



**PENGARUH KUALITAS APLIKASI MICROSOFT TEAMS TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR SELAMA MASA PANDEMI
COVID-19**

Hardy Tenggono *, Daniel Lallo Pakiding, Abner Tahendrika

Universitas Atma Jaya Makassar

*Corresponding author email address: Hardytenggono@gmail.com

| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
|--|--|
| Keywords: Microsoft Teams, Service Quality, Customer Satisfaction. | <i>The quality of the application has a very important role in achieving a satisfaction that is felt by consumers who use the application. The purpose of this study was to analyze and test the effect of the quality of the Microsoft Teams application on student satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Department of Management, Atma Jaya University Makassar during the Covid 19 pandemic. This type of research uses associative or relationship methods. The sample used was 83 respondents from Fakultas Ekonomi dan Bisnis at Univesitas Atma Jaya Makassar using Microsoft Teams during the Covid-19 pandemic. The analysis technique in this study used research instrument tests, descriptive data analysis, classical assumption tests, simple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the quality of application services has a positive and significant impact on the satisfaction of students of the Faculty of Economics and Business, Department of Management, Atma Jaya University Makassar in using the Microsoft Teams application during the Covid-19 pandemic.</i> |
| Kata Kunci: Kualitas Microsoft Teams, Layanan, Kepuasan Pelanggan. | Semakin kuat ekuitas merek yang dimiliki oleh perusahaan maka semakin besar Kualitas aplikasi memiliki suatu peran yang sangat penting dalam tercapainya sebuah kepuasan yang dirasakan pada diri konsumen pengguna aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas aplikasi <i>Microsoft Teams</i> terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Atma Jaya Makassar selama masa pandemi <i>Covid-19</i> . Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif atau hubungan. Sampel digunakan sebesar 83 responden dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar yang menggunakan <i>Microsoft Teams</i> selama masa pandemi <i>Covid-19</i> . Teknik analisis pada peneitian ini menggunakan uji instrumen |

penelitian, analisis data deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Makassar dalam menggunakan aplikasi *Microsoft Teams* selama masa pandemi *Covid-19*.

Pendahuluan

Kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran *Covid-19* tentu saja dapat dimanfaatkan sebagai peluang bisnis bagi dari berbagai pihak. Beberapa pihak yang berpeluang mendapatkan keuntungan dalam kebijakan baru ini adalah *platform online meeting*. *Platform online meeting* merupakan aktivitas untuk melakukan diskusi dan kolaborasi melalui *web* menggunakan *audio*, *video*, dan berbagi layar (Fachrizal, 2020). Peluang bisnis *platform online meeting* dapat dilihat dari kondisi data nilai pasar *platform online meeting* secara global diprediksikan mencapai 10,92 miliar dolar AS pada tahun 2027. Beberapa *platform* komersial yang ikut dalam persaingan bisnis ini adalah *Zoom*, *Skype*, *Slack*, *Microsoft Teams*, dan *Google Meet* (Angelia, 2022).

Persaingan antara *platform online meeting* tersebut tentu saja dituntut untuk terus menawarkan kualitas aplikasi yang baik, hal ini dilakukan agar mampu bertahan dari persaingan yang ada dengan cara mengubah perilaku konsumen terutama dalam hal memberikan kepuasan bagi konsumen atau penggunanya melalui kualitas produk yang ditawarkan. Hal ini dilakukan karena kualitas yang baik akan mampu mengubah perilaku konsumen ke arah yang positif. Berdasarkan penjelasan tersebut maka teori yang relevan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi *online meeting* tersebut adalah teori perilaku konsumen.

Perilaku yang dimaksudkan tersebut aktivitas yang terkait dengan akuisisi secara langsung, konsumsi, serta penghasbisan penjualan, yang juga menjadi pengambilan yang mendahului dan mengikuti aktivitas tersebut (Setiadi, 2013). Tidak bisa kita pungkiri bahwa kebijakan pendidikan dalam masa darurat *Covid-19* yang mewajibkan seluruh aktivitas pembelajaran yang dilakukan secara *online* juga mengubah perilaku konsumen dalam mengubah kebiasaannya cara belajar yang pada awalnya dilakukan secara konvensional atau tatap muka. Dari sekian pilihan alternatif yang ada, setiap aplikasi *online meeting* tersebut harus mampu bersaing dan berupaya menjaga kualitas aplikasinya agar mencapai kepuasan konsumennya. Hal ini sejalan dengan salah satu teori yang menjelaskan bahwa berkualitasnya suatu penawaran adalah bagaian dari persaaan puas pengguna, diakibatkan perasaan puas pengguna pada berkualitasnya suatu penawaran dari perusahaan, setiap peningkatan kualitas produk maka akan berdampak pada peningkatan

kepuasan yang diperoleh pengguna (Kotler & Keller, 2017). Teori ini dapat menjelaskan bahwa kualitas aplikasi sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan konsumen.

