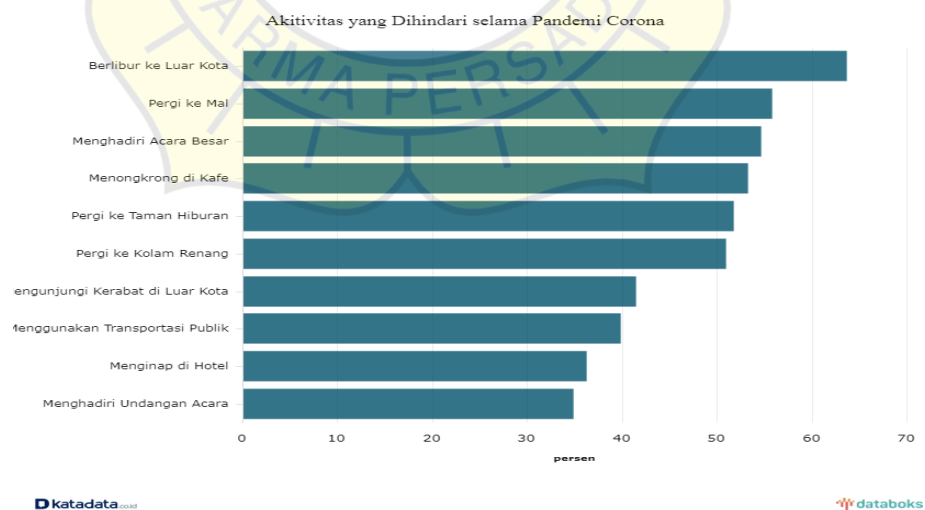


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pandemi Covid-19 membuat masyarakat menjadi ketakutan dan khawatir dalam melakukan serangkaian aktivitas dikarenakan virus Covid-19 sangat menjeramkan dan mematikan. Aktivitas masyarakat menjadi terbatas terutama dalam hal bersosialisasi, masyarakat memilih lebih baik berdiam dirumah untuk melaksanakan aktivitas kesehariannya dibandingkan dengan ke luar rumah. Banyak sekali aktivitas yang dihindari oleh masyarakat, seperti berpergian ke *mall*, berkumpul bersama teman atau keluarga besar, tempat wisata dan lain-lain. Hal tersebut dapat di jelaskan dalam grafik berikut :

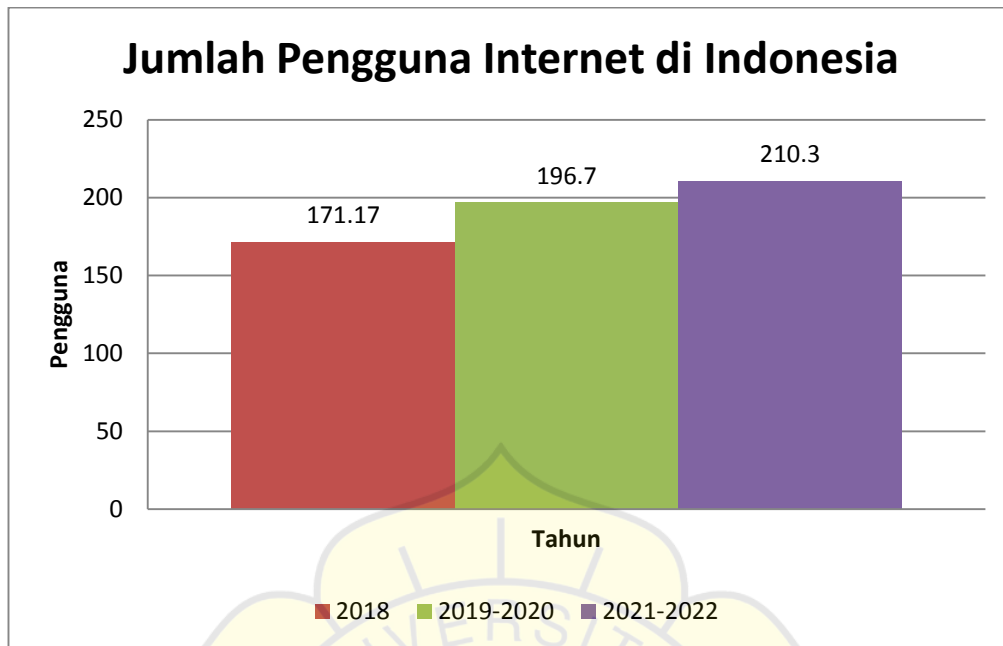


Sumber : [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)

