

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, peningkatan dalam teknologi terus berkembang, hal ini terlihat dari tingkat penggunaan teknologi dalam kehidupan manusia. Sebagai masyarakat yang hidup di era digital, agar tidak tertinggal dari perkembangan maka kita berupaya mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia) mengatakan sebesar 171 juta jiwa dari total populasi 264 juta masyarakat terhubungan dengan internet (Pratomo 2019). Adapun penggunaan teknologi tidak selalu berdampak negatif, penggunaan teknologi secara tepat maka akan memberikan manfaat yang positif sehingga membawa keberhasilan terhadap kegiatan yang dilakukan (Hidayatullah et al. 2020).

Penggunaan teknologi informasi serta komunikasi dalam aspek kehidupan merupakan hal penting dalam mendukung perkembangan, dan paling utama pada pendidikan. Secara umum, kegiatan pendidikan di Indonesia berlangsung di ruang kelas atau laboratorium. Namun, saat ini kegiatan pembelajaran tidak hanya dilakukan didalam kelas atau laboratorium dalam ruangan, tetapi dapat dilakukan secara daring (Juliana 2020). Penerapan pembelajaran secara daring dalam pendidikan bukan suatu hal baru, karena banyak institusi pendidikan yang telah

menerapkannya dan pada umumnya dimanfaatkan sebagai alternatif pembelajaran disamping pembelajaran di kelas maupun laboratorium. Selain itu, pesatnya perkembangan teknologi membuat pembelajaran tatap muka mengalami penurunan daya tarik, sebagian peserta didik mudah jenuh dan akhirnya pembelajaran kurang efektif (Wardani, Toenlio, and Wedi 2018).

Salah satu faktor yang butuh dicermati dalam menghasilkan sumber energi manusia yang bermutu merupakan pembelajaran, sehingga pembelajaran dalam dunia pendidikan akan mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Maka penerapan pembelajaran yang sesuai dengan peserta didik patut diperhatikan sehingga penggunaannya tepat digunakan. Adanya perubahan kearah positif dengan peningkatan mutu dalam pembelajaran sehingga akan mempengaruhi pendidikan sesuai dengan perubahan global yang didasarkan atas penggunaan secara tepat teknologi informasi (Andri and SP 2017).

Dalam Undang-undang RI No. 20 tahun 2003, mengenai UUSPN pada pasal 1 menjelaskan, pendidikan merupakan upaya yang dilakukan dalam proses pendidikan supaya untuk bisa mempunyai keterampilan, kecerdasan, akhlak mulia serta kekuatan spiritual yang diperlukan dirinya sebagai masyarakat yang berbangsa dan bernegara. Menurut Nurkholis (2013) menjelaskan pendidikan adalah sebuah aktifitas yang memiliki maksud dan tujuan tertentu sehingga diarahkan untuk mengembangkan

peserta didik agar mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.

