna terbanyak dengan persentase 2,5%.

Dari sekian banyak nya pengguna YouTube, selain untuk hiburan, hobi, ataupun untuk hal lainnya, ada juga yang memanfaatkan konten di YouTube sebagai

media belajar. Salah satunya siswa-siswi di SMA Negeri 8 Padang. SMAN 8 Padang adalah salah satu SMA Negeri yang ada di Padang, yang beralamat di Jl. Adinegoro, Kec Koto Tengah, Padang, Sumatera Barat. Adapun visi dari sekolah ini adalah “Bertaqwa, Berbudaya, Berprestasi, Kompetitif, dan Cinta Lingkungan”, sedangkan misi nya mencakup beberapa poin utama yaitu:

1. Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan ajaran agama yang dianut dan budaya bangsa sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak dan bermasyarakat.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan ketertiban semua warga sekolah, sehingga proses pembelajaran berjalan optimal
3. Menanamkan pada peserta didik sikap ulet, gigih dalam berkompetisi, beradaptasi dengan lingkungan dan mengembangkan sikap sportifitas.
4. Menumbuhkan semangat ingin berprestasi pada semua warga sekolah baik secara akademik maupun non akademik.
5. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) agar mampu bersaing dan melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
6. Melaksanakan layanan dan bimbingan pendidikan yang bermutu dan efektif serta pendidikan yang berkualitas.
7. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan potensi, bakat, minat peserta didik sehingga tumbuh kemandirian dan disiplin yang tinggi.
8. Memberikan teladan dalam setiap tindakan dan perbuatan, serta kepedulian terhadap lingkungan dengan menanamkan kesadaran akan fungsi lingkungan yang nyaman, bersih dan asri.

Berdasarkan informasi awal yang penulis dapatkan pada tanggal 6 Agustus 2024, beberapa dari siswa-siswi SMAN 8 Padang menyatakan bahwa selain mendapatkan pelajaran dari guru di sekolah, YouTube juga dimanfaatkan sebagai media tambahan dalam belajar. YouTube dipilih karena mudah diakses dan menyediakan konten edukatif yang relevan dengan pembelajaran. Selain itu, tampilan video yang menarik membuat proses belajar lebih menyenangkan dan

tidak membosankan. Dengan memanfaatkan YouTube untuk belajar, maka siswa tersebut tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk mengikuti les di luar sekolah.

Pada tanggal 19 Agustus 2024 penulis kembali melakukan wawancara dengan 12 siswa-siswi SMAN 8 Padang, dengan menanyakan alasan siswa tersebut “kenapa masih menggunakan YouTube untuk belajar sedangkan siswa tersebut sudah belajar dengan guru di sekolah”, berikut beberapa alasannya yaitu:

1. Adanya keterbatasan penjelasan pelajaran oleh guru di kelas

Di kelas waktu pengajaran itu terbatas, sehingga guru tidak bisa memberikan penjelasan beberapa mata pelajaran yang sangat detail kepada siswa, sehingga YouTube dijadikan sumber alternatif bagi siswa untuk lebih memahami pelajaran.

2. Kecepatan pengajaran yang berbeda

Guru di kelas mengikuti kecepatan mengajar rata-rata kelas, sementara tidak semua siswa bisa memahami dengan kecepatan yang sama dan juga ketika di kelas ada dari beberapa siswa ketika tidak paham mereka enggan untuk bertanya, sehingga lebih memilih belajar lagi menggunakan YouTube dengan kecepatan yang sesuai dengan pemahaman mereka.

3. Dapat membantu memperjelas konsep yang sulit di kelas

Tidak semua siswa dapat memahami materi sepenuhnya ketika di kelas, sehingga mereka belajar lagi menggunakan YouTube untuk lebih memahami konsep-konsep yang sulit. Dengan menggunakan YouTube mereka bisa lebih paham daripada hanya belajar menggunakan contoh yang ada di buku pelajaran.

4. Tersedianya pelajaran dengan beragam sumber

Di kelas siswa hanya mendapatkan penjelasan dari guru, sedangkan dengan menggunakan YouTube mereka dapat mendengarkan penjelasan dari berbagai banyak sumber tambahan yang itu dapat memperdalam pemahaman mereka.

5. Pelajaran di YouTube dapat menjembatani kesenjangan materi

Maksudnya disini adalah siswa yang merasa tertinggal di kelas atau siswa yang merasa tidak cukup mengerti, mereka menggunakan YouTube untuk mengejar ketertinggalan mereka dan juga dengan belajar di YouTube mereka juga bisa melakukan pemutaran video secara berulang kali, sehingga itu dapat memperbaiki pemahaman mereka sebelum masuk ke pelajaran berikutnya di kelas.

