

Analisis Tematik Keluhan Pengguna terhadap UI/UX Google Meet Berdasarkan Kajian Literatur tentang Ulasan Google Play Store

Obie Pramudia

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung

Rasya Pratama

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung

Salwa Nur Azizah

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung

Rahma Novita

Pendidikan Teknologi
Informasi
Universitas Lampung

Article Info

Article history:

Received: 24 Juni, 2026
Publish: Juli, 2026

Keywords:

Google Meet
Google Play Store
Systematic Literature Review
UI/UX
User Reviews

Abstract

Google Meet is widely used for online learning, remote work, and virtual meetings. However, user reviews continue to highlight various issues related to its user interface (UI) and user experience (UX). This study aims to identify and categorize these complaints through a systematic literature review. Ten studies published between 2021 and 2026 were analyzed using four stages: literature identification, article selection, data extraction, and thematic synthesis. The findings revealed five recurring complaint themes: application performance, audio and video quality, accessibility and navigation, feature limitations, and stability under poor network conditions. Among these, application performance and network stability were the most frequently reported, indicating that technical reliability strongly influences user experience. These findings suggest that improving user experience requires not only an intuitive interface design but also reliable system performance and effective communication quality, providing insights for the future development of video conferencing applications.

PENDAHULUAN

Platform pembelajaran digital atau *Google Meet* merupakan salah satu aplikasi konferensi video yang banyak digunakan dalam kegiatan pembelajaran, pekerjaan, rapat daring, dan komunikasi jarak jauh. Aplikasi ini dinilai memiliki keunggulan pada aspek kemudahan akses dan integrasi dengan ekosistem Google, ulasan pengguna di *Google Play Store* menunjukkan masih adanya berbagai keluhan terkait pengalaman pengguna. Ulasan pengguna pada *Google Play Store* menjadi salah satu bentuk umpan balik yang penting karena berisi pengalaman langsung pengguna saat menggunakan aplikasi. Pengembang dapat mengetahui aspek yang dinilai positif maupun negatif, terutama berkaitan dengan performa, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, stabilitas jaringan, dan kelengkapan fitur. Analisis terhadap ulasan pengguna dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas UI/UX aplikasi secara lebih nyata. Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas *Google Meet* melalui berbagai pendekatan. Temuan Yusuf et al. (2024) sejalan dengan Angraina & Putri (2022) serta Novantika & Sugiman (2022) yang sama-sama menggunakan pendekatan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna *Google Meet*.

Pendekatan evaluasi *user experience* dan *usability* juga ditunjukkan dalam penelitian Syanugiri et al. (2023) serta Ziqri et al. (2023). Kajian terkait penerimaan dan efektivitas penggunaan *Google Meet* dalam pembelajaran daring ditunjukkan oleh Al Kautsar et al.

(2023) serta Martyani & Yamalia (2025). Kajian yang secara khusus mensintesis berbagai temuan tersebut untuk mengidentifikasi tema-tema utama keluhan pengguna dari perspektif UI/UX melalui pendekatan *Systematic Literature Review* masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan gambaran mengenai permasalahan yang paling sering dialami pengguna belum menggambarkan secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menganalisis secara tematik keluhan pengguna terhadap UI/UX *Google Meet* berdasarkan sintesis hasil penelitian terdahulu menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Proses kajian dilakukan melalui tahap identifikasi, seleksi, ekstraksi data, dan sintesis tematik.

Hasil kajian menunjukkan bahwa keluhan pengguna *Google Meet* dapat dikelompokkan ke dalam lima tema utama, yaitu performa aplikasi, kualitas audio dan video, kemudahan akses dan navigasi, keterbatasan fitur, serta stabilitas penggunaan pada kondisi jaringan yang kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan UI/UX *Google Meet* tidak hanya berkaitan dengan tampilan antarmuka, tetapi juga menyangkut keandalan sistem, konsistensi fitur, dan kenyamanan pengguna saat mengikuti pertemuan daring. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembang aplikasi konferensi video dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna berbasis umpan balik nyata dari pengguna.

METODOLOGI

Pendekatan *systematic literature review* (SLR) digunakan pada kajian ini. SLR adalah metode untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasikan seluruh bukti penelitian yang tersedia dan relevan terhadap suatu pertanyaan penelitian, area topik, atau fenomena yang menjadi fokus kajian (Kitchenham & Charters, 2007). yang bertujuan untuk mengumpulkan, menilai, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis dan terstruktur. Pendekatan SLR dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap kecenderungan temuan penelitian sebelumnya mengenai keluhan pengguna, analisis sentimen, *usability*, dan pengalaman pengguna aplikasi *Google Meet*.

Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk memahami berbagai permasalahan UI/UX pada *Google Meet* berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menganalisis ulasan pengguna. Fokus penelitian meliputi identifikasi tema-tema keluhan yang paling sering muncul, penentuan aspek UI/UX yang menjadi sumber utama keluhan pengguna, serta penyusunan rekomendasi pengembangan UI/UX berdasarkan sintesis temuan dari penelitian sebelumnya.