**Gambar 1.1 Aktivitas yang Dihindari selama Pandemi Corona**

Menurut gambar 1.1 diatas, dilansir dari databoks.katadata.co.id hasil survei Jakpat menunjukkan 95% masyarakat di Indonesia masih menghindari sejumlah aktivitas selama masa pandemi Covid-19. Dari jumlah tersebut, 63,6% responden mengaku menghindari berpergian ke luar kota. Lalu, 58.8% responden menghindari pergi ke *mall*. Ada 54,6% responden yang tak mau menghadiri acara besar, seperti konser musik dan pameran selama pandemi. Lalu, 53,2% responden enggan menongkrong di kafe, 51,7% responden menghindari pergi ke taman hiburan, dan 50,9% tidak ingin pergi ke kolam renang. Sebanyak 41,4% responden menghindari mengunjungi kerabat di luar kota dan 39,8% responden enggan menggunakan transportasi publik. Kemudian, 36,2% tidak ingin menginap di hotel dan 34,8% menghindari hadir di acara undangan. Hal ini membuat masyarakat menjadi lebih sering menghabiskan waktu nya dirumah.

Aktivitas yang dilakukan masyarakat pada masa Covid-19 tidak lepas dari penggunaan *smartphone* maupun laptop (PC) dan pada era globalisasi saat ini tidak lepas dari yang namanya teknologi semua berubah seiring perkembangan zaman salah satu yang berubah yakni dalam hal penggunaan internet. Kini internet merupakan hal yang tidak bisa lepas dari kehidupan sehari hari. Kebanyakan orang menggunakan media internet sebagai sarana dalam berinteraksi, baik dalam komunikasi, sosial, segala transaksi bahkan dalam dunia bisnis dan hiburan. Hal ini mendorong pengguna internet khususnya di Indonesia semakin bertambah dari tahun ke tahun. Hal tersebut dijelaskan dalam grafik berikut:



Sumber : [www.dataindonesia.co.id](http://www.dataindonesia.co.id)

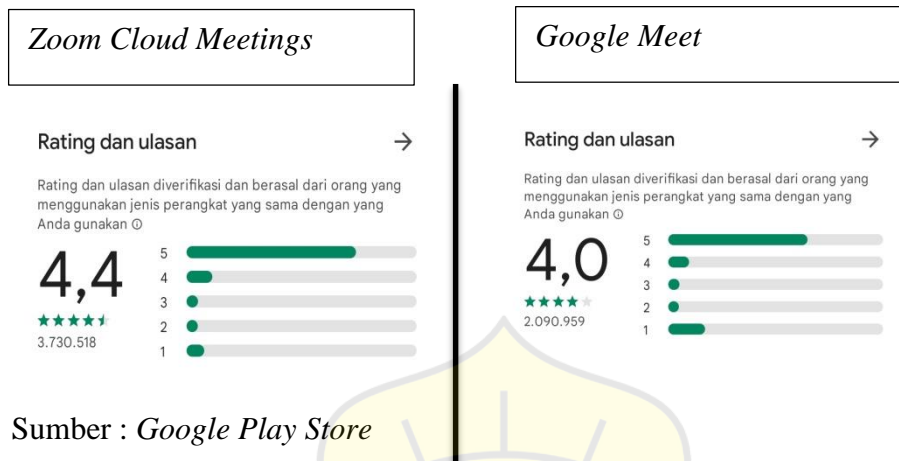
**Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**

Menurut Gambar 1.2, dari dataindonesia.co.id laporan yang dikeluarkan oleh “APJII” jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), ada 210,03 juta pengguna internet di dalam negeri pada periode 2021-2022. Jumlah itu meningkat 6,78% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebesar 196,7 juta orang. Hal itu pun membuat tingkat penetrasi internet di Indonesia menjadi sebesar 77,02%.