Berdasarkan beberapa alasan tersebut dapat disimpulkan bahwa siswa menggunakan media YouTube untuk belajar dikarenakan karena adanya ketidakpahaman atau kurangnya pemahaman belajar selama di kelas, sehingga mereka menggunakan YouTube sebagai media tambahan untuk belajar, supaya ketika ada Ujian Tengan Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) mereka dapat mengerjakannya dengan baik.

Ada beberapa mata pelajaran di sekolah seperti pelajaran matematika, fisika, kimia, biologi, dan lain sebagainya, itu memerlukan adanya bahan visual dalam belajar supaya dapat membantu siswa memahami dan mengingat informasi dengan baik, seperti dengan menunjukkan gambar, diagram atau grafik, presentasi *powerpoint*, model 3D, ataupun dengan video, namun untuk menunjang supaya materi pembelajaran dapat dipahami dan dikuasai dengan baik, para siswa dapat mengakses media teknologi informasi seperti YouTube. YouTube dapat memfasilitasi siswa dalam mencari topik yang menarik dan menyediakan lingkungan pembelajaran yang memberikan panduan serta dapat memotivasi mereka dan juga menawarkan konteks khusus untuk memahami pengetahuan baru, yang nantinya akan membantu mereka dalam mempelajari pelajaran selanjutnya (Szeto & Cheng, 2014)

Pertumbuhan konten belajar di YouTube menunjukkan potensi besar platform atau media ini sebagai alat pembelajaran yang dapat diakses secara luas. Sehingga sekarang YouTube menjadi salah satu media edukasi yang diharapkan dapat meningkatkan pendidikan pengguna YouTube (Lestari, 2016). Dalam dunia pendidikan, YouTube dapat digunakan untuk menggambarkan materi pelajaran, melibatkan siswa untuk mencari informasi untuk suatu proyek, dan mendorong metode pengajaran yang inovatif (Agazio & Buckley, 2009).

Melalui platform YouTube, siswa dapat memahami secara mendalam materi yang diajarkan oleh guru karena YouTube bisa menjadi contoh bentuk nyata dari materi yang dipelajari, dan melalui YouTube juga siswa dapat belajar secara mandiri, seperti mencari dan menonton banyak informasi seputar materi yang akan diajarkan ataupun yang telah diajarkan di sekolah. Jadi siswa tidak hanya terlalu

bergantung pada materi pembelajaran yang diberikan oleh guru di sekolah (Milala dkk., 2024).

Namun, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan siswa-siswi SMAN 8 tersebut, ada beberapa hal yang menghambat atau permasalahan yang terjadi ketika siswa menggunakan YouTube untuk belajar, diantaranya yaitu:

1. Kualitas informasi yang tidak terjamin

Tidak semua video edukasi yang tersedia di YouTube dibuat oleh ahli di bidangnya, sehingga informasi yang disampaikan dalam video tersebut terkadang tidak akurat atau kurang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini menjadi tantangan besar bagi siswa yang menggunakan video YouTube sebagai media belajar, terutama bagi mereka yang tidak memiliki kemampuan untuk mengevaluasi validitas konten yang mereka konsumsi. Akibatnya, siswa bisa saja mendapatkan informasi yang salah, yang berpotensi menyesatkan pemahaman mereka terhadap pembelajaran yang mereka akses.

2. Iklan yang mengganggu

Iklan yang muncul di tengah video sering kali dapat mengganggu konsentrasi siswa, terutama bagi mereka yang sedang fokus mempelajari materi. Gangguan seperti ini dapat mengurangi efektivitas belajar, karena siswa harus mengalihkan perhatian mereka untuk melewati atau menunggu iklan sampai selesai. Hal ini menjadi masalah yang signifikan, terutama bagi mereka yang kesulitan mempertahankan fokus dalam jangka waktu yang lama.

3. Kurangnya interaksi

Belajar menggunakan YouTube cenderung bersifat satu arah, karena tidak ada interaksi langsung antara siswa dan pengajar. Siswa hanya menerima informasi tanpa adanya kesempatan untuk berdiskusi ataupun untuk mengajukan pertanyaan. Hal ini menjadi kendala, terutama ketika siswa menemui konsep yang sulit dipahami atau memiliki pertanyaan lanjutan yang membutuhkan klarifikasi. Tanpa adanya pengajar yang dapat memberikan umpan balik langsung, siswa sering kali harus mencari jawaban sendiri, yang mungkin memakan waktu atau bahkan menimbulkan kebingungan lebih lanjut.

4. Beberapa video kadang tidak bisa di *download*

Beberapa video yang ingin ditonton secara berulang kali di lain waktu kadang tidak bisa di *download*, sehingga siswa yang ingin mengakses video tersebut harus kembali menontonnya secara online dengan menggunakan paket internet. Hal ini menjadi kendala, terutama bagi siswa yang memiliki keterbatasan akses internet atau kuota data, karena mereka harus mengeluarkan biaya tambahan setiap kali ingin mengulang pembelajaran dari video tersebut. Ketidaktersediaan fitur unduhan ini juga dapat menghambat fleksibilitas siswa dalam belajar, terutama saat mereka berada di tempat tanpa koneksi internet yang stabil.