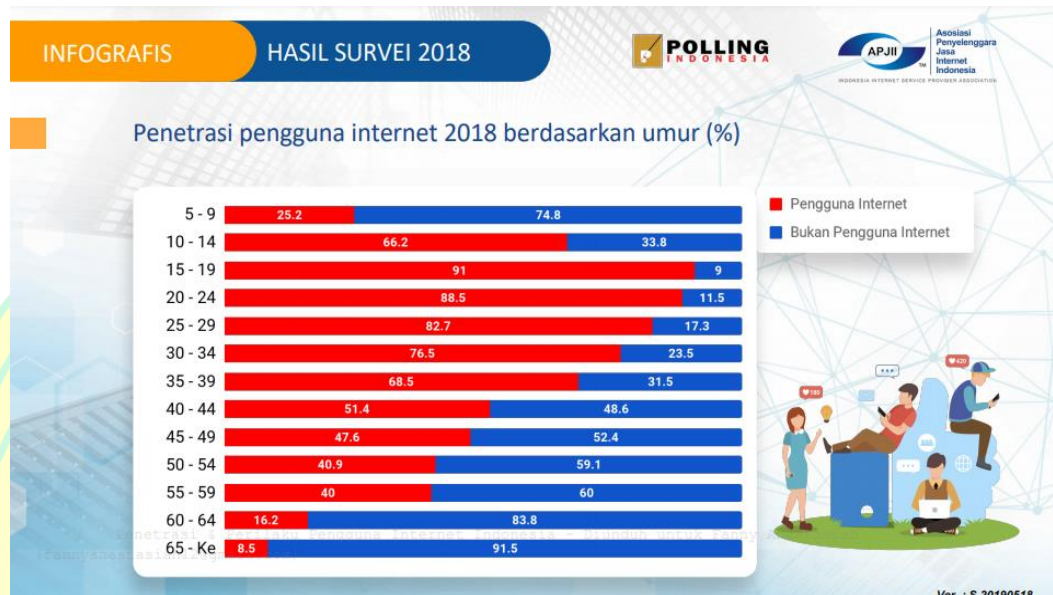
Saat (2015) berpendapat bahwa pendidikan dapat membangun sebuah sistem dan sistem tersebut terbangun atas tujuan pendidikan, alat pendidikan, lingkungan, pendidik serta peserta didik didalamnya. Semua komponen terbangun yang membangun sistem pendidikan, saling berhubungan, saling bergantung dan mempengaruhi satu sama lain. Melalui komponen-komponen pendukung tersebut, aktivitas pendidikan akan terselenggara. Andri & SP (2017) menjelaskan bahwa untuk memiliki kemajuan dalam pendidikan dan sekolah maka harus adanya inovasi yang poritif. Inovasi dilakukan menyeluruh disesuaikan dengan teknologi yang ada, tidak hanya kurikulum.

Dengan ini dunia pendidikan harus memiliki cara untuk mengikuti pola perkembangan masyarakat, agar penggunaan teknologi yang ada digunakan sesuai dengan fungsinya dan dimanfaatkan secara tepat. Penggunaan teknologi dalam dunia pendidikan merupakan bentuk penggabungan dua unsur yang akan memberikan potensi dan manfaat dalam kegiatan pembelajaran (Sudiarta and Sadra 2016). Pendidikan juga semakin berkembang, hal ini terlihat dari banyaknya inovasi baru dalam kegiatan pembelajaran, baik dari metode, model maupun media pembelajaran terus dilakukan inovasi dan perkembangannya mulai menggeser pembelajaran secara konvensional (tatap muka) (Pangondian, Santosa, and Nugroho 2019).

Penerapan teknologi dalam dunia pendidikan, salah satunya adalah dengan pembelajaran daring. Menurut Thorne dalam Kuntarto (2017) pembelajaran daring merupakan proses penggunaan teknologi dalam pembelajaran dengan berbagai media yang digunakan, seperti kelas *online*, *voice note*, maupun *streaming* video. Sedangkan Kuntarto (2017) mengatakan bahwa pembelajaran daring merupakan perubahan arah pendidikan konvensional menjadi digital. Indrayana & Sadikin (2020) menjelaskan bahwa dalam pembelajaran daring terjadi hubungan antara peserta didik dengan sumber belajarnya secara langsung, meskipun tidak bertatap muka secara langsung, namun tetap berkomunikasi, berkolaborasi dan berinteraksi.

Pada saat ini banyak institusi pendidikan yang telah menggunakan pembelajaran secara daring, karena kebutuhan dan kegunaan yang dimilikinya. Menurut Ghirardini dalam (Adhe 2018) pembelajaran daring menghasilkan metode yang efektif dalam pembelajaran, sebab didalamnya terdapat umpan balik yang mengkolaborasikan peserta didik untuk belajar mandiri. Pembelajaran juga disesuaikan berdasarkan kebutuhan mahasiswa sehingga mahasiswa dapat menerima kualitas yang sama dari instruksi dosen. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam pembelajaran dapat mempermudah dosen serta mahasiswa untuk pelaksanaan

pembelajaran yang dilakukan kapan saja dan dimana saja (Sadikin, Saudagar, and Muslim 2018).



