

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1. Profil Perusahaan**



**Gambar 1.1**

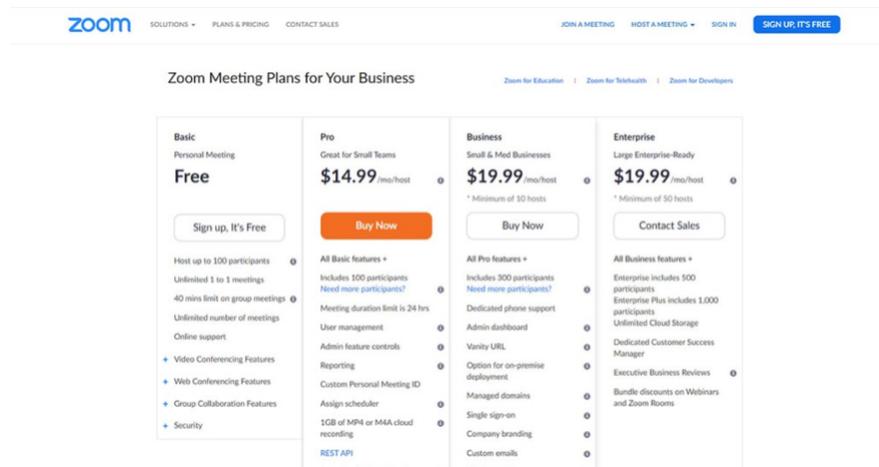
**Logo Zoom**

*Sumber: Indotrading (2019)*

Zoom adalah aplikasi konferensi video atau konferensi video yang dapat digunakan di berbagai perangkat media (seperti ponsel, laptop, ponsel, dll.). Zoom dapat mendukung konferensi video hingga 100 pengguna, dan setiap sesi dibatasi hingga 40 menit. Batasan ini hanya berlaku apabila fungsi zoom digunakan secara gratis. Jika akun Anda terdaftar di salah satu paket langganan berbayar, Anda bisa menambah batas dan menikmati fitur lain sesuai kebutuhan yang ada inginkan. Paket langganan yang disediakan oleh Zoom termasuk Pro (untuk tim kecil), Bisnis (untuk usaha kecil dan menengah) dan Perusahaan (untuk perusahaan besar). Awalnya, Zoom hanya bisa menampung 15 orang per sesi. Namun pada Januari 2013, jumlah karyawan perusahaan bertambah menjadi 25, pada Oktober 2015 menjadi 100, dan jumlah pelanggan yang digunakan untuk kegiatan usaha meningkat menjadi 1.000. Aplikasi ini berkantor pusat di San Jose, California, dan telah digunakan untuk pekerjaan jarak

jauh oleh berbagai organisasi dan perusahaan. Didirikan pada tahun 2011 oleh Eric Yuan, *chief engineer Cisco Systems*, bekerja sama dengan unit bisnis WebEx (Pambayun, 2020).

### 1.1.2. Harga Berlangganan Zoom Premium



Gambar 1.2

### Harga Berlangganan Zoom

Sumber: IdCloudhouse.com (2020)

(diakses pada tanggal 4 Desember pukul 14.45 WIB)

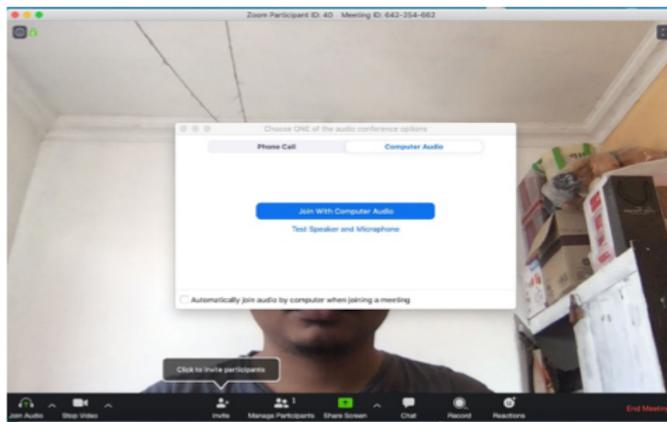
Zoom memberikan kemudahan bebas biaya atau gratis bagi pengguna yang mengunduh aplikasi ini melalui laptop. Selain itu, jika pengguna ingin melakukan online *meeting* dengan lebih dari 1.000 orang sekaligus, mereka dapat membeli paket *Enterprise Plus* dengan harga mulai dari \$ 19,99 atau ± Rp300.000 per bulan (IdCloudhouse.com, 2020).

