

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Inovasi teknologi informasi membawa perubahan dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk media literasi yang kini menghadirkan berbagai platform digital sebagai bentuk peralihan dari media cetak terhadap beragam karya tulis untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membaca maupun menulis sebuah karya menjadi lebih mudah secara daring [1]. Salah satu platform yang menawarkan konsep tersebut adalah aplikasi Wattpad.

Aplikasi Wattpad merupakan platform daring yang memungkinkan pengguna untuk menulis, membaca, serta berinteraksi dengan sesama penggunanya [2]. Aplikasi ini telah menarik jutaan pengguna karena menawarkan *genre* cerita yang beragam, serta peluang bagi penulis baru untuk menunjukkan karyanya kepada khalayak yang lebih luas. Di Indonesia, Wattpad cukup populer karena menjadi sarana hiburan dan kreativitas yang dapat dengan mudah digunakan, serta diakses dengan lebih praktis dan fleksibel melalui *gadget* [3].

Namun demikian, persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut kini tidak sepenuhnya positif karena berbagai kendala serta permasalahan mulai muncul dan memengaruhi pengalaman pengguna. Berdasarkan survei awal yang penulis lakukan melalui pengamatan terhadap cuitan pengguna aplikasi Wattpad di platform X (Twitter) dan ulasan di Google Play Store, ditemukan berbagai keluhan yang dirasakan oleh sebagian pengguna terkait aplikasi Wattpad saat digunakan.

Di antaranya meliputi kendala penurunan performa aplikasi yang tidak responsif seperti munculnya *bug* atau *error* saat digunakan, gangguan teknis berupa aplikasi yang tidak jarang *logout* sendiri, kerap terjadi kesulitan mengakses aplikasi, hingga peningkatan jumlah iklan yang berlebihan menjadi salah satu keluhan utama pengguna karena iklan kini muncul hampir di setiap chapter cerita hingga berpotensi mengganggu kenyamanan pengguna. Untuk menghilangkan iklan tersebut, pengguna harus berlangganan versi premium dengan biaya yang dianggap cukup mahal. Kondisi ini menyebabkan sebagian pengguna merasa tidak puas, bahkan berpindah ke platform lain yang dianggap lebih nyaman digunakan.

Permasalahan tersebut menimbulkan pertanyaan penting mengenai mengapa sebagian pengguna masih memilih untuk tetap menggunakan aplikasi Wattpad, meskipun mengalami berbagai kendala tersebut. Namun hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji fenomena tersebut. Sehingga dengan demikian, muncul dorongan untuk dilakukannya penelitian yang menganalisis faktor-faktor apa yang memengaruhi niat pengguna dalam mempertahankan penggunaan aplikasi Wattpad di tengah penurunan kenyamanan dan adanya beban biaya yang berpotensi memberatkan sebagian pengguna.

Untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan lebih lanjut, terdapat beberapa pendekatan analisis niat penggunaan untuk menjelaskan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi yang bisa diterapkan. Salah satu pendekatan yang relevan untuk menganalisis perilaku tersebut adalah dengan pendekatan UTAUT2 [4]. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) adalah metode yang dapat mengidentifikasi sejumlah faktor yang memiliki

pengaruh dalam memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan suatu teknologi, yang terdiri dari variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* yang merupakan variabel bebas, serta *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* merupakan variabel terikat [5]. Metode UTAUT2 dinilai lebih komprehensif dibandingkan metode lainnya seperti ECM (*Expectation Confirmation Model*), TAM (*Technology Acceptance Model*), maupun TPB (*Theory of Planned Behavior*), karena UTAUT2 tidak hanya menilai aspek penerimaan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan faktor psikologis dan perilaku pengguna dalam konteks penggunaan berkelanjutan [6]. Dengan demikian, metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan sebuah teknologi.

