

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat saat ini dihebohkan dengan adanya kemunculan virus yang bernama *Corona Virus Disease* atau sering disebut covid-19 diakhir tahun 2019 yang pertama kali muncul di Negara China tepatnya dikota Wuhan sehingga menjadi perhatian dunia. Virus ini menyebar cepat sekali dan dalam beberapa hari saja sudah menyebar kebeberapa negara didunia seperti Italia, Amerika, Thailand, dan Spanyol. Sampai saat ini ada lima jenis virus Corona yang teridentifikasi pada manusia. Diantaranya yang paling dikenal penyakit SARS, MERS, dan virus Corona. Gejala utama pada virus ini antara lain kesulitan bernafas atau sesak nafas, nyeri dada, sakit kepala, nyeri tenggorokan serta demam. Puluhan ribu korban meninggal diseluruh dunia, sehingga pada tanggal 11 Maret 2020 WHO menetapkan wabah tersebut sebagai pandemi global.

Dua orang WNI (Warga Negara Indonesia) merupakan kasus pertama yang terinfeksi Covid-19 dan diumumkan oleh pemerintah Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Belum ada 1 bulan jumlah kasus Covid-19 di Indonesia semakin bertambah, menurut data yang ada tanggal 12 Maret 2020 pukul 18.00 jumlah kasus Covid-19 sebanyak 261 kasus. Membludaknya pasien Covid-19 membuat rumah sakit dan tenaga medis merasa kuwalahan sehingga banyak pasien tidak tertangani dengan baik.

Masyarakat yang melakukan kegiatan sosial secara berkerumun merupakan salah satu penyebab penularan virus Covid-19, karena virus ini menyebar melalui kontak fisik seperti melalui percikan air (*tetes*) dari hidung

atau mulut ketika berkomunikasi, batuk atau bersin dan dapat ditularkan dari satu orang ke orang lain setelah kontak dekat dengan pasien yang terkontaminasi, misalnya di kantor, di rumah, atau fasilitas perawatan medis, maka sangat sulit diprediksi dan dihindari. Kejadian ini membuat pemerintah bergerak cepat bersama tenaga kesehatan sebagai garda terdepan guna penanggulangan virus Covid-19 ini. Untuk pencegahan, masyarakat dihimbau agar tetap berada di dalam rumah, selalu menggunakan masker saat bepergian, menjaga kebersihan lingkungan, *social distancing* serta *work from home* (WFH)

Masyarakat dalam kejadian ini mendapat dampak yang besar karena adanya Covid-19 dan himbuan Pemerintah yang tentu saja membuat penurunan atau lemahnya pada beberapa sistem yang ada di Indonesia seperti sistem ekonomi, politik, keagamaan, sosial serta paling signifikan yaitu dampak terhadap sistem pendidikan.

Masyarakat sebagai penggerak ekonomi mendapat pengaruh besar terhadap adanya kebijakan pembatasan aktifitas masyarakat karena wabah Covid-19 yang menyebabkan perekonomian Indonesia terus menurun, Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) pada kuartal I 2020 pertumbuhan ekonomi Indonesia hanya tumbuh sebesar 2,97 persen turun jauh dari pertumbuhan sebesar 5,02 persen pada periode yang sama 2019 lalu. Sedangkan pada bidang pendidikan mengubah kebijakan pendidikan menjadi cara alternatif guna pendidikan tetap berjalan (Firman dan Sari Rahayu Rahman : 2020), "salah satunya melalui surat edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Direktorat Pendidikan Tinggi No. 1 Tahun

2020 tentang pencegahan covid 19. Didalam surat tersebut dimuat 10 poin yang salah satunya himbauan kepada seluruh jenjang pendidikan untuk melakukan pembelajaran jarak jauh (*daring*) dan belajar dirumah masing-masing.”

