

BAB I

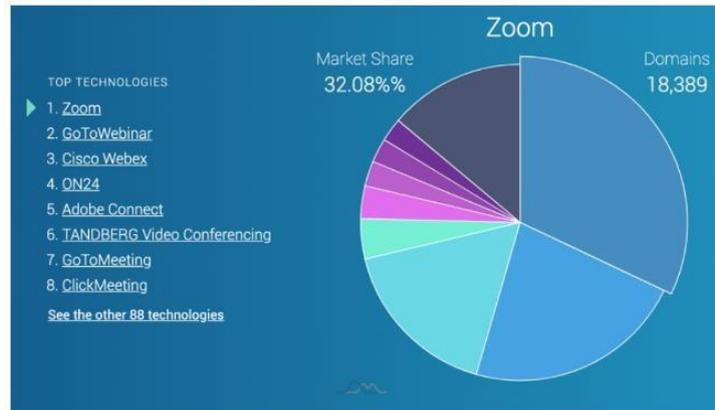
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi virus Covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak Maret tahun 2020 telah merubah banyak hal dalam aktivitas setiap orang. Semua kegiatan yang biasanya berjalan normal telah berubah secara signifikan karena virus Covid-19. Munculnya peraturan baru yang dinamakan "*social distancing*" yang dibuat oleh pemerintah terpaksa mengharuskan menutup sementara kantor, universitas, sekolah, tempat beribadah, dan pusat perbelanjaan. Tujuan dari adanya *social distancing* yaitu, menjadi faktor untuk mencegah pertumbuhan penyebaran virus Covid-19 yang sedang berkembang saat ini.

Situasi yang terjadi saat ini membuat semua kegiatan dilakukan dengan menggunakan berbagai macam aplikasi online meeting, seperti Zoom, Google Meet, Go To Webinar, Webex, Skype, dan sebagainya. Dari berbagai jenis aplikasi *online meeting* yang ada, Aplikasi Zoom merupakan salah satu aplikasi online meeting dengan pengguna terbanyak sejak terjadinya pandemi ini. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh dalam medium.com (2020), yang menyatakan bahwa pengguna aplikasi zoom meningkat drastis yang dari 10 juta pengguna pada tahun 2019 sebelum adanya virus Covid-19 lalu menjadi 200 juta pengguna sejak

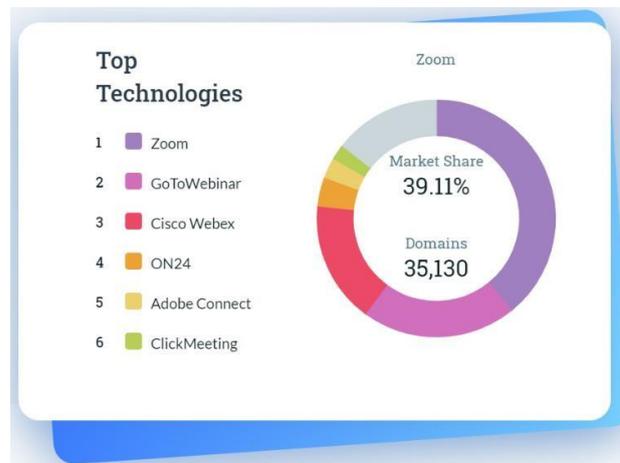
pandemi ini berlangsung sehingga aplikasi zoom menduduki posisi pertama sebagai teknologi terbaik.



Gambar 1.1 Top Technologies 2020

Sumber: Yuchen Zhou (medium.com), 2020.

Berdasarkan gambar yang diperoleh dari datanyze.com (2020) dinyatakan bahwa zoom merupakan aplikasi yang paling diminati saat ini oleh banyak pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar 1.2 yaitu *top technology datanyze* yang menunjukkan angka domains sebesar 35.130 dengan market share 39,11%. Angka tersebut sangat tinggi dibandingkan dengan aplikasi *online meeting* yang lain.



