



ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM DALAM MENGIKUTI PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

Yepi kusmeta¹, Kiky Rizky Nova Wardani²

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Palembang

e-mail: *¹yepikusmeta12@gmail.com, ²kikirwardani@gmail.com

*Corresponding Author

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penggunaan aplikasi zoom dalam mengikuti pembelajaran selama pandemi Covid19 Menggunakan Metode TAM (technology acceptance model) pada Universitas Bina darma Palembang. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel 10% yaitu 100 responden. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada Dosen variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel behavioral intention (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi nyata user satisfaction (Y). Pada Mahasiswa variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel perceived usefulness, (X1) dan perceived ease of use (X2) dan behavioral intention (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi nyata user satisfaction (Y). Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi menggunakan SPSS adalah Dosen 9,665 Mahasiswa 115,022. Berdasarkan nilai R Square Dosen sebesar 0,794, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 79,4%, sedangkan sisanya 20,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Mahasiswa sebesar 0,833, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 83,3%, sedangkan sisanya 16,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci: kepuasan Pelanggan, Zoom Meeting, TAM (technology acceptance model)

Abstract

This study aims to determine the level of satisfaction with using the Zoom application in participating in learning during the Covid-19 pandemic using the TAM (technology acceptance model) method at the University of Bina Dharma Palembang. The type of data in this study is quantitative. Determination of the sample using the Slovin formula with a percent error in sampling 10%, namely 100 respondents. Based on the results of multiple regression analysis on lecturers, the variable that has an influence on the real condition of information users is the behavioral intention variable (X4) which has a significant influence on the real condition of user satisfaction (Y). For students, the variables that have an influence on the real condition of information users are perceived usefulness (X1) and perceived ease of use (X2) and behavioral intention (X4) variables have a significant influence on the real condition of user satisfaction



(Y). Based on the correlation coefficient analysis using SPSS, there are 9,665 Lecturers and 115.022 students. Based on the Lecturer's R Square value of 0.794, this implies that the effect of the variables X1, X2, X3, and X4 together on Y is 79.4%, while the remaining 20.4% is influenced by other variables. Students are 0.833, this implies that the effect of the variables X1, X2, X3, and X4 together on Y is 83.3%, while the remaining 16.7% is influenced by other variables.

Keywords: customer satisfaction, Zoom Meeting, TAM (technology acceptance model)

I. PENDAHULUAN

Penyebaran Covid-19 yang begitu cepat mengakibatkan banyaknya korban berjatuh di Indonesia Berdasarkan data yang terdapat di situs resmi Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Nasional pada tanggal 5 Juli 2020 jumlah kasus positif di Indonesia telah mencapai 63.749 kasus. Dengan adanya penyebaran virus pemerintah Indonesia melakukan beberapa upaya pencegahan penyebaran virus. Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah dengan memberlakukan pembatasan wilayah (*lockdown*) dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pembatasan tersebut meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, khususnya terkait aspek pertahanan dan keamanan dengan adanya upaya pencegahan penyebaran virus berdampak pada sistem pembelajaran pada saat ini, pemerintah telah memberlakukan teknologi pembelajaran berbasis daring.

Universitas Bina Darma Palembang adalah salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan teknologi pembelajaran daring jauh Sebelum adanya pandemic covid-19 Universitas binadarma Palembang telah menerapkan system pembelajaran melalui *Elearning*.

Sistem elerning dapat mendukung proses belajar mengajar lebih efektif karena *Elearning* bisa di akses kapan saja dan di mana saja bisa dari jarak jauh tanpa harus bertatap muka secara langsung, akan tetapi di dalam system elerning memerlukan

sedikit tambahan penggunaan platform lain dalam pelaksanaan nya. Dan salah satu platform yang di pilih adalah *Zoom meeting* adalah aplikasi buatan seorang miliader bernama Eric Yuan, yang dirilis pada Januari 2013

Dosen di Universitas Bina Darma Palembang telah memanfaatkan *Zoom Meeting* ini untuk mengajar mahasiswa. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana kepuasan Dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang terhadap penggunaan *Zoom Meeting* tersebut. Penulis melakukan pengukuran tersebut dengan menggunakan metode TAM (*technology acceptance model*).