Desain Kajian

Metode *Systematic Literature Review* (SLR) dalam artikel ini meliputi empat langkah utama, yaitu identifikasi literatur, seleksi artikel, ekstraksi data, dan sintesis tematik. Identifikasi literatur dilakukan dengan menelusuri artikel yang membahas *Google Meet*, ulasan *Google Play Store*, analisis sentimen, *usability*, dan pengalaman pengguna aplikasi konferensi video. Seleksi artikel dilakukan berdasarkan kesesuaian topik, tahun terbit, dan relevansi terhadap UI/UX. Ekstraksi data dilakukan dengan mencatat judul, penulis, tahun, metode, objek kajian, dan temuan utama. Sintesis dilakukan dengan mengelompokkan temuan ke dalam tema-tema keluhan pengguna.

Strategi Pencarian Literatur

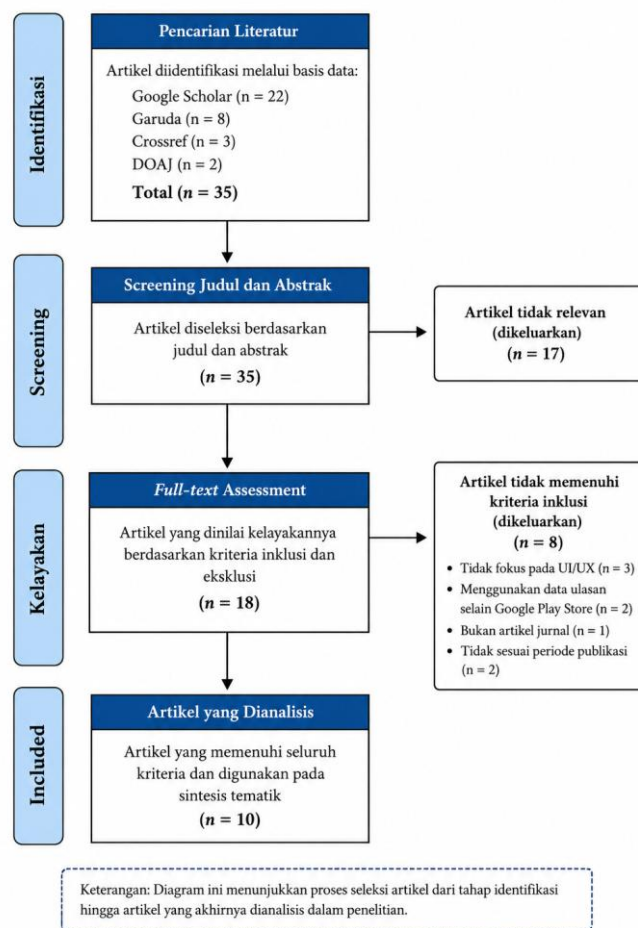
Proses seleksi literatur dilakukan secara sistematis mengikuti tahapan adaptasi *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Proses pencarian literatur diawali dengan penelusuran artikel pada beberapa basis data akademik, seperti *Google Scholar*, *Garuda*, *Crossref*, *DOAJ*, serta berbagai portal jurnal nasional yang relevan. Untuk memperoleh literatur yang sesuai dengan topik penelitian, pencarian dilakukan menggunakan beberapa kata kunci, antara lain “*Google Meet user reviews*”,

“Google Meet sentiment analysis”, “Google Meet UI/UX”, “Google Play Store reviews”, “usability Google Meet”, dan “user experience Google Meet”.

Setelah seluruh artikel terkumpul, tahap berikutnya adalah melakukan proses seleksi. Artikel yang ditemukan ditinjau berdasarkan kesesuaian topik, tahun publikasi, serta tingkat relevansinya terhadap tujuan penelitian. Melalui proses ini, hanya artikel yang memenuhi kriteria yang digunakan sebagai sumber dalam penelitian.

Pada tahap pencarian awal, diperoleh sebanyak 35 artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Selanjutnya, artikel-artikel tersebut diseleksi berdasarkan judul dan abstraknya untuk memastikan kesesuaiannya dengan fokus penelitian. Hasil dari proses ini menunjukkan bahwa 18 artikel dinilai relevan dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tahap selanjutnya dilakukan dengan menelaah isi artikel secara lebih mendalam menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Melalui proses evaluasi tersebut, diperoleh 10 artikel yang memenuhi kriteria dan layak digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Alur Seleksi Literatur (PRISMA)

Pertanyaan Penelitian

1. Apa saja tema utama keluhan pengguna terhadap UI/UX Google Meet berdasarkan hasil penelitian terdahulu?
2. Aspek UI/UX apa yang paling sering menjadi sumber keluhan pengguna Google Meet?
3. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan berdasarkan sintesis hasil penelitian terdahulu?

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi dalam kajian ini adalah sebagai berikut.

1. Artikel diterbitkan dalam rentang tahun 2021–2026.

2. Artikel membahas Google Meet, aplikasi konferensi video, analisis ulasan Google Play Store, analisis sentimen, *usability*, atau *user experience*.
3. Artikel memiliki temuan yang relevan dengan keluhan pengguna, UI/UX, atau persepsi pengguna aplikasi.
4. Artikel berupa jurnal ilmiah, prosiding ilmiah, atau artikel akademik yang dapat ditelusuri.

Kriteria eksklusi dalam kajian ini adalah sebagai berikut.