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan konsumen dan untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini memilih obyek yang spesifik yaitu Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Makassar yang menggunakan salah satu aplikasi *online meeting* yaitu *Microsoft Teams* selama masa pandemi *Covid-19*. Subyek penelitian ini dipilih karena Universitas Atma Jaya Makassar khususnya pada Program Studi Manajemen merupakan salah satu perguruan tinggi yang juga terkena dampak kebijakan dari adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mengharuskan mahasiswa dan tenaga pengajar yang terlibat di dalamnya harus menggunakan aplikasi *online meeting*. Aplikasi *online meeting* yang sering dipergunakan dalam proses belajar mengajar di Universitas Atma Jaya Makassar khususnya pada Program Studi Manajemen adalah *Microsoft Teams*.

Microsoft Teams merupakan aplikasi besutan *Microsoft*, aplikasi ini didirikan pada tahun 2014. Aplikasi ini mulai berkembang Di tahun 2017, Perusahaan memberitahukan bahwa *Microsoft Classroom di Office 365 Education*, atau *Office 365 for Education* akan dirubah menjadi *Microsoft Teams* dengan berbagai macam penawaran fitur-fitur (Chairunisa, 2022). Melihat dari sejarah dan fitur yang terdapat didalamnya, aplikasi ini memiliki segmentasi pasar yaitu *for education* atau untuk pendidikan, sehingga *Microsoft Teams* merupakan obyek yang tepat untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi *Microsoft Teams* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya saat masa pembelajaran secara daring.

Pada proses awal penelitian ini juga melakukan beberapa wawancara singkat terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Makassar yang memiliki kendala saat menggunakan aplikasi tersebut untuk melihat kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh aplikasi *Microsoft Teams*, beberapa kekurangan tersebut meliputi: (a) Aplikasi ini memiliki jumlah *bandwidth* yang besar, hal ini mengakibatkan *Microsoft Teams* memberikan kecepatan mengakses (*response times*) sedikit lebih lama dibandingkan aplikasi sejenis lainnya; (b) Aplikasi ini masih memiliki risiko keamanan, salah satu risiko keamanan ini ialah siapapun bisa terhubung dengan rapat, hal ini memungkinkan seseorang diluar dari kelompok rapat bisa mengakses apa saja bahkan dapat mengunggah *file* yang akan tersebar ke seluruh anggota rapat jika tidak disengaja; dan (d) Aplikasi ini mewajibkan penggunanya untuk memiliki akun *Microsoft* terlebih dahulu. Sistem ini tentu saja mengurangi kepraktisan pada penggunaannya karena jika dibandingkan dengan beberapa kompetitornya, aplikasi tersebut hanya cukup menggunakan *e-mail address* yang tersedia dan dapat langsung terhubung dengan aplikasi.

Hasil observasi sementara tersebut menunjukkan bahwa dibalik kelebihanannya, aplikasi *Microsoft Teams* masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal kualitas aplikasi. Jika hal ini tidak dilakukan perbaikan secara berkala maka disinyalir hal tersebut akan mengurangi kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut termasuk bagi Mahasiswa Prodi Manajemen UAJM. Hal ini juga berlaku sebaliknya dan sejalan dengan salah satu teori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi perilaku kepuasan konsumen karena kepuasan tergantung oleh kualitas produk perusahaan, jika semakin tinggi tingkat kualitas produk maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan (Kotler & Keller, 2017).

Teori dan fenomena tersebut juga didukung oleh *research gap* yang dilakukan Aulia dan Rachmawati (2021) pada penelitian dengan aplikasi sejenis menemukan bahwa kualitas aplikasi mampu memberikan dampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Layla (2020) yang juga menemukan bahwa kualitas aplikasi memberikan pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan penggunaan *Zoom Meeting*. Hasil positif dari kedua penelitian tersebut memberikan makna bahwa setiap peningkatan kualitas aplikasi akan berdampak pada peningkatan kepuasan penggunaannya.

