

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kondisi di Indonesia terhitung pada bulan Maret 2020 dikondisikan tidak baik akibat adanya virus yang pertama kali ditemukan di Wuhan yaitu Covid-19. Virus tersebut memberi dampak yang sangat buruk bagi seseorang yang mengalaminya, bahkan dapat mengakibatkan kematian menurut *World Health Organization* (Alldila, 2021). Akibat adanya Covid-19 tersebut pemerintah memberikan kebijakan pada Juli 2021 yaitu kebijakan Pemberlakuan Pemberantasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) ditetapkan diseluruh wilayah Jawa dan Bali.

Penetapan Pemberlakuan Pemberantasan Kegiatan (PPKM) membuat dampak yang begitu besar, tidak hanya dari bidang ekonomi namun kesehatan dan pendidikan juga ikut terdampak. Presiden Joko Widodo menyampaikan pada masyarakat untuk meminimalisir segala kegiatan diluar rumah termasuk di bidang pendidikan (BUTTULANGI, 2020).

Dalam pencegahan penularan Covid-19 pemerintah mengupayakan untuk mengajak masyarakat melaksanakan *physical distancing* atau pembatasan fisik dan meniadakan pembelajaran tatap muka untuk sementara waktu dan diganti dengan pembelajaran secara online menurut Fey dalam *Cable News Network Indonesia* (2020) serta kegiatan apapun yang menimbulkan kerumunan.

Adanya keputusan dari pemerintah mengenai pencegahan Covid-19 tersebut, pihak dari Universitas Muhammadiyah Ponorogo membuat keputusan dalam surat edaran nomor : 127/1.1/KD/2020 dimana segala aktivitas di lingkungan kampus

termasuk kegiatan belajar mengajar di tunda dan diganti dengan pembelajaran daring.

Pembelajaran daring merupakan sistem belajar tak langsung dengan menggunakan teknologi berbasis internet melalui *platform* dan dengan tujuan untuk membatu proses pembelajaran yang bermutu serta memberikan jangkauan lebih luas bagi peminat ruang belajar (Handarini & Wulandari, 2020).

Perubahan pembelajaran karena adanya Covid-19 ini, pendidik maupun peserta didik harus dapat menyesuaikan diri dalam menerapkan metode pembelajaran secara online. Dalam pembelajaran online perlunya suatu alat teknologi untuk dapat memperlancar dalam proses belajar maupun mengajar. Suatu teknologi dapat memberikan manfaat positif terhadap pembelajaran (Handarini & Wulandari, 2020), maka teknologi menjadi peran penting sebagai alat penunjang pembelajaran berbasis daring.

Berbagai macam Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai upaya pencegahan penularan Covid-19 mahasiswa dapat melakukan belajar online melalui *platform* seperti *Google Classroom* sebagai penunjang belajar virtual. Selain itu dapat dilakukan dalam bentuk video online melalui *platform* seperti *Zoom Meeting*, *Google Meet* dan sebagainya. Universitas Muhammadiyah Ponorogo memanfaatkan teknologi berbasis internet dalam kegiatan belajar mengajar yang salah satunya yaitu menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*. Sistem belajar mengajar melalui *Zoom Meeting* dapat diakses melalui perangkat *smartphone* maupun perangkat computer dengan cara mengunduh aplikasi *Zoom Meeting* pada *Google Play Store* dan mendaftarkan alamat email dan aplikasi siap untuk digunakan. Dengan kemudahan akses pada aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media penunjang pembelajaran virtual, perlunya memperhatikan apa yang menjadi dasar dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yaitu perasaan atau ungkapan seseorang akan kecewa ataupun

senang yang tumbuh setelah membandingkan kinerja perusahaan satu dengan lainnya atas terpenuhinya harapan dari seseorang tersebut sebagai konsumen (Matantu et al., 2020).

Kepuasan pengguna merupakan tanggapan seseorang akan senang atau kecewa setelah menggunakan suatu sistem teknologi. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan atas hasil atau kinerja yang diperoleh setelah ia rasakan dan membandingkan atas harapannya (Matantu et al., 2020). Kepuasan konsumen yaitu pembelian pada suatu produk maupun jasa yang dipilih oleh konsumen dengan tingkat keinginan yang sama atas harapannya, sedangkan ketidakpuasan konsumen merupakan tingkat dimana konsumen merasakan bahwa produk atau jasa tidak memberi hasil yang sama dari harapannya.

Penilaian konsumen memberikan dampak yang cukup besar dan penting bagi setiap perusahaan, dimana konsumen menilai seberapa mampu perusahaan tersebut memberikan kepuasan atas kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Kepuasan pelanggan adalah salah satu alat pengukur dalam keberhasilan perkembangan pada suatu perusahaan.