Sementara untuk pengguna dengan jumlah *meeting* yang sedikit, Zoom juga menyediakan paket software gratis, namun tentunya paket *software* ini memiliki keterbatasan, misalnya jumlah peserta dalam satu rapat dibatasi hingga 100 orang, dan rapat tersebut waktu hanya 40 menit. Fungsi lain juga terbatas (IdCloudhouse.com, 2020)

### 1.1.3. Fitur-Fitur Utama Zoom

Terdapat banyak Fitur-fitur Zoom yang bisa kita manfaatkan sesuai dengan kebutuhan baik itu pembelajaran, grup, kerjaan, dan hal hal lainnya. Berikut ini adalah fitur inti dari aplikasi *Zoom Meeting* yang membuat rapat *online* menjadi lebih mudah (IdCloudhouse.com, 2020):

#### 1. Pertemuan *One-On-One*.



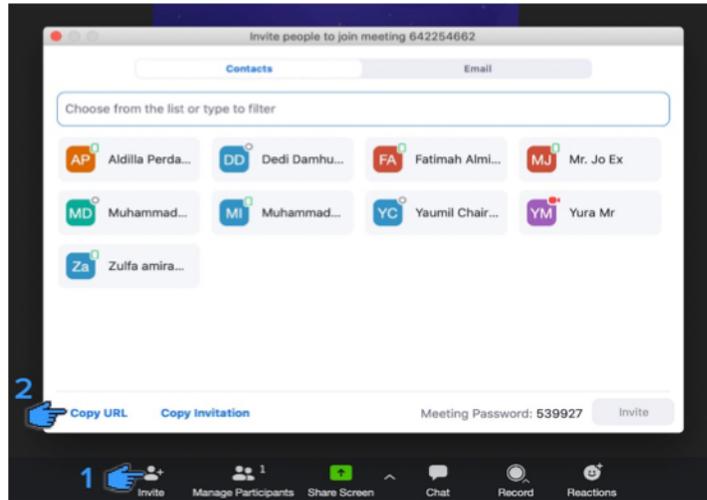
**Gambar 1.3**

#### **Fitur Zoom**

*sumber:* IdCloudhouse.com (2020)

*Host* atau yang membuat dan memiliki ruang obrolan dapat melakukan pertemuan persatuan atau *one-on-one* tanpa batas bahkan dengan paket gratis sekalipun. *Host* juga dapat dengan mudah melakukan *manage* terhadap *user* yang bergabung pada Konferensi *meeting* dengan menggunakan aplikasi Zoom.

#### 2. Konferensi Grup Video.



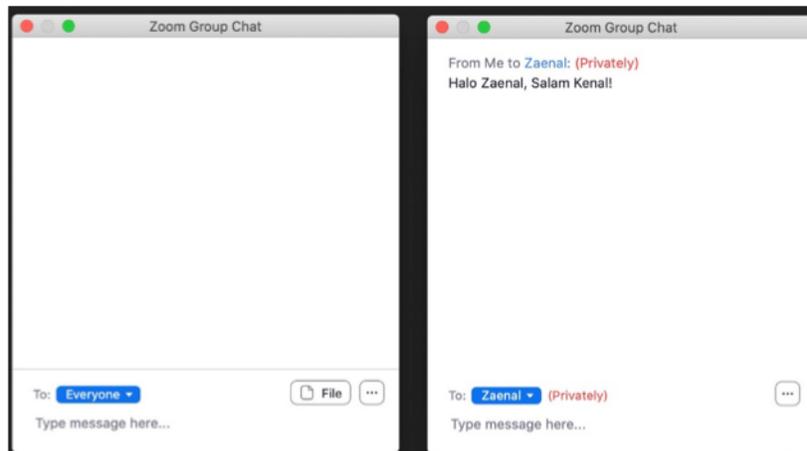
**Gambar 1.4**

**Fitur Zoom**

*sumber: IdCloudhouse.com (2020)*

*Host* dapat mengundang hingga 500 orang peserta jika membeli *add-on* untuk rapat besar. Namun paket gratis hanya memungkinkan *host* untuk menyelenggarakan konferensi rapat hingga 40 menit dan sampai 100 peserta saja.

