

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi membuat orang menjadi berfikir bagaimana membuat keputusan tepat dan cepat atau efektif dan efisien di semua aktivitas yang dilakukan. Aplikasi sistem teknologi informasi sangat diharapkan dapat bermanfaat untuk membantu aktivitas karena sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat mendukung pengambilan keputusan serta dapat membawa keberhasilan kegiatan yang dilakukan, seperti pada bidang bisnis, ekonomi, social politik maupun bidang pendidikan

Berawal dari fenomena pandemi Covid-19 yang menyebar ke seluruh dunia dan menerpa seluruh aspek kehidupan menyebabkan terjadinya social distance atau pembatasan sosial untuk meminimalisir kontak fisik dan tatap muka antara satu sama lain. Di tengah masa Pandemi Covid-19 ini kebijakan pemerintahan memberlakukan belajar dari rumah yaitu pembelajaran secara daring. Hal ini membuat semua dari tenaga pendidik harus mengikuti kebijakan dari pemerintah untuk belajar mengajar secara daring. Pembelajaran daring adalah pembelajaran yang mampu mempertemukan mahasiswa dan dosen untuk melaksanakan interaksi pembelajaran dengan bantuan internet [1].

Aplikasi Zoom merupakan aplikasi yang banyak digunakan di Indonesia. Pendiri aplikasi Zoom Meeting yaitu Eric Yuan yang diresmikan tahun 2011 yang

kantor pusatnya berada di San Jose, California. Aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk pembelajaran saja tetapi bisa digunakan untuk urusan perkantoran maupun urusan lainnya. Keuntungan dari aplikasi ini adalah dapat melakukan meeting hingga 100 partisipan, gratis 40 menit video conference [2].

Setelah dievaluasi menurut Naserly [3], mayoritas pengguna aplikasi *zoom meeting* tersebut menganggap bahwa perkuliahan melalui Zoom sangat menguras kuota pulsa mereka. Mengingat Zoom merupakan aplikasi live streaming yang memiliki karakter boros kuota, maka durasi live streaming yang dilakukan dapat dipersingkat selama 10-15 menit per pertemuan, agar interaksi antara pengajar dan pembelajar dapat tetap terjalin layaknya pembelajaran di dalam kelas konvensional.

Tantangan pembelajaran daring adalah ketersediaan layanan internet. Sebagian pengguna mengakses internet menggunakan layanan selular, dan sebagian kecil menggunakan layanan WiFi [4]. Ketika kebijakan pembelajaran daring diterapkan contohnya sebagian mahasiswa yang menggunakan aplikasi *zoom meeting* ada yang pulang kampung. Mereka mengalami kesulitan sinyal selular ketika di daerah masing-masing. Jikapun ada sinyal yang didapatkan sangat lemah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pengguna. Pembelajaran daring memiliki kelemahan ketika layanan internet lemah, dan intruksi dosen yang kurang dipahami oleh mahasiswa.

Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari aplikasi *Zoom Meeting* tersebut. Penulis melakukan analisis kepuasan pengguna tersebut dengan menggunakan Metode *Electronic Service Quality* (E-ServQual) yang mengukur kepuasan pelanggan dari

kualitas layanan elektronik secara keseluruhan dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *efficiency* (Efisiensi), *system availability* (ketersediaan sistem), *fulfillment* (akurasi janji), *privacy* (privasi), *Responsiveness* (daya tanggap), *Compensation* (kompensasi), dan *Contact* (kontak). Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel E-SevQual dan menunjukkan Analisa kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Meeting* Dalam Proses Belajar Daring”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* dalam proses belajar daring.

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar Topik dan Judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan dalam batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Meeting*, khususnya pengguna aplikasi *zoom meeting Free* (tidak berbayar).

2. Metode yang digunakan adalah metode *E-Servqual*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner (Google Form) dengan jumlah 121 responden yang diambil hanya 100 responden sesuai sampel yang dibutuhkan.
4. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi *zoom meeting* di Kota Jambi yaitu Mahasiswa, Pelajar, Dosen, dan Guru.
5. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah : SPSS V25.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi pengguna dan persepsi pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar online (Daring).
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media belajar online (Daring).
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi *Zoom Meeting*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *Zoom Meeting* di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-ServQual
2. Menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi enam Bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar gambaran terhadap masalah yang sedang dibahas seperti Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori- teori dasar yang mendukung penelitian yang di kutip dari buku, jurnal, ide ataupun pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat, teori-teori yang dipakai adalah mengenai definisi dari E-Servqual, aplikasi *Zoom Meeting*, kepuasan pengguna, kualitas layanan dan Software SPSS V25.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Zoom Meeting*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk pengguna aplikasi *Zoom Meeting* sebagai bahan masukan kepada pihak yang mengelola aplikasi tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang di peroleh dari tahap – tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.