

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini berkembang dengan sangat pesat. Teknologi informasi adalah seperangkat komponen yang memiliki keterkaitan dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi dan data (Rahayu et al., 2017). Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin inovatif dan selalu memberikan keuntungan dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Zulfah (2018) manfaat teknologi informasi adalah kemudahan dalam memperoleh informasi serta melakukan komunikasi. Penggunaan teknologi juga dapat membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, namun tetap memberikan hasil yang memuaskan. Dengan kecanggihan teknologi dapat membantu dalam pengambilan keputusan karena sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat memberikan keberhasilan pada kegiatan seperti di bidang bisnis, ekonomi, sosial politik maupun bidang pendidikan (Hidayatullah et al., 2020).

Perkembangan teknologi informasi menjadikan aktivitas seseorang tidak pernah lepas dari peran teknologi. Hampir setiap hari manusia selalu berhubungan dengan teknologi baik dalam menjalankan pekerjaan maupun dalam belajar, sehingga hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi mampu mengubah pola kehidupan manusia menjadi dinamis (Rukanda et al., 2020). Saat ini, semua orang merasakan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dari seluruh penjuru, bahkan interaksi dapat dilakukan dengan begitu mudah dan praktis. Menurut Armen (2019) perkembangan teknologi informasi dan komunikasi

membuat dunia menjadi sempit, ruang dan waktu menjadi sangat relatif. Untuk itu penggunaan teknologi selalu memberikan kemudahan dan keuntungan bagi siapa saja yang menggunakannya. Salah satu contoh bidang yang mendapat manfaat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yaitu bidang pendidikan.

Dunia pendidikan terus mengalami perubahan dan perkembangan sesuai dengan meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan tersebut dapat dilihat pada saat ini, peserta didik dapat merasakan kemudahan dalam mencari sumber belajar dengan banyak pilihan yang dapat digunakan dan juga memanfaatkan teknologi dalam kegiatan pembelajaran. Penggunaan teknologi pada peserta didik dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh berbagai informasi mengenai materi pelajaran, sehingga meningkatkan motivasi bagi peserta didik. Motivasi yang diperoleh dari perkembangan teknologi diharapkan dapat membuat peserta didik lebih unggul dan lebih maju serta memberikan semangat kepada peserta didik dalam mengikuti perkembangan teknologi pada dunia pendidikan (Syafri & Zen, 2019). Keberadaan teknologi dalam sistem pendidikan juga telah membawa perubahan baru untuk mendukung keberhasilan dunia pendidikan yang mampu meningkatkan kualitas peserta didik.

Menurut Neolaka & Neolaka (2017) pendidikan memiliki tiga golongan arti yang berbeda, pada golongan pertama pendidikan merupakan proses antara pengajar dengan yang diajar untuk memperoleh pengetahuan yang nantinya diharapkan sebagai bekal kehidupan dimasa depannya, golongan kedua pendidikan memiliki arti sebagai kegiatan belajar mengajar di sekolah antara guru dan murid untuk mencerdaskan murid yang akan menjadi penerus bangsa, dan pada golongan ketiga pendidikan adalah proses pembelajaran secara langsung maupun tidak langsung dengan sengaja maupun tidak sengaja dalam menambahkan ilmu pengetahuan kepada seseorang yang belum paham. Berdasarkan pengertian

tersebut, bahwa pendidikan akan terus berjalan dalam kondisi atau keadaan apapun. Perubahan pada sistem pembelajaran yang biasa dilakukan secara langsung atau tatap muka dapat berubah menjadi sistem pembelajaran *online* yang bisa menjadi solusi dan inovasi dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran.

Menurut Sandiwarno (2016) *e-learning* merupakan materi pendidikan yang diberikan melalui persentasi dengan menggunakan komputer atau alat teknologi lainnya. Dengan begitu sistem pembelajaran *online*, membuat tenaga pendidik untuk dapat menggunakan dengan sebaik mungkin dan memanfaatkan teknologi informasi. Pada saat ini, banyak sarana atau media pembelajaran yang dapat mendukung pelaksanaan sistem pembelajaran jarak jauh atau *online*. Dalam menyampaikan materi pelajaran harus dapat memilih media pembelajaran yang tepat dengan memperhatikan dan menyesuaikan pada materi pelajaran tersebut, sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan minat belajar (Zannah et al., 2014). Kegiatan belajar dari rumah membuat tenaga pendidik untuk dapat beradaptasi dengan sarana media pembelajaran. Menurut Gusty et al. (2020) sarana media pembelajaran yang terkenal pada sekarang ini adalah aplikasi *youtube*, *zoom*, *edmodo*, *google meet*, *google classroom*, maupun media sosial lainnya seperti *whatsapp*. Semua sarana media pembelajaran tersebut dihasilkan dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang. Dengan begitu diharapkan pada saat proses pembelajaran berlangsung, ilmu yang ditransfer dari pendidik dapat tersampaikan dengan baik ke peserta didik.