1. Artikel tidak relevan dengan topik Google Meet, UI/UX, atau analisis ulasan pengguna.
2. Artikel tidak memiliki informasi metode dan hasil yang jelas.
3. Artikel berada di luar rentang lima tahun terakhir.
4. Artikel hanya berupa opini populer tanpa dasar penelitian.

Table 1. Artikel yang Dianalisis

Penulis dan Tahun	Fokus Kajian	Metode	Relevansi terhadap Artikel
Angraina & Putri (2022)	Analisis sentimen pengguna Google Meet	<i>Support Vector Machine</i>	Menjadi dasar identifikasi sentimen pengguna Google Meet dari ulasan Play Store.
Novantika & Sugiman (2022)	Analisis sentimen ulasan aplikasi <i>video conference</i> Google Meet	SVM dan <i>Logistic Regression</i>	Memberikan gambaran klasifikasi ulasan pengguna Google Meet berdasarkan algoritma <i>machine learning</i> .
Noviriandini et al. (2023)	Sentimen ulasan Google Meet dan Zoom dalam pembelajaran daring	SVM, Naive Bayes, dan PSO	Memberikan perbandingan sentimen aplikasi konferensi video berbasis ulasan pengguna.
Yusuf et al. (2024)	Analisis sentimen aplikasi Google Meet berdasarkan komentar pengguna	<i>Logistic Regression</i>	Menunjukkan kata-kata keluhan yang sering muncul, seperti sulit, lambat, dan buruk.
Ziqri et al. (2023)	Evaluasi <i>user experience</i> aplikasi Google Meet	<i>Usability Testing</i> dan SUS	Mengukur aspek kegunaan Google Meet dari perspektif pengguna.
Syanugiri et al. (2023)	Pengalaman pengguna aplikasi konferensi video Google Meet	<i>User Experience Questionnaire</i>	Memberikan informasi aspek <i>attractiveness</i> , <i>perspicuity</i> , <i>efficiency</i> , <i>dependability</i> , <i>stimulation</i> , dan <i>novelty</i> .
Al Kautsar et al. (2023)	Perbandingan penerimaan Zoom dan Google Meet	<i>Technology Acceptance Model</i>	Menjelaskan penerimaan pengguna berdasarkan kemudahan dan kebermanfaatan.
Martyani & Yamalia (2025)	Perbandingan efektivitas Google Meet dan Zoom berdasarkan pengalaman mahasiswa	Studi komparatif	Menunjukkan Google Meet lebih mudah dan stabil, tetapi Zoom unggul pada fitur interaktif.

Penulis dan Tahun	Fokus Kajian	Metode	Relevansi terhadap Artikel
Fauziah (2024)	Pemanfaatan Google Meet dalam pembelajaran daring	Kualitatif deskriptif	Menjelaskan kemudahan akses, kelengkapan fitur, dan manfaat Google Meet dalam pembelajaran.
Mustofa & Idris (2024)	Analisis sentimen ulasan aplikasi di Google Play Store	<i>Ensemble Learning</i>	Menguatkan prosedur analisis ulasan Google Play Store melalui <i>preprocessing</i> dan klasifikasi sentimen.

Quality Assessment

Untuk meningkatkan validitas hasil sintesis, seluruh artikel yang telah memenuhi kriteria inklusi selanjutnya dievaluasi menggunakan Quality Assessment (QA). Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa artikel yang digunakan memiliki kualitas ilmiah yang memadai dan relevan dengan tujuan penelitian. Penilaian kualitas mengacu pada prinsip Systematic Literature Review (SLR) yang dikemukakan oleh Kitchenham (2004), dengan menggunakan lima indikator penilaian.

Indikator yang digunakan meliputi: (1) relevansi artikel terhadap topik Google Meet atau aplikasi konferensi video yang sesuai dengan fokus penelitian, (2) kejelasan tujuan penelitian, (3) kejelasan dan kelengkapan metode penelitian yang digunakan, (4) keterkaitan hasil penelitian dengan aspek UI/UX, *usability*, *user experience*, atau ulasan pengguna Google Meet, serta (5) kelayakan hasil penelitian untuk digunakan dalam proses sintesis tematik.

Table 2. Kriteria *Quality Assessment* (QA)

Kode	Pertanyaan <i>Quality Assessment</i>	Kriteria Penilaian
QA1	Apakah artikel membahas Google Meet atau aplikasi konferensi video yang relevan dengan penelitian?	Ya = 1, Tidak = 0
QA2	Apakah artikel memiliki tujuan penelitian yang jelas?	Ya = 1, Tidak = 0
QA3	Apakah metode penelitian dijelaskan secara lengkap dan dapat dipahami?	Ya = 1, Tidak = 0
QA4	Apakah hasil penelitian berkaitan dengan UI/UX, <i>usability</i> , <i>user experience</i> , atau ulasan pengguna Google Meet?	Ya = 1, Tidak = 0
QA5	Apakah artikel menyajikan hasil yang dapat digunakan dalam proses sintesis tematik?	Ya = 1, Tidak = 0

Setiap artikel dinilai menggunakan lima indikator. Skor 1 diberikan apabila memenuhi indikator dan 0 apabila tidak memenuhi. Artikel dengan skor ≥ 4 dinyatakan layak untuk dianalisis pada tahap sintesis tematik.

