

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

### **1.1. Latar Belakang**

Meluasnya wabah *novel coronavirus disease* 2019 (COVID-19) secara cepat menyebabkan dampak yang cukup signifikan terhadap kondisi dunia. Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO), wabah COVID-19 di dunia telah mencapai 17.619.378 kasus yang terkonfirmasi per 1 Agustus 2020. Dengan pernyataan bahwa virus COVID-19 telah menjadi pandemi global oleh WHO, maka masyarakat dunia menjadi waspada terhadap perkembangan pandemi tersebut. Banyak perubahan yang terjadi diakibatkan munculnya pandemi ini, salah satunya adanya perubahan pada aktivitas masyarakat dalam berinteraksi sosial.

Selama masa pandemi dan *new normal*, pemerintah telah memberlakukan UU No. 6/2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan yang mengatur mengenai pembatasan sosial. Hal tersebut menyebabkan masyarakat diwajibkan menjaga jarak dan dilarang untuk berkumpul serta berkerumun. Tentu masalah tersebut menyebabkan banyak terjadi perubahan pada interaksi sosial masyarakat. Salah satunya adalah interaksi

sosial masyarakat yang digantikan oleh metode virtual. Pembatasan sosial tersebut memaksa perusahaan dan sekolah untuk mengganti aktivitasnya menjadi aktivitas *virtual video conference*. Diharapkan dengan melakukan *video conference*, pekerja dan siswa/i dapat melakukan aktivitasnya tanpa bertemu secara langsung sehingga turut mengurangi resiko penyebaran virus. Kegiatan *video conference* tersebut juga sudah menjadi suatu kebiasaan baru di era *new normal* ini. Hampir setiap kegiatan yang dapat menimbulkan kerumunan akan digantikan dengan kegiatan virtual. Hal ini menjadi suatu keseharian masyarakat dalam melakukan aktivitasnya.

Salah satu aplikasi pendukung *video conference* yang mengalami peningkatan paling signifikan adalah Zoom. Aplikasi Zoom merupakan aplikasi yang menyediakan layanan videoteleponi antar orang yang digunakan untuk *video conference*, pembelajaran daring, memfasilitasi *work from home*, dan lain-lain. Terjadi peningkatan *revenue* yang signifikan dari \$330.517 pada periode 2019 menjadi \$622.658 pada kuartal pertama tahun 2020 (Zoom *annual report*, 2020). Hal ini disebabkan karena peningkatan jumlah pengguna Zoom. Berdasarkan data Statista (2020), pengguna Zoom meningkat secara drastis dari 10 juta pengguna harian per Desember 2019 menjadi 300 juta pengguna harian per April 2020.

Keunggulan dari aplikasi Zoom dibandingkan dengan aplikasi *video conference* lainnya adalah pengguna dapat mengaksesnya dengan gratis dan dapat saling berinteraksi meskipun menggunakan perangkat yang berbeda. Selain dapat mengakses gratis, Zoom menawarkan fitur berbayar yang tidak memiliki batas durasi *meeting* dan

dapat menampung peserta yang lebih banyak. Zoom juga dinilai menawarkan kemudahan dalam menggunakan fiturnya dibandingkan aplikasi *video conference* lainnya. Hal ini menyebabkan Zoom menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan *video conference* dibandingkan dengan aplikasi *video conference* lainnya. Di Indonesia sendiri, Zoom mengalami peningkatan jumlah pengguna yang signifikan. Data menunjukkan pengguna Zoom di Indonesia meningkat dari 91.030 pengguna per 19 Maret 2020 menjadi 257.853 pengguna per 26 Maret 2020 (Statqo Analytics, 2020). Hal ini seiring dengan diberlakukannya kebijakan pembelajaran secara daring dan bekerja di rumah oleh pemerintah.

