

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas manusia sehari-hari di era sekarang ini tak lepas dari penggunaan teknologi. Aktivitas yang sebelumnya dilakukan dengan bertemu langsung dapat diganti dengan pertemuan secara jarak jauh dengan memanfaatkan aplikasi *video conference*. Aplikasi *video conference* adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan secara bersamaan antara satu orang atau lebih dalam suatu pertemuan secara jarak jauh. Selain itu, aplikasi *video conference* mengontrol penggunaan kamera yang digunakan oleh pengguna untuk mengidentifikasi bagian kepala dan wajah pengguna berdasarkan aliran video yang dibagikan dari peserta lewat penggunaan aplikasi *video conference* (Koh, 2012).

Selama *video conference* berlangsung, pengguna dapat mengirimkan video yang telah direkam oleh kamera pengguna masing-masing atau sesi komunikasi *real-time* lainnya. Pengguna juga dapat berbagi konten dengan pengguna lain. Konten yang dapat dibagikan seperti: file yang disimpan pada perangkat, tampilan layar perangkat pengguna maupun konten dari perangkat lain selama sesi *video conference* berlangsung (Us and Wu, 2014).

Beberapa aplikasi *video conference* yang berkembang sekarang ini seperti: Microsoft Teams, Zoom Cloud Meetings, Google Meet, dll. Dalam beberapa tahun terakhir terjadi peningkatan yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi *video conference*. Puncaknya di tahun 2020 yang disebabkan adanya pandemi *COVID-19*. Penggunaan aplikasi *video conference* disarankan untuk mengganti kebiasaan

aktivitas pertemuan manusia yang secara langsung dengan aktivitas pertemuan secara jarak jauh/daring dengan memanfaatkan salah satu dari aplikasi *video conference*.

Peningkatan penggunaan aplikasi *video conference* harus dilakukan penilaian pengguna agar dapat mengetahui efektivitas suatu aplikasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang sering digunakan dalam penilaian penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi yang baru (Fred D. Davis, 1989). TAM memiliki 2 konsep dalam dalam pengembangannya, yaitu: kegunaan dan kemudahan penggunaan persepsi (Setyohadi and Purnawati, 2018). TAM berguna untuk mengidentifikasi hubungan antara sikap dan perilaku manusia. Ini berkaitan dengan motivasi seseorang dalam menunjukkan reaksi berdasarkan kemauannya (Ajzen and Madden, 1986).

Model penerimaan teknologi didasarkan pada dua penilaian rasional, yaitu: kegunaan yang dirasakan pengguna dan persepsi dalam kemudahan penggunaan. Kegunaan yang dirasakan pengguna mengarah pada harapan pengguna yang menggunakan suatu teknologi baru dan dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan. Sedangkan persepsi kemudahan pengguna lebih mengarah pada kepercayaan pengguna yang menggunakan sistem tertentu (Lingyun and Dong, 2008). Model penerimaan teknologi adalah model yang dibuat untuk melakukan analisis maupun kajian mengenai aspek yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi (Inayatulloh, 2020).

Penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi yang baru juga dipengaruhi oleh faktor *social presence*. *Social Presence* berkaitan dengan seseorang yang

“nyata” dengan interaksinya secara realitas virtual. *Social Presence* mengacu pada pengalaman seseorang dengan akses pikirannya dan emosi (Oh et al., 2018). *Social presence* merupakan faktor penting yang berhubungan dengan persepsi diri sendiri dan orang lain serta interaksi dalam komunitas maupun masyarakat. Faktor dominan yang juga mempengaruhi *social presence* adalah pendekatan psikologis dengan lawan bicara melalui ekspresi wajah maupun perilaku sosial yang terjadi secara langsung (Goda, 2012). Menurut Christiane Moser, dkk, dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa teknologi harus mendukung *social presence*, yang berarti memiliki perasaan untuk bersama. Pendefinisian *social presence* bergantung pada persepsi pengguna yang berbeda-beda dan kualitas teknologi yang dapat membangkitkan perasaan kebersamaan (Moser et al., 2011).

Evaluasi faktor *social presence* sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi model penerimaan teknologi dilakukan dengan metode statistik *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM adalah metode statistik yang banyak digunakan dalam studi ilmiah bidang ilmu pengetahuan sosial. SEM digunakan untuk menguji hubungan antara variabel yang diamati dan variabel laten. SEM terdiri dari dua komponen utama, yaitu: model struktural dan model pengukuran (Civelek, 2018). Penggunaan SEM meningkat sejak pertama kali diperkenalkan tahun 1980-an. SEM telah menjadi pendekatan analisis statistik yang diperlukan dalam kajian ilmu sosial. Analisis SEM sekarang ini telah dilakukan dengan perantara program komputer yang memungkinkan penggunaan teknik ini yang lebih luas (Xiong et al., 2015).

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana mengembangkan TAM dalam model penerimaan pengguna aplikasi *video conference*?
- b. Bagaimana mengobservasi peran dari faktor *social presence* yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi *video conference*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat berfokus dan tidak menyimpang dengan rumusan masalah, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan rumusan masalah, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor *Social Presence* merupakan faktor utama dalam menganalisis TAM pada penerimaan pengguna aplikasi *video conference*.
2. Data yang digunakan berupa pendapat dari partisipan lewat kuesioner yang disebar.
3. Metode statistik yang digunakan untuk mengolah data adalah *Structural Equation Modeling* (SEM).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengembangkan TAM dalam model penerimaan pengguna aplikasi *video conference*. Faktor *social presence* sebagai faktor penting yang mempengaruhi penerimaan pengguna juga dibahas pada penelitian ini sebagai acuan dalam mengidentifikasi TAM dalam model penerimaan pengguna aplikasi *video conference*.