Table 3. Hasil *Quality Assessment* Artikel

Penulis	QA1	QA2	QA3	QA4	QA5	Total	Keputusan
Angraina & Putri (2022)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Novantika & Sugiman (2022)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Noviriandini et al. (2023)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Yusuf et al. (2024)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Ziqri et al. (2023)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Syanugiri et al. (2023)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Al Kautsar et al. (2023)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Martiyani & Yamalia (2025)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima
Fauziah (2024)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima

Penulis	QA1	QA2	QA3	QA4	QA5	Total	Keputusan
Mustofa & Idris (2024)	✓	✓	✓	✓	✓	5	Diterima

Berdasarkan hasil Quality Assessment pada Tabel 3, seluruh artikel yang dianalisis memperoleh skor 5 dari total skor maksimum 5. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh artikel memiliki tujuan penelitian yang jelas, metode yang dijelaskan secara memadai, hasil penelitian yang relevan dengan aspek UI/UX Google Meet, serta temuan yang dapat digunakan dalam proses sintesis tematik. Seluruh 10 artikel dinyatakan memenuhi standar kualitas dan digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan teknik sintesis tematik. Setiap artikel dibaca dan ditelaah untuk menemukan temuan yang berkaitan dengan keluhan pengguna terhadap UI/UX. Temuan yang memiliki kesamaan makna kemudian dikelompokkan menjadi tema. Proses pengkodean dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

1. *Open coding*, yaitu mengidentifikasi kata kunci keluhan seperti lambat, sulit, error, suara tidak jelas, video buram, fitur terbatas, dan koneksi tidak stabil.
2. *Axial coding*, yaitu mengelompokkan kode-kode tersebut ke dalam kategori yang lebih besar.
3. *Selective coding*, yaitu menyusun tema utama keluhan pengguna terhadap UI/UX Google Meet.

Table 4. Proses Pengkodean Tematik Keluhan Pengguna *Google Meet*

Kutipan/Temuan dari Literatur	<i>Open Coding</i>	<i>Axial Coding</i>	Tema Utama
Aplikasi sering lambat, <i>force close</i> , atau keluar sendiri saat digunakan	Gangguan performa, <i>crash</i> , <i>lag</i>	Performa aplikasi	Performa aplikasi
Suara putus-putus, terdapat <i>delay</i> audio saat rapat	Gangguan audio	Kualitas komunikasi	Audio dan video
Video buram, tampilan tidak sinkron	Gangguan visual	Kualitas komunikasi	Audio dan video
Pengguna kesulitan bergabung ke rapat atau menemukan menu tertentu	Kesulitan akses	Kemudahan penggunaan	Akses dan navigasi
Fitur yang tersedia kurang lengkap dibanding aplikasi konferensi lain	Keterbatasan fitur	Dukungan kolaborasi	Keterbatasan fitur
Pertemuan sering terputus ketika jaringan tidak stabil	Gangguan koneksi	Stabilitas sistem	Stabilitas jaringan

Berdasarkan proses pengkodean tematik pada Tabel 4, berbagai temuan dari sepuluh artikel berhasil dikelompokkan ke dalam lima tema utama, yaitu performa aplikasi, audio dan video, akses dan navigasi, keterbatasan fitur, serta stabilitas jaringan. Proses *open coding* menghasilkan sejumlah kode awal yang merepresentasikan berbagai bentuk keluhan pengguna. Selanjutnya, melalui *axial coding*, kode-kode yang memiliki keterkaitan makna dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas sehingga menghasilkan lima tema utama. Tema-tema tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam proses sintesis dan pembahasan hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap sepuluh artikel, performa aplikasi merupakan tema keluhan yang paling dominan dengan frekuensi kemunculan pada delapan artikel. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas aplikasi masih menjadi permasalahan utama yang memengaruhi pengalaman pengguna Google Meet. Keluhan yang sering ditemukan meliputi

aplikasi yang lambat, mengalami *crash*, serta keluar sendiri ketika digunakan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pengalaman pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh desain antarmuka, tetapi juga oleh keandalan sistem dalam mendukung aktivitas konferensi video.

Tema audio dan video menempati urutan kedua dengan frekuensi kemunculan pada tujuh artikel. Permasalahan yang sering dilaporkan meliputi suara yang terputus-putus, keterlambatan audio (*delay*), serta kualitas video yang buram. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi konferensi video.

Sementara itu, tema akses dan navigasi, keterbatasan fitur, dan stabilitas jaringan juga ditemukan pada beberapa penelitian, meskipun frekuensinya lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan UI/UX Google Meet bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh kombinasi antara desain antarmuka, kelengkapan fitur, performa sistem, dan kondisi jaringan pengguna.

