

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Hasil perhitungan menggunakan *Google's Heart Framework* berdasarkan *Goals-Signals-Metrics* ditemukan bahwa variabel *Happiness, Engagement, Adoption, Retention* dan *Task Success* telah mencapai target yang ditentukan yaitu sebesar 70%. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Telegram juga telah dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan fitur-fitur yang telah disediakan seperti kemudahan penggunaan, kepuasan, kenyamanan dan juga keberhasilan saat menggunakan fitur yang telah disediakan. Tetapi, terdapat temuan lain yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang menyatakan bahwa aplikasi *mobile* Telegram masih memiliki permasalahan seperti sering terjadinya *error*, fitur-fitur yang masih sulit untuk dipahami, tampilan UI yang kurang jelas maupun keberhasilan dari fitur yang disediakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek penting yang perlu untuk ditingkatkan agar aplikasi *mobile* Telegram dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Penelitian ini terbatas hanya pada analisa *user experience* pada aplikasi *mobile* Telegram berdasarkan variabel *Google's Heart Framework*. Terdapat beberapa metode lain yang dapat digunakan untuk meneliti *user experience* untuk memperoleh hasil yang berbeda seperti *Heuristic Evaluation, User Experience Questionnaire (UEQ)* dan lain sebagainya.
2. Penelitian ini menggunakan metode *mix method* menggunakan kuesioner dan wawancara. Terkait dengan penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti secara mendalam terkait dengan *user experience* serta menggunakan responden yang lebih beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] G.- Giyatmi, S. Arumi, and M. S. Setiyono, "Word Formation of Messaging Applications Found in Play Store," *Lire J. (Journal Linguist. Lit.)*, vol. 5, no. 1, pp. 92–109, 2021, doi: 10.33019/lire.v5i1.106.
- [2] A. Ardinsah, M. Mesran, and A. Triayudi, "Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Aplikasi Chat Terbaik Menggunakan Metode OCRA Dengan Pembobotan ROC," *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 891–898, 2023, doi: 10.47065/josyc.v4i4.3467.
- [3] A. Zuhri, H. R. Putra, A. Fazri, and Miftahurrahmah, "Aplikasi Pesan Instan Accessible di Era Komunikasi Kontemporer Tahun 2022 Bagi Digital Natives Indonesia," *J. Komun. dan Teknol. Inf.*, vol. Vol.14, No, no. 1, pp. 165–189, 2022.
- [4] U. Of et al., "UTILIZATION OF TELEGRAM MEDIA IN INCREASING THE FREQUENCY OF UNIQUE LINK CLICKS AND SALES COMMISSIONS OF E-COMMERCE," vol. 5, no. 2, pp. 941–955, 2023.
- [5] D. Arisandy, R. -, J. E. Shinta, and C. Kalyana, "Pengukuran dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi WhatsApp dan Telegram dengan Metode UEQ+ pada Mahasiswa Universitas Mikroskil," *J. SIFO Mikroskil*, vol. 23, no. 2, pp. 135–146, 2022, doi: 10.55601/jsm.v23i2.892.
- [6] S. J. Dixon, "Most popular social networks worldwide as of January 2024, ranked by number of monthly active users," *We Are Social; DataReportal; Meltwater*, 2024. <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>.
- [7] R. A. Rao and R. Setyadi, "Analisis UX Pada Aplikasi SISMIOP Bapenda Kab. Pemalang Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 1263–1271, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.816.
- [8] "Google Playstore Apps Telegram." <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.telegram.messenger> (accessed May 16, 2024).
- [9] Hozairi, Buhari, Rofiudin, and Syariful Alim, "User Experience Analysis on Bakamla Messenger Applications Using User Experiences Questionnaire (UEQ)," *Conf. Ser.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.34306/conferenceseries.v4i1.617.
- [10] A. Muhammad, B. T. Hanggara, and H. M. Az-Zahra, "Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Whatsapp dan Telegram menggunakan Kuesioner Mecue," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 129–133, 2022.
- [11] N. Okabashi Hendrawan, E. Muhammad, A. Jonemaro, and M. T. Ananta, "Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Halodoc dan Alodokter menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1030–1038, 2023, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [12] T. Sagadat and S. I. Kim, "A Study on Comparing User Experience Design for Messenger Services Focused on WhatsApp and Telegram," *J. Digit. Media Cult. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 143–154, 2023, doi: 10.29056/jdmct.2023.12.07.

