

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019, dunia dikejutkan dengan *Coronavirus Disease* 2019 atau yang dikenal dengan nama COVID-19. COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2). COVID-19 telah menginfeksi hampir seluruh negara di dunia yang kemudian pada 11 Maret 2020 ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO. Dengan pernyataan WHO tersebut, 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 (Kemenkes RI, 2020). Pandemi ini juga mempengaruhi sistem belajar mengajar di Indonesia yang membuat Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan turut menyampaikan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat Penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19). Kebijakan ini membatalkan seluruh pelaksanaan Ujian Nasional serta menganjurkan proses belajar dari rumah secara daring/jarak jauh (Makarim, 2020). Kebijakan tersebut memaksa sekolah maupun universitas untuk mengganti aktivitasnya menjadi aktivitas *virtual video conference* atau secara daring. Kegiatan belajar mengajar secara daring sudah menjadi suatu kebiasaan baru di masa pandemi.

Salah satu aplikasi pendukung *video conference* yang digunakan di masa pandemi yaitu aplikasi *Zoom Cloud Meetings*. Aplikasi *Zoom* digunakan sebagai media komunikasi jarak jauh dengan menggabungkan konferensi video, pertemuan online, obrolan, hingga kolaborasi seluler. Aplikasi ini mendukung hingga 100 peserta bersamaan dalam satu pertemuan. Aplikasi *Zoom* menyediakan akun pengguna secara gratis dan berbayar atau *premium*. Perbedaan antara akun *Zoom* gratis dan berbayar adalah pada durasi *meeting* dan jumlah peserta.

Di Indonesia, *Zoom* mengalami peningkatan jumlah pengguna yang signifikan. Pada tahun 2020, penggunaan *Zoom* naik 67% dari awal tahun hingga pertengahan Maret. Pada tabel 1, 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). Peningkatan pengguna aplikasi *Zoom* disebabkan karena *Zoom* memiliki kelebihan yang memudahkan pengguna yaitu pengguna dapat mengakses secara gratis dan dapat saling berinteraksi meskipun menggunakan perangkat yang berbeda. *Zoom* juga dinilai

menawarkan kemudahan dalam menggunakan fiturnya dibandingkan aplikasi *video conference* lainnya. Selain itu, Zoom juga mempunyai tampilan antarmuka sederhana dibandingkan dengan *video conference* lain (Rizal, 2020). Hal ini yang menyebabkan Zoom menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan video conference dibandingkan dengan aplikasi *video conference* lainnya.

Tabel 1. Pengguna aktif aplikasi *online meeting*

Nama Layanan	Tanggal Penggunaan			
	28 Feb-05 Mar	6-12 Mar	13-19 Mar	20-26 Mar
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

Sumber: Statqo Analytics, 2020 (Akbar Evandio, www.teknologi.bisnis.com, 1 April 2020)

Universitas Jambi juga telah menerapkan kegiatan perkuliahan yang dilaksanakan secara daring. Salah satu aplikasi yang digunakan sebagai fasilitas dalam perkuliahan daring di Universitas Jambi yaitu aplikasi *Zoom Cloud Meetings*. Sebagai media pembelajaran yang dipakai pada saat pandemi ini, aplikasi *Zoom Cloud Meetings* harus dapat diterima dan digunakan oleh para penggunaannya sehingga dapat meningkatkan produktivitas. Penerimaan mahasiswa dalam implementasi merupakan salah satu hal penting untuk mengetahui keberhasilan implementasi aplikasi *Zoom*. Sehingga berhasil atau tidaknya implementasi sebuah teknologi termasuk aplikasi *Zoom* tergantung pada penerimaan dan penggunaan dari masing-masing individu, oleh karena itu perlu diketahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom*. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur penerimaan dan penggunaan individu terhadap implementasi suatu teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* (UTAUT2).

Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2) merupakan model perkembangan lanjutan dari model UTAUT, untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen dengan menambahkan 3 *construct*, yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* (Venkatesh et al, 2012). Pada model UTAUT2 terdapat tujuh konstruk yang menjadi faktor penentu terhadap niat perilaku (*behavior intention*) dan perilaku penggunaan teknologi (*use behavior*) yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* (Venkatesh et al, 2012).

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan pedoman untuk penelitian skripsi ini adalah penelitian oleh Kurnia (2020) menggunakan model UTAUT2

untuk mengukur penerimaan dan penggunaan *E-Learning* pada masa pandemi COVID-19. Diperoleh hasil bahwa pengujian pada sampel mahasiswa menunjukkan variabel *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *habit* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, adapun *Use behavior* hanya dipengaruhi oleh *Habit*. Penelitian serupa juga dilakukan dalam penelitian Cahyani (2019) yang berjudul “Analisis Penerimaan Aplikasi Ruang Guru Sebagai Media Pemenuhan Informasi Akademik Siswa Sma Di Kota Surabaya Ditinjau Dari Model UTAUT2”. Diperoleh hasil bahwa variabel *hedonic motivation* berpengaruh terhadap variabel *Behavioral Intention* dan variabel *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap variabel *Use Behavior*.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui apakah aplikasi *Zoom* dapat diterima dengan baik bagi para penggunanya terutama bagi para mahasiswa Universitas Jambi yang melakukan pembelajaran dari rumah, dalam persepsi penerimaan maupun dari persepsi kemudahan saat penggunaan. Sehingga, dalam penelitian ini difokuskan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di masa pandemi COVID-19. Dalam penelitian ini, pengukuran dilakukan menggunakan program bantuan *SmartPLS 3* dengan mengukur variabel yang dirancang dalam bentuk kuesioner. Dalam penyebaran kuesioner dilakukan secara random pada responden yang tentunya mahasiswa pengguna *Zoom Cloud Meetings* pada masa pembelajaran *online* yang diakibatkan karena pandemi COVID-19.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengukur Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Zoom Cloud Meetings Di Masa Pandemi COVID-19**”. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan/rekomendasi bagi akademisi Universitas Jambi dalam penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* sebagai media pembelajaran daring.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di masa pandemi COVID-19 berdasarkan faktor-faktor yang terdapat pada model UTAUT2?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di masa pandemi COVID-19 berdasarkan faktor-faktor yang terdapat pada model UTAUT2.

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Pada penelitian ini perlu ditetapkan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Batasan-batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini akan dilakukan terhadap pengguna aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di Universitas Jambi yaitu mahasiswa aktif Strata 1 Universitas Jambi.
2. Analisis tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di Universitas Jambi menggunakan metode UTAUT2 dengan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi yang memfasilitas, motivasi hedonisme, kebiasaan, niat perilaku dan perilaku penggunaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan pengetahuan terkait teori yang berkaitan dengan tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* menggunakan model UTAUT 2 dan faktor apa saja yang mempengaruhi sehingga bisa dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.
2. Dapat memberikan pengetahuan bagi tenaga pengajar terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi *Zoom Cloud Meetings* dalam menunjang pelaksanaan pembelajaran daring, serta memberikan masukan bagi pengajar apabila terdapat kekurangan dalam penggunaan aplikasi ini sehingga kedepannya dapat menentukan arah kebijakan terkait penggunaan aplikasi dalam menunjang pembelajaran daring.