

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi terutama dalam bidang informasi dan komunikasi, berkembang dengan sangat cepat. Salah satu aspek yang paling menonjol adalah teknologi telekomunikasi, di mana penggunaan smartphone memberikan pengaruh yang besar terhadap kehidupan masyarakat. Indonesia sendiri menempati posisi keenam secara global dengan jumlah pengguna mencapai 73,15 juta orang, yang setara dengan 27,4% dari total populasi. Dalam konteks Revolusi Industri 4.0, laju perkembangan teknologi semakin cepat dan kehadiran teknologi informasi menjadi elemen penting dalam berbagai sektor kehidupan. Oleh karena itu, perkembangan ini harus dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung kemajuan di berbagai bidang[1].

Di era globalisasi, internet berkembang pesat, mengalihkan banyak layanan ke platform digital dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk keluarga, masyarakat, dan pendidikan. Teknologi informasi dan komunikasi yang terus maju mengubah aktivitas sehari-hari, dengan media sosial menjadi bagian penting dari gaya hidup modern. Komunikasi tradisional seperti panggilan telepon dan SMS berbayar telah digantikan oleh aplikasi gratis, seperti Telegram yang diluncurkan oleh Pavel Durov pada 2013 dan kini populer di Indonesia, digunakan oleh berbagai kalangan, dari orang tua hingga pekerja[2].

Telegram adalah aplikasi komunikasi yang serba guna yang memungkinkan pengguna mengirim pesan teks, di antara fitur-fitur lainnya, kemudian dapat melakukan panggilan suara dan video, serta berbagi file dalam berbagai format, seperti dalam bentuk dokumen, gambar, suara, dan video. Keunggulannya adalah efisiensi biaya karena menggunakan jaringan internet, lebih ekonomis dibandingkan SMS tradisional. Fitur andalannya, “Chat Rahasia,” menyediakan enkripsi otomatis untuk melindungi pesan dari akses pihak ketiga[3].

Meskipun Telegram menawarkan fitur komunikasi canggih, pengguna masih menghadapi beberapa kendala teknis. Pertama, kesulitan *login* sering terjadi karena kode verifikasi tidak terkirim melalui SMS atau WhatsApp, meski nomor sudah benar, dan muncul notifikasi masalah internal. Kedua, aplikasi sering mengalami *bug*, seperti panggilan yang tidak dapat diterima, hilangnya suara di grup, *logout* otomatis, hingga *error* yang membuat pengguna tidak bisa *login* kembali. Ketiga, beberapa pengguna mengeluhkan akun mereka diblokir tanpa alasan yang jelas, meski tidak ada pelanggaran, sehingga akses ke akun dan data menjadi hilang.

Kendala-kendala ini berdampak langsung pada kepuasan pengguna, yang menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan sistem. Kepuasan pengguna terjadi ketika hasil interaksi dengan sistem informasi sesuai harapan. Selain menjadi tolok ukur keberhasilan pengembangan sistem, kepuasan pengguna juga mencerminkan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, bukan hanya penyedia layanan.

Kepuasan pengguna umumnya diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima. Jika layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, pengguna akan puas; jika tidak, mereka akan kecewa. Kepuasan ini mencerminkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap produk atau layanan tersebut. Dengan demikian, menjaga kepuasan pengguna merupakan elemen yang sangat penting dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan, karena pengguna selalu mengharapkan produk atau layanan yang berkualitas tinggi[4].

Faktor-faktor penerimaan teknologi yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Telegram di Jawa Timur dapat dianalisis dengan menggunakan kombinasi metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task-Technology Fit* (TTF). Metode HE berfokus pada evaluasi antarmuka pengguna berdasarkan prinsip desain yang efektif[5], sementara TTF menilai kesesuaian antara teknologi dan tugas yang dilakukan pengguna[6]. Kedua pendekatan ini sering digunakan untuk menilai keberhasilan penerapan sistem informasi, dengan

