

ABSTRAK

Wabah COVID-19 yang terus berkembang menyebabkan dunia pendidikan terkena dampaknya dimana pemerintahan mengharuskan semua institusi pendidikan melakukan *Study from Home* (SFH) atau pembelajaran secara daring. Pembelajaran daring beralih menggunakan *video conference* sebagai media pengganti tatap muka. Pada penelitian ini, dilakukan analisa QoE dan QoS pada pembelajaran daring dengan Google Meet, Zoom, dan Webex pada jam perkuliahan di Institut Teknologi Telkom. Analisis QoE menggunakan parameter *audio quality*, *video quality*, dan *delay* dengan kuisioner sebagai media pengambilan data. Sedangkan QoS menggunakan parameter yaitu: *packet loss*, *jitter*, *delay*, dan *throughput*. Pengambilan data QoS dilakukan secara *realtime* menggunakan aplikasi Wireshark. Hasil QoS pada kelas reguler memiliki nilai rata-rata *throughput* 5740 Kbps dan kelas karyawan 1861 Kbps, untuk *delay* pada kelas reguler memiliki nilai 1,44 ms dan kelas karyawan 10,44 ms, selanjutnya untuk nilai *jitter* pada kelas reguler dan karyawan memiliki nilai yang sama yaitu 0 ms, dan yang terakhir yaitu parameter *packet loss* dimana untuk kelas reguler memiliki nilai 0,28% sedangkan pada kelas karyawan dengan nilai 0,17%, dari hasil tersebut kelas reguler maupun kelas karyawan masuk ke dalam kategori bagus menurut standar THIPON. Hasil QoE yang didapatkan memiliki nilai rata-rata *audio quality* sebesar 4,33, *video quality* sebesar 4,20, dan *delay* sebesar 3,87 penilaian dari sisi dosen, sedangkan nilai rata-rata *audio quality* sebesar 3,89, *video quality* sebesar 3,79, dan *delay* sebesar 3,60 penilaian dari sisi mahasiswa, dari hasil tersebut QoE yang didapatkan dari penilaian dosen maupun mahasiswa masuk dalam kategori bagus menurut standar ITU-T P.800.

Kata kunci: *Mean Opinion Score* (MOS), *Quality of Experience* (QoE), *Quality of Services* (QoS), *video conference*, Wireshark.