Namun kenaikan pengguna tersebut terjadi tidak serta merta membuat layanan aplikasi Zoom berkembang ke tahap yang sempurna. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan Zoom terhadap layanannya. Salah satu masalah utama yang dihadapi Zoom adalah permasalahan privasi pengguna. Beberapa kasus yang melibatkan permasalahan privasi pengguna Zoom terjadi di seluruh dunia. Dikutip dari CNN Indonesia pada 27 Maret 2020, adanya kasus pengiriman data pengguna platform iOS ke media sosial Facebook tanpa adanya izin dari pengguna Zoom. Kemudian dikutip dari CNN Indonesia pada 17 April 2020, adanya kasus *zoombombing* dimana adanya interupsi seseorang/pihak lain yang mengganggu suatu *video conference*. Lalu resiko pemetaan wajah seseorang untuk disalahgunakan. Tentu masalah tersebut menjadi salah satu yang perlu diperhatikan dalam penggunaan Zoom. Kemudian munculnya pandemi yang membuat masyarakat mengalami pembatasan sosial. Kedua masalah

tersebut dapat menjadi sumber atau suatu motivasi eksternal yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan Zoom.

Menurut data ulasan yang diambil dari pengguna aplikasi Zoom di Google Playstore, Zoom memiliki *rating* ulasan sebesar 3,6 dari 5 bintang dalam 1.249.004 ulasan. Jika ditelusuri, mayoritas pengguna memberikan rating sebesar 5 dan 1. Rating 1 diasumsikan menunjukkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zoom. Artinya banyak pengguna yang masih merasa tidak puas dalam menggunakan aplikasi Zoom dengan berbagai alasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menerima atau menolak dalam menggunakan suatu teknologi dapat diukur dan dimodelkan melalui *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT).

*Unified theory of acceptance and use technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al (2003), dapat digunakan untuk melihat bagaimana persepsi dan sikap pengguna dalam menggunakan teknologi. UTAUT dapat memodelkan pengaruh faktor-faktor suatu individu dalam menerima suatu teknologi. Venkatesh mengembangkan empat variabel atau konstruk utama dari UTAUT yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Keempat variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menerima ataupun menolak suatu teknologi.

Beberapa penelitian terkait permodelan UTAUT pada studi *video conference* telah dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan Zhou & Feng (2017), Kechine & Lakhal (2018), Miftah & Ermina (2020), dan Rahmat (2020). Namun penelitian

mengenai permodelan UTAUT pada studi *video conference* tersebut memiliki hasil yang kontradiksi satu sama lainnya. Beberapa penelitian tersebut mengungkapkan hasil berbeda satu dengan lainnya terkait minat penggunaan aplikasi *video conference*.

Berdasarkan hal tersebut, dilakukan penelitian analisa terhadap penggunaan aplikasi Zoom dengan dasar metode UTAUT.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zhou & Feng (2017), konstruk *performance expectancy* atau dalam penelitiannya disebut *perceived usefulness* dan *effort expectancy* atau *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *video conference*. Namun variabel eksternal seperti *subjective norms* dan *personal innovativeness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *video conference*. Kemudian menurut penelitian yang dilakukan oleh Kechine & Lakhali (2018), hanya konstruk *performance expectancy* yang mempengaruhi minat pengguna dalam aplikasi *video conference*. Sedangkan konstruk *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* dinilai tidak berpengaruh secara signifikan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Miftah & Ermina (2020) yang menjelaskan bahwa hanya konstruk *performance expectancy* yang mempengaruhi variabel dependen. Lalu penelitian Rahmat (2020), menghasilkan hasil yang berbeda yakni hanya konstruk *facilitating condition* yang tidak mempengaruhi secara

signifikan. Kemudian dalam menganalisis pengaruh kasus privasi pengguna aplikasi Zoom dan pengaruh masa pandemi, ditambahkan variabel *extrinsic motivation* pada penelitian ini. Dalam penelitian Salisbury, A. Pearson, W. Pearson, dan Miller (2001) mengenai pengaruh *security* terhadap *behavioral intention* pada studi kasus *mobile banking*, didapatkan bahwa variabel *perceived security* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna secara signifikan pada kasus *mobile banking*. Oleh karena itu, variabel *extrinsic motivation* yang mencakup *security* dibawa ke dalam penelitian ini untuk menganalisis kasus privasi aplikasi Zoom.

