

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi komunikasi telah menghadirkan berbagai aplikasi pesan instan yang memudahkan interaksi jarak jauh secara cepat dan efisien. Salah satu aplikasi yang cukup populer adalah Telegram, yang dikembangkan oleh Telegram FZ-LLC [1]. Aplikasi ini dikenal memiliki berbagai keunggulan seperti kecepatan, kapasitas penyimpanan cloud yang besar, serta fitur keamanan enkripsi. Bahkan, menurut data Google Play Store, Telegram menempati urutan ketiga aplikasi komunikasi terlaris di dunia, dengan jumlah unduhan lebih dari satu miliar. Fakta ini menunjukkan bahwa Telegram telah berhasil menarik minat pengguna secara luas..

Namun seperti terlihat di balik popularitas tersebut, terdapat fenomena yang menarik untuk diteliti. Berdasarkan data Google Play Store per September 2025, aplikasi Telegram hanya memperoleh rating rata-rata 3,2 dari lebih dari 16 juta ulasan. Angka ini relatif rendah jika dibandingkan dengan aplikasi komunikasi sejenis seperti WhatsApp, Messenger, atau Instagram yang umumnya memiliki rating di atas 4,0. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam kepuasan pengguna, meskipun aplikasi tetap banyak digunakan. Dengan kata lain, ada gap antara tingkat adopsi pengguna yang tinggi dan tingkat kepuasan yang justru rendah.

Ulasan negatif yang ditinggalkan pengguna juga memperkuat indikasi tersebut. Sebagian besar keluhan terkait kesulitan login ketika perangkat rusak atau berganti, keamanan yang dinilai belum optimal, serta maraknya akun palsu yang digunakan untuk penipuan. Beberapa pengguna menganggap sistem autentikasi Telegram terlalu rumit dan menimbulkan kesulitan saat ingin mengakses kembali akun mereka. Permasalahan ini berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan pengguna, bahkan dapat memengaruhi aplikasi jika tidak segera diperbaiki.

Kondisi ini menjadi alasan penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Telegram. Analisis yang mendalam diperlukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan penggunanya [2]. Dengan banyaknya pesaing di bidang aplikasi komunikasi, kepuasan pengguna menjadi faktor krusial yang menentukan keberlanjutan serta daya saing Telegram di pasar global. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif terhadap aspek kepuasan pengguna dapat menjadi dasar bagi pengembang untuk melakukan perbaikan dan inovasi [3].

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Telegram. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara menyeluruh bagaimana pengguna menilai kinerja suatu sistem berdasarkan pengalaman. EUCS memiliki lima dimensi utama yang menjadi dasar penilaian, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* [4]. Dimensi *content* menilai sejauh mana isi atau informasi dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, sedangkan *accuracy* berfokus pada ketepatan dan keandalan sistem dalam menyampaikan pesan atau

data. *Format* berkaitan dengan tampilan dan kemudahan navigasi antarmuka, *timeliness* menilai kecepatan respon aplikasi dalam memberikan layanan, dan *ease of use* menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tanpa kendala teknis. Dengan kelima dimensi tersebut, metode EUCS memberikan dasar yang kuat untuk memahami sejauh mana Telegram mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya [5].

Pemilihan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara langsung terhadap sistem informasi yang digunakan. Metode EUCS dinilai relevan karena berfokus pada pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, sehingga dapat menggambarkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Lima dimensi yang terdapat dalam EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*, memberikan kerangka evaluasi yang komprehensif untuk menilai kualitas layanan aplikasi dari sudut pandang pengguna. Sementara itu, aplikasi Telegram dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki jumlah pengguna yang sangat besar dan tingkat popularitas yang tinggi, namun di sisi lain masih menunjukkan tingkat rating yang relatif rendah berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store. Kondisi tersebut menjadikan Telegram sebagai objek yang menarik untuk diteliti guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas layanan aplikasi serta menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dalam meningkatkan pengalaman pengguna di masa mendatang.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, Maka peneliti tertarik melakukan penelitian ke dalam laporam tugas akhir dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah : Bagaimana pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Telegram?

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. Objek penelitian difokuskan pada pengguna aplikasi Telegram.
2. Variabel penelitian dibatasi pada dimensi EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*).
3. Responden penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner *google* formulir.
4. Penelitian hanya membahas tingkat kepuasan pengguna, tidak sampai pada tahap pengembangan atau perbaikan teknis aplikasi.
5. Alat bantu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi statistik seperti SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Telegram.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna Telegram.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pengembang Telegram

Memberikan informasi yang jelas mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi.

2. Bagi Pengguna

Memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi Telegram mampu memenuhi kebutuhan komunikasi, sekaligus menyuarakan keluhan dan harapan pengguna agar mendapat layanan yang lebih baik.

3. Bagi Akademisi/Peneliti

Menjadi referensi dalam penelitian terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi pesan instan, khususnya yang menggunakan metode EUCS.

4. Bagi Dunia Industri Teknologi

Menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi lain dalam merancang produk komunikasi digital yang berorientasi pada 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.