Gambar 1.1 Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Umur

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Penerapan metode pembelajaran secara daring memudahkan pengguna untuk dapat mengakses pembelajaran dimanapun dan kapanpun, tetapi membutuhkan akses internet untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Dari data yang peneliti peroleh bahwa mayoritas pengguna internet pada 2018 adalah berusia 15 – 19 tahun.

Dari data diatas kita ketahui bahwa pengguna internet tertinggi pada 2018 di Indonesia berusia 15 hingga 19 tahun yaitu sebesar 91%, kemudian pengguna terbanyak kedua berada pada usia 20 hingga 24 tahun yaitu sebesar 88,5%, kemudian dengan pengguna internet tertinggi ketiga yaitu berusia 25 hingga 29 tahun yaitu sebesar 82,7%, kemudian tertinggi keempat yang berusia 30 hingga 34 tahun yaitu sebesar 76,5%, diposisi

kelima yang berusia 35 hingga 39 tahun yaitu sebesar 68,5%, kemudian diposisi ketujuh pada usia 10 hingga 14 tahun yaitu sebesar 66,2%, selanjutnya pada usia 40 hingga 44 yaitu sebesar 51,4%, selanjutnya pada usia 45 hingga 49 yaitu sebesar 47,6%, kemudian pada usia 50 hingga 54 yaitu sebesar 40,9%, kemudian pada usia 55 hingga 59 yaitu sebesar 40%, kemudian pada usia 5 hingga 9 tahun yaitu sebesar 25,2%, kemudian pada usia 60 hingga 64 tahun yaitu sebesar 16,2%, kemudian pada usia 65 dan 65 tahun ke atas yaitu sebesar 8.5%. Maka berdasarkan data yang paparkan, bahwa pengguna internet di Indonesia, mayoritas yang masih tingkat sekolah maupun perguruan tinggi, sehingga memungkinkan diterapkannya penggunaan pembelajaran secara daring sebagai alternatif pembelajaran saat ini.

Selain itu, pemerintah juga berupaya melakukan inovasi terhadap perkembangan pendidikan Indonesia. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah mengeluarkan kebijakan dalam rangka menyesuaikan kebutuhan peserta didik maupun pendidik mengenai Aturan Penerapan Belajar di Rumah pada surat edaran no 15 tahun 2020. Penetapan pelaksanaan pembelajaran dilakukan di rumah dengan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) menggunakan media daring (dalam jaringan) atau luring (luar jaringan). Pelaksanaanya pembelajaran jarak jauh dapat menggunakan gawai maupun laptop dengan tatap muka virtual ataupun menggunakan *learning management system*. Sehingga dalam hal ini kegiatan pembelajaran dapat tetap dilaksanakan meskipun tidak bertatap muka secara

langsung. Selain itu, penerapan pembelajaran daring adalah salah satu cara untuk mengatasi sikap pasif mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan semangat belajar serta adanya interaksi langsung (Nana and Surahman 2019). Dalam mengikuti perubahan yang ada, pendidikan diharapkan untuk menerapkan pembelajaran secara daring atau *online* termasuk perguruan tinggi didalamnya (Firman and Rahayu 2020).