3. *Sharing screen & Chat*



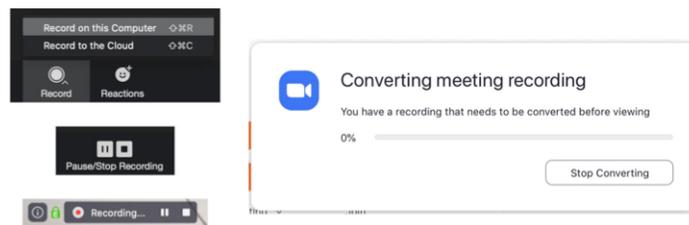
**Gambar 1.5**

**Fitur Zoom**

*sumber: IdCloudhouse.com (2020)*

Peserta dapat bertemu dalam pertemuan *one to one* ataupun pertemuan besar, dan berbagi layar penyelenggara dengan peserta lain sehingga mereka dapat melihat apa yang ditampilkan penyelenggara. Bagi kami yang menggunakan zoom untuk mengajar, hal ini sangat berguna terutama saat mempresentasikan materi pembelajaran dan pratikum. Peserta juga dapat mengobrol dengan semua pengguna atau mengobrol secara pribadi dengan pengguna lain. Fungsi ini sangat berguna untuk diskusi antar peserta yang hadir dalam perkuliahan, dapat juga digunakan untuk pertemuan Q&A dengan memberitahukan pertanyaan pada fungsi chat ini, kemudian anda dapat memberikan link atau file terkait perkuliahan disini.

#### 4. Fitur *Recording Video Call*



**Gambar 1.6**

#### **Fitur Zoom**

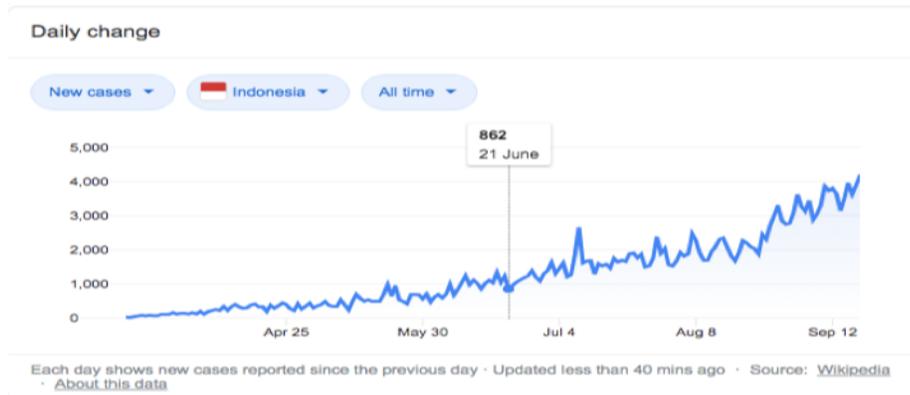
*sumber: IdCloudhouse.com (2020)*

Kami dapat melakukan recording atau merekam pertemuan kami yang sedang berlangsung. Hal ini sangat bermanfaat bagi dosen, karena dapat menyimpan perkuliahan hari itu dan menontonnya kembali, sehingga konten yang ditampilkan tidak akan hilang.