Berdasarkan hasil pemaparan yang telah dijelaskan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik yang berjudul "Pengaruh Kualitas Aplikasi *Microsoft Teams* terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Makassar Selama Masa Pandemi *Covid-19*."

Kajian Pustaka

Kualitas Aplikasi

DeLone & McLean (2003) mengemukakan bahwa kualitas sistem aplikasi adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kinerja dan syarat kebutuhan dalam memperoleh pemberitaan yang memenuhi keinginan pengguna (Widodo & Nurchayati, 2016). Kesimpulannya bahwa kualitas aplikasi *Microsoft Teams* merupakan kemampuan aplikasi *Microsoft Teams* dalam memenuhi setiap kebutuhan pengguna aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan penggunanya. Hal ini juga memberikan suatu kesimpulan lain bahwa, selayaknya aplikasi *Microsoft Teams* mempunyai kewajiban dalam menghasilkan suatu layanan serta pada kebutuhan dan selera penggunanya agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya. DeLone & McLean, (2003) dalam buku Jogiyanto (2007) menjelaskan terdapat lima indikator kualitas aplikasi yang dapat dipergunakan untuk menilai dimensi kualitas aplikasi, diantaranya: (a) Mudah digunakan: Kondisi ini bisa dikatakan berkualitas tinggi apabila disusun demi pemenuhan rasa puas pelanggan melalui kegunaan pola dalam informasi yang ada didalamnya; (b) Waktu respon: Hal ini merupakan indikator kualitas pola informasi yang diindikasikan dari cepatnya proses penggunaan; (c) Dapat diandalkan: Hal ini

adalah mengenai daya tahan terhadap risiko tidak bisa dugunakannya jasa dalam jangka penggunaan; (d) Fleksibel: Hal ini merupakan kemampuan aplikasi untuk memberikan perubahan untuk memenuhi kebutuhan yang menggunakan; dan (d) Aman untuk digunakan: Kondisi ini ini ditunjukkan oleh data pengguna yang disimpan dengan keamanan yang terjamin dalam sistemasi informasinya.

Kepuasan Pelanggan

Perasaan puas pada pengguna merupakan rasa dengan perasaan puas atau kekecewaan yang dirasakan seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan setelah mengalami hal yang nyata diterima dengan ekspektasi pengguna (Priansa, 2017). Keyakinan dalam membeli ialah potongan dari perilaku pengguna, pelajaran Terdapat lima elemen yang dapat mengukur keberadaan kepuasan pelanggan yang terdiri dari (Priansa, 2017): (a) Ekspektasi; Ekspektasi pengguna pada suatu penawaran terbentuk sebelum pengguna menggunakan hal yang ditawarkan. Dalam menyelesaikan proses pembelian, pengguna mengharapkan penawaran yang diterimanya sejalan dengan ekspektasinya, keinginan, dan keyakinannya. Penawaran yang memenuhi ekspektasi pengguna membuat pengguna akan meraih perasaan puas. (b) Kinerja; pengetahuan pengguna pada kinerja aktual yang ditawarkan saat digunakan, tidak berdampak pada oleh pengharapan mereka. Ketika pengiriman penawaran yang sebenarnya berhasil, pengguna tidak merasa kecewa. (c) Komparasi atau perbandingan; Kondisi ini merupakan pemberian perbandingan kinerja yang diharapkan dari penawaran sebelum melakukan pembelian dengan sudut pandang performa sebenarnya dari suatu yang ditawarkan. Pengguna akan merasa tidak kecewa jika ekspektasi pra-pembelian mereka sesuai dengan ekspektasi pengguna tentang kemampuan produk yang sebenarnya. (d) Pengalaman; Ekspektasi pengguna akan berdampak kepada pengalaman mereka menggunakan penawaran yang memiliki kelebihan dari yang lain; dan (d) Konfirmasi atau Diskonfirmasi; Pengakuan atau pengesahan timbul ketika harapan memiliki kesesuaian dengan kemampuan produk yang sebenarnya. Di sisi lain, non-konfirmasi atau non-konfirmasi muncul dari tingginya ekspektasi dari kinerja produk yang sebenarnya. Pengguna tidak akan kecewa jika ada konfirmasi.