Dalam pemanfaatan suatu teknologi informasi dan komunikasi pentingnya memahami faktor-faktor yang menjadi dasar dari kepuasan pengguna yaitu melalui berbagai macam keluhan-keluhan dari konsumen. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan suatu sistem informasi pada sebuah aplikasi yaitu *completes features* (kelengkapan fitur).

Kelengkapan fitur adalah sebagai perlengkapan penting dalam suatu produk dengan tujuan untuk menarik perhatian para konsumen di dalam penyampaian suatu jasa internet (Chandra Wijaya dan Sesilya Kempa, 2018). Fitur diartikan sebagai

suatu bagian dari atribut atau perlengkapan produk yang diidentikkan dengan sesuatu yang dinilai unik dan menarik dalam suatu produk (Fata, Khairul, Mukhlis Yunus, 2017). Fitur merupakan karakteristik yang menambah suatu produk (Pribadi & Gunawan, 2020). Fitur diciptakan guna untuk menambah keunikan tersendiri bagi produk tersebut, maka bagi pemasar fitur digunakan sebagai kunci untuk membuat produk lebih unggul dan menarik agar mampu bersaing dengan produk lain.

Pada dasarnya fitur dirancang untuk membuat suatu produk menjadi lebih sempurna dengan tujuan untuk membuat konsumen agar tertarik dengan produk tersebut. Apabila fitur yang dirancang buruk maka memungkinkan konsumen untuk beralih pada produk lain yang lebih baik atau lebih unggul. Begitu sebaliknya, jika fitur dirancang baik dan lengkap, konsumen akan nyaman, puas dan tetap memilih produk tersebut untuk digunakan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Natalia & Br Ginting, 2018) menunjukkan hasil bahwa *complete features* atau kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu.

Selain *complete feature* sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen kemudahan penggunaan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kemudahan penggunaan dapat diartikan seberapa mampu seseorang yakin apabila teknologi yang digunakan terbebas dari usaha yang dikeluarkan. Kemudahan dapat diartikan seberapa mampu suatu produk dapat digunakan oleh pengguna dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien (Lestari & Indriana, 2021).

Kemudahan menggunakan merupakan keyakinan seorang individu dalam menggunakan sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak merepotkan dan tidak memerlukan usaha yang besar saat digunakan (Hartaroe et al., 2016). Jika layanan sistem teknologi informasi jelas dan praktis, maka konsumen akan merasa

puas dan mudah dalam pengaplikasiannya, karena dinilai bahwa layanan yang diberikan tidak mengeluarkan banyak usaha, karena kemudahan penggunaan merupakan suatu usaha yang tidak menimbulkan kesulitan atau memberatkan ketika seseorang menggunakan suatu sistem.

Kemudahan yaitu kepercayaan seseorang dalam pengambilan suatu keputusan (Ernawati & Noersanti, 2020). Jika konsumen percaya akan sistem informasi dirasa mudah, maka konsumen akan menggunakannya, namun jika konsumen percaya bahwa sistem informasi tersebut sulit digunakan atau dipahami, maka seorang tersebut tidak akan menggunakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Natalia & Br Ginting, 2018), menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu keamanan. Keamanan sistem informasi merupakan kebijakan, prosedur dan ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi. Keamanan merupakan usaha dalam melindungi dan menjamin kerahasiaan data dan ketersediaan data (Lestari & Indriana, 2021).

Pada dasarnya keamanan dalam suatu layanan teknologi informasi dianggap konsumen sebagai kemampuan layanan pada aplikasi dalam menyediakan informasi yang akurat, menjaga privasi konsumen agar dapat meminimalisir terjadinya penipuan. Jika keamanan pada layanan teknologi terasa aman dan nyaman memungkinkan konsumen merasa puas karena layanan sesuai dengan harapan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hartaroe et al., 2016),

menunjukkan hasil bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express.

Konsumen pasti mempunyai asumsi atau pendapat yang berbeda-beda dalam menilai suatu produk maupun jasa. Dalam penggunaan suatu teknologi informasi, konsumen pasti membandingkan kinerja dari setiap layanan satu dengan lainnya karena dirasa lebih canggih, mudah serta dilihat dari segi keamanannya.

Aplikasi Zoom Meeting dikembangkan oleh Eric Yuan pada tahun 2013 dan rilis public tahun 2013. Jumlah pendapatan dari aplikasi Zoom Meeting pada tahun 2017 mencapai \$1 Milyar , apalagi semenjak adanya pandemi Covid-19 baru menyebar di dunia, membuat banyak pengguna menggunakan aplikasi Zoom Meeting sebagai layanan bertatap muka secara daring.