## **1.2. Latar Belakang**

Belakangan ini, keberadaan virus bernama Covid-19 (Penyakit Virus Corona 2019) menghebohkan dunia, dan virus tersebut hingga saat ini sudah menyebar ke seluruh dunia. Infeksi virus ini pertama kali ditemukan di China, yakni di Wuhan pada akhir Desember 2019. Virus Corona merupakan rangkaian virus yang dapat menginfeksi sistem pernafasan. Dalam banyak kasus, virus awalnya hanya menyebabkan infeksi saluran pernapasan ringan, seperti influenza. Namun virus ini juga dapat menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang serius, seperti infeksi paru-paru atau pneumonia. Gejala Covid-19 sendiri biasanya berupa demam tinggi, bau tidak sedap, batuk kering, sesak napas, diare, konjungtivitis, ruam kulit, dan efeknya yang paling serius dapat menyebabkan kematian. Gejala virus biasanya muncul dalam 2 hari hingga 2 minggu setelah penderita terpapar virus Corona (Alodokter, 2020).

Pandemi tersebut juga telah menyebar luas di Indonesia, dan telah membuat banyak partai politik yang berusaha untuk menanggulangi Covid-19, termasuk diri mereka sendiri, berperan, yaitu menjaga kebersihan diri dan lingkungan, serta mengurangi aktivitas di luar ruangan, karena Covid-19 dapat menyerang siapa saja dan di mana saja. Menurut data dari Republik Indonesia, pemrosesan cepat kontingen Covid-19. Pada 18 September 2020, terdapat 232.628 kasus yang dikonfirmasi dan 9.222 kematian. Angka kematian (case fatality rate) yang disebabkan oleh Covid-19 sekitar 4% (Alodokter, 2020).



**Gambar 1.7**  
**Perkembangan Covid-19 di Indonesia**

*Sumber:* Wikipedia (2020)

Berdasarkan gambar 1.7 menjelaskan bahwa Perkembangan Covid19 di Indonesia terus mengalami kenaikan setiap bulannya. Hingga virus ini menyebar dengan cepat, yang menyebabkan beberapa negara menerapkan kebijakan blokade untuk mencegah penyebaran virus corona. Di Indonesia sendiri, pemerintah telah menerapkan kebijakan restriksi sosial skala besar (PSBB) untuk meredam penyebaran virus.

Dengan jumlah kasus baru yang signifikan terus berlanjut diumumkan oleh Pemerintah Indonesia setiap hari, yang tersebar di 34 provinsi dan di hampir semua kabupaten di Indonesia, pemerintahan saat ini perlu mengambil tindakan yang berdampak. Sejak kasus pertama COVID-19 di Indonesia diumumkan pada awal Maret 2020, pembuat kebijakan dan beberapa menteri telah membuat berbagai pro- pos dan peraturan yang disarankan untuk memerangi pandemi. Kebijakan pemerintah yang selama ini diumumkan ke publik termasuk pembentukan khusus gugus tugas COVID-19. Hal ini dilakukan untuk Pembaruan COVID-19 harian pemerintah telah dibuat oleh satu juru bicara untuk menjaga konsistensi dan untuk menghindari kebingungan karena data yang belum dikonfirmasi dan pengumuman. Untuk itu, pemerintah secara resmi telah membentuk Gugus Tugas Penanggulangan COVID-19.

Pandemi COVID-19 (Coronavirus Disease-19) di Indonesia sudah 1 tahun 5 bulan, sejak Maret 2020. Kasus yang dikonfirmasi dari COVID-19 masih cenderung meningkat, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah, namun masih banyak lagi yang perlu ditingkatkan dan diimplementasikan. Selain itu, pemerintah telah berusaha untuk mensinergikan krisis pembelajaran di Indonesia pada awal pandemi Covid19 telah melakukan pemberhentian atau menutup sekolah dalam jangka waktu yang tidak bias ditentukan. Sejak awal Maret 2020 60 juta siswa tidak dapat melakukan kegiatan pembelajaran di sekolah. Sekolah-sekolah diminta memfasilitasi pembelajaran secara daring atau online yang dilakukan dari rumah. Pembelajaran daring atau dari rumah ini juga menuntut masyarakat agar dapat memfasilitasi menggunakan sejumlah platform digital ataupun aplikasi sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan para pelajar. Tenaga kerja guru di Indonesia harus memberikan konten secara gratis dan peluang pembelajaran daring dari jarak jauh di seluruh daerah. Hal ini didukung oleh pemantauan UNICEF, 186 negara saat ini telah menerapkan penutupan berskala nasional dan 8 negara menerapkan penutupan lokal. Hal ini berdampak pada sekitar 98.5% populasi siswa di dunia (UNICEF, 2020).

