

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kasus penyakit virus *corona* di dunia pertama kali muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, China (Nanshan dkk., 2020). Pada 11 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan kasus tersebut sebagai pandemik COVID-19 karena penyebaran virus *corona* yang sangat cepat dan jumlah kasus yang terus meningkat (Mona, 2020). Hal ini menyebabkan, segala macam aspek di kehidupan harus menyesuaikan segala perubahan selama pandemik. Segala macam kegiatan yang sebelumnya dilakukan bebas kini harus dilakukan di rumah masing – masing (Darwin, 2020).

Hal ini berlaku juga pada bidang pendidikan, di mana semua Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di Perguruan Tinggi harus dilakukan secara dalam jaringan (daring). Perguruan tinggi menggunakan berbagai aplikasi video *conference* untuk melakukan KBM secara daring. Aplikasi video *conference* adalah aplikasi yang ditujukan untuk komunikasi dua arah dan dapat diakses secara *real time*. Aplikasi video *conference* dapat menghasilkan suara dan gambar, serta memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung satu sama lain melalui video dan audio. Disisi lain, kelebihan penggunaan aplikasi video *conference* yaitu menghemat biaya, waktu, meningkatkan produktivitas dan bertujuan sebagai pengganti pertemuan yang tidak dapat dilakukan secara langsung (Purnomo dkk., 2013).

Aplikasi video *conference* dalam proses KBM bertujuan agar pembelajaran lebih efektif karena tenaga pendidik dapat berinteraksi dengan mahasiswa seperti pembelajaran tatap muka secara langsung. Beralihnya KBM secara daring selama pandemik COVID-19 menyebabkan berbagai aplikasi video *conference* seperti *zoom*, *google meet*, *google classroom* dan *microsoft teams* mengalami peningkatan dari jumlah pengguna secara drastis. Jumlah pengguna aplikasi *zoom* mencapai 91.030 pada 19 Maret 2020 dan tumbuh pesat sebanyak 257.853 yang

menggunakan aplikasi *zoom* pada 26 Maret 2020. Disisi lain, pengguna *google meet* mengalami peningkatan trafik yang signifikan pada 19 Maret 2020 mencapai 7.917 dan meningkat 32.14% pada 26 Maret 2020 sebesar 10.454 pengguna (Hidayatullah dkk., 2020). Aplikasi *google classroom* menjadi aplikasi yang paling banyak diunduh hingga lebih dari lima puluh juta kali karena aplikasi ini gratis, sehingga pada 10 Maret 2020 *google classroom* telah berkembang menjadi lima besar aplikasi terpopuler untuk KBM secara daring (Fahirah dkk., 2020). Selain itu, *microsoft teams* juga telah berkembang sebanyak seratus empat puluh lima juta pengguna aktif, meningkat 26% dari sebelumnya yaitu seratus lima belas juta pengguna aktif pada Oktober 2022 (Prayoga dan Mandira, 2021).

Meningkatnya pengguna aplikasi video *conference* di Perguruan Tinggi Indonesia disebabkan oleh pandemik COVID – 19, sehingga mahasiswa harus menggunakan aplikasi video *conference* untuk KBM secara daring. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi perusahaan penyedia aplikasi video *conference* untuk menciptakan niat keberlanjutan pengguna agar aplikasi dapat terus eksis dan berkembang. Oleh karena itu, permasalahan yang muncul pada penelitian ini adalah apakah mahasiswa akan berniat untuk menggunakan kembali aplikasi video *conference* (*continuance intention*) meskipun pandemik COVID – 19 telah berakhir. Aplikasi video *conference* yang digunakan dinilai potensial bagi perusahaan penyedia, penyelenggara dan manfaat bagi pengguna (Fajrin dan Tiorida, 2020). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan pengguna berniat untuk menggunakan kembali aplikasi video *conference* meskipun pandemik COVID – 19 telah berakhir dengan mengklasifikasikan empat aplikasi video *conference* yaitu *zoom*, *google meet*, *google classroom* dan *microsoft teams* yang bertujuan untuk memberikan perbandingan antar aplikasi video *conference*.

Terdapat berbagai macam model penelitian yang dikembangkan untuk menjelaskan faktor – faktor penerimaan sistem informasi, salah satu model yang terbaru adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan model *Delone & McLean* (Pertiwi dan Dodik, 2017). UTAUT dikembangkan sebagai model terintegrasi yang dapat menjelaskan penerimaan

pengguna terhadap sistem informasi (Auliya, 2018). Model ini mengintegrasikan delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya (Narayana, 2019). UTAUT memiliki empat variabel yang memengaruhi niat berperilaku ketika menggunakan sebuah sistem informasi (Handayani dan Sudiana, 2017).