Karena, masyarakat yang semakin banyak menggunakan internet. Sehingga, internet penting dalam segala aktivitas kehidupan terutama dalam hal komunikasi dan berinteraksi dengan orang yang lebih jauh, seperti kegiatan pembelajaran, rapat, dan seminar menggunakan *video conference*

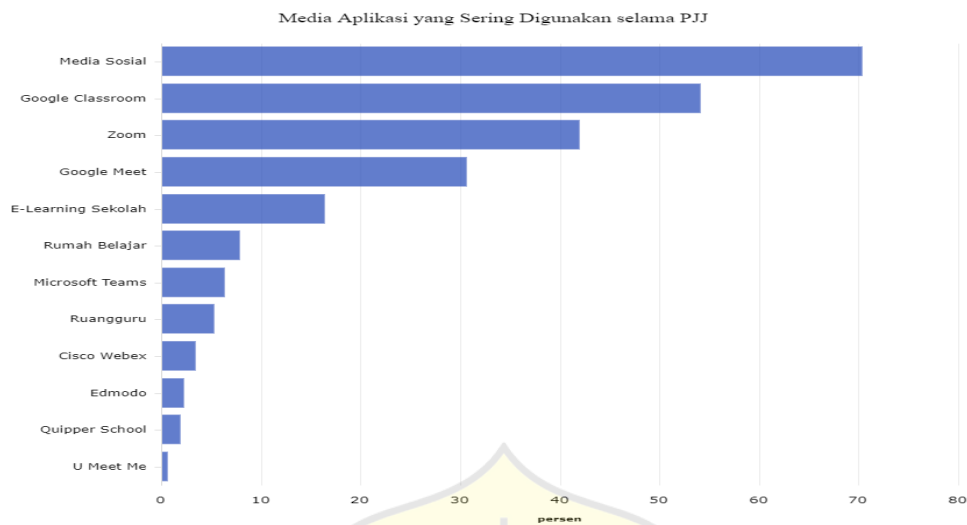
dapat menggantikan kebiasaan yang dilakukan secara langsung menjadi kegiatan secara *virtual* melalui bantuan aplikasi yang dihubungkan dengan internet. Pertemuan dengan menggunakan *video conference* dapat menunjang segala interaksi dan komunikasi, contohnya : antar peserta didik dengan gurunya, sehingga dapat meminimalisir kurangnya pemahaman siswa terhadap materi yang diberikan. Salah satu aplikasi yang menyediakan fasilitas tatap muka antara guru dan peserta didiknya secara *virtual* melalui *video conference* dengan laptop atau *smartphone* adalah aplikasi *Zoom Cloud Meetings*. *Zoom Cloud Meetings* merupakan sebuah aplikasi *multiplayer* yang dapat diakses melalui *website* maupun dapat diinstal langsung pada laptop (PC) dan *smartphone*. Aplikasi ini dapat menampung 1000 peserta secara bersamaan dalam suatu pertemuan *virtual*. Aplikasi ini dinilai mempunyai kualitas yang bagus, hal ini dibuktikan dengan perusahaan yang sudah masuk dalam *Fortune* adalah 500 perusahaan yang menggunakan layanan ini. Ini membuktikan bahwa *Zoom Cloud Meetings* sangat bermanfaat dan menjadi salah satu akses dalam segala kegiatan.