Kebijakan yang diambil oleh beberapa negara termasuk Indonesia dengan Rata-rata semua jenjang sekolah baik di tingkat Pendidikan Sekolah Dasar hingga tingkat Universitas melakukan pembelajaran via daring online atau dari rumah. Tidak sedikit yang dipungkiri mengalami Beragaman kesulitan dalam mengakses untuk mendapatkan Pendidikan berkualitas serta paham dan mengerti setiap materi yang disampaikan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan secara aktif bekerja sama dengan UNICEF (2020) menanggapi untuk merekomendasikan penggunaan program pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) dan membuka aplikasi serta platform pendidikan yang dapat digunakan sekolah atau perguruan tinggi untuk menjangkau pelajar dan mahasiswa dari jarak jauh. Upaya-upaya tersebut akan dipadukan dengan mekanisme untuk memantau pembelajaran jarak jauh secara langsung dan mendorong keterlibatan orang tua dalam proses pembelajaran anak.

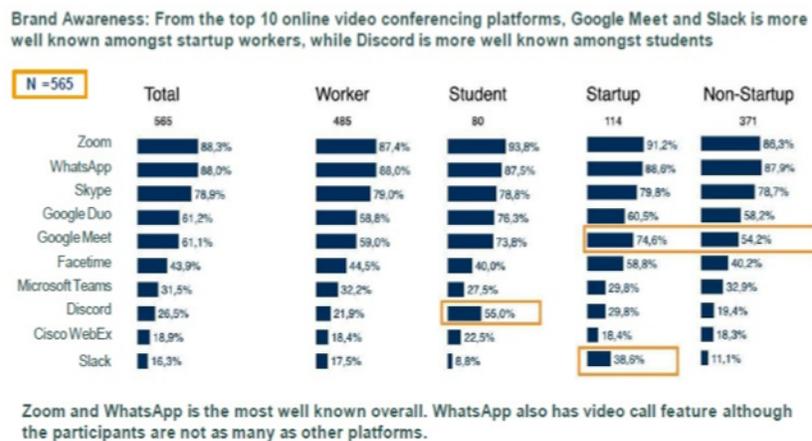
Hal ini menyebabkan kebijakan tersebut memiliki benang merah yaitu dengan pembatasan aktivitas masyarakat dirung publik atau untuk menghindari aktivitas keramaian, terhambat dalam melakukan berbagai aktivitas. Sehingga perbanyak opsi atau solusi yang memudahkan masyarakat dengan memerlukan tenaga teknologi. pemerintah telah mengambil kebijakan untuk membuat peraturan yang disebut “*work from home*” (bekerja dari rumah) dan “*School from Home*” (belajar dari rumah), yaitu segala aktivitas yang melibatkan kontak langsung dengan manusia dilakukan dirumah lewat media daring. Hal tersebut di dukung oleh UNICEF (2020) dan mitra akan terus bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk menjembatani kesenjangan literasi digital dan memastikan aktivitas pekerjaan dan pendidikan anak-anak tetap belajar di mana pun berada.

Berbicara mengenai dampak pandemi (Covid19) yang dirasakan oleh kalangan pelajar khususnya pada mahasiswa dan mahasiswi baru hingga pelajar tingkat akhir (S1). Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang sudah hampir seluruh Provinsi di Indonesia menerapkan sesuai arahan Pemerintah menjadi salah satu kendala. Hal ini didukung oleh Syamsuddin et al. (dalam Nugroho, 2020) yang menyatakan Penutupan semua sekolah di DKI serta di beberapa kota lainnya di Indonesia, membuat tantangan baru baik bagi para pendidik maupun orang tua dan wali murid yang sekarang belajar dari rumah.