Penggunaan metode TAM dalam penelitian ini karena TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah alat teoritis yang baik dan menawarkan penjelasan yang kuat dan sederhana untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi [1] di tambah dengan Kepuasan pengguna sistem informasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah studi kasus di Universitas Bina Darma Palembang. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut [2] "Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya berupa data kuantitatif dan menghasilkan analisis kuantitatif (inferensi) dalam bentuk angka". Yang dimaksud



dengan data kuantitatif adalah dimana responden akan menjawab pertanyaan dari kuesioner.

Tahapan Penelitian

1. Tahap pertama, tahapan pendahuluan menjelaskan tentang arah dan jenis penelitian yang akan dilakukan.
2. Tahapan kedua, tahapan pengumpulan data dimana peneliti melakukan perhitungan sampel, penjelasan tentang variabel penelitian, pembuatan atau perencanaan kuisisioner dengan metode TAM (*Technology Acceptance Model*), setelah proses penyebaran kuesioner dilakukan, maka dilanjutkan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variable, dan selanjutnya membuat analisis data dengan melakukan pembuatan tabulasi data yaitu memasukan data dari jawaban responden sesuai dengan skala *Likert* pada masing-masing pernyataan.
3. Tahap ketiga, tahapan analisis data yaitu tahap menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan gambaran umum responden gambaran umum tersebut dapat berupa tabel jumlah presentase dan grafik responden, kemudian melakukan analisis deskriptif penelitian yaitu analisis setiap butir pernyataan kuesioner untuk mencari nilai mean beserta kategori dari hasil mean tersebut.
4. Tahap keempat, tahapan pengambilan keputusan atau penentuan keputusan yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan seperti kesimpulan untuk variabel yang paling berpengaruh dan kurang berpengaruh, saran juga ditujukan kepada pihak Universitas Bina Darma Palembang, dan saran untuk peneliti yang akan

melakukan penelitian yang topiknya sama dengan penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini keseluruhan pengukuran statistik dilakukan Menggunakan SPSS versi 22.

Variabel-variabel penelitian yang digunakan adalah

- 1) *Perceived Usefulness*
- 2) *Perceived Ease of Use*
- 3) *Attitude Toward Using*
- 4) *Behavioral Intention*
- 5) *User Satisfaction*

A. Uji Validitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas terhadap bulir pertanyaan. Pengujian di lakukan terhadap 25 bulir pertanyaan yang mewakili 5 variabel. Hasil pengujian dapat di lihat pada tabel 2.

Semua bulir pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dar r tabel untuk mahasiswa (0,444.) dosen (0,514) pada pengujian validitas *significant error* 5%. Hal ini menandakan bahwa semua bulir pertanyaan dapat di anggap valid pada tingkat kesalahan 5%.

Tabel I
Uji Validitas Dosen Terhadap Bulir
Pertanyaan

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,772	0,514	Valid
2.	0,745	0,514	Valid
3.	0,725	0,514	Valid
4.	0,909	0,514	Valid
5.	0,854	0,514	Valid
6.	0,518	0,514	Valid
7.	0,816	0,514	Valid
8.	0,772	0,514	Valid
9.	0,640	0,514	Valid
10.	0,789	0,514	Valid
11.	0,772	0,514	Valid
12.	0,586	0,514	Valid



No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
13.	0,583	0,514	Valid
14.	0,772	0,514	Valid
15.	0,772	0,514	Valid
16	0,559	0,514	Valid
17	0,890	0,514	Valid
18	0,708	0,514	Valid
19	0,937	0,514	Valid
20	0,788	0,514	Valid
21	0,789	0,514	Valid
22	0,761	0,514	Valid
23	0,815	0,514	Valid
24	0,574	0,514	Valid
25	0,772	0,514	Valid

Tabel II

Uji Validitas Mahasiswa Terhadap Bulir
Pertanyaan

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	0,521	0,444	Valid
2.	0,501	0,444	Valid
3.	0,761	0,444	Valid
4.	0,549	0,444	Valid
5.	0,850	0,444	Valid
6.	0,828	0,444	Valid
7.	0,850	0,444	Valid
8.	0,828	0,444	Valid
9.	0,985	0,444	Valid
10.	0,813	0,444	Valid
11.	0,729	0,444	Valid
12.	0,668	0,444	Valid
13.	0,729	0,444	Valid
14.	0,809	0,444	Valid
15.	0,668	0,444	Valid
16	0,850	0,444	Valid
17	0,745	0,444	Valid
18	0,985	0,444	Valid
19	0,813	0,444	Valid

No	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
20	0,985	0,444	Valid
21	0,985	0,444	Valid
22	0,809	0,444	Valid
23	0,572	0,444	Valid
24	0,751	0,444	Valid
25	0,985	0,444	Valid

B. UJI REABILITAS

Uji reabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuisioner saat ini cukup handal di gunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Hasil uji reabilitas dapat di lihat tabel 3.