Hubungan Kualitas Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan

DeLone & McLean (2003) mengemukakan bahwa kualitas sistem aplikasi adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kinerja dan syarat kebutuhan dalam memperoleh pemberitaan yang memenuhi keinginan pengguna (Widodo & Nurchayati, 2016). Penjelasan tersebut memberikan suatu kesimpulan bahwa kualitas aplikasi *Microsoft Teams* merupakan kemampuan aplikasi *Microsoft Teams* dalam memenuhi setiap kebutuhan pengguna aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan penggunanya. Hal ini juga memberikan suatu kesimpulan lain bahwa, selayaknya aplikasi *Microsoft*

Teams memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanannya yang menyesuaikan dengan kebutuhan penggunanya agar dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna aplikasi dapat dimaknai sebagai suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi (Daryanto & Setyobudi, 2014). Oleh karena itu, keuntungan dan keberhasilan suatu bisnis dalam sebuah perusahaan sangat ditentukan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah kondisi yang di mana perasaan pelanggan setelah menilai ekspektasi suatu produk (barang atau jasa) sesuai yang diharapkan atau diinginkan.

Teori ini sesuai dengan hasil analisa Aulia dan Rachmawati (2021) pada penelitian dengan aplikasi sejenis menemukan bahwa kualitas aplikasi mampu memberikan dampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Layla (2020) yang juga menemukan bahwa kualitas aplikasi memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan *Zoom Meeting*.

Kerangka Teoritis

Berdasarkan teori atau pendapat ahli maka kualitas aplikasi *Microsoft Teams* sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Y). Oleh karena itu maka dapat digambarkan di bawah:



Gambar 1
Kerangka Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Hubungan antar kedua variabel tersebut dapat dijelaskan oleh pernyataan Kotler & Keller (2017) yang mengemukakan bahwa berkualitasnya suatu penawaran adalah bagaian dari persaaan puas pengguna, diakibatkan perasaan puas pengguna pada berkualitasnya suatu penawaran dari perusahaan, setiap peningkatan kualitas produk maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan yang diperoleh pengguna. Teori ini dapat menjelaskan bahwa peningkatan kualitas aplikasi sangat erat kaitanya dengan semakin bertambahnya tingkat kepuasan konsumen. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Aulia dan Rachmawati (2021) menemukan bahwa kualitas aplikasi mampu memberikan dampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian tersebut menganalisis kualitas aplikasi *Zoom* yang juga merupakan aplikasi *online meeting*. Hasil tersebut

juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Layla (2020) yang menemukan bahwa kualitas aplikasi memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan *Zoom Meeting* yang juga merupakan aplikasi *online meeting*. Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₁: Kualitas aplikasi *Microsoft Teams* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Makassar selama masa pandemi *Covid-19*

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengukur ada tidaknya hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel (Arikunto, 2013).

Populasi dan Sampel

Pada proses analisis yang dilakukan, populasi yang diambil adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar Program Studi Manajemen yang menggunakan aplikasi *Microsoft Teams* selama masa pandemi *Covid-19*. Adapun jumlah mahasiswa FEB Universitas Atma Jaya Makassar adalah 498 untuk Mahasiswa Program Studi Manajemen. Teknik sampel pada analisis ini adalah teknik *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan dipergunakan adalah sebanyak 83 responden. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah *accidental sampling* karena teknik pengambilan sampel yang dilakukan kebetulan peneliti ketemu dengan Mahasiswa semua angkatan Jurusan Manajemen sampai jumlah yang telah ditetapkan yaitu 83 responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh subyek yang diteliti

Definisi Operasional Variabel

- a. Kualitas Aplikasi (X); Kualitas sistem aplikasi adalah performa dari aplikasi *Microsoft Teams*, yang memeperlihatkan pada baik atau tidaknya kinerja aplikasi beserta tata cara dari pada sistemasi layanan pemberitaan demi kepentingan pengguna aplikasi. Kualitas Aplikasi yang dipergunakan pada

penelitian ini ialah *Microsoft Teams* yang merupakan sebuah *platform conference video* yang banyak memiliki keunggulan terhadap aplikasi tersebut seperti mudah untuk berbagai file dan berkolaborasi, integrasi dengan perangkat lain, mendukung akun pribadi dan profesional, tidak ada batasan saat melakukan rapat, dan *platform all-in-one*. Berikut adalah indikator dari kualitas layanan aplikasi: (a) Mudah digunakan (b) Waktu respon (c) Dapat diandalkan (d) Fleksibel dan (e) Aman untuk digunakan.