- [13] J. Lee and S. Kim, "A Study on the User Experience of Instant Messaging Services in Elementary School [Focused on KakaoTalk application]," vol. 17, no. 6, pp. 327–333, 2019.
- [14] Mochammad Aldi Kushendriawan, Harry Budi Santoso, Panca O. Hadi Putra, and Martin Schrepp, "Evaluating User Experience of a Mobile Health Application 'Halodoc' using User Experience Questionnaire and Usability Testing," *J. Sist. Inf.*, vol. 17, no. 1, pp. 58–71, 2021, doi: 10.21609/jsi.v17i1.1063.
- [15] R. A. Yudarmawan, A. A. K. O. KOMPIANG, and D. M. S. ARSA, "Perancangan User Interface dan User Experience SIMRS pada Bagian Layanan," *J. Ilm. Teknol. dan Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 222–233, 2020, [Online]. Available: <https://www.neliti.com/id/publications/351388/>.
- [16] A. M. Jannah, T. L. M. Suryanto, and A. Pratama, "Pengukuran User Experience Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMVONI dengan Pendekatan Metode HEART," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 12, no. 1, p. 34, 2022, doi: 10.36448/expert.v12i1.2533.
- [17] A. Novianti, "Literature Review : Analisis Metodologi Dan Bidang Penerapan Dalam Perancangan Aplikasi Mobile," *Jur. Tek. Inform. Fak. Tek. Univ. Palangka Raya*, no. April, pp. 1–6, 2022.
- [18] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020.
- [19] H. Shiddiqramzy and E. Sedyono, "Perancangan Aplikasi Chat Realtime sebagai Media Bercerita Berbasis Android," *J. JTIK (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 7, no. 2, pp. 328–336, 2023, doi: 10.35870/jtik.v7i2.782.
- [20] A. Z. dan D. Yusri, "MERANCANG DAN MEMBANGUN APLIKASI CHATING BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN DATABASE FIREBASE DI UNIVERSITAS ISLAM AL-IHYA KUNINGAN," *J. Ilmu Pendidik.*, vol. 7, no. 2, pp. 809–820, 2020.
- [21] T. J. Alhabib, I. Cahyani, and M. Saadie, "Pemanfaatan Media Telegram Pada Pembelajaran Menulis Cerpen," *Semin. Int. Riksa Bhs. XIV*, pp. 493–501, 2021, [Online]. Available: <http://proceedings.upi.edu/index.php/riksabahasa/article/view/1386>.
- [22] Telegram FZ-LLC, "Telegram." <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.telegram.messenger> (accessed Mar. 08, 2024).
- [23] S. Vahdat, "The Impact of Telegram on Learning of Collocational Knowledge among Iranian EFL High School Students," *Appl. Linguist. Res. J.*, vol. 4, no. 03, pp. 37–51, 2020, doi: 10.14744/alrj.2020.18189.
- [24] A. Fitriansyah, Fifit, "Penggunaan Telegram Sebagai Media Komunikasi Dalam Pembelajaran Online," *J. Hum. Bina Sarana Inform.*, vol. 20, no. Cakrawala-Jurnal Humaniora, p. 113, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>.
- [25] G. B. Subiksa, "Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode Heart Framework," *J. Ilm. Multidisiplin Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–23, 2023, doi: 10.61674/jimik.v1i1.108.
- [26] A. C. Zarkasi, A. S. Wardani, and S. Sucipto, "Analisa User Experience Terhadap Fitur Di Aplikasi Zenius Menggunakan Heart Framework," *METHOMIKA J. Manaj.*

- Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 6, no. 6, pp. 174–179, 2022, doi: 10.46880/jmika.vol6no2.pp174-179.
- [27] K. Rodden, H. Hutchinson, and X. Fu, “Measuring the user experience on a large scale: User-centered metrics for web applications,” *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, vol. 4, pp. 2395–2398, 2010, doi: 10.1145/1753326.1753687.
- [28] R. P. Syahputra, R. Hardiartama, B. P. Kristana, and A. Wulansari, “Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA),” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 228–236, 2023, doi: 10.33365/jatika.v4i2.2630.
- [29] D. S. Azhari, Z. Afif, M. Kustati, and N. Sepriyanti, “Penelitian Mixed Method Research untuk Disertasi,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 8010–8025, 2023, [Online]. Available: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=853411%0Ahttps://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1339>.
- [30] S. W. Purwanza *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, no. March. 2022.
- [31] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>.
- [32] Ghozali, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro,” *Agora*, vol. 7, no. 2, pp. 1–5, 2019, [Online]. Available: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734/7880>.
- [33] N. E. Fraenkel, Jack R., Wallen, *How to Design and Evaluate Research in Education*, 11th ed., no. 0. McGraw Hill, 2009.
- [34] D. Danendra, N. Oktadini, P. E. Sevtiyuni, A. Meiriza, and P. Putra, “Analisis User Experience Pada Website Dicoding Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 5, pp. 3103–3113, 2023, doi: <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3456>.
- [35] B. W. Trenggono, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Penerapan Metode Heart Metrics dalam Menganalisis User Experience Aplikasi E-Learning,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 471, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.876.
- [36] B. Putrajaya, M. Rizky Erlangga P, A. Amalia, and A. Agung F, “Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Heart Framework,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 46–51, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.265.
- [37] M. J. P. Hanum, Apriliana;Miranti, Tiara;Fatmawati, Diah;Diyon, “ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI MOBILE PEDULI LINDUNGI MENGGUNAKAN HEART METRICS,” *J. Syntax Admiration*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2022, [Online]. Available: <https://jurnalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/390>.
- [38] Nurlailah and I. Rusdi, “Analisis User Experience (UX) pada Aplikasi Segari menggunakan HEART Metrics,” *J. Teknol.*, vol. 16, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.34151/jurtek.v16i1.4265.
- [39] S. L. Yulvi and M. C. Sondari, “Analisis User Experience Menggunakan HEART Framework dan Importance Performance Analysis (Studi Pada TikTok Shop),”

- INDOTECH Indones. J. Educ. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 3, pp. 148–159, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.intekom.id/index.php/indotech%0AAalisis>.
- [40] H. Puspasari and W. Puspita, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19,” *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 1, p. 65, 2022, doi: 10.26630/jk.v13i1.2814.
- [41] F. K. Dewi and M. Ariyanti, “Perbandingan User Experience Aplikasi Digital Wallet (Pengguna Go-Pay, OVO, DANA, dan LinkAja) Pada Mahasiswa Bandung,” *J. Manaj. Teknol.*, vol. 19, no. 2, pp. 111–129, 2020, doi: 10.12695/jmt.2020.19.2.1.
- [42] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [43] M. C. Basyuni *et al.*, “Pendekatan Usability Testing untuk Mengukur Penggunaan SIAKAD di Poltekkes Palembang,” vol. 9, no. 1, 2023.
- [44] S. Rohani and Y. Fadillah, “Pencegahan Covid-19 Melalui Penggunaan Herbal Oleh Masyarakat Kelurahan Mariana, Kecamatan Banyuasin 1, Sumatera Selatan: Studi Kualitatif,” *MESINA (Medical Sci. Journal)*, vol. 3, no. 1, p. 15, 2022, doi: 10.32502/msj.v3i1.3868.
- [45] “IBM SPSS Statistical.” [https://www.ibm.com/id-id/spss?adoper=240794\\_1\\_PB1](https://www.ibm.com/id-id/spss?adoper=240794_1_PB1) (accessed Jun. 24, 2024).
- [46] Muttoharoh, “SOSIALISASI PELATIHAN DAN PEMANFAATAN GOOGLE FORM BAGI PERANGKAT DESA SRI BUDAYA KECAMATAN WAY SEPUTIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH,” *ABDI AKOMMEDIA J. Pengabd. Masy.*, vol. Vol. 1 No., pp. 1–12, 2023.
- [47] N. M. Janna and Herianto, “KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [48] Turtle, “Google’s Heart Framework.” <https://www.heartframework.com/> (accessed Jul. 23, 2024).
- [49] Real Ananda Kristi, Muhammad Zharif Alifian, Siti Lailatul Zahrotun Nisak, Inas Syarifah Abidah, and Putu Kumara Dewi, “Analisis User Experience Aplikasi Tix.Id Menggunakan Heart Framework,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 103–112, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.276.
- [50] P. Mayang, L. S. Indra, and K. Angelina Prima, “Analisis dan Evaluasi User Experience Membaca Buku Digital pada Aplikasi Buku Digital Menggunakan Heart Framework (Studi Kasus: Gramedia Digital),” *eProceedings ...*, vol. 10, no. 3, pp. 3677–3689, 2023, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20644%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/20644/19957>.
- [51] B. T. Kaveladze, A. R. Wasil, J. B. Bunyi, V. Ramirez, and S. M. Schueller, “User Experience, Engagement, and Popularity in Mental Health Apps: Secondary Analysis of App Analytics and Expert App Reviews,” *JMIR Hum. Factors*, vol. 9, no. 1, 2022, doi: 10.2196/30766.
- [52] N. A. Kamarulzaman, N. Fabil, Z. M. Zaki, and R. Ismail, “Comparative Study of