Pada tahun 2012, model UTAUT mengalami beberapa modifikasi menjadi UTAUT 2 dengan menambahkan tiga variabel yaitu *hedonic motivation*, *price value* dan *habit* (Mahande, 2018; Afiana dkk., 2019). Selain itu, Delone & McLean adalah model yang dikembangkan pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model Delone & McLean telah banyak diterapkan di beberapa penelitian untuk menjelaskan faktor – faktor yang menentukan kesuksesan suatu sistem informasi dengan enam variabel yaitu, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction* dan *net benefits* (Novianti, 2019).

Integrasi model UTAUT 2 dan Delone & McLean dilakukan karena model ini dapat menggambarkan pengaruh antar variabel, dan variabel ini juga mempertimbangkan perilaku pengguna saat menggunakan sistem informasi (Novianti, 2019). Beberapa peneliti telah membandingkan berbagai teori penerimaan sistem informasi (Al-Saedi dkk., 2020; Patil dkk., 2018). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa UTAUT 2 adalah model terbaik untuk mengukur penerimaan sebuah sistem informasi, terutama dalam situasi pandemik COVID-19. Hal ini dikarenakan banyak pengguna terpaksa menggunakan sistem informasi (Santosa dkk., 2021). Model UTAUT 2 dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, namun dengan mengintegrasikan UTAUT 2 dan Delone & McLean akan memberikan hasil yang lebih kuat untuk memprediksi niat keberlanjutan pengguna (Nofikasari dan Sunyoto, 2017). Integrasi kedua model ini disesuaikan dengan keadaan dan situasi pengguna aplikasi video *conference*.

Penelitian ini mengintegrasikan model UTAUT 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2012 dan Delone & McLean yang dikembangkan oleh William H. Delone dan Ephraim R pada tahun 2003. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya karena dengan mengintegrasikan kedua model ini memberikan hasil yang lebih baik dalam mengetahui faktor yang memengaruhi niat

menggunakan kembali sebuah sistem informasi (Haris dkk., 2020). Model UTAUT 2 digunakan untuk mengukur penerimaan penggunaan kembali aplikasi video *conference* yang digunakan oleh mahasiswa untuk KBM secara daring. Penerimaan ini dilihat dari keberlanjutan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi video *conference* bahkan setelah pandemik COVID – 19 berakhir. Variabel model UTAUT 2 yang digunakan antara lain, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *price value*, *habit* dan *continuance intention*. Faktor kinerja sistem, kemudahan sistem dan kondisi fasilitas merupakan penentu langsung niat menggunakan kembali aplikasi dan merupakan pondasi awal untuk mengukur faktor kepuasan pengguna dalam penerimaan suatu sistem informasi yang baru (Chan dkk., 2010). Di sisi lain, penggunaan model Delone & McLean bertujuan untuk memperkuat faktor – faktor dalam mengetahui keberlanjutan pengguna aplikasi video *conference* yang dilihat dari kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi berdasarkan empat variabel, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality* dan *user satisfaction*.

Integrasi model UTAUT 2 dengan model Delone & McLean ini dilakukan karena kedua model memiliki kelebihan masing – masing, yaitu pada model UTAUT 2 dapat mengidentifikasi faktor kinerja sistem, kemudahan sistem, biaya, kebiasaan, kondisi fasilitas dan keberlanjutan pengguna. Faktor – faktor ini tidak dimiliki oleh model Delone & McLean, begitu pula sebaliknya model Delone & McLean dapat mengidentifikasi faktor kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna, faktor – faktor ini tidak dimiliki oleh model UTAUT 2. Dengan dilakukan integrasi kedua model ini, akan memperkuat penelitian untuk mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan pengguna seperti pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa, faktor kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keberlanjutan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi di masa yang akan datang (Santosa dkk., 2021). Hal ini dikarenakan terdapat hubungan antara kepuasan pengguna dan niat pengguna (Cho dan Ngai, 2014).

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengintegrasikan model UTAUT 2 dan Delone & McLean untuk menganalisis faktor penerimaan empat aplikasi video *conference* (*zoom*, *google meet*, *google classroom* dan *Microsoft teams*) yang menyebabkan keberlanjutan pengguna untuk menggunakan aplikasi video *conference* setelah pandemik COVID-19 berakhir.

1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat dijadikan referensi penelitian kuantitatif penerimaan aplikasi video *conference* di Indonesia khususnya *zoom*, *google meet*, *google classroom* dan *microsoft teams*. Manfaat bagi perusahaan diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan penyedia aplikasi video *conference* untuk memahami faktor yang memengaruhi niat menggunakan aplikasi video *conference* di Indonesia. Dengan begitu, perencanaan strategik dalam meningkatkan pengguna aplikasi dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor terkuat yang menjadi acuan untuk menggunakan kembali aplikasi video *conference* setelah pandemik COVID – 19 berakhir. Manfaat yang didapatkan secara akademis diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah pada kajian tentang penerimaan aplikasi video *conference* untuk KBM secara daring.