Tabel III

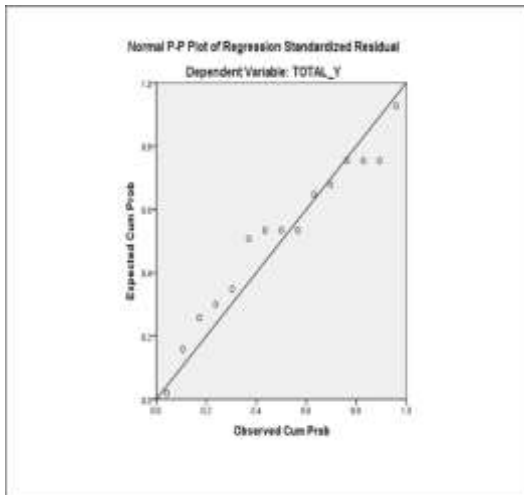
Hasil Uji Reliabilitas

Mahasiswa		Dosen	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.971	25	.963	25

C. Uji Asumsi Klasik

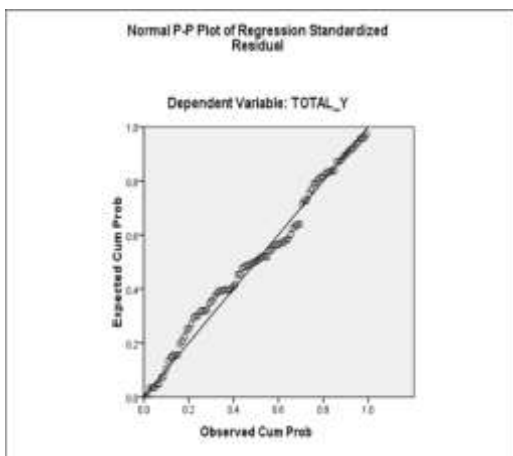
1. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang mendekati normal atau suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P plot, dimana bila titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal. Dapat dilihat pada gambar 4.1 dan 4.2 memperlihatkan P-P plot yang berdistribusi normal.



Gambar 1

Grafik P-P Uji Normalitas X1, X2, X3, X4
Terhadap Y Dosen



Gambar 2

Grafik P-P Uji Normalitas X1, X2, X3, X4
Terhadap Y Mahasiswa

Berdasarkan hasil output pada gambar 4.1 dan 4.2 dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti kemana arah garis diagonal, maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal. Untuk itu peneliti membuat kesimpulan bahwa data X1, X2, X3, terhadap Y berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinearitas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10.

Tabel IV Hasil Uji Multikolinearitas Dosen

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TOTAL_X1	.181	5.514
	TOTAL_X2	.077	13.040
	TOTAL_X3	.200	4.992
	TOTAL_X4	.173	5.766

Tabel V Hasil Uji Multikolinearitas Mahasiswa

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TOTAL_X1	.143	6.981
	TOTAL_X2	.146	6.830
	TOTAL_X3	.729	1.372
	TOTAL_X4	.353	2.832

Dari Tabel uji multikolinearitas Dosen dan Mahasiswa diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari keempat variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi. Tujuan dari *multikolinearitas*, untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.



D. Pengujian Hipotesis

1. Uji T (Secara Berganda)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat

Tabel VI. Uji T Dosen

Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.300	5.715			.402	.696
	TOTAL_X1	.154	.302		.172	.511	.620
	TOTAL_X2	-.698	.644		-.562	-1.085	.303
	TOTAL_X3	.344	.486		.227	.708	.495
	TOTAL_X4	1.078	.337		1.101	3.200	.009
a. Dependent Variable: TOTAL Y							

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Tabel VII. Uji T Mahasiswa

Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.940	1.200			-1.617	.104
	TOTAL_X1	.544	.131	.467	4.151	.000	
	TOTAL_X2	.250	.130	.214	1.921	.058	
	TOTAL_X3	-.003	.073	-.002	-.044	.961	
	TOTAL_X4	.306	.076	.289	4.033	.000	

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

2. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel VIII. Uji F (Anova) Dosen

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.929	4	24.232	9.665	.002 ^b
	Residual	25.071	10	2.507		
	Total	122.000	14			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Maka f tabel sebesar 3,26 Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2,X3 dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai Fhitung $9,665 > F_{tabel} 3,26$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang

berarti terdapat hubungan X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama terhadap Y.