- Icon Design for Mobile Application,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1551, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1551/1/012007.
- [53] M. A. T. Pratama and A. T. Cahyadi, “Effect of User Interface and User Experience on Application Sales,” *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 879, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1757-899X/879/1/012133.
- [54] O. Oyebode, F. Alqahtani, and R. Orji, “Using Machine Learning and Thematic Analysis Methods to Evaluate Mental Health Apps Based on User Reviews,” *IEEE Access*, vol. 8, no. June, pp. 111141–111158, 2020, doi: 10.1109/ACCESS.2020.3002176.
- [55] M. Hort, M. Kechagia, F. Sarro, and M. Harman, “A Survey of Performance Optimization for Mobile Applications,” *IEEE Trans. Softw. Eng.*, vol. 48, no. 8, pp. 2879–2904, 2022, doi: 10.1109/TSE.2021.3071193.
- [56] P. L. Dezhi Wu, Gregory Moody, Jun Zhang, “Effects of the Design of Mobile Security Notifications and Mobile App Usability on Users’ Security Perceptions and Continued-Use Intention,” *Inf. Manag.*, vol. 57, no. 103235, p. 15, 2020.
- [57] A. Subiyakto, R. Aisy, B. G. Sudarsono, M. Sihotang, D. Setiyadi, and A. Sani, “Empirical evaluation of user experience using lean product and process development: A public institution case study in Indonesia,” *AIP Conf. Proc.*, vol. 2331, no. April, 2021, doi: 10.1063/5.0041676.
- [58] N. N. Putri, A. Faroqi, T. Lathif, and M. Suryanto, “Analisis User Experience Aplikasi PLN Mobile Berdasarkan Alat Ukur HEART Metrics,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, p. 11, 2023.
- [59] U. Dwi Rahayu and U. Chadhiq, “THE EFFECT SAP APPLICATION SYSTEM QUALITY AND THE QUALITY OF INFORMATION ON INDIVIDUAL PERFORMANCE DIMEDIATE USER SATISFACTION (At PT. PLN (Persero) Central Java And D.I.Yogyakarta Distribution Main Units),” *Bus. Account. Res. Peer Rev. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 2614–1280, 2021, [Online]. Available: <http://www.jurnal.stie-aas/ijebar><http://www.jurnal.stie-aas/ijebar>.
- [60] R. R. Padovani, L. N. Ferreira, and L. H. S. Lelis, “Be inaccurate but don’t be indecisive: How error distribution can affect user experience,” *33rd AAAI Conf. Artif. Intell. AAAI 2019, 31st Innov. Appl. Artif. Intell. Conf. IAAI 2019 9th AAAI Symp. Educ. Adv. Artif. Intell. EAAI 2019*, pp. 2604–2611, 2019, doi: 10.1609/aaai.v33i01.33012604.
- [61] M. Yu, R. Zhou, Z. Cai, C. W. Tan, and H. Wang, “Unravelling the relationship between response time and user experience in mobile applications,” *Internet Res.*, vol. 30, no. 5, pp. 1353–1382, 2020, doi: 10.1108/INTR-05-2019-0223.