*Research gap* yang dihasilkan dari beberapa penelitian mengenai UTAUT pada *video conference* menghasilkan hasil yang kontradiksi antar faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* terhadap penggunaan aplikasi *video conference*. Dalam penggunaan aplikasi Zoom sendiri, banyak pengguna yang mengeluhkan mengenai layanan dari aplikasi tersebut. Seperti kasus *zoombombing* yang mengganggu privasi pengguna dalam menggunakan aplikasi Zoom. Salah satu contoh ulasan keluhan dari pengguna yaitu ulasan yang diberikan oleh D 20 Ni Kadek Leopani (14 Oktober 2020) dan Ai Yuni (27 Oktober 2020). Ulasan yang diberikan tersebut sebenarnya mengandung masalah konstruk *performance expectancy*. Oleh karena itu, dipertimbangkan untuk tidak menggunakan aplikasi Zoom dan menggunakan aplikasi *video conference* lainnya. Maka penting diketahui pengaruh konstruk-konstruk yang membangun *behavioral intention* dalam mempengaruhi minat pengguna dalam

menggunakan aplikasi Zoom serta *use behavior* dari penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah mengetahui hubungan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *extrinsic motivation* yang mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan Zoom (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*). Dengan mengetahui hasil dari hubungan tersebut, maka dapat diketahui juga hal apa yang perlu diperhatikan oleh Zoom atau aplikasi *video conference* lainnya saat masa pandemi telah selesai.

### **1.4. Pembatasan Masalah**

Berikut adalah pembatasan masalah pada penelitian yang dilakukan:

1. Penelitian dilakukan pada pengguna Zoom di Indonesia.
2. Pengambilan data dilakukan dari September hingga Desember 2020.
3. Pengambilan data kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan *google forms* tanpa bertemu secara langsung dengan responden.
4. Kuesioner yang diambil disebarluaskan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling* kepada responden yang pernah menggunakan aplikasi Zoom.

- Responden yang layak untuk mengisi kuesioner harus memenuhi beberapa syarat yaitu pernah menggunakan Zoom, menggunakan Zoom lebih dari atau sama dengan 3 bulan, dan memiliki pekerjaan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Bab-bab tersebut berisikan penjelasan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari lima sub bab yaitu latar belakang penulisan laporan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah yang berlaku, dan sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori diambil dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan penelitian terdahulu. Teori yang digunakan antara lain teori *unified theory of acceptance and user technology* dan SEM-PLS.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan langkah-langkah metode penelitian yang digunakan pada laporan ini. Langkah-langkah tersebut digunakan peneliti untuk melakukan penelitian. Langkah-langkah tersebut antara lain identifikasi masalah, penentuan tujuan penelitian, studi literatur, pengumpulan data dalam bentuk kuesioner, pengolahan data

menggunakan SEM-PLS, analisis dari hasil yang didapatkan, serta kesimpulan dan saran.

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai observasi objek penelitian, hasil penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner yang terdiri dari uji instrumen, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis inferensial dari model yang telah dibuat, dan pembuatan *importance performance map analysis*.

#### BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis dan pembahasan secara keseluruhan dari hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu diberikan usulan peningkatan aplikasi Zoom berdasarkan *importance performance map analysis* yang dibuat.

#### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang merupakan ringkasan atas jawaban dari tujuan penelitian laporan ini. Kemudian bab ini juga terdiri dari saran yang dapat diberikan untuk pengembang aplikasi Zoom dan penelitian lebih lanjut mengenai masalah yang sama.