Pemerintah mengeluarkan peraturan dan himbauan kepada semua lembaga pendidikan untuk meniadakan belajar secara tatap muka atau secara langsung dan siswa dianjurkan untuk belajar dari rumah dengan metode belajar via *online* dari rumah masing-masing dikarenakan guna pencegahan penyebaran Covid-19 serta memutus mata rantai virus covid-19. Oleh karena itu pembelajaran langsung secara tatap muka yang mengumpulkan banyak mahasiswa dalam satu ruangan perlu ditinjau ulang untuk pelaksanaannya. Pembelajaran sementara dilakukan menggunakan skenario yang mampu meminimalisir kontak fisik antar mahasiswa, ataupun antara mahasiswa dengan dosen. Menanggapi himbauan dari pemerintah, salah satunya yaitu Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang dengan cepat menerbitkan surat edaran tentang kewaspadaan dan pencegahan penyebaran infeksi Covid-19 di lingkungan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Perkuliahan *daring* atau *online* pada akhirnya menjadi solusi utama dalam menghadapi pandemi Covid-19 dalam dunia pendidikan.

Moore, Dickson-Deane dan Galyen (2011) berpendapat bahwa pembelajaran online merupakan metode pembelajaran yang menggunakan jaringan internet dengan aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas, dan kemampuan untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran secara virtual dari jarak jauh. Perkembangan teknologi informasi dan digital di

Indonesia terus menunjukkan tren yang meningkat, salah satunya yaitu perkembangan teknologi internet di Indonesia. Menurut APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pengguna internet di Indonesia diperkirakan mencapai 196 juta pengguna ditahun 2020 naik 8,7% dari 171 juta ditahun 2018. Di era globalisasi saat ini penggunaan sistem informasi sangat dibutuhkan dalam kegiatan usaha atau organisasi guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing perusahaan. Ketatnya persaingan dan kemajuan yang pesat dari inovasi teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem untuk lebih baik, lebih cepat dan handal dalam menyelesaikan suatu masalah. Hal ini berlaku juga dalam dunia pendidikan dewasa ini.

Mahasiswa atau peserta didik banyak memperoleh kemudahan karena teknologi yang terus berkembang serta mendukung pada zaman saat ini sehingga dapat meningkatkan motivasi belajar terhadap siswa. Motivasi yang diperoleh siswa dari perkembangan inovasi teknologi diharapkan dapat membuat mahasiswa lebih unggul dan lebih maju serta memberikan semangat terhadap mahasiswa dalam mengikuti perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan. Ada beberapa hal yang mengindikasikan adanya perubahan dalam dunia pendidikan yaitu, 1. Kemudahan dalam mencari sumber informasi (sumber belajar), 2. Pemanfaatan serta penggunaan multimedia seperti *e-learning*, *web-learning*, *mobile learning* dan lainnya, 3. Sistem *individual learning* maupun *blended learning* sebagai model belajar.

Dosen atau Guru dalam menyampaikan materi pembelajaran harus bisa memilih media belajar yang tepat dengan memperhatikan dan menyesuaikan pada materi pelajaran guna mendukung kegiatan belajar mengajar sehingga

dapat meningkatkan pemahaman dan minat belajar walau berlangsung dari jarak jauh (*work from home*). Dalam menjalani metode pembelajaran jarak jauh terdapat dampak positif dan negatif bagi mahasiswa, dampak positif antara lain metode belajar yang variatif dan fleksibel, anak peka dan beradaptasi terhadap perubahan, mau tidak mau anak harus mengeksplorasi teknologi, terdapat juga dampak negatif antara lain capaian belajar dan kualitas yang menurun, keterbatasan kuota internet sebagai penunjang, dan siswa kurang bersosialisasi yang notabene manusia adalah makhluk social