## LAMPIRAN

Narasumber : Responden 1 (R1)

Tanggal Pelaksanaan : 14 & 22 Juni 2024

Lokasi : *Online Call via WhatsApp*

Peneliti : Selamat Sore

R1 : Ya selamat sore mba

Peneliti : Terima kasih telah memberikan waktu untuk diwawancarai. Jadi saya mulai saja, pertanyaan pertama itu boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi Telegram?

R1 : Oke, jadi sebenarnya ada beberapa hal yang saya rasakan selama menggunakan Telegram. Ada banyak fitur yang mungkin tidak ada di WhatsApp, sedangkan kayak peserta dari Telegram itu bisa lebih banyak bahkan bisa ada fitur untuk mencari grup atau semacam itu sehingga misal kita butuh misalkan grup untuk ditahun MABA 2020 butuh grup belajar SBMPTN atau grup yang mengakomodir kita untuk apa ya untuk belajar bareng-bareng untuk masuk kampus misalkan grup UMS di Telegram bisa nyari itu ga kayak di WhatsApp terbatas aksesnya hanya mungkin lewat undangan itu untuk grup ya. Telpon atau vidcall itu lebih jernih suaranya itu bisa lebih jernih dibandingkan dengan WhatsApp dan juga mungkin ada bot juga kalau di Telegram itu kalau yang saya rasain ya bot yang di Telegram itu lebih fungsional dan lebih banyak tidak kayak di WhatsApp, WhatsApp itu beberapa kali saya menemui ya mungkin bisa juga salah tapi ini yang saya alami bahwa bot di WhatsApp itu beberapa kali mengalami entah *error* atau bahkan sampai di apa ya istilahnya di nonaktifkan oleh pihak WhatsApp karena itu dianggap melanggar. Jadi memang menurut saya ada banyak hal yang tidak didapatkan di WhatsApp tapi ada di Telegram dan memang secara kualitas lebih bagus Telegram. Mungkin itu dulu mungkin mba

Peneliti : Oke terima kasih atas jawabannya. Lalu untuk pertanyaan kedua itu

apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R1 : Oke, sebenarnya sangat amat merekomendasikan ya. Beberapa kali itu sempat kirim file. Itu kalau lewat WhatsApp itu ya mungkin ini ada beberapa preferensi yang membandingkan dengan WhatsApp. Jadi selama menggunakan Telegram memang sangat membantu dalam mengirim file. Karena kalau lewat WhatsApp itu kan masuk ke laptop/desktop itu kan lama banget loadingnya sedangkan Telegram untuk masuk sampai masuk akun itu sangat amat cepat dengan asal scan bisa langsung masuk. Dan untuk pengiriman file batas maksimalnya itu kayaknya entah ya. Selama ini ngirim sampai beberapa GB sampai 1GB itu aman seingat saya ya. Jadi itu menurut saya ya sangat merekomendasikan ya, karna teman-teman juga konsen mengirim file ke kalau misalkan punya Telegram itu pasti tak suruh lewat Telegram. Tapi belum sampai ke tahap yang "yah belum punya Telegram" itu belum ya. Tapi ya memang kebetulan punya Telegram, dan memang butuh ternyata ya gitu ya memang Telegram. Rekomendasinya memang sebatas itu saja.

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Lalu untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah Anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R1 : Kebetulan jarang sih mba, jarang update aplikasinya. Karena memang apa ya secara kegunaan memang Telegram itu bukan aplikasi utama, apa namanya bukan aplikasi chat utama kalau Telegram tuh biasanya hanya untuk chat-chat'an atau liat info magang atau lain sebagainya. Tapi kebetulan memang saya jarang atau lebih tepatnya saya sering copot pasang aplikasi, jadi Telegram ini secara tidak langsung sebenarnya juga update jadi ya gimana ya intinya gitu sih updatenya karna kebetulan habis dihapus terus install lagi.

Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah Anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh

ceritakan alasannya?