mempertimbangkan pengalaman dan kebutuhan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF) adalah dua metode yang sering digunakan dalam analisis teknologi dan pengguna. Pemilihan metode kombinasi antara *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF) dilakukan karena keduanya menciptakan pendekatan yang kuat dalam menganalisis teknologi dan pengguna. HE membantu mengidentifikasi masalah *usability* pada antarmuka dengan prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh Nielsen, memberikan wawasan tentang hambatan dalam pengalaman pengguna[5]. Di sisi lain, TTF fokus pada kesesuaian antara karakteristik tugas dan teknologi, memastikan bahwa fitur yang ada mendukung kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan tugas[6]. Kombinasi ini memungkinkan identifikasi masalah *usability* melalui HE dan evaluasi kesesuaian tugas-teknologi dengan TTF, membantu tim pengembang memprioritaskan perbaikan yang meningkatkan kepuasan dan efektivitas pengguna. Secara keseluruhan, integrasi HE dan TTF memastikan antarmuka tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga relevan dan mendukung tugas pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengkaji tingkat kepuasan pengguna dan variabel-variabel yang mempengaruhinya dalam penggunaan aplikasi Telegram. Metode kombinasi *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF) dipilih karena kedua metode ini efektif diterapkan setelah sistem diimplementasikan. Penerimaan terhadap sistem informasi sangat berkaitan dengan kepuasan pengguna, yang dapat mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Kepuasan pengguna juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pengembangan sistem informasi. Studi ini bertujuan untuk menentukan dampak dari variabel HE dan TTF terhadap kepuasan pengguna dengan Telegram. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber rekomendasi bagi pengembang Telegram dalam upaya meningkatkan performa aplikasi, sehingga dapat mempertahankan daya saing di tengah perkembangan teknologi yang terus berubah.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam rumusan masalah terdapat 3 poin penting yang terdiri dari permasalahan dari suatu permasalahan dan pertanyaan penelitian.

1.2.1 Permasalahan

Adanya berbagai keluhan dari pengguna Aplikasi Telegram yang dapat memengaruhi kepuasan mereka menjadi subjek penelitian ini yaitu kesulitan *login* karena kode verifikasi tidak terkirim melalui SMS atau WhatsApp meskipun nomor yang dimasukkan sudah benar, sering muncul notifikasi tentang masalah internal. Selain itu, aplikasi sering kali mengalami *bug*, seperti ketidakmampuan menerima panggilan, hilangnya suara di grup, aplikasi yang *logout* secara otomatis, serta *error* yang menyebabkan pengguna tidak bisa *login* kembali. Beberapa pengguna juga mengeluhkan bahwa akun mereka diblokir tanpa alasan yang jelas meskipun tidak ada pelanggaran yang dilakukan, sehingga mereka kehilangan akses ke akun dan datanya. Selain itu, fitur penting seperti pencarian orang di sekitar dihilangkan setelah pembaruan, yang membuat banyak pengguna merasa kecewa dan menganggap bahwa aplikasi semakin menurun kualitasnya setelah *update*. Dengan demikian, penelitian ini akan difokuskan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Telegram dan diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk meningkatkan kinerjanya guna memenuhi ekspektasi pengguna.

1.2.2 Metode Usulan

Melihat permasalahan yang ada, maka penulis mengusulkan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi telegram menggunakan *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang, pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah, variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Telegram dengan memakai kombinasi metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF)?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan pada penelitian yang dilakukan ini yaitu untuk dapat mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna aplikasi telegram dengan menggunakan kombinasi metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF).

1.3.2 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat seberapa puas pengguna terhadap layanan aplikasi Telegram.
2. Untuk meningkatkan kualitas aplikasi Telegram.
3. Meningkatkan daya saing dengan aplikasi lainnya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dibahas diharapkan mampu menjadikan penelitian ini lebih terfokus dan tidak menyebar secara luas untuk area pembahasan yang akan dilakukan. Adapun batasan masalah, yaitu:

1. Responden penelitian merupakan pengguna aplikasi Telegram di Kabupaten Bangkalan.
2. Jumlah sampel data sebanyak 400 responden.
3. Kuesioner penelitian ini dibuat menggunakan *Google Form* dan disebarluaskan secara *online* melalui media sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun susunan penulisan skripsi ini dibagi dalam bab-bab, dengan urutan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab yang pertama ini membahas terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi mengenai penjelasan terkait konsep-konsep dan teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian secara komprehensif.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan terkait jadwal dan tempat penelitian, serta langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian seperti kerangka penelitian, alur, metode pengumpulan data dan analisa data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan hasil analisis terhadap data yang sudah diolah dan pembahasan terkait hasil analisis yang didapatkan.

Bab V Penutup

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.