Tabel 5. Dominasi Tema Keluhan Pengguna Berdasarkan Hasil Sintesis

Tema Keluhan	Artikel yang Membahas	Frekuensi
Performa aplikasi	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10	8
Audio dan video	3, 4, 5, 6, 8, 9, 10	7
Akses dan navigasi	5, 6, 7, 8, 9, 10	6
Keterbatasan fitur	5, 6, 7, 8, 9	5
Stabilitas jaringan	1, 3, 4, 8	4

Keluhan terhadap Performa Aplikasi

Permasalahan terkait performa aplikasi adalah salah satu keluhan yang paling sering ditemukan dalam penelitian yang dianalisis. Pengguna melaporkan berbagai kendala seperti aplikasi yang berjalan lambat, mengalami lag, membutuhkan waktu lebih lama untuk masuk ke ruang rapat, hingga tiba-tiba berhenti ketika digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh tampilan antarmuka, tetapi juga oleh kemampuan sistem untuk bekerja secara cepat dan stabil.

Temuan pada beberapa penelitian sentimen menunjukkan dominasi keluhan performa ini. Temuan Yusuf et al. (2024) sejalan dengan analisis Angraina & Putri (2022) yang menunjukkan bahwa kata-kata seperti 'lambat', 'sulit', dan 'buruk' mendominasi ulasan negatif pengguna. Namun Novantika & Sugiman (2022) memberikan perspektif yang sedikit berbeda, meskipun pengguna mengeluhkan performa lambat, Google Meet tetap dinilai memiliki nilai tambah pada antarmukanya yang sederhana dan mudah diakses. Hal ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka yang baik tidak akan optimal jika tidak didukung oleh performa sistem yang merespons dengan cepat.

Jika dilihat dari sudut pandang UX, aplikasi konferensi video harus mampu memberikan pengalaman yang stabil, cepat, dan tanpa banyak gangguan. Ketika pengguna mengalami *delay* saat masuk ruang rapat, tombol tidak merespons, atau aplikasi yang tiba-tiba berhenti, maka persepsi terhadap kualitas aplikasi akan menurun. Oleh karena itu, performa teknis menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman pengguna Google Meet.

Berdasarkan frekuensi kemunculan pada artikel yang dianalisis, tema performa aplikasi merupakan tema keluhan yang paling dominan. Dominasi ini menunjukkan bahwa aspek teknis, seperti stabilitas, kecepatan respons, dan keandalan sistem, menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas UI/UX Google Meet. Meskipun aplikasi dinilai memiliki antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, pengalaman pengguna akan tetap menurun apabila performa sistem tidak mampu mendukung aktivitas konferensi video secara optimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas UI/UX tidak hanya memerlukan perbaikan desain antarmuka, tetapi juga optimalisasi performa aplikasi secara menyeluruh.

Keluhan terhadap Kualitas Audio dan Video

Beberapa penelitian melaporkan adanya gangguan berupa suara yang tidak stabil, keterlambatan audio, kualitas gambar yang berkurang, hingga kendala saat mengaktifkan kamera. Dalam konteks ini, Fauziah (2024) secara spesifik menyoroti bahwa gangguan komunikasi ini sangat fatal dalam konteks pembelajaran daring karena menghambat penyampaian materi. Pandangan ini diperkuat oleh evaluasi UX dari Syanugiri et al. (2023), yang menemukan bahwa gangguan pada aspek audio dan video berpotensi menurunkan elemen *dependability* (keandalan) aplikasi secara drastis di mata pengguna.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa UI/UX Google Meet tidak dapat dipisahkan dari aspek teknis komunikasi. Tampilan antarmuka yang sederhana tidak cukup apabila performa audio dan video tidak mendukung proses komunikasi. Dalam pembelajaran daring, rapat kerja, atau presentasi, masalah suara dan gambar dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan sintesis artikel, kualitas audio dan video dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu performa aplikasi dan kondisi jaringan pengguna. Namun, dari sisi UI/UX, aplikasi tetap perlu menyediakan indikator yang jelas mengenai kondisi mikrofon, kamera, kualitas koneksi, serta peringatan ketika jaringan tidak stabil (Ziqri et al., 2023). Indikator tersebut dapat membantu pengguna memahami penyebab gangguan dan mengambil tindakan yang sesuai.

Tema kualitas audio dan video merupakan tema keluhan kedua yang paling sering ditemukan dalam hasil sintesis. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi konferensi video tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam menyediakan komunikasi yang stabil dan berkualitas. Konsistensi temuan pada berbagai penelitian mengindikasikan bahwa gangguan audio maupun video secara langsung memengaruhi efektivitas pembelajaran, rapat, maupun kolaborasi daring. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan UI/UX Google Meet.

Keluhan terhadap Kemudahan Akses dan Navigasi

Keluhan pada aspek akses dan navigasi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan masih menjadi faktor kritis. Studi kualitatif oleh Fauziah (2024) menemukan bahwa pengguna mengharapkan proses masuk yang intuitif tanpa banyak langkah tambahan. Temuan ini secara kuantitatif divalidasi oleh penelitian Al Kautsar et al. (2023) menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menunjukkan bahwa elemen *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) Google Meet sangat dipengaruhi oleh kelancaran saat mengganti akun atau mengaktifkan izin perangkat dasar.

Keluhan ini berkaitan dengan prinsip kemudahan penggunaan. Dalam UI/UX, navigasi yang baik harus memungkinkan pengguna mencapai tujuan dengan langkah yang singkat dan jelas. Jika pengguna harus berpindah akun, membuka izin perangkat, atau mencari tombol tertentu tanpa petunjuk yang jelas, maka pengalaman pengguna dapat terganggu.