Peneliti dalam penulisan ini berfokus terhadap media pembelajaran *online* yang digunakan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran *online* atau secara *daring* dengan tatap muka walaupun dari rumah masing-masing yaitu aplikasi penunjang *video conference* yang saat ini banyak diminati oleh pengguna yaitu aplikasi ZOOM Cloud Meeting. Pemanfaatan Aplikasi Zoom Meeting tidak terlepas dari masalah di masa pandemi Covid-19. Aplikasi Zoom Meeting banyak digunakan mahasiswa setelah banyaknya kebutuhan melakukan *video conference* yang dinilai lebih dominan, “Sabran Sabara (ZainalAbidin : 2020) menyatakan *zoom cloud meeting* menjadi media pembelajaran yang cukup efektif dengan kecenderungan 77,27 %. Pada bulan Maret Zoom mencatat ada sebanyak 257,853 pengguna dan akan terus bertambah dikarenakan *work from home* masih akan terus berlangsung. Pada artikel online Kompas.com (2020) aplikasi Zoom Meeting memperoleh kenaikan jumlah pengguna dikarenakan adanya pembelajaran secara online atau *daring*, pada Bulan Februari 2020 Zoom mencatat terdapat 2,22 juta

pengguna aktif dan pada 29 april 2020 aplikasi Zoom Meeting telah di download lebih dari 100 juta pengguna.

“Zoom Cloud” begitulah sebutannya, aplikasi ini cocok untuk dijalankan melalui *Gedget* ataupun *Komputer/PC* karena bandwidth yang digunakan sangat ringan serta tidak banyak memakan memori saat dijalankan. Zoom merupakan sebuah teknologi komunikasi yang berasal dari Amerika Serikat, aplikasi *zoom cloud meeting* mempunyai banyak kelebihan diantaranya yaitu digunakan untuk media pembelajaran, rapat ataupun seminar *online*. Aplikasi Zoom Meeting mempunyai banyak fitur unggulan guna menunjang kebutuhan pengguna dalam melakukan *meeting via video conference*, Aplikasi Zoom Meeting cukup fleksibel, mudah digunakan atau diakses serta dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan. Dalam satu ruang aplikasi Zoom Cloud Meeting dapat mempertemukan banyak orang hingga 100 pengguna, tanpa biaya penggunaan dibawah 40 menit video conference dan dapat di ulang, dapat menjadwalkan dan merekam meeting, akses ke virtual background, serta memiliki kualitas dan suara HD. Namun jika membutuhkan lebih dari 100 partisipan dan lebih dari 40 menit video conference, maka harus menggunakan akun pro, Business, atau Enterprise dengan harga Rp 200.000 per bulan. Berbicara keamanannya, aplikasi Zoom Meeting terus memperketat keamanan menggunakan sistem *end-to-end encryption* dan menggunakan kata sandi sebagai perlindungan keamanan yang lebih kuat. Cara mendaftar aplikasi Zoom Meeting cukup mudah, dengan mendownload aplikasi dan meregistrasi alamat email, aplikasi Zoom Meeting langsung dapat digunakan.

Peneliti mengambil model DeLone & McLean digunakan sebagai basis dari penelitian pada aplikasi Zoom Meeting karena model DeLone & McLean dianggap sebagai standar penilaian kesuksesan pada sistem informasi. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi kemungkinan bahwa sistem akan digunakan dan pengguna akan puas. Jika kualitas sistem yang baik akan memicu peningkatan penggunaan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Selanjutnya, Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al., 2002). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya (Mc Gill et al., 2003). Livari (2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean (D dan M) tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Sistem yaitu kualitas dalam sebuah sistem informasi kombinasi antara hardware dan juga software. Berfokus pada performa dari system tersebut, dengan mengacu pada kapabilitas perangkat keras dan perangkat lunak, kebijakan, serta kemampuan sistem informasi untuk menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Bailey dan Pearson (1983) sebagai alat ukur kualitas sistem

terdapat empat indikator antara lain integrasi sistem, waktu respon, fleksibilitas sistem, dan kemudahan akses.