Hal tersebut merupakan bentuk dari pengguna yang sangat puas dengan aplikasi *Zoom Cloud Meetings*. Menurut Cronin dan Taylor dalam Sukri et.al (2022), kepuasan pengguna diartikan sebagai keyakinan dari pengguna yang muncul setelah membandingkan kenyataan dan harapan. Berikut ini adalah *rating* dari aplikasi *Zoom Cloud Meetings* dan *Google Meet* di Layanan distribusi digital/*play store* :



**Gambar 1.3 Rating Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* dan *Google Meet* di Layanan Distribusi Digital/*Play Store***

Gambar diatas merupakan *rating* dari aplikasi *Zoom Cloud Meetings* dan *Google Meet*, yang dimana *rating* tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Zoom Cloud Meeting* memiliki *rating* yang lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi *Google Meet* yaitu 4,4. Dan bisa dilihat bahwa ulasan *Zoom Cloud Meetings* sebesar 3.730.518 ulasan sedangkan *Google Meet* hanya sebesar 2.090.959 ulasan. Hal ini membuktikan bahwa *Zoom Cloud Meetings* lebih unggul dibandingkan dengan *Google Meet*. Tidak hanya itu, *rating* juga dapat menjadi tolak ukur bagi pengguna lain untuk mengunduh aplikasi *Zoom Cloud Meetings*. Karena, *rating* dari produk tersebut *Zoom Cloud Meetings* sangat berdampak sekali kepada penilaian dan ulasan pengguna.



Sumber : [www.databoks.katadataboks.co.id](http://www.databoks.katadataboks.co.id)

#### **Gambar 1.4 Media Aplikasi Yang Sering Digunakan selama PJJ**

Hasil survei Perhimpunan untuk Pendidikan dan Guru Indonesia (P2GI) menunjukkan, 70% guru menggunakan media sosial, seperti *Whatsapp*, *Facebook*, *Line*, dan Instagram untuk pembelajaran jarak jauh (PJJ) selama pandemi Covid-19. Sebanyak 54% responden menggunakan *Google Classroom* untuk PJJ. Sebanyak 42% responden memilih aplikasi *Zoom* untuk PJJ. Kemudian, 31% responden menggunakan *Google Meet* untuk PJJ. Sementara, kurang dari 10% responden yang menggunakan aplikasi lainnya, seperti *Cisco Webex*, *Microsoft Teams*, *U Meet Me*, *Rumah Belajar*, *Quipper School*, *Edmodo*, hingga *Ruangguru* untuk PJJ.

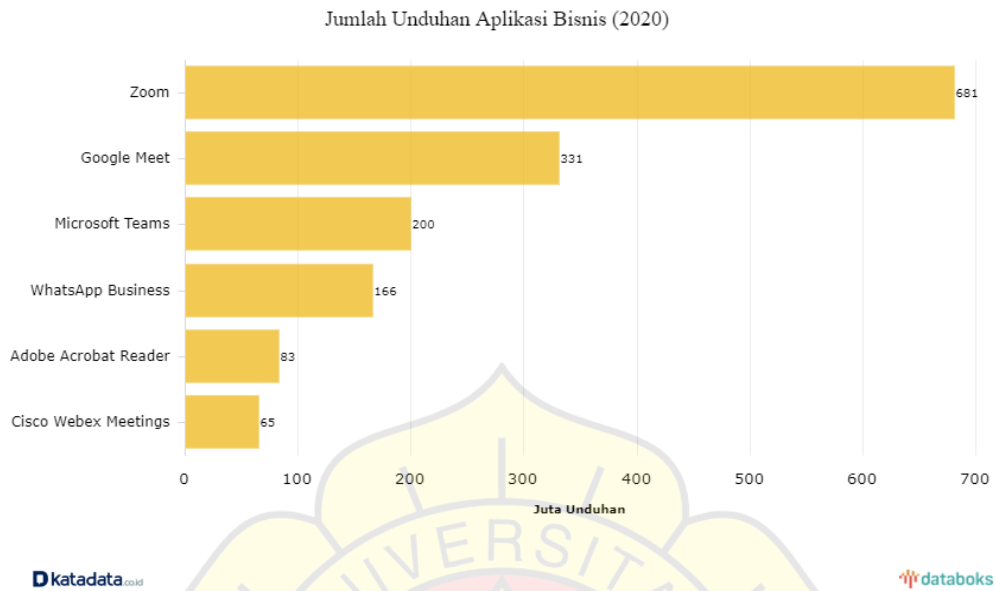
Menurut Nurseto dalam Pakpahan et.al (2020), Ada beberapa manfaat penggunaan media pembelajaran :

1. Dapat menumbuhkan motivasi dan semangat belajar bagi para pelajar karena materi yang disampaikan agar lebih menarik perhatian pelajar.