Google Meet memiliki desain yang relatif minimalis. Desain minimalis dapat menjadi keunggulan karena membuat aplikasi tampak sederhana. Namun, desain yang terlalu sederhana juga dapat menimbulkan masalah apabila fitur penting tidak mudah ditemukan. Oleh sebab itu, aplikasi perlu menjaga keseimbangan antara kesederhanaan tampilan dan kejelasan fungsi.

Berdasarkan hasil sintesis, tema kemudahan akses dan navigasi muncul pada lebih dari separuh artikel yang dianalisis. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tetap menjadi salah satu komponen penting dalam pengalaman pengguna. Meskipun Google Meet telah mengusung desain antarmuka yang minimalis, hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengguna masih menghadapi kendala dalam menemukan fitur tertentu atau melakukan proses akses secara efisien. Oleh karena itu, penyempurnaan

struktur navigasi dan penyederhanaan alur penggunaan perlu terus dilakukan agar pengalaman pengguna menjadi lebih intuitif.

Keluhan terhadap Keterbatasan Fitur

Google Meet dikenal memiliki antarmuka yang sederhana, sebagian besar pengguna mengharapkan tersedianya fitur kolaboratif yang lebih lengkap. Hal ini sangat terlihat pada literatur yang membandingkan Google Meet dengan aplikasi kompetitor. Martyani & Yamalia (2025) menemukan bahwa meskipun Google Meet lebih ringan, ia kalah unggul dibanding Zoom dalam hal fitur interaktif. Temuan ini berbanding lurus dengan analisis sentimen Noviriandini et al. (2023), yang mengonfirmasi bahwa ulasan negatif pada Google Meet kerap kali berisi tuntutan penambahan fitur pengelolaan ruang diskusi (*breakout rooms*) dan presentasi yang belum sefleksibel aplikasi pesaingnya.

Pada pembelajaran daring, fitur interaktif sangat penting untuk menjaga partisipasi pengguna. Pengguna tidak hanya membutuhkan aplikasi yang mudah digunakan, tetapi juga membutuhkan fitur yang mendukung diskusi, kolaborasi, dan presentasi. Apabila fitur tertentu sulit ditemukan atau tidak tersedia, maka pengguna dapat menilai aplikasi kurang memenuhi kebutuhan mereka.

Dari perspektif UI/UX, keterbatasan fitur bukan hanya persoalan jumlah fitur, tetapi juga bagaimana fitur tersebut dirancang, ditempatkan, dan dijelaskan kepada pengguna (Ziqri et al., 2023). Fitur yang lengkap tetapi sulit digunakan tetap dapat menimbulkan pengalaman buruk. Sebaliknya, fitur yang sederhana tetapi jelas dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Tema keterbatasan fitur memiliki frekuensi kemunculan yang lebih rendah dibandingkan tema lainnya, namun tetap menjadi perhatian dalam beberapa penelitian, terutama yang membandingkan Google Meet dengan platform konferensi video lain. Temuan ini menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna tidak hanya berfokus pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada ketersediaan fitur yang mampu mendukung aktivitas kolaboratif secara optimal. Dengan demikian, pengembangan fitur perlu mempertimbangkan kebutuhan pengguna tanpa mengurangi kesederhanaan antarmuka yang menjadi salah satu keunggulan Google Meet.

Keluhan terhadap Stabilitas pada Kondisi Jaringan Lemah

Stabilitas jaringan menjadi faktor eksternal yang sangat memengaruhi penilaian UX. Mustofa & Idris (2024) dari sisi teknis sistem menyoroti bahwa pengguna mengharapkan aplikasi mampu beradaptasi otomatis saat sinyal melemah (misalnya menurunkan resolusi video). Sementara itu, dari sudut pandang desain UI/UX, Syanugiri et al. (2023) menemukan bahwa aplikasi dituntut untuk setidaknya memberikan notifikasi atau indikator kualitas jaringan yang jelas, sehingga pengguna tidak menyalahkan aplikasi saat koneksi internet mereka yang sebenarnya bermasalah.

Keluhan terhadap jaringan sering kali diarahkan kepada aplikasi, meskipun penyebabnya dapat berasal dari koneksi internet pengguna. Namun, dari sisi UX, aplikasi tetap perlu memberikan solusi yang membantu pengguna ketika jaringan melemah. Misalnya, aplikasi dapat menyediakan mode hemat data, indikator kualitas jaringan yang lebih jelas, rekomendasi untuk menonaktifkan kamera, atau pesan kesalahan yang mudah dipahami (Syanugiri et al., 2023).

Stabilitas aplikasi pada jaringan lemah menjadi aspek penting karena Google Meet banyak digunakan dalam pembelajaran dan pekerjaan jarak jauh. Ketika pengguna tidak dapat mengikuti rapat dengan lancar, maka pengalaman negatif tidak hanya berdampak pada persepsi terhadap aplikasi, tetapi juga pada efektivitas kegiatan yang sedang dilakukan.