- b. Kepuasan Pengguna (Y): Perasaan puas pada pengguna aplikasi adalah perasaan bahagia atau dengan kekecewaan yang dimiliki mahasiswa berdasarkan daya pembandingan pada aktifitas yang dirasakan mahasiswa berdasarkan daya pembandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan ekspektasi yang dimiliki oleh pengguna yaitu mahasiswa. Kepuasan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi yang merupakan adanya tingkat perasaan yang dimiliki seseorang terhadap kualitas yang ditawarkan aplikasi yang diciptakan disesuaikan pada keinginan atau harapan sehingga orang akan menilai tingkat kepuasan tersebut. Berikut adalah indikator dari kepuasan pengguna: (a) Ekspektasi; (b) Kinerja (c) Komparasi atau perbandingan (d) Pengalaman dan (d) Konfirmasi atau Diskonfirmasi.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis Deskriptif

Bagian ini merupakan proses analisis data dengan menggambarkan keadaan data yang terkumpul apa adanya, namun tidak bertujuan menarik generalisasi yang terjadi untuk masyarakat umum, atau menggeneralisasikan pendekatan yang dipergunakan untuk melakukannya, analisis ini melibatkan adanya pendataan dalam bentuk nilai rerata, simpangan baku yang berupa tabel (Sugiyono, 2017).

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas; Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Ghazali (2018) menjelaskan bahwa Suatu pernyataan dalam angket dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan yang dipergunakan dapat memberikan makna pada sesuatu yang diukur oleh

penggunaan angket. Dalam mempertlihatkan adanya kevalidan atau tidak adanya suatu unsur proposisi, angket disebut memiliki kevalidan jika memiliki skor keseluruhan di antara unsur-unsur proposisional yang berkorelasi (*corected item-total correlations*) atau $r > 0,30$ (Sugiyono, 2017).

2. Uji Reliabilitas: Bagian ini merupakan bagian yang dipergunakan untuk mengukur angket pada indikator dari suatu aspek konstruk variabel. Suatu kuesioner disimpulkan memenuhi sayarat ketika tanggapan individu terhadap pernyataan tersebut konsisten atau handal dari periode ke periode lain. Apabila *alpha cronbach* $> 0,70$ bisa dimaknai bahwa pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel begitupun sebaliknya maka tidak dimaknai memiliki kehandalan atau tidak reliabel (Ghozali, 2018).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas: Pengujian ini dipergunakan untuk memeriksa bagian model regresi dengan tujuan variabel yang dipergunakan terdistribusi dengan kenormalan atau tidak dengan kenormalan. Pengujian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov*, dengan prosedsedur berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$. Sebaliknya jika hasil dari *One Sample Kolmogorov Smirnov* memiliki tingkat signifikasinya $\leq 0,05$ tidak dapat dimaknai berdistribusi dengan kenormalan (Ghozali, 2018).
2. Uji Linearitas: Pengujian ini berguna dalam melihat apakah bentuk regersi yang dipergunakan sudah benar atau tidak. Model dapat dinyantakan mengalami syarat liniearitas apabilan *sig linearity* $< 0,05$ dan nilai *deviation from linearity sig* $> 0,05$ (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk mengukur pengaruh perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa persamaan umum regresi liniear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Kualitas Aplikasi *Microsoft Teams*

Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengukur kemampuan pengaruh variabel bebas terhadap naik

turunnya (variasi) nilai variabel terikat. Proses analisis ini adalah melihat nilai nol dan satu. Apabila nilainya kecil maka dapat dimaknai variabel independen untuk memberikan pemaknaan variasi bebas yang memiliki keterbatasan. Penilaian yang dekat dengan angka satu yang memberikan pemaknaan bahwa variabel bebas menyediakan nyaris semua informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pemaknaan ukuran nilai variabel terikat.

Uji Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu uji t. Uji t dipergunakan untuk menguji secara parsial atau individu variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2018) menyatakan bahwa uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha=5\%$).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 1
Identitas Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

| No | Tahun Angkatan | Jumlah Mahasiswa | Persentase | Jumlah Responden |
|--------------|----------------|------------------|-------------|------------------|
| 1 | 2017 | 41 | 0,08 = 8% | 7 |
| 2 | 2018 | 131 | 0,26 = 26% | 22 |
| 3 | 2019 | 105 | 0,21 = 21% | 18 |
| 4 | 2020 | 135 | 0,27 = 27% | 22 |
| 5 | 2021 | 86 | 0,17 = 17% | 14 |
| Total | | 498 | 100% | 83 |