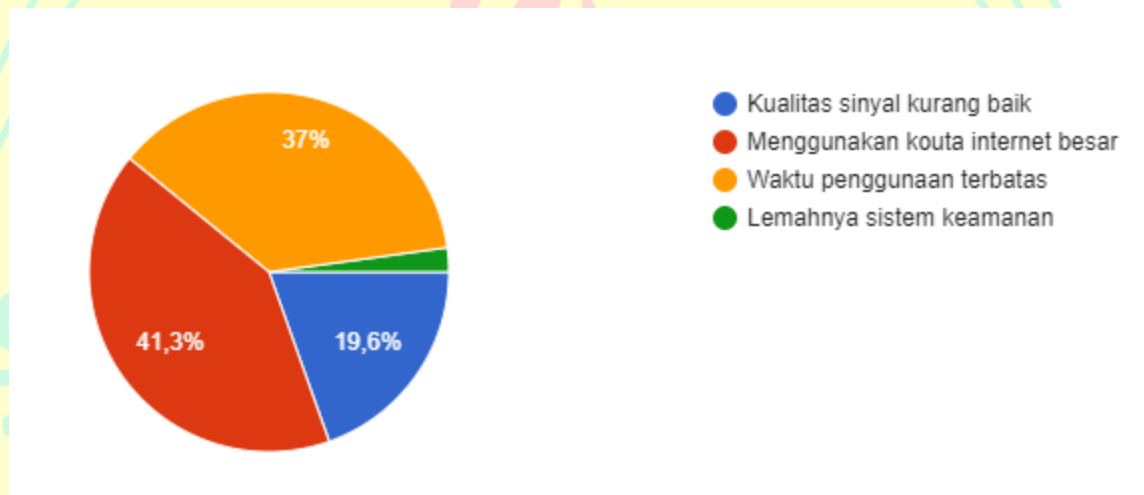
Indrayana & Sadikin (2020) menjelaskan bahwa Universitas Jambi menerapkan pembelajaran jarak jauh dimanapun dan kapanpun melalui handphone android, laptop maupun bentuk gawai lain. Selain itu Brahma (2020) menjelaskan bahwa STKIP Kusumanegara menerapkan pembelajaran jarak jauh bagi dosen dan mahasiswa terutama sejak masa pandemi saat ini. Kemudian Mutia & Leonard (2015) menjelaskan bahwa Universitas Gunadarma telah menerapkan penggunaan *e-learning* berbasis website untuk kegiatan perkuliahan yang dilakukan mahasiswa dan dosen.

Salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan pembelajaran daring di Jakarta yaitu Universitas Negeri Jakarta (UNJ), dalam hal ini yaitu *blended learning* sejak 2018. Video telekonferensi *Zoom* adalah salah satu platform untuk mengadakan pembelajaran secara daring. Melalui Video Telekonferensi *Zoom*, dosen dan mahasiswa dapat melakukan interaksi pembelajaran secara virtual sehingga terjadi diskusi secara langsung, kemudian dosen maupun mahasiswa dapat menampilkan dan menyampaikan materi, menggunakan fitur *chatting*, merencanakan penjadwalan untuk waktu pembelajaran dan dapat menyimpan video hasil

pembelajaran. Namun, bersumber pada survei dini yang diujikan kepada 46 mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ terdapat pula beberapa kendala dalam penggunaan Video Telekonferensi *Zoom*, berikut hasil yang didapatkan peneliti:

Gambar 1. 2 Grafik Hasil Survei Awal

Sumber : Data diolah oleh peneliti



Mengacu pada data tersebut terdapat beberapa kendala dihadapi oleh responden ketika menggunakan Video Telekonferensi *Zoom* yaitu menggunakan kouta internet besar sebesar 41,3%, waktu penggunaan terbatas yaitu sebesar 37%, kemudian kualitas sinyal kurang baik sebesar 19,6%, dan lemahnya sistem keamanan sebesar 2,2%.