Meskipun tema stabilitas jaringan memiliki frekuensi kemunculan paling rendah dibandingkan tema lainnya, hasil sintesis menunjukkan bahwa aspek ini tetap berpengaruh terhadap pengalaman pengguna, terutama pada penggunaan di lingkungan dengan kualitas

internet yang kurang stabil. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas UI/UX tidak hanya ditentukan oleh desain aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam beradaptasi terhadap kondisi jaringan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan mekanisme adaptif, seperti penyesuaian kualitas video secara otomatis dan penyediaan indikator kondisi jaringan, dapat menjadi strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Perbandingan Temuan Antar Penelitian

Hasil sintesis menunjukkan bahwa penelitian-penelitian terdahulu memiliki fokus yang berbeda dalam mengevaluasi kualitas Google Meet. Penelitian yang menggunakan pendekatan analisis sentimen, seperti Angraina & Putri (2022), Novantika & Sugiman (2022), dan Yusuf et al. (2024), lebih banyak mengidentifikasi persepsi pengguna berdasarkan ulasan di Google Play Store. Ketiga penelitian tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa keluhan mengenai performa aplikasi merupakan sentimen negatif yang paling sering muncul.

Untuk penelitian yang menggunakan pendekatan usability dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), seperti Ziqri et al. (2023) dan Syanugiri et al. (2023), lebih menekankan evaluasi terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Meskipun menggunakan metode yang berbeda, kedua penelitian tersebut juga menemukan bahwa kualitas pengalaman pengguna dipengaruhi oleh stabilitas aplikasi dan kemudahan navigasi.

Penelitian komparatif oleh Martyani & Yamalia (2025) memberikan perspektif yang berbeda dengan membandingkan Google Meet dan Zoom. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Google Meet unggul dalam kemudahan penggunaan dan integrasi dengan layanan Google, tetapi masih memiliki keterbatasan pada beberapa fitur kolaboratif. Temuan ini memperkuat hasil sintesis bahwa keterbatasan fitur merupakan salah satu tema keluhan yang masih perlu mendapat perhatian pengembang.

Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, dapat dilihat bahwa setiap penelitian memberikan sudut pandang yang berbeda dalam mengevaluasi Google Meet. Penelitian yang menggunakan analisis sentimen lebih banyak menggambarkan keluhan pengguna berdasarkan ulasan yang diberikan, sedangkan penelitian usability dan user experience menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi munculnya keluhan tersebut. Meskipun menggunakan metode yang berbeda, sebagian besar penelitian menunjukkan hasil yang saling mendukung, yaitu bahwa performa aplikasi, kualitas audio dan video, serta kemudahan penggunaan merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas UI/UX Google Meet perlu dilakukan secara menyeluruh agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam berbagai kondisi penggunaan.

Table 6. Sintesis Tematik Keluhan Pengguna

Tema Keluhan	Bentuk Keluhan Pengguna	Dampak terhadap UI/UX	Rekomendasi Perbaikan
Performa aplikasi	Lambat, <i>lag</i> , error, keluar sendiri	Menurunkan kepuasan dan kepercayaan pengguna	Optimasi performa aplikasi dan pengurangan beban sistem
Audio dan video	Suara putus-putus, kamera tidak muncul, video buram	Mengganggu komunikasi dan pemahaman informasi	Perbaikan stabilitas audio-video dan indikator perangkat
Akses dan navigasi	Sulit masuk rapat, bingung mengganti	Menurunkan kemudahan penggunaan	Penyederhanaan alur masuk dan petunjuk navigasi yang lebih jelas

Tema Keluhan	Bentuk Keluhan Pengguna	Dampak terhadap UI/UX	Rekomendasi Perbaikan
Keterbatasan fitur	akun, fitur sulit ditemukan Fitur interaktif terbatas, pengaturan peserta kurang fleksibel	Membatasi kolaborasi dan interaksi	Penambahan fitur interaktif yang tetap sederhana
Stabilitas jaringan	Tidak stabil saat internet lemah, sering terputus	Menghambat kelancaran rapat atau pembelajaran	Mode hemat data dan notifikasi kualitas koneksi

Hasil di atas menunjukkan keluhan pengguna pada aplikasi Google Meet tidak hanya berkaitan dengan tampilan antarmuka, melainkan mengenai pengalaman saat aplikasi digunakan. UI/UX Google Meet mencakup beberapa hal dari kejelasan tombol, kemudahan akses, kualitas audio-video, stabilitas sistem, dan dukungan terhadap kondisi jaringan pengguna.

Keunggulan Google Meet terletak pada aspek kesederhanaan, integrasi, dan akses mudah. Meskipun aplikasi ini memang perlu dikembangkan lebih lanjut dalam hal performa, stabilitas, dan fitur interaktif. Diharapkan pengembangan UI/UX Google Meet kedepannya dapat lebih diarahkan pada pengalaman pengguna secara menyeluruh, bukan hanya pada desain visual.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *systematic literature review* terhadap 10 artikel yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2021–2026, dapat disimpulkan bahwa keluhan pengguna terhadap UI/UX Google Meet dapat dikelompokkan ke dalam lima tema utama, yaitu performa aplikasi, kualitas audio dan video, kemudahan akses dan navigasi, keterbatasan fitur, serta stabilitas penggunaan pada jaringan yang kurang baik. Keluhan pada aspek performa aplikasi menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan Google Meet dapat berjalan dengan cepat, stabil, dan minim gangguan selama digunakan. Pada aspek audio dan video, kualitas komunikasi menjadi faktor yang sangat memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi konferensi video. Sementara itu, keluhan mengenai akses dan navigasi menunjukkan bahwa desain antarmuka yang sederhana perlu tetap diimbangi dengan kejelasan fungsi dan kemudahan penggunaan. Keluhan terhadap keterbatasan fitur mengindikasikan bahwa pengguna mengharapkan dukungan fitur interaksi yang lebih lengkap, sedangkan keluhan mengenai stabilitas jaringan menunjukkan perlunya kemampuan aplikasi untuk beradaptasi dengan kondisi koneksi internet yang beragam.