Tidak ada perbedaan dengan pendidikan dasar dan menengah, Pelajar tingkat mahasiswa pada tingkat Universitas justru juga melakukan perkuliahan lewat daring atau tatap muka secara online. Ditengah pandemi Covid19 Universitas Telkom telah melakukan *Work* atau *Study From Home* sejak Maret 2020 lalu. Universitas Telkom tetap melakukan atau menjalankan kuliah secara daring, beberapa hal kiranya perlu diperhatikan agar aktivitas belajar mengajar dapat berjalan dengan efektif dan nyaman. Hal ini di nyatakan oleh Prof. Adiwijaya menjelaskan bahwa proses pembelajaran dilakukan online learning, baik kelas online, ujian berlangsung secara online, tugas akhir hingga sidang akhir dilakukan secara online, Selain itu kami juga lakukan subsidi

kuota internet kepada seluruh mahasiswa, dosen dan staff guna mempermudah proses *study* atau *work from home* nya. Dengan keadaan pandemi selama berlangsung proses perkuliahan hingga wisuda dilakukan secara daring dan berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kepuasan student terkait online learning yang mahasiswa berikan kepada kampus, tingkat kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa mencapai 95% (Telkomuniversity.ac.id, 2020).

Media daring ini berupa via tatap muka atau “*video call*”, para penggunanya dapat saling bertatap muka lewat media elektronik seperti laptop, tablet dan *handphone*. Ada beberapa aplikasi yang dapat melakukan *videocall*, baik antara dua bahkan ratusan orang didalamnya. Aplikasi tersebut adalah zoom, google meet, skype, facetime, webex dan lainnya. Seperti hasil *survey* yang dilakukan oleh populix pada bulan Juni tahun ini dengan hasil berikut:



**Gambar 1.8**  
**Perbandingan Antar Aplikasi Tatap Muka**  
*Sumber: Populix (2020)*

Di masa-masa awal WFH (Bekerja dari Rumah), orang masih mencari aplikasi yang cocok untuk aktivitas mereka. Pada bulan April, jumlah pengguna aplikasi

konferensi video meningkat setiap minggunya, sehingga persaingan antar aplikasi menjadi semakin nyata. Menurut laporan Statqo Analytics, pada bulan April, aplikasi zoom berada di daftar teratas dibandingkan dengan aplikasi lain.

	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 1.9**  
**Perbandingan Antar Aplikasi Tatap Muka**

*Sumber: Statqo Analytics (2020)*

Sejak penerapan metode pembelajaran di rumah atau pembelajaran di rumah, lalu lintas pengguna aplikasi konferensi video telah meningkat secara dramatis. Di awal tahun 2020, saat sekolah dan perusahaan menggunakan aplikasi tersebut untuk mengimplementasikan aplikasi kerja dan rumah, penggunaan Zoom meningkat secara dramatis. Sejak awal tahun hingga pertengahan Maret, pertumbuhan ini terjadi 67%. Sejak pandemi COVID-19 global, berbagai saluran berita melaporkan bahwa ribuan institusi telah menggunakan aplikasi Zoom untuk beralih ke metode ruang kelas *online*. Selain kepentingan sekolah dan pekerjaan, selama pandemi ini, aplikasi Zoom juga menjadi media sosial komunikasi jarak jauh yang populer. Generasi Z dan milenial banyak berkomunikasi melalui Zoom, bertemu teman, atau sekedar menghibur satu sama lain dengan menggunakan meme di Zoom.

Di sisi lain, Skype berada di posisi kedua yang mempunyai pengguna sebanyak 71.155 dengan indikasi mengalami kenaikan sebesar 8,02 persen kenaikan dari pengguna sebelumnya yang mencapai 65.875 orang. Aplikasi selanjutnya adalah *Hangouts Meet* yang mengalami peningkatan trafik yang cukup signifikan lewat

penggunaan di masyarakat pada 19 Maret 2020 mencapai 7.917 yang meningkat pada 26 Maret 2020 sebanyak 10.454 pengguna, dengan kenaikan sebesar 32, 14%. Sementara itu, *Cisco Webex Meeting* mencatat sebesar 5,95% atas kenaikan pengguna sebesar 8748 pengguna pada 26 Maret 2020, di mana sebelumnya mencatatkan 8.257 pengguna. Terakhir, *GoToMeeting* yang pada 26 Maret 2020 berhasil mengukuhkan sebanyak 977 pengguna, setelah minggu sebelumnya diakses oleh 696 pengguna. Adapun aplikasi ini mengalami kenaikan yang cukup tinggi sebesar 40,37% (Evandio, 2020).