Berikut data penilaian Aplikasi Belajar Virtual terhitung pada Februari 2022 sebagai berikut ;

Tabel 1. Penilaian Pengguna Aplikasi Belajar Virtual Februari 2022

Penilaian Aplikasi di <i>Play Store</i>					
No	Aplikasi belajar	Penilaian	Umur	Peringkat	Jumlah download
1.	<i>Zoom Meeting</i>	4,7	4+	#1	500 JT +
2.	<i>Google Meet</i>	4,8	4+	#2	100 JT +
3.	<i>Google Classroom</i>	2,6	4+	#2	100 JT +
4.	<i>Zenius</i>	4,7	4+	#5	5 JT +
5.	Ruang Guru	4,8	4+	#7	10 JT +
6.	Edmodo	4,2	4+	#13	10 JT +

Sumber : *Google play store*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa dari berbagai macam aplikasi belajar *virtual*, tertinggi diduduki oleh aplikasi *Zoom Meeting* dengan jumlah *download* sebesar 500 juta lebih. Adapun kelebihan atau keunggulan dari aplikas

*zoom meeting* yaitu dapat dilakukan hingga mencapai 100 peserta pada batasan waktu 40 menit apabila menggunakan secara gratis. Namun jika menggunakan dengan jumlah peserta lebih dari 100 dan durasi waktu yang panjang, maka harus beralih menggunakan aplikasi *zoom meeting* yang berbayar. Untuk keamanan menggunakan *end-to-end encryption* dan perlindungan kata sandi, dan memiliki fitur rekam serta transkrip yang mampu merekam rapat dan dapat disimpan ke perangkat.

Zoom meeting memberikan berbagai fitur menarik seperti fitur audio, *share screen*, fitur *lock meeting*, fitur *waiting room*, fitur pengatur jadwal, serta fitur *background*. Namun masih terdapat keluhan konsumen pada fitur-fitur yang ada yaitu keterbatasan kemampuan zoom dalam penerapan fitur *immersive view* dimana penerapan fitur tersebut hanya dapat digunakan pada windows tipe smartphone tertentu ataupun macOS versi 5.6.3 keatas, sehingga tidak semua bisa menggunakan fitur tersebut. Padahal fitur sangatlah penting dalam membangun kepuasan konsumen. Selain itu keluhan pengguna dalam pengaplikasian layanan sistem pada aplikasi *Zoom Meeting* juga masih dirasa sulit oleh para pengguna dimana kurangnya pemahaman pengguna dalam memahami bahasa pada sistem aplikasi *Zoom Meeting* tersebut karena belum adanya fitur yang diciptakan mengenai fitur *change language* atau ganti bahasa dalam aplikasi, sehingga bagi pengguna akan merasa kesulitan jika tidak memahami bahasa pada sistem aplikasi zoom meeting tersebut, serta keluhan konsumen yang menilai aplikasi *Zoom Meeting* pada tingkat keamanannya. Keluhan dan komplain pengguna dalam penilaian konsumen terhadap layanan zoom mengenai keamanannya yang masih kurang yaitu dimana pengguna mengetahui bahwa dalam pengaplikasian *Zoom Meeting* diketahui mengekspos data pengguna ke aplikasi lain tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari pengguna.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “PENGARUH *COMPLETE FEATURES*, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ZOOM MEETING SEBAGAI MEDIA PENUNJANG PEMBELAJARAN VIRTUAL DIMASA PANDEMI COVID-19” (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo).



## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran fenomena pada latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah *complete features* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19?
4. Apakah *complete features*, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *complete features* terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19.

3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual di masa pandemi Covid-19.
4. Untuk mengetahui pengaruh complete features, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual dimasa pandemi Covid-19.

### **Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dari kenyataan yang ada di lapangan dan untuk diaplikasikan dengan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari peneliti selama di dunia perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu acuan untuk perusahaan dalam mengambil kebijakan khususnya terkait membangun kepuasan pengguna melalui pengimplementasian, peningkatan *complete features*, kemudahan, keamanan dan kepuasan pengguna.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan keterampilan peneliti khususnya terkait kepuasan pengguna dan bagaimana *complete features*, kemudahan dan keamanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

c. Bagi Peneliti Mendatang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana informasi dengan tujuan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Zoom Meeting khususnya pada faktor *complete features*, kemudahan dan keamanan Aplikasi Zoom Meeting serta dapat dijadikan sebagai rujukan untuk membangun riset-riset di masa mendatang terkait pemasaran.