R1 : Ya untuk beberapa alasan iya. Salah satunya ya itu untuk grup kayak kirim file. Tapi kalau misalnya sampai apa ya menjadikan Telegram aplikasi untuk obrolan itu kayaknya belum karena memang sebagian besar orang” masih pakainya WhatsApp. Jadi sampai sekarang masih belum sampai taraf yang sampai pakai harus pakai Telegram. Tapi buat jadi cadangan aja.

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, lalu untuk pertanyaan selanjutnya adalah apakah Anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?

R1 : Ya, sama seperti pernyataan diawal bahwa memang keunggulan dari dia tuh mendapatkan akses grup bahkan dengan cara dicari aja bisa dapat sesuai keinginan. Jadi memang ya ada beberapa informasi yang didapatkan dari Telegram, misal kayak magang atau kampus merdeka juga terus juga info yang dari kampus misalkan informasi-informasi yang dari kampus membutuhkan kapasitas yang besar sehingga memang yang mengakomodir itu ya Telegram. Dan apa ya update-update informasi resmi dari kampus itu kadang lewat Telegram gitu.

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Baik pertanyaan selanjutnya itu adalah apakah Anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?

R1 : Oke, kalau login itu selama ini alhamdulillah tidak ada masalah. Tapi pernah pakai Telegram cuma udah lama sih itu tahun berapa ya kayaknya 2 tahun yang lalu, 2/1 tahun yang lalu pernah coba telpon tapi tidak ada suaranya dan tidak muncul tampilannya gitu. Itu mungkin satu-satu kendala yang pernah saya rasain setelah pakai Telegram karena memang pakai Telegram itu yang tidak sering banget dan intens. Dan memang jarang banget ada yang pakai itu. Dan ya cuma itu aja mau buat telpon tapi tidak muncul suaranya tidak bisa. Padahal kalau misalkan ke yang lain tuh tidak bisa, Cuma pas itu kebetulan atau memang

hari itu aja atau gimana itu ya tidak bisa buat telpon sama sekali bahkan kedua nomor sekalipun

Peneliti : Oke baik terima kasih atas jawabannya, lalu untuk pertanyaan yang terakhir itu

R1 : Telegram apa ya, sebentar. Telegram itu mungkin apa namanya mungkin brandingnya aja mungkin bisa diperkuat. Karena memang sebenarnya sangat disayangkan karna banyak fiturnya yang sebenarnya itu sangat berguna tapi ya karena orang mainstreamnya itu bisa dibidang di indonesia tidak tahu dinegara lain umumnya itu WhatsApp jadi ya Telegram belum jadi aplikasi yang jadi aplikasi yang dipakai utama untuk chattingan. Jadi saran dari saya mungkin ya entah bentuk branding seperti apa jadi Telegram mungkin bisa lebih dikenal dan lebih banyak pengguna.

Peneliti : Lanjut saja kepada pertanyaan selanjutnya, apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?

R1 : Sejauh ini gampang ya, karena memang apa ya. Menurut Saya semua fitur-fiturnya semua juga sudah jelas ya baik nama-nama itu segala macam mungkin karena juga penamaan fitur-fiturnya juga tidak jauh beda dari sosial media lainnya. Jadi ya untuk pakai Telegram tidak ada kesulitan apapun sih.

Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya, apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

R1 : Oke, menyambung dari jawaban yang kemarin ya. Salah satu masalah yang dihadapi itu kemarin sempat telpon yang tidak bisa itu yang suaranya gabtidak nyambung dan itu terjadi di apa ya kedua penerima telpon dan itu memang ya benar-benar tidak ada suaranya sampai udah di reconnect pun masih tidak bisa terus kemarin juga ini tidak tahu ya ini termasuknya bug dari Telegram atau mungkin memang apa atau memang belum menyeluruh. Jadi Telegram itu kan sempat baru-baru inikan menunjukkan fitur yang apa namanya disebutnya snap Telegram/story Telegram. Nah kemaren itu pas mau coba pakai ya

walaupun iseng aja pakai nyoba mau nambahin story itu tidak bisa dipakai jadi keterangannya itu hanya untuk pengguna premium. Sedangkan saya tanya ke teman saya tuh mereka tuh bisa buat story dan segala macem. Dan saya juga suka suka apa ya sering liat itu di Telegram. Tapi terus setelah beberapa bulan gitu saya baru bisa upload story. Entah itu karena itu mungkin bug untuk akun yang lama atau gimana ya. Ya intinya 2 masalah itu aja sih, telpon dan story itu.