Tabel 2
Tanggapan Responden terhadap Kualitas Aplikasi (X)

| Kode Item | Indikator | Item Pernyataan | Mean | SD |
|-----------|--------------------|---|------|------|
| KL1 | Mudah dipergunakan | Aplikasi <i>Microsoft Teams</i> memberikan kemudahan bagi pengguna. | 3,46 | 1,52 |
| KL2 | Waktu respon | Aplikasi <i>Microsoft Teams</i> memberikan kecepatan mengakses sangat cepat bagi pengguna | 3,47 | 1,56 |
| KL3 | Dapat diandalkan | Aplikasi <i>Microsoft Teams</i> memberikan keandalan sistem dalam hal ketahanan dan kerusakan sistem yang terbaik bagi pengguna | 3,57 | 1,35 |

| Kode Item | Indikator | Item Pernyataan | Mean | SD |
|-----------------------------------|-------------------------|---|-------------|-------------|
| KL4 | Fleksibel | Aplikasi <i>Microsoft Teams</i> dapat memberikan fleksibilitas yang baik dan mudah dipergunakan bagi pengguna | 3,35 | 1,51 |
| KL5 | Aman untuk dipergunakan | Aplikasi <i>Microsoft Teams</i> menjaga keamanan data pengguna dengan baik dan aman | 3,10 | 1,65 |
| Mean Kualitas Aplikasi (X) | | | 3,39 | 1,28 |

Sumber: Hasil Survei Penelitian, 2022.

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Aplikasi memperoleh nilai standar deviasi (SD) sebesar 1,28 dengan nilai rata – rata (*mean*) sebesar 3,39 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Aplikasi *Microsoft Teams* termasuk dalam kategori ‘netral’

Tabel 3
Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

| Kode Item | Indikator | Item Pernyataan | Mean | SD |
|------------------------------------|--|--|-------------|-------------|
| KP6 | Ekspektasi | Saya sangat puas menggunakan aplikasi <i>Microsoft Teams</i> karena sesuai dengan harapan dan keinginan yang terdapat dalam aplikasi. | 3,37 | 1,64 |
| KP7 | Kinerja | Saya sangat puas menggunakan aplikasi <i>Microsoft Teams</i> karena kinerja yang diberikan oleh sistem sangat baik dan mudah dipergunakan. | 3,43 | 1,62 |
| KP8 | Komparasi perbandingan atau | Saya sangat puas menggunakan aplikasi <i>Microsoft Teams</i> karena aplikasi tersebut berbeda dengan aplikasi <i>conference video</i> lain yang saya gunakan | 3,60 | 1,55 |
| KP9 | Pengalaman | Saya sangat tertarik untuk menceritakan kepada teman tentang pengalaman saya menggunakan aplikasi <i>Microsoft Teams</i> | 3,13 | 1,63 |
| KP10 | Konfirmasi (<i>confirmation</i>) atau diskonfirmasi (<i>disconfirmation</i>) | Saya sangat tertarik merekomendasi kepada teman untuk menggunakan aplikasi <i>Microsoft Teams</i> . | 3,45 | 1,59 |
| Mean Kepuasan Pelanggan (Y) | | | 3,40 | 1,39 |

Sumber: Hasil Survei Penelitian, 2022.

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa tanggapan dari 83 mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi terhadap variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai standar deviasi (SD) sebesar 1,39 dengan nilai rata – rata (*mean*) sebesar 3,40 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pengguna termasuk dalam kategori ‘setuju’.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4
Uji Normalitas

| Nilai Signifikansi | Nilai Signifikansi > 0,05 | Keterangan |
|--------------------|---------------------------|---------------------------|
| 0,200 | 0,05 | Data Terdistribusi Normal |

Sumber: Pengolahan Data SPSS 26, 2022,

Berdasarkan Tabel 7 di atas diperoleh nilai signfikansi (*asyp.sig*) sebesar 0,200 karena $0,200 > 0,05$ maka model regresi memenuhi asumsi kenormalitasan pada konstruk data yang diperoleh

Tabel 5
Hasil Uji Linearitas

| Uji Linearitas | | Keterangan |
|-------------------------|--|------------|
| <i>Linearity</i> ≤ 0,05 | <i>Deviation from Linearity</i> > 0,05 | Linear |
| 0,000 | 0,292 | |

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 26, 2022.