Gambar 1.2 Top Technology Datanyze

Sumber: Datanyze.com, 2020

Work from home yang menjadi salah satu rutinitas baru atau dapat disebut dengan *new normal* yang membuat semua aplikasi *online meeting* mengalami peningkatan pengguna. Berdasarkan data dari kompas.com (2020), peningkatan tersebut terjadi karena aplikasi *online meeting* dijadikan sarana utama untuk berbagai kegiatan. Kegiatan yang dimaksud adalah belajar mengajar, *meeting conference*, kegiatan ibadah, pernikahan atau hanya sekedar berkomunikasi dengan teman. Aplikasi *online meeting* lain seperti skype, google meet, go to webinar, webex, aplikasi zoom merupakan salah satu aplikasi yang paling diminati diberbagai belahan dunia. Hal ini dikarenakan zoom dikenal sebagai aplikasi yang andal dan memiliki server yang hampir tidak pernah mengalami *down* (kompas.com, 2020). Lebih lanjut dikatakan dari datanyze.com (2020), saat keadaan koneksi yang tidak stabil sekalipun, zoom dapat mempertahankan kualitas yang baik dalam hal video dan audionya serta *latency* yang dihasilkan oleh zoom pun rendah.

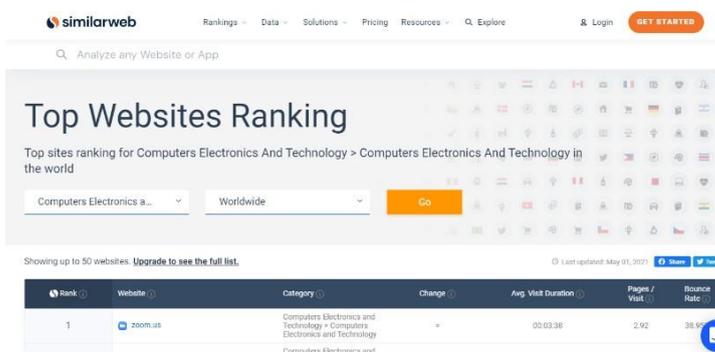
Berikut ini merupakan data dari statqo analytics pada Maret 2020 yang menjelaskan lima aplikasi meeting paling populer yang digunakan masyarakat Indonesia. Diantara lima aplikasi tersebut yaitu, Zoom, Skype, Hangouts Meet, GoToMeeting, dan Cisco Web Meeting (wartaekonomi.co.id, 2020). Dibawah ini merupakan tabel data pengguna aplikasi terlaris di Indonesia:

Tabel 1.1 Lima aplikasi *meeting* terpopuler di Indonesia

Nama Aplikasi	Jumlah Pengguna
Zoom	257,853
Skype	71,155
Google Hangouts Meet	10,454
Cisco Web Meeting	8,748
Go tomeeting	977

Sumber: Statqo Analytics (Maret 2020)

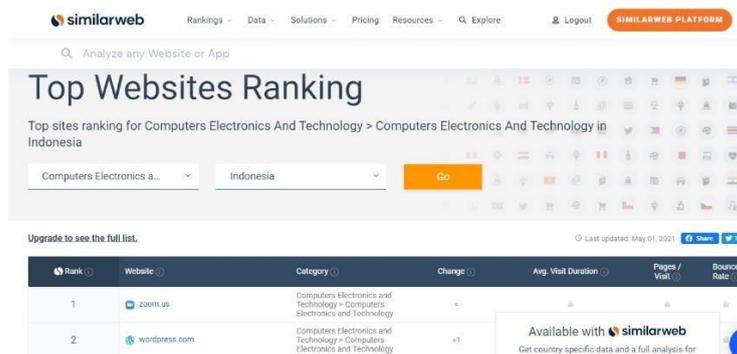
Berdasarkan gambar dibawah ini, terdapat data yang diperoleh dari similarweb.com (2021), yang menyatakan bahwa peringkat situs web ranking teratas diseluruh dunia diduduki oleh aplikasi Zoom.



Gambar 1.3 Top Websites Ranking Worlwide

Sumber: Similiarweb (Mei 2021)

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari similarweb.com (2021), yang menyatakan bahwa peringkat situs web ranking teratas diseluruh dunia diduduki oleh zoom.