Kendala dalam penggunaan pembelajaran daring juga dihadapi oleh Jamaluddin (2020) penelitiannya yang berjudul “Pembelajaran Daring Masa Pandemi Covid-19 Pada Calon Guru: Hambatan, Solusi Dan Proyeksi” yang mengatakan bahwa ada beberapa kendala yang dialami mahasiswa selama perkuliahan daring yakni kouta yang dimiliki terbatas,

jaringan yang tidak stabil, tugas yang menumpuk dan penguasaan teknologi yang terbatas. Selain itu, kendala dalam penggunaan pembelajaran daring juga dihadapi oleh Hidayati (2020) penelitiannya berjudul “Kendala Yang Dihadapi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pamulang Dalam Mengikuti Perkuliahan Daring Pada Mata Kuliah Seminar Proposal Penelitian Selama Masa Pandemi Covid-19” mengatakan bahwa beberapa terdapat kendala yang dihadapi, yaitu meliputi kemampuan teknologi dan kurangnya pemahaman materi, jaringan internet yang kurang baik, kouta internet yang terbatas, dan fasilitas yang tidak merata. Kemudian kendala yang dirasakan oleh Hutauruk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Kendala Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi di Kalangan Mahasiswa Pendidikan Matematika” mengatakan terdapat kendala yang dialami mahasiswa, yaitu tidak stabilnya koneksi, pelayanan dalam pembelajaran, serta fitur pada aplikasi yang terbatas.

Kualitas sistem dan kualitas layanan menjadi faktor pemicu dalam penerapan pembelajaran daring, karena kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pembelajaran daring. Menurut Purwanto & Pawirosumarto (2017) kualitas sistem menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem karena mencakup gabungan unsur *hardware* dan *software* pada sebuah sistem informasi, baik dari perangkat lunak, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon sistem. Kemudian kualitas layanan menjadi faktor dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem karena berasal dari kinerja layanan sistem yang

disediakan oleh pihak pengembang sistem. Selain itu kualitas pada suatu sistem dan layanan yang diberikan menjadi faktor pendorong individu dalam menggunakan metode pembelajaran daring. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pawirosumarto (2016) membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna pembelajaran daring.

Maka berdasarkan paparan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat faktor berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pembelajaran daring yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan. Maka peneliti memiliki ketertarikan agar meninjau pengaruh seberapa kuat kualitas sistem dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna pada pembelajaran daring berbasis Video Telekonferensi.

B. Rumusan Masalah

Sesuai pada latar belakang yang peneliti paparkan, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan yakni:

1. Apakah kualitas sistem secara positif serta signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas layanan secara positif serta signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai pada rumusan masalah atau hipotesis yang peneliti paparkan, dengan tujuan mendapatkan data fakta serta empiris, yakni mengenai:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara positif serta signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara positif serta signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

D. Kebaruan Penelitian

Ditemukan beberapa penelitian yang membahas mengenai pembelajaran secara daring dengan menggunakan Video Telekonferensi *Zoom* namun masih jarang dalam membahas kualitas sistem dan kualitas layanan terutama di Universitas Negeri Jakarta. Beberapa penelitian yang membahas mengenai pembelajaran daring seperti yang dilakukan oleh Aldholay (2018) dengan tujuan menyelidiki model keberhasilan sistem informasi *Mclean* dalam konteks pembelajaran online. Kemudian penelitian yang dilakukan Daghan & Akkoyunlu (2016) mengenai faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pembelajaran *online* pada mahasiswa sarjana fakultas pendidikan. Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Kuo et al (2014) mengenai pentingnya kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh dengan program *online* di perkuliahan. Selanjutnya Musrin et al (2020) melakukan penelitian yang menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi adanya kepuasan dan kinerja *e-learning* pada mahasiswa di 4 kampus di Jabodetabek.

Penelitian ini berfokus pada kualitas sistem dan kualitas layanan, serta kepuasan pengguna Video Telekonferensi *Zoom* dalam kegiatan pembelajaran daring. Dari hasil penelusuran melalui media sosial *google*,

google scholar ataupun repository Universitas Negeri Jakarta masih tidak banyak penelitian yang semisal. Sehingga peneliti mengangkat hal tersebut agar bermanfaat untuk mahasiswa maupun dosen.