Dari Tabel 5 memperlihatkan nilai signifikansi *linearity* sebesar $0,000 \leq 0,05$ dan nilai *deviation from linearity* sebesar 0,292 karena $0,292 > 0,05$ maka sebaran data telah linear atau telah memenuhi syarat pengujian dengan linearitas.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 2
Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

| Variabel Independen | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| Konstanta | 1,251 | 0,357 | | 3,502 | 0,001 |

| | | | | | |
|---|-------|--------------|-------|-------|-------|
| Kualitas Aplikasi (X) | 0,634 | 0,099 | 0,581 | 6,421 | 0,000 |
| Variabel dependen: Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | |
| Koefisien Korelasi (R) | = | 0,581 | | | |
| Koefisien Determinasi (R ²) | = | 0,337 | | | |
| Jumlah Sampel (n) | = | 83 Responden | | | |

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 26, 2022.

Berdasarkan Tabel 9 di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,251 + 0,634X$$

Hasil persamaan regresi linear sederhana sebelumnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a = 1,251; artinya jika kualitas layanan (X) bernilai konstan atau nol, maka kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang menggunakan aplikasi *Microsoft Teams* di saat *Covid-19* sedang terjadi (Y) adalah sebesar 1,251 satuan.
- b = 0,634; artinya jika kualitas layanan (X) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang menggunakan aplikasi *Microsoft Teams* di saat *Covid-19* sedang terjadi (Y) mengalami peningkatan hingga 0,634 satuan.

Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan Tabel 9 kualitas aplikasi (X) memperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,581 berarti Kualitas Aplikasi memiliki hubungan cukup kuat terhadap kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi (Y). Nilai koefisien determinasi (R²) pada penelitian ini adalah sebesar 0,337 atau 33,7%. Artinya, variabel Kualitas Aplikasi memberikan pengaruh sebesar 33,7% terhadap kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi. Sedangkan sisanya 100% - 33,7% = 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis di pada proses analisis yang dilakukan sebesar 66,3%.

Uji Hipotesis

Berdasarkan Tabel 9 kualitas aplikasi (X) signifikansi sebesar 0,000 karena 0,000 < 0,05 dengan demikian hipotesis atau dugaan secara parsial dapat diterima semakin tinggi kualitas aplikasi maka semakin tinggi pula kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Variabel bebas yang dipergunakan untuk mengukur perasaan puas mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi adalah kualitas aplikasi. Kualitas aplikasi adalah performa dari aplikasi *Microsoft Teams* tersebut, yang merujuk pada performa dari aplikasi *Microsoft Teams*, yang mengacu pada kebaikan performa dan proses sistemasi yang memberikan pemberitaan untuk memenuhi keinginan penggunanya. DeLeon & McLean (2003) dalam buku Jogiyanto (2007) menjelaskan Indikator yang dipergunakan untuk mengukur variabel ini adalah mudah dipergunakan; Waktu respon; dapat diandalkan; fleksibel dan Aman untuk dipergunakan. kualitas layanan akan diuji pengaruhnya terhadap perasaan puas pengguna sebagai variabel terikat. Perasaan puas pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki mahasiswa berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh mahasiswa. Menurut Priansa (2017) indikator yang dipergunakan untuk mengukur perasaan puas pengguna adalah ekspektasi, kinerja, komparasi atau perbandingan, pengalaman, konfirmasi atau diskonfirmasi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa dari 83 mahasiswa yang diteliti terdapat 7 (8%) Mahasiswa dari angkatan 2017; 22 (26%) mahasiswa dari angkatan 2018; 18 (21%) mahasiswa dari angkatan 2019; 22 (27%) mahasiswa dari angkatan 2020; dan 14 (17%) mahasiswa dari angkatan 2021. Artinya, sebagian besar responden diparticipasi oleh mahasiswa angkatan 2018 dan 2020. Hal ini disebabkan karena sebagian besar mahasiswa angkatan 2018 dan 2020 cukup terdampak oleh adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mengharuskan mahasiswa menggunakan aplikasi *Microsoft Teams* selama proses perkuliahan yang berlangsung di masa pandemi *Covid-19*. Dari hasil analisis ini dapat diketahui pula bahwa variabel dapat diandalkan dengan indikator kemampuan yang memberikan kontribusi paling tinggi dalam mempengaruhi perasaan puas mahasiswa, sedangkan indikator kualitas layanan Aman untuk dipergunakan berkontribusi paling rendah dalam mempengaruhi perasaan puas Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi.

