

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sebagai negara berkembang, teknologi digital mampu mendorong berbagai kemajuan Indonesia. Dari segi infrastruktur dan hukum yang mengatur kegiatan di dalam internet, Indonesia sudah siap hidup di era digital. Kesiapan Indonesia dalam koneksi internet yang saat ini sudah semakin membaik di era 4G dengan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Masyarakat Indonesia secara umum antusias mengadopsi hidup mendigital terutama dipicu oleh penetrasi internet dan penggunaan ponsel pintar yang terus meningkat setiap tahun. Dunia digital berbasis internet membuat seluruh aktivitas para penghuninya menjadi tanpa batas ruang dan waktu. Payung hukum untuk mengatur segala bentuk aktivitas tersebut seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tahun 2008 terus disempurnakan. Data pribadi masyarakat perlu diberikan perlindungan di dalam dunia maya, maka pihak seperti Google atau Facebook yang memiliki data pribadi penggunanya tidak bisa menggunakan big data tersebut sembarangan. Telah banyak perkembangan era digital yang dilakukan Indonesia termasuk media massa di Indonesia berubah dalam menyampaikan informasi. Media online (internet) di era sekarang ini menggeserkan media massa konvensional. Walaupun hampir satu dasawarsa Indonesia terlambat dalam mengadopsi teknologi komunikasi khususnya internet. Namun budaya digital masyarakat Indonesia sangat cepat menerima perkembangan teknologi tersebut. Di lihat secara global

Indonesia masuk dalam budaya digital yang di butuhkan dalam mencapai pertumbuhan yang positif sesuai dengan kemajuan jaman itu sendiri [1].

Berdasarkan keadaan yang terjadi, kadangkala dalam kegiatan sehari-hari di kalangan mahasiswa menemui banyak kendala dalam berkomunikasi bahkan untuk pekerja kantor atau dosen yang harus di tuntut profesional dalam bekerja, dalam keadaan apapun harus tetap melaksanakan tugasnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut sudah banyak aplikasi yang dapat menunjang dan mempermudah komunikasi jarak jauh, seperti Skype, whatsapp, line, Viber, dll. Namun biasanya aplikasi tersebut hanya dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan satu orang saja, sedangkan untuk meeting dan diskusi lebih dari satu orang maka akan kesulitan [2].

Namun kini telah hadir satu aplikasi yang dapat melaksanakan kegiatan meeting atau diskusi secara bersama seperti bertatap muka langsung tanpa harus bertemu secara fisik, Nama aplikasi tersebut adalah Zoom Cloud Meeting. Menurut Dilla Syifa, dkk [2] Zoom Cloud Meeting adalah sebuah aplikasi yang dapat menunjang kebutuhan komunikasi di manapun dan kapanpun dengan banyak orang tanpa harus bertemu fisik secara langsung. Namun belakangan ini banyak berita yang beredar terkait ketidakamanan penggunaan aplikasi Zoom Cloud. Seperti Zoombombing dan hacker akun email yang terdaftar di aplikasi Zoom Cloud tersebut. Hal ini membuat siswa maupun mahasiswa menjadi khawatir dan cemas akan data pribadinya akan bermasalah, serta banyak kecemasan belajar lainnya karena dirasa kurang efektif pembelajaran menggunakan aplikasi Zoom

Cloud. Jadi dengan adanya masalah ini kita akan menganalisis masalah yang terjadi dalam penggunaan aplikasi Zoom Cloud.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE ZOOM DENGAN METODE WEBQUAL”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis analisis kualitas dan kepuasan pengguna website Zoom dengan metode webqual.

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada website zoom.us menganalisis tentang kualitas dan kepuasan pengguna website menggunakan metode Webqual.
2. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan responden yang berdomisili di Indonesia
3. Penghitungan hasil tanggapan responden menggunakan aplikasi SPSS V.25

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis analisis kualitas dan kepuasan pengguna website Zoom dengan metode webqual.

1.4.2. MANFAAT PENELITIAN

Adapun Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian adalah memberikan feedback untuk pengembang website Zoom, sebagai referensi bagi peneliti yang mau mengambil penelitian di bidang yang sama dan membantu pihak Zoom dalam mengetahui tingkat kualitas dan kepuasan pengguna website Zoom.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website dengan menggunakan metode webqual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DAN PENGEMBANGAN INSTRUMENT

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran umum yang terdapat pada website dan menjelaskan permasalahan yang terdapat pada website.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem website dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna website.