Tabel VIII. Uji F (Anova) Mahasiswa

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1623.419	4	405.855	115.022	.000 ^a
	Residual	324.622	92	3.528		
	Total	1948.041	96			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Maka f tabel sebesar 2,47 Berdasarkan hasil diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2,X3 dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung $115.022 > F_{tabel} 2,47$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat hubungan X1, X2, X3 dan X4 secara bersama-sama terhadap Y

Tabel IX. Uji F (Model Summary) Dosen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.794	.712	1.583

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan *output* diatas diketahui R Square sebesar 0,794, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2 X3 dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 79,4%. Sedangkan sisanya 21,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen X1, X2 dan X3, X4. Hasil uji Fhitung kelompok dosen sebesar 79,4% di interpretasikan terhadap tabel interpretasi r hitung masuk dalam kategori “**cukup**”.

Tabel X. Uji F (Model Summary) Mahasiswa

Mahasiswa



Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 ^a	.833	.826	1.878

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X4, TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan *output* diatas diketahui R Square sebesar 0,833, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2 X3 dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 83,3%. Sedangkan sisanya 16,7% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen X1, X2 dan X3, X4. Hasil uji Fhitung kelompok Mahasiswa sebesar 83,3% diinterpretasikan terhadap tabel interpretasi *r* hitung masuk dalam kategori “tinggi”.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil olah data dan kuisioner yang diisi oleh responden dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* dalam mengikuti pembelajaran selama pandemi covid-19 menggunakan metode TAM (*technology acceptance model*) pada Universitas Bina darma Palembang dilihat dari nilai r_{Square} pada kelompok dosen yaitu sebesar 79,4% masuk dalam kategori “Cukup” dan pada kelompok mahasiswa yaitu sebesar 83,3% masuk dalam kategori “Tinggi”. Mengacu pada hasil ini kepuasan dosen dan mahasiswa pada Universitas Bina Darma Palembang terhadap penerapan aplikasi *Zoom meeting* dalam proses belajar mengajar selama pandemi covid-19 untuk dosen masuk ke dalam kategori Cukup dan untuk mahasiswa masuk ke dalam kategori Tinggi berdasarkan dari tabel *interpretasi* nilai *r*.
2. Variabel yang mempunyai hubungan tingkat kepuasan penggunaan pada kelompok dosen yaitu *behavioral*

intention Sebesar 3,200 dimana variabel ini memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1.753 Hal ini membuktikan bahwa variabel ini memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Pada kelompok mahasiswa *perceived usefulness* sebesar 4.151, *perceived ease of use* sebesar 1.921, dan *behavioral intention* sebesar 4.033 dimana ketiga variabel ini memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1,661 Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Purwandani, “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean,” *IJSE – Indones. J. Softw. Eng. Implementasi*, vol. 4, no. 2, hal. 99–106, 2018.
- N. Marangunic dan A. Granić, *Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013*, vol. 14, no. 1. 2015.
- “Sejarah Universitas Bina Darma Palembang.” <https://www.binadarma.ac.id/sejarah/> (diakses Jun 21, 2021).
- Website portal Universitas Bina Darma Palembang, “Daftar Akreditasi Universitas dan Program Studi di Universitas Bina Darma (UBD).” <https://www.binadarma.ac.id/akreditasi/>.
- H. Wijoyo, “Analisis Minat Belajar Mahasiswa STMIK Dharmapala Riau Dimasa Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19),” *J. Pendidik. Ris. Dan Konseptual*, vol. 4, no. 3, hal. 396–404, 2020, doi: 10.28926/riset_konseptual.v4i3.2.
- R. M. Napitupulu, “Dampak pandemi Covid-19 terhadap kepuasan pembelajaran jarak jauh,” *J. Inov. Teknol. Pendidik.*, vol. 7, no. 1, hal.