Setelah memenuhi seluruh syarat uji asumsi klasik yang terdiri dari normalitas dan linearitas, ditemukan hasil persamaan analisis regresi sederhana pada proses analisis yang dilakukan adalah $Y = 1,251 + 0,634X$. Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa Kualitas Aplikasi *Microsoft Teams* memperoleh koefisien regresi yang positif sebesar 0,634 hal ini berarti apabila variabel kualitas aplikasi *Microsoft Teams* (X) meningkat sebesar 1 satuan, maka perasaan puas Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi (Y) akan meningkat sebesar 0,634 satuan. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi penelitian ini nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,581 dengan koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah sebesar 0,337 atau 33,7%. Artinya, variabel kualitas aplikasi memberikan pengaruh

yang kuat sebesar 33,7% terhadap perasaan puas Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi. Sedangkan sisanya $100\% - 33,7\% = 66,3\%$ dipengaruhi aspek lain sebesar 66,3%.

Pada pengujian hipotesis (uji t) yang dilakukan, variabel kualitas aplikasi (X) memperoleh koefisien yang positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perasaan puas mahasiswa dapat diterima. Dari hasil pengujian hipotesis ini dapat disimpulkan pula bahwa semakin tinggi kualitas aplikasi maka semakin tinggi pula perasaan puas Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang mempergunakan perangkat lunak *Microsoft Teams* di saat pandemi *Covid-19* sedang terjadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia dan Rachmawati (2021) pada penelitian dengan aplikasi sejenis menemukan bahwa kualitas aplikasi mampu memberikan dampak signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Layla (2020) yang juga menemukan bahwa kualitas aplikasi memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan *Zoom Meeting*.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) dalam buku Jogiyanto (2007) bahwa kualitasnya suatu sistem aplikasi adalah karakteristik dari informasi yang sangat berkorelasi pada bagian dari aplikasi itu sendiri, dimana berualitasnya suatu sistem aplikasi mengacu pada bagian-bagian, seperti pada fungsi hardware. Software informasi, kebijakan dan prosedur dapat, memberikan pemberitaan tentang daya butuh pengguna. Dengan demikian, kualitasnya suatu aplikasi memegang peranan yang begitu kompleks untuk mencapai perasaan puas pengguna yang menggunakan aplikasi, dan sejalan dengan kemauan dan kebutuhan pengguna. Kotler dan Keller (2017) bahwa kualitasnya suatu penawaran adalah bagian dari perasaan puas pengguna, diakibatkan perasaan puas pengguna pada kualitasnya suatu penawaran dari perusahaan, setiap peningkatan kualitas produk maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan yang diperoleh pengguna.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas aplikasi *Microsoft Teams* terhadap kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang memanfaatkan perangkat lunak *Microsoft Teams* disaat pandemi *Covid-19* sedang terjadi: (a) Hasil pengujian hipotesis (uji t) menemukan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Prodi Manajemen FEB-UAJM yang memanfaatkan perangkat lunak *Microsoft Teams* disaat pandemi *Covid-19* sedang terjadi. (b) Berdasarkan dan

pembahasan penelitian menunjukkan bahwa kualitas aplikasi mampu meningkatkan kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen FEB-UAJM yang memanfaatkan perangkat lunak *Microsoft Teams* disaat pandemi *Covid-19* sedang terjadi.

Daftar Pustaka

- Angelia, D. (2022). *Platform Online Meeting Terpopuler Selama Pandemi Covid-19*. Dipetik 28 Agustus, 2022, dari goodstats.id.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chairunisa. (2022). *Microsoft Teams: Pengertian, Sejarah dan Cara Menggunakannya*. Dipetik 11 Oktober, 2022, dari dailysocial.id.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fachrizal, R. (2020). *Inilah Perbedaan Antara Meeting Online dan Webinar*. Dipetik 15 Agustus, 2022, dari <https://infokomputer.grid.id/>.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mendoza, N. (2021). *Zoom zips ahead of Google Meet, Microsoft Teams and Skype in one ranking*. Dipetik 22 Agustus, 2022, dari techrepublic.com.
- Nuryana, A. N. (2020). *Dampak Pandemi Covid -19 Terhadap Dunia Pendidikan*. Dipetik Agustus 20, 2022, dari jabar.kemenag.go.id.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pusdiklat. (2020). *Surat Edaran Mendikbud No 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19)*. Dipetik 16 Agustus, 2022, dari <https://pusdiklat.kemdikbud.go.id>.
- Setiadi, J. N. (2013). *Perilaku Konsumen. Edisi Revisi*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Widodo, A., & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang "KAI" Ekonomi Operasi 4 Semarang). *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen, Vol. 31(2)*. doi:<http://dx.doi.org/10.24856/mem.v31i2.433>