

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Di era digital saat ini, media sosial dan aplikasi komunikasi instan menjadi salah satu bentuk sistem informasi yang mengalami perkembangan pesat serta memiliki peran krusial dalam kehidupan masyarakat modern. Platform semacam ini memungkinkan pengguna untuk saling berkomunikasi, berbagi konten, membentuk jejaring sosial, hingga melakukan transaksi digital dengan cepat dan efisien. Keberhasilan suatu aplikasi komunikasi tidak hanya ditentukan oleh fitur teknisnya, tetapi juga oleh sejauh mana platform tersebut mampu memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan, kecepatan, keamanan, kualitas layanan, dan kenyamanan penggunaan [1].

LINE merupakan salah satu aplikasi komunikasi lintas platform yang dikembangkan oleh LY Corporation (sebelumnya Line Corporation) dan sangat populer di kawasan Asia, termasuk Indonesia, Jepang, dan Thailand. Aplikasi ini menggabungkan berbagai fitur seperti pesan teks, panggilan suara dan video, stiker interaktif, fitur komunitas (Timeline), serta layanan tambahan seperti pembayaran digital (LINE Pay) dan webtoon. Dengan konsep “super-app”, LINE tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi perpesanan, tetapi juga menjadi ekosistem digital yang mencakup hiburan, transaksi, dan komunikasi dalam satu platform.

Meskipun demikian, LINE juga menghadapi berbagai isu negatif dan keluhan pengguna. Dari sisi teknis, sejumlah pengguna melaporkan permasalahan seperti

lag, penggunaan memori internal yang besar, dan kesulitan login atau memindahkan akun ke perangkat baru. Pada ulasan pengguna di Google Play Store, beberapa menyebutkan bahwa LINE sering kali “memakan banyak ruang penyimpanan” dan “tidak dapat mengirim pesan atau login di perangkat lain” meskipun sudah menggunakan akun dan sandi yang benar. Selain itu, proses pemindahan akun (account transfer) juga dianggap rumit karena bisa menyebabkan kehilangan riwayat obrolan dan data lain.

Dari sisi privasi dan keamanan data, LINE pernah dikritik karena berbagi data pengguna dengan pihak ketiga serta menyimpan sebagian data di server luar negeri, yang menimbulkan kekhawatiran terkait perlindungan data pribadi. Meskipun LINE mengklaim telah menggunakan sistem enkripsi end-to-end (“Letter Sealing”), namun fitur ini tidak selalu aktif secara default dan memerlukan pengaktifan dari kedua pihak dalam percakapan agar berfungsi optimal. Beberapa laporan juga menyoroti adanya kebocoran data dan potensi akses pihak tidak berwenang terhadap data pengguna.

Berdasarkan aplikasi LINE di Google Play Store, per Oktober 2025, aplikasi ini memiliki rating rata-rata 3,8 dari 14,1 juta ulasan pengguna, dengan lebih dari 1 miliar unduhan. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun LINE memiliki basis pengguna yang sangat besar, masih terdapat sebagian pengguna yang merasa tidak puas terhadap performa maupun pengalaman penggunaan. Ulasan negatif umumnya menyoroti masalah login antar perangkat, kinerja aplikasi yang berat, serta integrasi fitur yang dianggap terlalu kompleks dan tidak efisien.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi atau sistem informasi. Kepuasan menggambarkan sejauh mana harapan pengguna terpenuhi melalui pengalaman penggunaan aplikasi, termasuk kemudahan, keandalan, dan manfaat yang dirasakan. Jika pengguna merasa aplikasi memberikan nilai sesuai harapan, maka kepuasan akan meningkat sebaliknya, ketidaksesuaian ekspektasi dapat menimbulkan keluhan atau berpindah ke aplikasi pesaing. Dalam konteks aplikasi LINE, kepuasan pengguna berperan penting dalam menentukan loyalitas pengguna dan keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang [2].

Untuk menganalisis tingkat kepuasan tersebut, penelitian ini menggunakan dua model utama, yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone & McLean. Model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi utama: *Content* (isi informasi), *Accuracy* (ketepatan informasi), *Format* (tampilan informasi), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu informasi). Model ini menitikberatkan pada persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dari sisi pengalaman langsung [3].

Sedangkan model DeLone & McLean (1992; diperbarui 2003) mengukur keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi, yaitu *Information Quality* (kualitas informasi), *System Quality* (kualitas sistem), *Service Quality* (kualitas layanan), *Use* (penggunaan), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *Net Benefits* (manfaat bersih). Model ini memberikan pandangan komprehensif mengenai hubungan antara kualitas sistem, pengalaman pengguna, dan manfaat

yang dihasilkan dalam konteks penggunaan aplikasi digital [4].

Penelitian ini menjadi penting karena meskipun LINE menawarkan berbagai fitur inovatif dan menjadi salah satu aplikasi komunikasi paling populer di Asia, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata pengguna. Dengan menggunakan model EUCS dan DeLone & McLean, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi LINE [5].

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi LINE Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone & McLean.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LINE menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean?
2. Bagaimana merekomendasikan perbaikan layanan aplikasi LINE berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan

tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencakup:

1. Hasil penelitian hanya berupa masukan atau saran perbaikan untuk aplikasi LINE.
2. Ruang lingkup responden adalah pengguna aplikasi LINE di wilayah Kota Jambi.
3. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).
4. Pengumpulan data melalui kuesioner online menggunakan Google Formulir.
5. Variabel Independen (bebas) meliputi: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, System Quality, Information Quality*, dan *Service Quality*.
6. Variabel *Dependent* (terikat) adalah *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LINE menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean.
2. Mengidentifikasi variabel mana saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi LINE menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan DeLone & McLean.

2. Dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi LINE berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (analisis perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk melakukan analisis.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang digunakan, hipotesis yang diajukan, serta pengembangan instrumen penelitian

berupa kuesioner. Model penelitian menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, sedangkan hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada indikator setiap variabel agar data yang diperoleh valid dan reliabel.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data menggunakan instrumen kuesioner. Pada bagian awal dijelaskan mengenai objek penelitian dan profil responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk menguji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi yang dapat menjadi acuan dalam perbaikan sistem.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.