

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini memudahkan manusia untuk berkomunikasi dengan berbagai cara dan berbagai alat. Misalnya saja *smartphone*, *smartphone* atau telepon genggam dapat digunakan sebagai sarana untuk berkomunikasi jarak jauh antar Kota, Negara, bahkan Benua. Salah satu caranya adalah dengan aplikasi *chatting*. *Chatting* adalah suatu *feature* atau suatu program di Internet untuk berkomunikasi langsung sesama pengguna internet yang sedang *online* atau yang sedang sama-sama menggunakan internet. Komunikasi ini dapat berupa teks (*text chat*) ataupun suara (*voice chat*) [1]. Ada beberapa aplikasi yang dapat digunakan untuk *chatting*, salah satunya adalah aplikasi Telegram.

Aplikasi Telegram adalah aplikasi *messenger* berbasis *cloud* untuk *smartphone* dan laptop serta fokus pada keamanan dan kecepatan. Sistem operasi *smartphone* yang dapat menggunakan Aplikasi Telegram adalah *Android*, *Windows Phone*, sistem operasi *Mac* atau *Linux* dan melalui aplikasi *Web-browser* [2]. Telegram dulunya merupakan fasilitas kantor pos yang digunakan untuk mengirimkan pesan tulis jarak jauh dengan cepat. Tetapi setelah teknologi berkembang cepat, fasilitas ini tergerus dan tidak digunakan lagi.

Telegram dirancang untuk memudahkan pengguna saling berkirim pesan teks, audio, video, gambar dan *sticker* dengan aman. Walaupun aplikasi Telegram dapat di katakan sebuah aplikasi baru di banding aplikasi pesan instan lainnya. Tetapi perkembangan Telegram cenderung bagus dalam 3 tahun sejak diluncurkan, aplikasi Telegram sudah memiliki 100 juta *user* aktif dan memiliki rating pemakaian aplikasi sebesar 4,3 [3].

Telegram memiliki beberapa kelebihan antara lain aplikasi tidak berbayar, aplikasi berbasis *cloud* yang dapat mempermudah penggunanya dalam mengakses satu *account* Telegram dari perangkat yang berbeda dan secara bersamaan, berbagi file lebih besar, dan menampung grup lebih banyak. Disamping kelebihan aplikasi tersebut, dilihat dari ulasan *Google Play Store* Telegram juga memiliki beberapa kekurangan seperti grup *video call* tidak tersedia, kode OTP (*One Time Password*) lambat dikirim dan aplikasi sering mengalami eror atau *bug* saat mendownload data.

Pada saat ini terdapat lebih dari satu miliar pengguna yang telah mendownload aplikasi Telegram tersebut sehingga untuk mengukur sejauh mana kesuksesan aplikasi tersebut perlu dilakukan analisis terhadap aplikasi Telegram menggunakan metode *DeLone and McLean* karena metode ini telah teruji validitasnya, metode yang sederhana dan dianggap cukup valid untuk meneliti sebuah sistem informasi [4]. *DeLone and McLean* mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya penulis tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kesuksesan Aplikasi Telegram Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode *DeLone and McLean***”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Telegram Di Kota Jambi dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini melakukan analisis enam variabel pada *metode DeLone and McLean* yaitu: *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Statisfaction*, dan *Net Benefit*.
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis aplikasi Telegram dengan responden pengguna aplikasi Telegram di Kota Jambi.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk *google form*.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.
5. Penentuan teori perhitungan *sample* menggunakan teori Rao Purba.
6. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modeling*).
7. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah *SmartPLS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Telegram Di Kota Jambi menggunakan metode *DeLone and McLean*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran terhadap tingkat kesuksesan aplikasi Telegram dari analisis yang telah dilakukan.
2. Menambah pengetahuan serta menjadi rujukan ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenal latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini, yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraikan secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi tentang profil responden, analisis data *statistic* deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.