Salah satu teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam pembelajaran *online* adalah *video conference*. *Video conference* merupakan metode dengan cara berkomunikasi antara dua orang atau lebih dengan menggunakan video dan audio. Menurut Sandiwarno (2016) pemanfaatan *video conference* pada saat pembelajaran *online* akan membantu proses pembelajaran, karena dapat terjadinya

interaksi yang dilakukan secara *online*. Salah satu aplikasi *video conference* adalah zoom. Zoom merupakan sebuah teknologi komunikasi yang berasal dari Amerika Serikat, aplikasi ini memiliki kelebihan dapat digunakan banyak partisipan hingga 100 partisipan dan gratis 40 menit *video conference* dengan dapat menampilkan layar dan merekam selama kegiatan video berlangsung serta terdapat berbagai fitur lainnya. Cara mendaftar aplikasi zoom sangat mudah, dengan mendownload dan mendaftarkan alamat email, aplikasi zoom bisa langsung dapat digunakan.

Menurut Evandio (2020) yang disadur teknologi.bisnis.com, pengguna *video conference zoom* mengalami peningkatan yang sangat signifikan hingga 183 persen dari tanggal 6 Maret – 26 Maret 2020. Pada tanggal 20 Maret - 26 Maret 2020 pengguna *video conference zoom* sebanyak 257.853 pengguna, lebih besar dibandingkan aplikasi *video conference* lainnya. Pada posisi kedua aplikasi Skype mencatat 71.155 pengguna, dengan mengalami peningkatan sebesar 8,02 persen dari pengguna yang sebelumnya hanya sebesar 65.875 orang. Selanjutnya aplikasi *Hangouts Meet* mengalami kenaikan pada 19 Maret 2020 sebesar 7.917 dan pada 26 Maret 2020 sebesar 10.454 pengguna, dengan peningkatan sebesar 32, 14 persen. Disisi lain *Cisco Webex Meeting* mencatat sebesar 5,95 persen atas peningkatan pengguna sebesar 8.748 pengguna pada tanggal 26 Maret 2020, yang mana sebelumnya hanya sebesar 8.257 pengguna. Dan terakhir aplikasi *GoToMeeting* yang mencatat pada tanggal 26 Maret 2020 sebesar 977 pengguna yang berhasil mengalami peningkatan yang sangat tinggi sebesar 40,37 persen.

	28 Feb-5 Maret	6-12 Maret	13-19 Maret	20-26 Maret
Zoom	8.714	8.985	91.030	257.853
Hangouts Meet	1.448	1.554	7.917	10.454
Skype	60.614	60.641	65.875	17.115
Cisco Web Meeting	3.983	4.123	8.257	8.748
GoToMeeting	479	505	696	977