2. Penguasaan materi menjadi lebih baik karena memungkinkan bahan pengajaran disampaikan dengan berbagai media yang dapat diakses secara berulang-ulang oleh pelajar sehingga mereka dapat mengulang materi pembelajarannya.
3. Metode pembelajaran menjadi lebih bervariasi dan menarik sehingga tidak hanya menggunakan kata-kata verbal.
4. Pelajar menjadi lebih aktif, karena dengan media pembelajaran yang baik dapat membuat pelajar menjadi lebih mengerti, paham, dan ikut serta dengan berinteraksi melalui media pembelajaran yang digunakan.

Media pembelajaran dengan menggunakan *Zoom Cloud Meetings* sangat efektif dibuktikan saat pandemi orang-orang yang tidak diperbolehkan untuk ke luar rumah atau pergi sekolah dikarenakan pandemi virus Covid-19 yang sangat membahayakan bagi kesehatan guru terutama pelajar menjadi salah satu media alternatif pembelajaran sekolah. Manfaat yang didapat oleh siswa dan guru adalah menjadi akses teknologi dalam dunia pendidikan di Indonesia maupun di dunia. Manfaat bagi pelajar sendiri juga, saat sedang izin ke luar kota masih dapat mengikuti pelajaran atau kelas yang diberikan oleh guru sehingga pelajar tidak ketinggalan pelajaran.

## Jumlah unduhan Aplikasi Bisnis (2020)



Sumber: [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)

**Gambar 1.5 Jumlah Unduhan Aplikasi Bisnis (2020)**

Menurut Gambar 1.5, *Zoom* diunduh sebanyak 681 juta kali sepanjang 2020, menjadi aplikasi dalam kategori bisnis dengan jumlah unduhan terbesar pada tahun lalu. *Google Meet* dan *Microsoft Team's* menyusul pada posisi berikutnya, masing-masing dengan 331 juta dan 200 juta. Jumlah unduhan *WhatsApp Business* pun meningkat hampir 68% secara tahunan menjadi 166 juta. Aplikasi dalam kategori bisnis memang mengalami peningkatan jumlah unduhan paling besar di antara kategori lainnya, yakni 134%. Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun lalu telah mendorong penggunaan aplikasi bisnis.



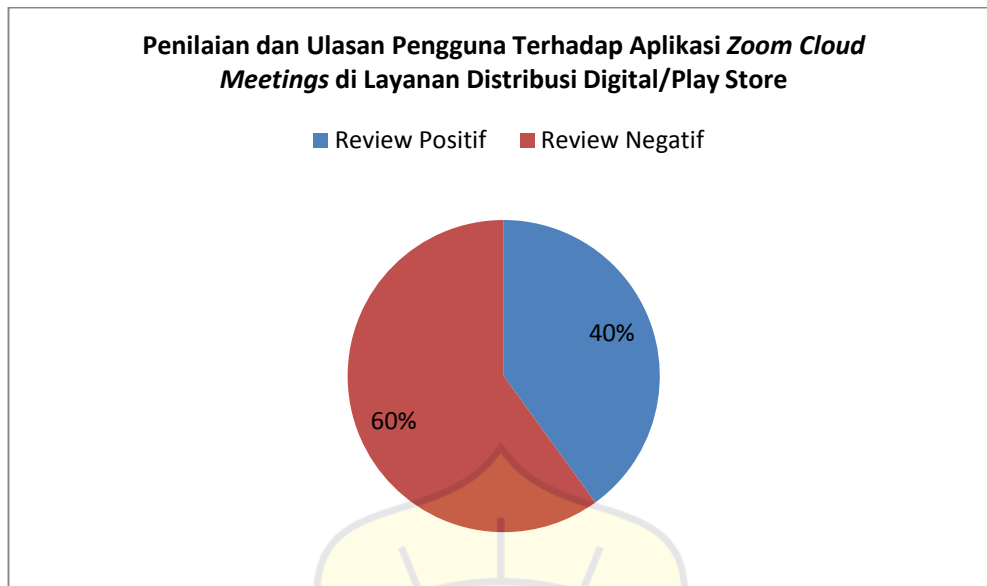
Pada tahun 2023 ini, *Zoom Cloud Meetings* juga masih menjadi media aplikasi yang sangat bermanfaat terutama bagi seminar atau *webinar online*. Seperti; *webinar* yang diselenggarakan oleh Unsada Career Center dan Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia Universitas Darma Persada (GIBEI Unsada).