5. Beberapa video kadang *subtitle* nya non aktif

Di beberapa video tertentu, keberadaan subtitle menjadi kebutuhan penting bagi siswa, terutama ketika mereka menghadapi istilah atau kata-kata yang sulit dipahami. *Subtitle* memungkinkan siswa untuk segera melihat teks yang mendampingi audio, sehingga mereka dapat lebih mudah memahami materi yang disampaikan. Hal ini sangat membantu, terutama dalam video berbahasa asing atau dengan aksen tertentu yang mungkin sulit diikuti oleh sebagian siswa. Selain itu, subtitle juga memberikan manfaat tambahan bagi siswa dengan gangguan pendengaran, sehingga mereka tetap dapat mengakses informasi dengan jelas.

Berdasarkan permasalahan diatas, penting untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna YouTube sebagai media belajar. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara pembelajaran disampaikan dan diakses, menuju pembelajaran digital yang lebih fleksibel. Namun, perlu untuk dipahami sejauh mana platform YouTube dapat memenuhi harapan pengguna, khususnya siswa, dalam hal aksesibilitas, interaktivitas, dan kualitas konten edukasi yang disediakan. Kualitas informasi, keberadaan iklan, keterbatasan fitur unduhan, serta minimnya interaksi langsung adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi pengalaman belajar siswa. Meskipun YouTube menawarkan berbagai konten edukatif, penelitian yang secara spesifik mengukur tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna media belajar ini masih terbatas. Maka dari itu, perlu dilakukan pengukuran sejauh mana YouTube sebagai media belajar berhasil menunjang proses pembelajaran. Dengan menilai atau mengukur kepuasan dari pengguna, kita dapat

mengetahui kekuatan dan kelemahan YouTube sebagai alat bantu belajar, yang nantinya juga dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan konten dan juga peningkatan pemanfaatan penggunaan YouTube di kalangan pelajar.

Penulis berencana meneliti kepuasan pengguna YouTube sebagai media belajar dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Model ini digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi dengan memberikan pemaparan yang komprehensif dan konseptual mengenai efektivitas sistem yang saling berkaitan secara kompleks dan independen (Hermanto, Rahmat, & Riyanto, 2018).

Metode ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk dapat mengevaluasi keberhasilan dari sistem informasi, dengan mencakup enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) (DeLone & McLean, 2003), dari variabel-variabel ini dapat mengukur berbagai aspek yang relevan dalam penggunaan YouTube sebagai media belajar (Sukajie dkk., 2019).

Adapun alasan lain penulis menggunakan model ini adalah karena pada model ini ada variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih, sebagaimana variabel-variabel tersebut sesuai dengan apa yang mau penulis teliti. Disini penting untuk menilai apakah platform YouTube ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan belajar siswa, selain fokus pada kepuasan pengguna disini juga mengukur manfaat akhir dari penggunaan platform YouTube. Pada kasus ini manfaat akhirnya bisa berupa peningkatan efektivitas belajar, peningkatan pemahaman materi pelajaran, ataupun peningkatan pada prestasi akademik siswa. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Analisis kepuasan pengguna dan manfaat YouTube sebagai media belajar mandiri di kalangan siswa tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan model DeLone dan McLean**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dan manfaat YouTube sebagai media belajar mandiri di kalangan siswa tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) menggunakan model DeLone dan McLean?”**.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna YouTube sebagai media belajar.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan para siswa terhadap kualitas konten edukatif yang tersedia di YouTube.
3. Untuk mengetahui sejauh mana kebermanfaatan konten YouTube sebagai media belajar.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka didapatkan batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada siswa-siswi SMAN 8 Padang yang menggunakan platform YouTube sebagai media belajar.
2. Penelitian ini menerapkan model DeLone dan McLean untuk menilai keberhasilan suatu sistem atau aplikasi berdasarkan enam aspek utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan dampak bersih (*net benefit*).

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini nanti diharapkan dapat memberikan banyak manfaat dan dapat menjadi referensi bagi penelitian terkait kedepannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

1. Sebagai tempat menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama dibangku perkuliahan.
2. Dapat menambah pengetahuan penulis mengenai tingkat kepuasan pengguna YouTube sebagai media belajar
3. meningkatkan kemampuan analisis penulis.

b. Bagi perguruan tinggi

1. Dapat dijadikan acuan bagi mahasiswa yang ingin melanjutkan penelitian.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip dokumen akademik Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

c. Bagi Penyedia Konten

1. Dapat memahami kebutuhan pengguna, sehingga mereka dapat membuat konten yang lebih relevan dan menarik.
2. Dapat meningkatkan kualitas konten, baik dari segi materi, penyajian, maupun cara penyampaian

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber rujukan untuk penelitian terkait kedepannya.