Gambar 1.4 Top Website Ranking Indonesia

Sumber: Similiarweb (Mei 2021)

Salah satu kegiatan yang memiliki pengguna *online meeting* terbesar merupakan kegiatan belajar mengajar terutama dalam kegiatan perkuliahan. Setiap universitas pasti menginginkan kegiatan belajar mengajarnya berjalan dengan lancar seperti biasanya. Sehingga sudah sewajarnya mereka akan memilih aplikasi online meeting yang sudah terbukti kualitas dan kegunaannya. *Usefulness* dari aplikasi online meeting sangat berdampak penting terhadap niat seseorang dalam menggunakan aplikasi online meeting tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Purwanto dan Tannady (2020), ketika pengguna merasa bahwa aplikasi yang mereka gunakan membantu dan berguna untuk kegiatan mereka, maka hal ini akan meningkatkan niat mereka dalam menggunakan (*intention to use*) suatu aplikasi.

Kemudahan penggunaan aplikasi online meeting (*ease of use*) juga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi niat pengguna dalam

menggunakan suatu aplikasi. Menurut Yuen dan Ma dalam Purwanto dan Tannady (2020) semakin mudahnya penggunaan dalam suatu aplikasi, maka hal ini akan meningkatkan niat pengguna dalam menggunakannya. Hal ini dikarenakan jika suatu aplikasi mudah untuk digunakan maka usaha yang harus dikeluarkan dalam penggunaannya juga akan semakin kecil.

Berdasarkan kegunaan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, maka hal tersebut akan memberikan dampak positif. Sehingga menurut Fortes dan Rita (Nguyen, 2020) menyatakan bahwa semakin pengguna merasa aplikasi tersebut mudah dan berguna untuk digunakan, maka semakin positif pula sikap (*attitude*) yang akan ditunjukkan. Ketika pengguna memberikan hal positif dengan *attitude* yang diberikan oleh pengguna, maka hal tersebut akan mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut (Purwanto dan Tannady, 2020).

Kepercayaan dalam keamanan privasi pengguna adalah salah satu faktor penting dalam menentukan keinginan atau minat dalam penggunaan aplikasi online meeting (Vejacka dan Stofa, 2017). Menurut data yang diperoleh dari (cnnIndonesia.com, 2020), aplikasi zoom menjadi topik yang sering dibicarakan oleh banyak orang terkait dengan masalah sistem keamanan dan privasi pengguna aplikasi. Diantaranya sistem keamanan yang dimaksud antara lain adalah kata sandi yang digunakan melalui wajah sehingga apabila data wajah pengguna bocor maka dapat menimbulkan resiko yang sangat besar. Lebih lanjut dikatakan bahwa pihak ketiga ataupun orang lain dapat mengikuti kegiatan pengguna lain ketika sedang berlangsung. Ketiga karena ketika pengguna sedang melakukan konferensi video berlangsung, orang lain bisa masuk ke dalam konferensi video yang sedang

berlangsung meskipun tidak adanya undangan yang diberikan oleh host melainkan mendapatkan undangan yang disebarluaskan melalui berbagai platform. Sehingga mereka mampu menghancurkan acara yang sedang berlangsung melalui zoom dengan mengirimkan gambar pornografi, ancaman, dan hal lainnya, biasanya ini disebut dengan “*Zoombombing*”. Hal keempat yaitu akun pengguna zoom dapat dijual forum *hacker* ataupun *dark web* (cnnIndonesia.com, 2020). Cara agar peretas mengambil akun Zoom mereka dengan membobol sistem privasi data zoom dan dijual untuk melakukan “*Zoombombing*” (cnnIndonesia.com, 2020). Akibat masalah keamanan dan privasi yang dialami oleh zoom mengakibatkan Zoom mengalami penurunan pengguna sebesar 12% (cnnIndonesia.com, 2020).

Penurunan yang dialami oleh Zoom membuktikan bahwa keamanan privasi (*security*) serta risiko (*risk*) yang timbul dari pemakaian suatu aplikasi mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Dimana menurut Vejacka dan Stofa (2017), menyatakan bahwa kepercayaan pengguna akan berpengaruh terhadap niat pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi. Menurut Ejdys *et al.* (2019) menyatakan bahwa risiko akan selalu mempengaruhi *trust*, dimana dengan kepercayaan yang dimiliki akan menentukan seberapa besar keinginan untuk mengambil risiko dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Situasi yang membuat aplikasi Zoom mengalami penurunan pengguna dikarenakan memiliki kelemahan dalam sistem keamanan dan privasi data pengguna. Zoom yang awalnya sangat populer dikalangan pengguna *online meeting* menjadi turun popularitasnya. Atas dasar kasus dan fenomena yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi

intention to use pada aplikasi Zoom. Faktor-faktor tersebut pun terdiri atas dimensi dari *attitude* dan *trust in application*. Sehingga atas dasar dari tema tersebut maka penelitian ini mengangkat judul penelitian “*Pengaruh Attitude dan Trust Application terhadap Intention to Use: (Telaah pada Pengguna Aplikasi Zoom di Tangerang dan Tangerang Selatan)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terbukti bahwa aplikasi Zoom mengalami penurunan sebesar 12% akibat dari sistem keamanan dan privasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti beberapa faktor yang dapat mendorong *Intention to use* pada aplikasi Zoom yang terdiri dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of use* sebagai dimensi dari *Attitude*, *Perceived Risk*, *Perceived Security* sebagai dimensi dari *Trust in Application*. Dibawah ini merupakan penjelasan dari setiap faktor tersebut.

Intention to use yaitu, merupakan sebuah niat beli seorang konsumen yang tertarik karena kegunaan produk tersebut. Sehingga membuat konsumen akan membeli produk tersebut untuk dimasa yang akan datang serta memiliki manfaat ramah lingkungan dan kualitas produk yang baik (Zulvikar & Mayvita, 2018). Menurut Bhatt S & Shiva A (2020) sebagai suatu nilai untuk mengukur tingkat kemungkinan pribadi untuk melakukan hal tertentu tanpa adanya paksaan, tetapi karena niat individu itu sendiri untuk melakukan hal tersebut.

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai suatu nilai yang memiliki kegunaan dalam suatu kinerja (El-Masri & Tarhini, 2017). Menurut Nikou &

Economides (2017) menyatakan bahwa seberapa tinggi kepercayaan seseorang terhadap salah satu fungsi yang mampu meningkatkan kinerja mereka.

Perceived Ease of use menurut Kucuk S *et al.* (2020) yaitu, *perceived ease of use* adalah dimana setiap orang merasakan kemudahan ketika menggunakan teknologi tertentu, sehingga mereka percaya dengan menggunakan teknologi tersebut dapat memberikan kemudahan dalam melakukan sesuatu. Menurut Nikou & Economides (2017) dimana seseorang akan percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan memberikan kemudahan.

Trust in application didefinisikan sebagai sebuah kesanggupan atau kemampuan untuk membuat seseorang dapat percaya terhadap suatu hal tertentu (Sindhu S & Srivastava, 2018). Menurut Liebana *et al.* (2020) kepercayaan dapat dikatakan ketika seseorang dapat menerima harapan yang sesuai dan menguntungkan sehingga mampu membuat seseorang menjadi percaya.

Perceived Risk diartikan sebagai sebuah tindakan yang terjadi karena keadaan yang belum pasti sehingga dapat menyebabkan kerugian terhadap suatu produk atau layanan tertentu. Dimana kerugian ini dapat terjadi berdasarkan kepuasan dan niat pelanggan ketika menggunakan produk atau layanan tertentu. (Natarajan T *et al.*, 2017). Menurut Zulfikar & Mayvita (2018), bahwa resiko yang biasanya terjadi adalah ketika konsumen merasakan produk yang digunakan memberikan dampak negatif, maka konsumen akan memberikan kesan yang negatif terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Attitude didefinisikan oleh Kucuk *et al.* (2020) yaitu merupakan suatu proses dimana konsumen dapat menentukan nilai secara positif atau negatif terhadap suatu hal yang berhubungan dengan sikap atau perilaku yang mereka rasakan ketika menggunakan sebuah produk atau jasa. Sedangkan *Attitude* menurut Triandis (Hussein, 2017) adalah suatu perilaku positif atau negatif dari suatu individu yang merefleksikan pengetahuan dan perasaan atas suatu objek tertentu.