Secara keseluruhan, Google Meet memiliki keunggulan pada kemudahan akses serta integrasi dengan ekosistem Google. Namun, aplikasi ini masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pengalaman pengguna pada berbagai kondisi penggunaan. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas UI/UX Google Meet berdasarkan berbagai keluhan pengguna yang telah dilaporkan dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah artikel yang dianalisis hanya sebanyak 10 artikel ilmiah dalam rentang tahun 2021–2026 sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh variasi keluhan pengguna Google Meet secara global. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan data sekunder yang berasal dari publikasi ilmiah, sehingga hasil analisis sangat bergantung pada metode, ruang lingkup, dan kualitas penelitian dari masing-masing artikel yang dikaji. Selain itu, penelitian ini belum menggunakan data ulasan pengguna secara langsung sehingga belum mampu

menggambarkan kondisi dan permasalahan UI/UX Google Meet yang terjadi secara real-time.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah artikel dan basis data literatur yang digunakan agar memperoleh cakupan hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menerapkan metode pengambilan data secara langsung melalui *web scraping* ulasan pengguna dari Google Play Store maupun platform distribusi aplikasi lainnya. Data tersebut kemudian dapat dianalisis menggunakan teknik *Natural Language Processing* (NLP), seperti analisis sentimen dan *topic modeling*, serta dipadukan dengan evaluasi *usability* atau pengalaman pengguna. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan temuan yang lebih akurat, komprehensif, dan memiliki validitas empiris yang lebih kuat dalam mengidentifikasi permasalahan UI/UX Google Meet.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh peneliti terdahulu yang telah menghasilkan kajian mengenai Google Meet, analisis sentimen, ulasan pengguna Google Play Store, serta evaluasi UI/UX aplikasi konferensi video. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang mendukung penyusunan artikel ini sehingga kajian literatur ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Kautsar, H. A., Sayfulloh, A., Handayani, K., Latif, A., & Firdaus, M. R. (2023). The comparison of Zoom Meeting and Google Meet acceptance toward online learning using the TAM method. *AIP Conference Proceedings*, 2714, 020012. <https://doi.org/10.1063/5.0128534>
- Angraina, D., & Putri, A. (2022). Analisis sentimen pengguna aplikasi Google Meet menggunakan algoritma support vector machine. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3), 472–478. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i3.4260>
- Fauziah, M. (2024). Utilization of Google Meet in online learning for PGMI IAINU Kebumen students. *International Proceeding Annual International Conference Education Research*, 1(2), 65–71.
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*.
- Martayani, E., & Yamalia, I. (2025). Perbandingan efektivitas Google Meet dan Zoom berdasarkan pengalaman mahasiswa dalam proses pembelajaran daring. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(3), 131–135. <https://doi.org/10.65258/jutekom.v1i3.20>
- Mustofa, Y. A., & Idris, I. S. K. (2024). Ensemble approach to sentiment analysis of Google Play Store app reviews. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 6(2), 181–188.
- Novantika, A., & Sugiman. (2022). Analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi video conference Google Meet menggunakan metode SVM dan logistic regression. Dalam *PRISMA: Prosiding Seminar Nasional Matematika* (Vol. 5, hlm. 808–813).
- Noviriandini, A., Hermanto, H., Hidayat, A., Indriyani, N., & Vidada, I. A. (2023). Sentiment analysis of Google Meet and Zoom application user reviews on online learning in the COVID-19 period using algorithms support vector machine and naive Bayes based on particle swarm optimization. *AIP Conference Proceedings*, 020038. <https://doi.org/10.1063/5.0128579>
- Syanugiri, G. C., Musa, P., & Aryunani, W. (2023). Pengalaman pengguna aplikasi konferensi video Google Meet selama pandemi COVID-19: Analisis UEQ. Dalam

- Yusuf, R., Bahumatra, K., Komaria, N., Aqma, E. A., & Cahyani, L. (2024). Analisis sentimen terhadap aplikasi Google Meet berdasarkan komentar pengguna menggunakan metode logistic regression. *Jurnal Ilmiah Edutic: Pendidikan dan Informatika*, 11(1), 53–64. <https://doi.org/10.21107/edutic.v11i1.28113>
- Ziqri, A., Riestianto, A. A., & Wardhana, A. C. (2023). Evaluasi user experience aplikasi Google Meet menggunakan metode usability testing. *Journal ICTEE*, 3(2), 20–31. <https://doi.org/10.33365/jictee.v3i2.2603>