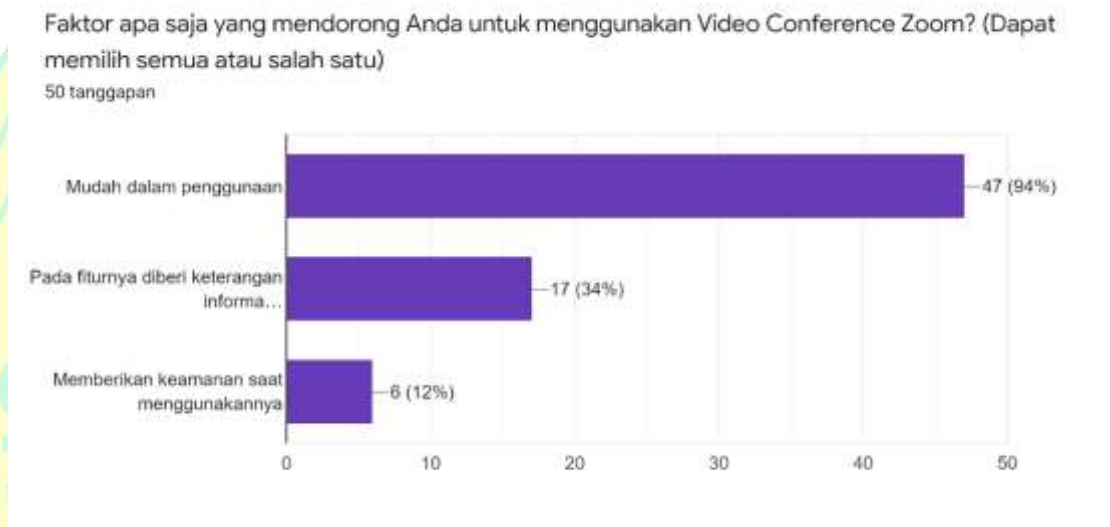
Gambar 1. 1 Jumlah pengguna *video conference* pada tanggal 28 Februari 2020 sampai dengan 26 Maret 2020

Sumber: Teknologi.bisnis.com

Menurut Layla (2020) platform zoom adalah aplikasi *video conference* yang paling banyak digunakan di Indonesia. Pada artikel online Kompas.com (2020) aplikasi zoom mendapatkan kenaikan jumlah pengguna disebabkan dengan adanya pembelajaran jarak jauh, pada tahun 2019 pengguna aktif yang menggunakan aplikasi zoom sebesar 1,99 juta pengguna, selanjutnya pada Februari 2020 zoom telah mendapatkan 2,22 juta pengguna dan pada tanggal 29 april 2020 zoom telah di *download* lebih dari 100 juta pengguna.

Untuk mengetahui kesuksesan pada suatu sistem informasi, dapat dilihat melalui Model Delone and Mclean. Menurut Trihandayani et al. (2018) Model Delone dan Mclean merupakan sebuah model yang sederhana, lengkap dan valid untuk mengukur kesuksesan pada suatu sistem. Model DeLone and McLean terdiri dari enam variabel yang terdiri dari *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use/use*, *user satisfaction* dan *net benefit* (Saputro et al., 2015). Kelebihan dari Model Delone dan Mclean dapat lebih menjelaskan tentang perspektif manfaat dari suatu sistem informasi (Haris et al., 2020).

Sebelumnya peneliti melakukan survei terkait penggunaan aplikasi *video conference zoom* pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Angkatan 2017. Pada survei awal penelitian, 50 responden diberi pertanyaan mengenai salah satu faktor yang menjadi alasan untuk menggunakan *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*.



Gambar 1. 2 Faktor yang menjadi alasan pengguna dalam menggunakan *video conference zoom*

Dalam Model Delone & McLean (2003) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Faktor yang pertama yaitu kualitas sistem (*system quality*), jika kualitas pada sistem yang dimiliki pada sebuah teknologi informasi sudah baik maka akan memudahkan pengguna untuk melakukan kegiatannya. Jadi semakin baik kualitas sistem (*system quality*) maka pengguna akan tertarik untuk terus menggunakannya, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listanto Tri Utomo pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. Dari hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Utomo et al., 2017). Hasil survei menunjukkan 47 pengguna aplikasi

video *conference* zoom memilih kemudahan dalam penggunaannya. Artinya pada aplikasi video *conference* zoom memiliki kualitas sistem yang baik karena pengguna merasakan kemudahan pada saat menggunakannya.

Faktor yang kedua yaitu kualitas informasi (*information quality*). Kualitas informasi yang diberikan oleh suatu sistem dapat membuat pengguna tidak akan mengalami kesalahan pada saat menggunakan teknologi tersebut. Pada penelitian yang dilakukan Yakubu & Dasuki (2018) mengenai kepuasan pengguna pada kesuksesan Sistem Manajemen Pembelajaran Canvas di Nigeria. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa kualitas informasi yang baik pada sistem *e-learning* akan mempengaruhi kepuasan pengguna (Yakubu & Dasuki, 2018). Hasil survei menunjukkan 17 pengguna memilih fitur yang tersedia pada aplikasi zoom memiliki keterangan informasi yang jelas, sehingga mudah dipahami. Hanya sedikit pengguna yang melihat kualitas informasi sebagai salah satu faktor alasan untuk menggunakan aplikasi *video conference* zoom.