Sumber : [www.instagram.com](http://www.instagram.com)

**Gambar 1.6 Pamflet Webinar Unsada Career Center dan Pamflet Webinar Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia Universitas Darma Persada (GIBEI Unsada)**

Padahal dalam situasi pandemi Covid-19 yang dapat dikatakan renggang atau sudah reda ini, instansi Universitas Darma Persada tetap menggunakan *Zoom Cloud Meetings* sebagai media *video conference* dalam kegiatan *webinar*. Dikarenakan, *Zoom Cloud Meetings* sangat mudah dan praktis serta dapat memuat kapasitas peserta yang banyak terutama saat kegiatan *webinar* apalagi kegiatan tersebut adalah *webinar* Nasional.



Sumber : *Google Play Store*

**Grafik Keseluruhan *Review* Penilaian dan Ulasan dari 100 Pengguna Terhadap Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di Layanan Distribusi Digital/*Play Store***

Gambar diatas merupakan grafik dari aplikasi *Zoom Cloud Meetings*, yang dimana grafik tersebut berasal dari *review* atau pengalaman pengguna yang telah mencoba dan memakai aplikasi tersebut. Dari *review* pengguna *Zoom Cloud Meetings* terbagi menjadi 2 yaitu *review* positif dan *review* negatif. Bisa dilihat masih banyak pengguna yang menyatakan tidak puas terutama pada fitur dari *Zoom Cloud Meetings* sendiri. Menurut Putri et al (2021) fitur adalah tambahan-tambahan yang dihasilkan untuk membantu fungsi utama. Disini membuktikan bahwa *Zoom Cloud Meetings* mempunyai penilaian atau ulasan yang buruk tetapi *rating* dari *Zoom Cloud Meetings* lebih baik dari pesaingnya. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang penulis sampaikan maka, penulis tertarik untuk meneliti

**“PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN DAN FITUR TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM CLOUD MEETINGS*”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Dikutip dari [databoks.katadata.com](http://databoks.katadata.com) dari hasil survei Perhimpunan untuk Pendidikan Guru dan Indonesia (P2GI) yaitu Media Aplikasi Yang Sering Digunakan Selama PJJ, aplikasi *Zoom Cloud Meetings* menduduki posisi ketiga dengan presentase responden yang memilih aplikasi tersebut sebanyak 42%.
2. Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* menjadi aplikasi yang masih digunakan pada tahun 2023 meskipun pandemi sudah reda atau membaik.
3. *Review* pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings* banyak yang menyatakan tidak puas.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu; penelitian ini berfokus pada tiga variabel yakni dua variabel bebas manfaat penggunaan (X1), fitur (X2) dan satu variabel terikat kepuasan pengguna (Y). Lokasi penelitian dilakukan di Bekasi dengan obyek karakteristik responden yaitu pengguna *Zoom Cloud*

*Meetings*. Dan penelitian ini dilakukan pada waktu penelitian yang berlangsung dari bulan 2 bulan terakhir.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara manfaat penggunaan dan fitur terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings* ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara manfaat penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings* ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara fitur terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings* ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara manfaat penggunaan dan fitur terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings*.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara manfaat penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings*.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara fitur terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *Zoom Cloud Meetings*.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kepentingan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum mengenai hubungan variabel-variabel manfaat penggunaan dan fitur.

### 2. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan membantu menyediakan informasi yang dapat digunakan kembali oleh pihak *Zoom Cloud Meetings*, guna untuk mengetahui bagaimana pengaruh manfaat penggunaan dan fitur.