Disini dapat kita lihat Aplikasi yang paling sering digunakan adalah aplikasi zoom, aplikasi ini banyak digunakan dikalangan pengajar, pelajar dan pekerja. Aplikasi zoom saat ini menjadi aplikasi yang tengah naik daun dibanding aplikasi lainnya. Dilansir dari situs m.bisnis.com, pengguna aplikasi zoom meningkat hingga 183% sejak 6 Maret-26 Maret 2020. Pada 26 maret 2020, aplikasi zoom mencatat sebanyak 257.853 pengguna dimana sebelumnya pada 19 Maret 2020 penggunanya berjumlah 91.030 orang. Pada 21 April 2020, zoom melaporkan bahwa 300 juta orang sudah menggunakan platform ini untuk melakukan telekonferensi. Angka ini naik dari 1 April lalu yang baru mencapai 200 juta pengguna. Peningkatan pengguna zoom secara terus menerus ini menaikkan pendapatan saham perusahaan zoom sebesar 25% pada hari Senin, 31 Agustus 2020 (Salsabila, 2020).

Dengan Adanya peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan pada Aplikasi Zoom dan juga dalam pembelajaran mata kuliah berbasis online di Telkom university lebih sering menggunakan Aplikasi zoom dibandingkan dengan aplikasi konferensi video lainnya. Dimana hal ini di dukung oleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa Mahasiswa pengguna aplikasi zoom merasa sistem yang ada pada aplikasi zoom sangat simple sederhana dan sangat mudah untuk mahasiswa dipelajari, selain itu aplikasi zoom juga mudah diakses, cepat dalam setiap perpindahan layer yang ada di aplikasi, dan dapat diandalkan untuk kegiatan meeting atau sistem pembelajaran sehingga mahasiswa tidak memerlukan keahlian yang khusus banyak untuk menggunakannya.

Selain untuk keperluan akademik, mahasiswa juga dapat menggunakan aplikasi zoom untuk kegiatan non akademik, seperti penyelenggaraan rapat, penyelenggaraan acara, diskusi kelompok, dll. Pengguna yang puas juga berniat menggunakan aplikasi zoom di lain kesempatan. Walaupun tampilan pada aplikasi zoom masih sangat sederhana, namun sangat efektif dan efisien. Pelayanan yang baik terletak pada penggunaan aplikasi zoom. Semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi zoom akan menjadi (Hidayatullah et al., 2020).

Seluruh sekolah di Indonesia mengalami dampak dari pandemi COVID-19 dan sejauh ini belum dilakukan evaluasi terkait dengan pembelajaran dengan menggunakan metode daring. Penelitian ini Mendeskripsikan Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Pembelajaran Mahasiswa Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid 19 Menggunakan Webqual 4.0 Pelaksanaan penelitian dilakukan di Universitas Telkom yang mana mahasiswa dan mahasiswinya juga merasakan dan mengalami dampak pandemi ini. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, dosen dan mahasiswa Universitas Telkom mencoba untuk mengubah strategi pembelajaran yang tatap muka menjadi pembelajaran Daring. Pembelajaran daring sudah dilakukan dosen-dosen sejak ditetapkannya pandemi COVID-19. Sejalan ini, pelaksanaan pembelajaran Daring di Universitas Telkom sudah mulai dilakukan oleh dosen dan mahasiswa, tetapi dalam pelaksanaannya belum dievaluasi bagaimana kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Zoom, maka dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian untuk melihat hambatan, solusi dan juga harapan dalam pembelajaran daring selama masa pandemi COVID-19. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan masukan dan perbaikan untuk pembelajaran yang lebih baik.

