

# BAB I

## PENDAHULUAN

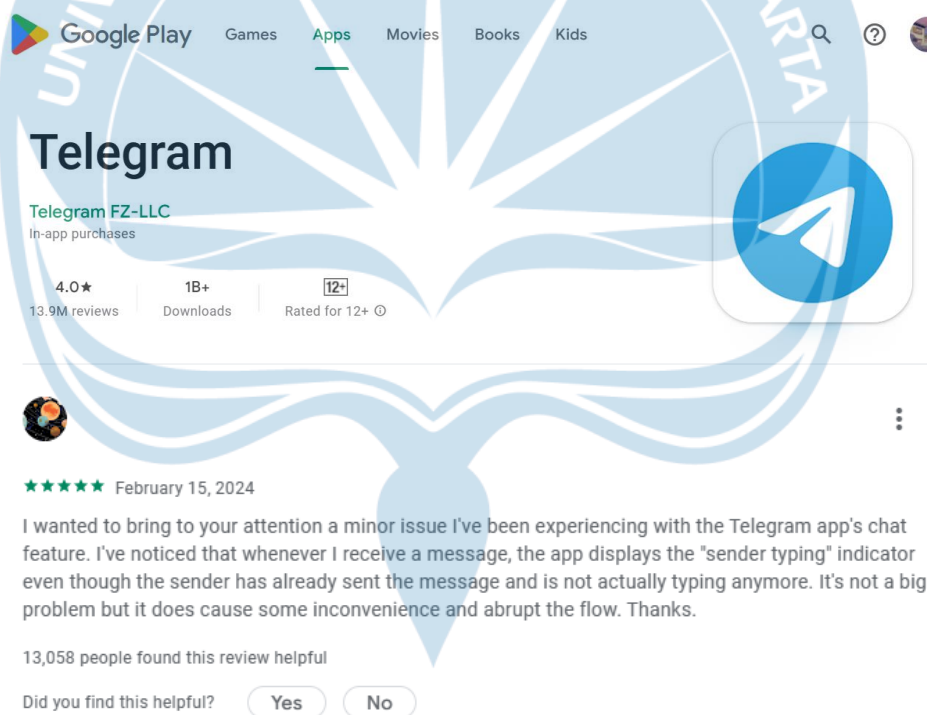
### 1.1. Latar Belakang

Saat ini penggunaan media sosial telah banyak digunakan oleh masyarakat sehingga, platform tersebut dapat menghubungkan satu individu dengan individu lainnya. Hal tersebut telah membuat media sosial sendiri menjadi bagian penting dari aktivitas sehari-hari, karena memiliki berbagai macam kemampuan yang mendukung pekerjaan dan interaksi sosial [1]. Salah satu kemampuan yang dimiliki oleh media sosial adalah untuk mendukung pengiriman pesan secara cepat dan mudah yang sangat dibutuhkan. Dengan adanya hal tersebut membuat aplikasi pengiriman pesan yang efektif dan efisien menjadi semakin berkembang pesat [2]. Aplikasi pengiriman pesan menjadi terus bermunculan dan bersaing dengan menyajikan keunggulan dan juga keunikan yang dimiliki [3]. Salah satu aplikasi pengiriman pesan yang saat ini banyak digunakan adalah aplikasi *Telegram*.

Aplikasi *Telegram* merupakan salah satu media sosial yang juga termasuk dalam *Social Networking Service (SNS)* [4]. Aplikasi *Telegram* telah banyak digunakan oleh masyarakat guna mempermudah mereka untuk berkomunikasi dengan teman, keluarga, saudara atau lain sebagainya [5]. Pada tahun pertama saat perilisannya, dilansir oleh katadata aplikasi *Telegram* telah berhasil mendapatkan 100.000 pengguna aktif. Saat ini, pada tahun 2024 aplikasi *Telegram* telah mencapai 800 juta pengguna menjadikan aplikasi *Telegram* sebagai media sosial terpopuler urutan ke delapan [6]. Perkembangan yang luar biasa tersebut tentu saja tidak lepas dari banyak penyesuaian dan juga perubahan yang diupayakan. Aplikasi *Telegram* dapat diunduh melalui berbagai *platform* baik *android* maupun *iOS* dan bahkan tersedia juga bagi pengguna desktop. Pada tahun 2024, aplikasi *Telegram* masih menduduki peringkat ketiga dalam kategori komunikasi pada layanan *google playstore*. Pencapaian tersebut tentunya didasari oleh penilaian diberikan berdasarkan *user experience* yang dirasakan pada saat menggunakan aplikasi *Telegram*.

*User experience* biasanya digunakan untuk memastikan bahwa sebuah

aplikasi yang dikembangkan telah tersampaikan dengan efektif dan efisien, sehingga dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh para pengguna. *User experience* juga dianggap sebagai komponen yang penting dikarenakan memberikan informasi terkait dengan keberhasilan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan sebuah aplikasi yang digunakan [7]. *User experience* juga dapat dikatakan baik jika dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan para pengguna aplikasi. Hal tersebut juga dapat dilihat secara langsung melalui *rating* dan komentar yang diberikan oleh pengguna terkait dengan aplikasi yang digunakan. *Feedback* yang diberikan oleh pengguna sangat berperan penting dalam proses pengembangan serta dapat menjadi salah satu acuan dalam memberikan pengalaman yang baik bagi para pengguna.