Penelitian ini turut merujuk pada berbagai penelitian terdahulu guna memperkaya pemahaman konseptual serta memperkuat dasar teoritis untuk dijadikan sebagai landasan teori serta perbandingan yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian pertama dilakukan oleh Agung Nugraha [7], menunjukkan bahwa terdapat tiga dari tujuh hipotesis yang diuji, yaitu *performance expectancy*, *hedonic motivation*, dan *habit* mempunyai hubungan langsung atau berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* untuk memengaruhi konsumen dalam menggunakan *s-commerce* atau melakukan pembelian barang melalui media sosial. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Shyndi Dwita Fania dan Dedy Rahman Prehanto [8], menemukan bahwa semua variabel *independent* yaitu *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic*

motivation, *price value*, dan *habit* secara simultan 56,9% berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu *behavioral intention* untuk menggunakan ShopeeFood di Kota Surabaya, dengan sisa 43,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diketahui. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Nasywa Zahira Ramadhani et al. [9], mendapatkan bahwa hasil *p-value* memiliki nilai $< 0,05$ pada variabel *social influence* dan *habit* sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna, sementara variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *supporting condition*, *hedonic motivation*, dan *price value* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna pada aplikasi Tokopedia.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam mempertahankan penggunaan aplikasi Wattpad melalui pendekatan UTAUT2. Penelitian ini dilakukan karena belum adanya kajian yang menelaah faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna di Indonesia untuk tetap menggunakan aplikasi Wattpad dengan pendekatan UTAUT2. Kemudian hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Wattpad sebagai platform literasi digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pengembang Wattpad dalam meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki pengalaman pengguna, serta memperkuat loyalitas pengguna terhadap aplikasi Wattpad. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian **“Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Pengguna untuk Tetap Menggunakan Aplikasi Wattpad dengan Pendekatan UTAUT2.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam mempertahankan penggunaan aplikasi Wattpad berdasarkan pendekatan UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini agar dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditentukan, meliputi:

1. Responden dari penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang sedang menggunakan aplikasi Wattpad.
2. Analisis aplikasi Wattpad dalam penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan UTAUT2 yang terdiri dari delapan variabel, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* sebagai variabel *independent* terhadap *Behavioral Intention* sebagai variabel *dependent*.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan memanfaatkan *google form* dan *skala likert* sebagai tingkat pengukuran jawaban dari nilai 1 sampai 5.
4. Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel terhadap populasi adalah menggunakan *non-probability sampling* dengan kategori *purposive*

sampling dan rumus *Lemeshow* untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian.

5. *Tools* yang digunakan untuk membantu mengolah data dari hasil kuesioner adalah SmartPLS 4.
6. Metode yang digunakan untuk mengolah data statistik yaitu SEM (*Structural Equation Modelling*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang telah ditetapkan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas adalah:

1. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Wattpad pada masyarakat Indonesia berdasarkan variabel dalam model UTAUT2, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, dan *Behavioral Intention*.
2. Menganalisis pengaruh masing-masing variabel bebas (*independent*) dalam model UTAUT2 terhadap variabel terikat (*dependent*) *Behavioral Intention* atau niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Wattpad.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dan selaras dengan tujuan yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam mempertahankan penggunaan aplikasi Wattpad berdasarkan variabel-variabel dalam metode UTAUT2.
2. Mengetahui variabel-variabel bebas (*independent*) yang memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (*dependent*) atau niat pengguna dalam meneruskan penggunaan aplikasi Wattpad.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan sebagai gambaran umum mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah yang ditetapkan, batasan masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, penulis akan membahas berbagai landasan teoritis guna mendasari pembahasan laporan yang berasal dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, artikel penelitian, *e-book*, serta pendapat para ahli yang memperkuat landasan teoritis dan digunakan sebagai dasar untuk memahami topik yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan terkait langkah-langkah yang ditetapkan selama penelitian berlangsung, termasuk pendekatan metodologi yang

digunakan, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini, membahas mengenai gambaran dari objek yang diteliti, model konseptual yang digunakan dalam penelitian, gambaran umum dari model tersebut, serta instrumen yang dipakai untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Wattpad dengan pendekatan UTAUT2.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna aplikasi Wattpad di Indonesia, yang kemudian disajikan dalam bentuk penyajian data sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, serta memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan evaluasi oleh pengembang aplikasi Wattpad ke arah yang lebih baik di masa depan.