Kualitas Informasi yaitu mengacu pada hasil dari sistem informasi antara lain nilai, relevansi, serta manfaat (Pitt et al., 1998). Wang dan Strong (1996) dalam analisis menghasilkan kesimpulan bahwasanya terdapat tiga kategori kualitas informasi antara lain yaitu (1) Intrinsik yang terdiri atas akurasi, reputasi, dan objektivitas (2) Representasional yang terdiri atas kemudahan pemahaman, konsistensi representasi serta interpretability (3) Kontekstual yang terdiri atas ketepatan waktu, kelengkapan, nilai tambah dan relevansi.

Kualitas Layanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dengan cara perbaikan mutu terhadap proses, produk, serta servis guna mengimbangi harapan pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia Zoom Meeting. Penerapan Kualitas Layanan dianggap lebih penting daripada yang lainnya, karena kurangnya atau buruknya dukungan dari pelayanan dapat menyebabkan hilangnya pelanggan atau pengguna dan parahnya dapat kehilangan penjualan (2003) DeLone dan McLean. Watson et al. (1998) adalah peneliti pertama yang menerapkan kualitas layanan dalam riset sistem informasi.

Kepuasan Pengguna yaitu tingkat respon pengguna dengan membandingkan antara hasil dari kenyataan yang ada dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan berperan penting karena untuk memenangkan persaingan harus memahami konsep kepuasan dan pada umumnya Kepuasan pengguna disebabkan oleh keunggulan kompetitif sehingga menyebabkan

pengguna tertarik untuk menggunakan layanan. Semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003).

Peneliti dalam hal ini melihat adanya himbauan dari pemerintah untuk belajar dan bekerja dari rumah yang masih terus berlanjut serta banyaknya penggunaan aplikasi berbasis Konferensi Zoom Meeting sebagai penunjang mahasiswa dalam metode belajar mengajar didunia pendidikan dan mengacu dari penelitian yang terdahulu, berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengambil topik dalam penelitian ini **“Pengaruh *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo)*”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Kualitas Sistem* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19?
2. Apakah *Kualitas Informasi* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19?
3. Apakah *Kualitas Layanan* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19?
4. Apakah *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat agar pembahasan yang diangkat dalam penelitian ini lebih terarah dan mempermudah peneliti, sehingga uraian dapat lebih dipusatkan pada permasalahan yang terjadi dalam kepuasan pengguna. Terdapat batasan masalah dalam penelitian ini antara lain yaitu Mahasiswa Ekonomi Manajemen angkatan tahun 2017. Dipilihnya Mahasiswa Ekonomi Manajemen angkatan tahun 2017 dalam penelitian ini dikarenakan Mahasiswa dirasa lebih berpengalaman dan dewasa dalam bidang teknologi informasi saat penelitian ini dibuat.

Pemilihan Mahasiswa Ekonomi Manajemen angkatan Tahun 2017 sebagai objek penelitian karena termasuk salah satu jurusan dengan Mahasiswa yang memiliki jumlah paling banyak sehingga dirasa dapat mewakili penelitian ini.

D. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19.

- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting dimasa pandemic Covid-19

2. Manfaat

a. Manfaat Akademis

Sebagai acuan atau bahan referensi, wawasan, dan bahan pertimbangan yang baik kepada pengguna lain khususnya mahasiswa atau anak usia sekolah untuk menggunakan aplikasi Zoom Meeting yang lebih efektif, mudah dan bisa diandalkan agar kegiatan sekolah atau pendidikan tetap bisa berjalan dengan baik walaupun dari jarak jauh karena adanya kebijakan social distancing.

b. Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi khususnya bagi peneliti yang akan datang yang berminat meneliti Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Sebagai acuan dan referensi bagi Dosen Universitas Muhammadiyah Ponorogo kedepannya jika memungkinkan adanya kuliah online apabila dirasa lebih efektif dan lebih efisien

c. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang topik yang diambil dan menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dalam praktek sesungguhnya dilapangan