

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

WhatsApp merupakan salah satu aplikasi chatting yang paling umum digunakan pada *smartphone* untuk berinteraksi, berkomunikasi dan berdiskusi bahkan digunakan untuk pembelajaran [1]. Aplikasi *WhatsApp Messenger* dapat memfasilitaskan dua atau sekelompok orang untuk berkomunikasi. Selain itu, sebagian kelompok masyarakat dengan beragam profesi yang dilakukan dan kelas sosial melakukan interaksi melalui aplikasi *WhatsApp*. Salah satu nya yaitu, kelompok mahasiswa, wali murid, dosen, anggota institusi dan lembaga tertentu lainnya. *WhatsApp* memiliki tampilan yang sederhana dan mudah digunakan sehingga diminati oleh semua kalangan, mulai dari anak-anak, remaja hingga orang dewasa telah menggunakan aplikasi whatsapp saat ini.

Akan tetapi, dari *feedback* yang terdapat pada aplikasi *Play Store* dan *Apple App Store* terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna diantaranya sulit mendapatkan verifikasi saat akan masuk ke aplikasi *WhatsApp*, mengganggu kegiatan belajar, bahaya kejahatan, penipuan, tidak semua media sosial bersifat, mengganggu kehidupan dan komunikasi keluarga serta permasalahan-permasalahan lainnya yang dikeluhkan pengguna saat menggunakan Aplikasi *WhatsApp* [2]

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi *WhatsApp*, permasalahan tersebut akan mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini dan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk evaluasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* dari sudut pandang pengguna yaitu masyarakat Kota Jambi, sehingga dapat diketahui seberapa baik pengguna menerima dan memanfaatkan Aplikasi *WhatsApp*.

Penelitian ini menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari model UTAUT, dan berfokus pada teori yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi oleh penggunanya. Tujuan UTAUT 2 yaitu untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen . Dalam UTAUT 2 terdapat variabel pengukur *Behavioral Intention* (niat pengguna) diantaranya variabel *Performance Expectancy, Effort expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Trust* serta tiga variabel moderator yaitu *Age, Gender* dan *Educational Level* [3].

Berdasarkan fenomena dan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apa saja faktor-faktor yang mendorong pengguna dalam menerima dan menggunakan Aplikasi *WhatsApp*, dan peneliti ingin mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul **“Analisis Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Bagi Masyarakat Kota Jambi Dengan UTAUT 2”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis pemanfaatan aplikasi WhatsApp bagi masyarakat kota jambi dengan utaut 2”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi WhatsApp
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi WhatsApp di Kota Jambi
3. Penelitian ini menggunakan *metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* dengan variabel bebas yaitu *Performance expectancy, Effort expectancy, Social influnce* dan variabel terikat yaitu *Behaviorl; intention, use behavior*
4. Penelitian ini menggunakan alat bantu aplikasi *SmartPls3*
5. Analisis data menggunakan metode *Structral Equation Model (SEM)*
6. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini adalah : untuk melakukan analisis pemanfaatan Aplikasi *WhatsApp* bagi masyarakat Kota Jambi menggunakan metode UTAUT 2 dari sudut pandang pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman teori mengenai analisis terhadap pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* bagi masyarakat kota jambi. Dan bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Akademisi

Secara Akademis diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat yang bisa dijadikan sebagai acuan terhadap karya ilmiah bagi para akademisi yang membutuhkan baik dari kalangan dalam kampus maupun pihak-pihak lain.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan baru dan dapat memberikan masukan mengenai pemanfaatan WhatsApp bagi masyarakat. Dan juga sebagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pengguna dalam memakai aplikasi WhatsApp.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal, artikel, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model, instrumen serta hipotesis penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dengan metode utaut 2 pada aplikasi WhatsApp.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan bab ini tentang menguraikan mengenai hasil dari analisis dan pembahasannya.

BAB VI : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari WhatsApp, juga bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.