**Gambar 1. 1. Rating dan Komentar pada Aplikasi *mobile* Telegram[8]**

Namun di sisi lain, dapat dilihat pada **Gambar 1.1** gangguan atau kesalahan yang terjadi seperti informasi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya pada saat penggunaan aplikasi dan koneksi yang tiba-tiba terputus, *error* saat melakukan *video call* maupun panggilan suara, *pending* saat melakukan pengiriman pesan, kode verifikasi yang tidak muncul saat akan melakukan *login*

aplikasi dan juga *logout* aplikasi yang sering tiba-tiba terjadi dapat menjadi masalah serius yang harus segera diatasi. Kondisi ini akan dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas kinerja aplikasi yang sedang digunakan dan memberikan rasa ketidaknyamanan bagi para pengguna. Untuk mengetahui berbagai kondisi tersebut, pengguna berperan dalam memperbaiki aplikasi dengan memberikan *rating* dan komentar terkait keberhasilan penggunaan aplikasi. Namun, jika *rating* dan komentar tersebut tidak sesuai dengan fakta, pandangan pengguna lain dapat memengaruhi kualitas aplikasi. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan pengguna dan dapat memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dengan melihat permasalahan yang terjadi, maka dilakukanlah analisis *user experience*.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, *user experience* menjadi salah satu komponen penting yang harus diperhatikan dalam mengembangkan sebuah aplikasi. Ketidaksesuaian antara *rating* dan komentar menunjukkan adanya ketidakpercayaan pengguna pada pengalaman pengguna dari aplikasi *mobile Telegram*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *user experience* dalam menggunakan aplikasi *mobile Telegram*.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, pertanyaan penelitian yang muncul adalah:

1. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi tingkat *user experience* selama menggunakan aplikasi *Telegram*?
2. Apakah aplikasi *Telegram* telah memenuhi kebutuhan para pengguna?

### **1.4. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat *user experience* selama

menggunakan aplikasi *Telegram* dan membuktikan apakah aplikasi *Telegram* telah memenuhi kebutuhan para pengguna.

### **1.5. Batasan Masalah**

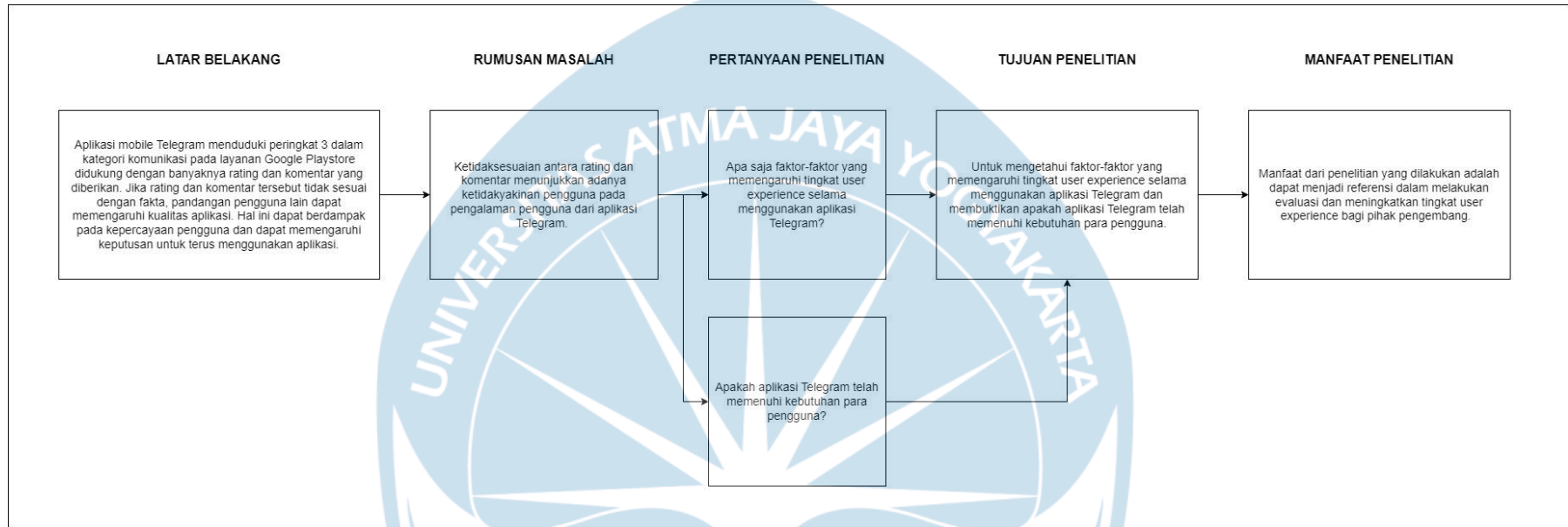
Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka batasan-batasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi *Telegram* berbasis *smartphone*.
2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengalaman yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan aplikasi *Telegram* berbasis *smartphone*.
3. Penelitian ini hanya mengambil data primer.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah dapat menjadi referensi dalam melakukan evaluasi dan meningkatkan tingkat *user experience* bagi pihak pengembang.

### 1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2. Bagan Keterkaitan