Perceived Security didefinisikan oleh Zuroni & Teng (2019) yaitu dimana konsumen mengungkapkan penilaian terhadap pengalaman mereka mengenai keamanan sistem. Menurut Jiaxin Zhang *et al.* (2019) menyatakan bahwa bagaimana konsumen merasa bahwa keamanan sistem tersebut memiliki keamanan yang dapat melindungi informasi mereka dengan tetap terjaga, sehingga konsumen akan merasa aman dan percaya.

Berdasarkan analisa dan fenomena yang telah diuraikan diatas, diperlukan penelitian terhadap aplikasi Zoom terkait permasalahan yang terjadi untuk mengetahui ketertarikan atau *intention to use* orang-orang terhadap aplikasi Zoom. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk meneliti faktor-faktor *intention to use* yang terdiri dari *attitude* dan *trust in application*. Berikut ini rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini:

1. Apakah *attitude* berpengaruh terhadap *intention to use*?
2. Apakah *trust in application* berpengaruh terhadap *intention to use*?
3. Apakah *attitude & trust in application* berpengaruh terhadap *intention to use*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penulis memiliki tujuan penelitian terhadap *intention to use* zoom sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh antara *attitude* terhadap *intention to use*.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh antara *trust in application* terhadap *intention to use*.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh antara *attitude & trust in application* terhadap *intention to use*.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian yang sedang dilakukan memiliki batasan dengan berdasarkan kriteria dan cakupan agar penelitian ini tidak keluar dari inti permasalahannya. Pembatasan penelitiannya diuraikan sebagai berikut:

1. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 3, terdiri dari *attitude*, *trust in application*, dan *intention to use*.
2. Jumlah dimensi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4, terdiri dari *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived risk*. Tetapi pada penelitian ini tidak meneliti mengenai faktor analisis dimensi.
3. Karakter responden dari penelitian ini merupakan pria dan wanita berusia 17 tahun sampai dengan 24 tahun yang masih aktif dalam belajar mengajar ditingkat perkuliahan. Alasan menentukan pilihan

responden dengan usia 17 sampai 24 tahun karena aplikasi *online meeting* seperti Zoom lebih banyak digunakan oleh mahasiswa atau mahasiswi untuk proses belajar mengajar secara online.

4. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25 untuk melakukan uji validitas dan realibilitas pada pretest.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan diharapkan mampu memberikan manfaat secara praktis dan akademis. Berikut ini merupakan manfaat yang didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat menjadi bahan pembelajaran sebagai informasi pengetahuan mengenai penjelasan setiap variabel seperti *attitude*, *trust in application* dan *intention to use* dan dapat menjadi manfaat untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan aplikasi *online meeting*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran perbaikan untuk pengembangan aplikasi Zoom agar dapat meningkatkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *intention to use*. Begitu juga untuk berbagai perusahaan aplikasi online meeting lainnya agar dapat

menjadi acuan dalam meningkatkan aplikasinya yang dapat mempengaruhi faktor *intention to use*.

3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan agar dapat memiliki manfaat terhadap penulis untuk mendapatkan pemetaan terhadap konsumen zoom dan informasi terkait *intention to use* dan juga faktor-faktor apa saja yang dapat membuat pengguna tertarik dengan aplikasi *online meeting* tersebut.

1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan laporan skripsi ini terdiri atas lima bab, dimana setiap bab mempunyai hubungan dan keterkaitan antara satu dengan bab yang lainnya. Sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi sebuah latar belakang penelitian yang terdiri dari fenomena yang terjadi, pokok permasalahan pada objek penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat yang diharapkan dari penelitian tersebut serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan sebuah teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang ditentukan oleh peneliti dan didapatkan melalui jurnal penelitian ataupun buku. Teori yang digunakan untuk penelitian ini adalah *perceived usefulness*,

perceived ease of use, attitude, perceived risk, perceived security, trust in application, dan intention to use.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data dan *sampling process*, model penelitian, dan teknik menganalisa yang akan digunakan untuk dapat menjawab permasalahan penelitian.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi bagaimana peneliti menjelaskan mengenai analisa teori yang sebelumnya dijelaskan pada bagian Bab II dan juga membahas mengenai hasil dari kuesioner yang telah didapatkan berdasarkan hasil responden penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi untuk menyampaikan kesimpulan dari hasil objek penelitian yang telah diteliti dan memberikan sebuah saran atau masukan yang positif terkait dengan penelitian.