Dengan banyaknya pengguna pada Aplikasi Zoom ini Membuat munculnya isu bahwa adanya kebocoran data pelanggan pada Aplikasi Zoom. Ada isu bahwa sejumlah akun Zoom yang dijual di Dark Web pertama kali teridentifikasi pada 1 April, dan dijual seharga US\$ 0,002 untuk satu akun. Data akun ini diduga berasal dari kebocoran data perusahaan lain. Artinya data yang diserang hacker tidak berasal

langsung dari aplikasi Zoom. Diketahui, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data ini disebut credential stuffing, dengan cara para hacker mencoba mengakses semua akun zoom dengan alamat email yang sama dengan nama pengguna. Zoom menyebut tidak terlibat langsung dengan masalah ini, karena data yang bocor bukan karena serangan siber ke sistem perusahaan. Mereka menyebut serangan seperti ini lazim, dan tidak memengaruhi sistem perusahaan (H. Darmawan, 2020).

Dari pernyataan tersebut membuat saya tertarik untuk melihat tanggapan masyarakat khususnya mahasiswa Telkom university mengenai penilaian kualitas dan keamanan terhadap Aplikasi Zoom.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada terjadinya pembelajaran mahasiswa berbasis online ini banyaknya pengguna menggunakan aplikasi aplikasi untuk menunjang pembelajaran jarak jauh dan adanya isu mengenai keamanan pada Aplikasi Zoom membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Aplikasi Zoom dimana disini Zoom lebih unggul dibandingkan dengan platform konferensi video lainnya. Dalam perumusan saya tertarik menggunakan Instrumen pada penelitian yaitu dengan Webqual 4.0 dimana didalamnya terdiri 3 dimensi yaitu :

1. Pada dimensi *Usability Quality* untuk kepuasan pengguna, terdapat masalah berupa penggunaan website yang mencakup kemudahan untuk digunakan, dimengerti, ditelusuri, tampilan yang menarik, tampilan yang bagus, kompetensi baik, dan memberi pengalaman baru yang baik.
2. Pada dimensi *Information Quality* untuk kepuasan pengguna, terdapat masalah berupa informasi website yang mencakup hal-hal informasi yang akurat, terpercaya, *up to date*, sesuai dengan topik bahasan, mudah dimengerti, detail, dan format desain.
3. Pada dimensi *Service Interaction Quality* untuk kepuasan pengguna, terdapat masalah berupa interaksi pelayanan website yang mencakup rasa aman pada

saat transaksi, memiliki reputasi yang baik, kemudahan komunikasi, *customer service*, privasi, dan menepati janji yang disampaikan.

4. Menganalisa kepuasan penggunaan terhadap Aplikasi Zoom dengan variable X antara lain *Usability Quality Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Serta variable Y kepuasan pengguna.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan pertanyaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi Webqual berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom?
2. Apakah *Usability Quality* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom?
3. Apakah *Information Quality* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom?
4. Apakah *Service Interaction* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Secara umum Penelitian ini bertujuan untuk membuat analisis metode pengukuran Webqual 4.0 yang mana digunakan untuk mengukur kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna pada Studi kasus Aplikasi Zoom. Untuk mencapai tujuan umum tersebut, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan khusus sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh metode webqual 4.0 secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *Usability Quality* secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *Information Quality* secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *Service Interaction* secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Zoom.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua aspek yaitu manfaat dari aspek teoritis dan aspek praktis.

### **1.5.1. Aspek Teoritis**

Menambah pengetahuan kita terhadap dengan metode webqual 4.0 pada *usability information*, dan *service interaction quality*, terhadap kepuasan pengguna serta pentingnya kepuasan pengguna. Selain itu juga mempelajari lebih dalam sistem di Aplikasi Zoom. Selain itu juga diharapkan dapat dijadikan untuk referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **1.5.2. Aspek Praktis**

Dari segi praktis diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi Aplikasi Zoom, karena kepuasan pengguna sangat penting bagi Zoom dalam mempertahankan Penggunaan Zoom dan Menjadikan Zoom sebagai Aplikasi Tatap muka terbaik di Indonesia kedepannya. Selain itu guna untuk menunjang peningkatan kualitas Website Aplikasi Zoom.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian. Sistematika penulisan yang ditulis oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

## **b. BAB II TINJAU PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

## **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

## **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian- penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

## **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.