Faktor yang ketiga adalah kualitas layanan (*service quality*). Teknologi informasi yang baik akan selalu memberikan kualitas layanan yang terbaik juga terhadap penggunanya, sehingga pengguna akan merasa nyaman dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Jadi semakin baik kualitas layanan maka pengguna akan semakin puas dalam menggunakannya. Pada penelitian yang dilakukan Mahmoodi et al. (2017) mengenai sistem pendidikan virtual pada mahasiswa Departemen Keperawatan dan Kebidanan Alborz Universitas Ilmu Kedokteran di Iran. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna (Mahmoodi et al., 2017). Hasil survei awal yang dilakukan peneliti, bahwa hanya 6 pengguna memilih aplikasi *video conference* zoom karena memberikan keamanan saat digunakan. Pada artikel online tekno.kompas.com (2020), zoom mengalami kebocoran data pengguna.

Sebanyak lebih dari 500.000 akun Zoom diberitahukan mengalami kebocoran dan terjadi penjualan pada pasar gelap dunia maya atau yang biasa disebut dengan situs *dark web*. Dari ratusan ribu akun Zoom yang diperoleh dai hasil curian dijual di situs *dark web* dengan harga sebesar USD 0,0020 untuk masing-masing akun. Hal tersebut dapat mengurangi kepuasan pengguna dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survei awal peneliti lakukan pada 50 mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta angkatan 2017, dapat diketahui terdapat 29 reponden mengalami beberapa kendala yang terjadi saat menggunakan *video conference zoom*. 62,1% responden mengalami kendala pada *video conference zoom* karena aplikasi zoom tidak dapat digunakan atau *error*, 6.9% responden merasakan informasi pada tampilan video conference zoom membingungkan dan adanya masalah seperti kebocoran data, 34,5% responden mengalami kendala saat menggunakan *video conference* jaringan internet tidak stabil, 24,1% responden merasakan gambar pada video kurang jelas dan 20,7% responden mengalami audio yang kurang jelas.



Gambar 1. 3 Kendala yang dialami saat menggunakan *video conference zoom*

Kepuasan yang diterima pengguna terhadap suatu sistem informasi, menunjukkan adanya manfaat yang diperoleh pengguna pada saat menggunakan sistem informasi tersebut. Manfaat Bersih (*net benefit*) mengukur seberapa besar sistem informasi dalam memberikan kontribusi terhadap keberhasilan bagi para pengguna (Panjaitan et al., 2019). Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan Khand & Kalhoro (2020) mengenai validasi Model Delone dan Mclean pada sistem manajemen pembelajaran di Pakistan. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa kepuasan pengguna pada sistem manajemen pembelajaran akan mempengaruhi manfaat bersih .

Dari hasil uraian yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yaitu pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat mempengaruhi manfaat bersih (*net benefits*). Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi

(*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada *video conference* dalam pembelajaran *online*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat permasalahan dalam penelitian ini yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas system (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*?
- 2) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*?
- 3) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*?
- 4) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan

kualitas system (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*.

- 2) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*.
- 3) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*.
- 4) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada *video conference zoom* dalam pembelajaran *online*.

D. Kebaharuan Penelitian

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang membahas mengenai Video Conference, akan tetapi masih jarang ditemukan yang membahas dengan menggunakan Model Delone & Mclean. Model Delone & Mclean merupakan model yang dapat mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Terdapat enam variabel dalam Model Delone & Mclean, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), intensi penggunaan atau pengguna (*intention to use/use*) dan manfaat bersih (*net benefits*). Dalam penelitian ini membahas mengenai lima variabel dari Model Delone & Mclean, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Beberapa penelitian yang membahas mengenai pembelajaran *online*. Lee & Jeon (2020) dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui kepuasan

pengguna dan manfaat bersih pada saat menggunakan sistem manajemen pembelajaran pada mahasiswa Cyber University di Korea. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sirsat & Sirsat (2016) yang bertujuan untuk memvalidasi Model Delone & Mclean pada sistem manajemen pembelajaran di Sekolah Negeri Maharashtra India. Peneliti kembali menggunakan Model Delone & Mclean karena penelitian sebelumnya belum ada yang pernah menggunakan Model Delone & Mclean dalam meneliti kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*) menggunakan *Video Conference* pada Fakultas Ekonomi khususnya Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta.