Peneliti : Oke baik, selanjutnya itu apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R1 : Saat pertama kali menggunakannya bisa sih, karena memang ya seperti yang jawaban sebelumnya. Memang beberapa fiturnya kan secara penamaan pun mirip sama sosial media lain ya sebut saja WhatsApp itu mirip. Jadi mungkin ya dari awal pun bisa ya untuk pakai apa segala macem dan harus menambah kan seperti apa lewat Telegram apa gitu namanya nomor telponnya atau mungkin ID. Cuma mungkin ada penyesuaian beberapa fitur tadi aja ada beberapa fitur yang beda jadi ya mesti disesuaikan dikit, tapi overall bisa aman

Peneliti : Oke baik, lalu selanjutnya itu apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?

R1 : Sangat, sangat bisa memenuhi kebutuhan. Dari cakupan anggota grup yang besar terus telponnya menurut saya kualitasnya lebih jernih dibandingkan WhatsApp yang biasa digunakan. Bahkan sudah bisa story juga, terus apa ya. Ya itu aja sih terkait sama jawaban-jawaban yang telah diberikan yang lalu. Itu memang Telegram bisa banget ya ini sebenarnya cuma memang penggunanya aja masih dikit jadi belum sepenuhnya

Peneliti : Oke baik, lalu pertanyaan selanjutnya apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

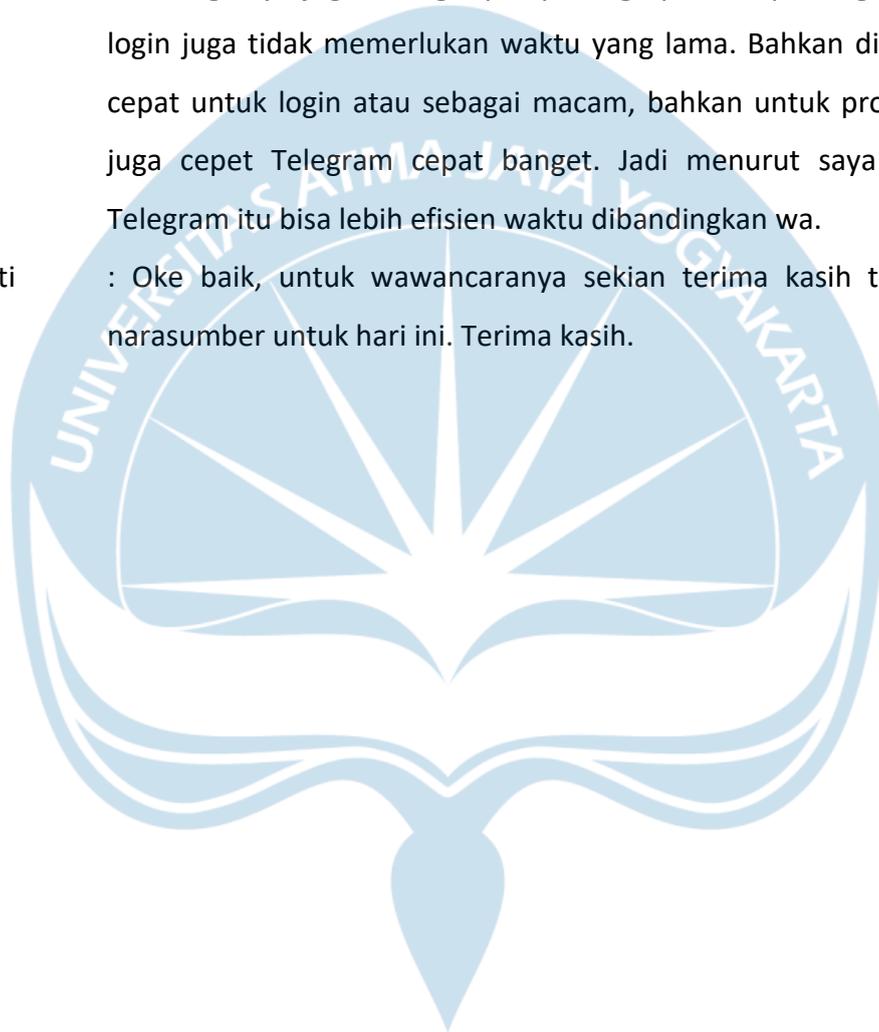
R1 : Sejauh ini sudah cukup baik, akses juga terhitung cepet untuk login atau segala macam itu juga cepet. Apalagi juga apa ya koneksi, penyimpanan cloudnya itu juga bagus untuk menyimpan file atau media

ataupun bahkan search itu juga menurut saya udah bagus banget dibandingkan WhatsApp lagi-lagi.

Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan terakhir apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R1 : Sangat, sangat menghemat waktu untuk login dan beberapa kali memang saya juga sering lepas pasang aplikasi hp Telegram itu untuk login juga tidak memerlukan waktu yang lama. Bahkan di desktop pun cepat untuk login atau sebagai macam, bahkan untuk proses kirim file juga cepet Telegram cepat banget. Jadi menurut saya memang ya Telegram itu bisa lebih efisien waktu dibandingkan wa.

Peneliti : Oke baik, untuk wawancaranya sekian terima kasih telah menjadi narasumber untuk hari ini. Terima kasih.



Narasumber : Responden 2 (R2)

Tanggal Pelaksanaan : 14 & 22 Juni 2024

Lokasi : *Online Call via Discord*

Peneliti : Selamat malam

R2 : Selamat malam

Peneliti : Terima kasih karena telah memberikan waktunya untuk diwawancarai, langsung aja masuk ke pertanyaan yang pertama boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R2 : Baik, saya akan menceritakan perasaan/kesan sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram, Kesan saya saat pertama kali menggunakan aplikasi Telegram itu kurang baik ya, karena diawal itu tampilan itu agak aneh sebenarnya menurut saya. Dimana cukup susah untuk kayak nge-add orang dan semacamnya. Jadi kesan saya terhadap aplikasi Telegram itu kurang baik

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R2 : Kalau merekomendasikan tuh mungkin tidak ya, karena sudah ada aplikasi-aplikasi chatting lain yang lebih mudah digunakan dan lebih cukup populer. Jadi untuk merekomendasikan Telegram itu tidak ya. Karna masih banyak aplikasi yang lebih populer

Peneliti : Baik terima kasih juga untuk jawabannya. Untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah Anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R2 : Tidak sih ya, karena aplikasi Telegram juga aplikasi Telegram juga jarang saya pakai jadi buat apa saya perbarui gitu. Kalau diperbarui juga menuh-menuhin tempat, jadinya yang kalau memang lagi butuh Telegram dan kalau tidak butuh ya dibiarkan saja sampai nanti butuh jadi tidak saya perbarui sama sekali.

- Peneliti : Baik terima kasih atau jawabannya, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh ceritakan alasannya?
- R2 : Tidak sih, saya lebih memilih aplikasi lain karena yang pakai juga banyak jadi cukup untuk mengkontak orang-orang itu cukup gampang dibanding dengan menggunakan Telegram.
- Peneliti : Oke, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?
- R2 : Tidak ya, karena untuk memperoleh informasi terbaru pun sudah ada internet kayak google atau microsoft edge yang informasi-informasi itu muncul sehingga gampang untuk menacri. Kalau Telegram kan harus masuk aplikasi terus cari lagi mungkin tuh juga dari grup agak ribet jadi saya tidak akan menggunakan aplikasi Telegram untuk meperoleh informasi terbaru
- Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?
- R2 : Kalau error sih terkadang ini pada saat kita mau add, mau melakukan add melalui barcode terkadang bisa terkadang tidak itu agak, jadi sulit kalau tidak pakai barcode kan sulit, kalau tidak pakai barcode kan ada kodenya tuh jadi ribet. Padahal errornya tuh pada saat melakukan add menggunakan barcode atau scan.
- Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan terakhir tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya
- R2 : Ya saran aplikasi Telegram yang pertama mungkin dapat fitur-fitur letak UI nya diperjelas karena cukup sulit untuk menemukan fitur yang diinginkan. Terutama pada fitur add kontak dan sebagai macamnya, mungkin tampilannya bisa lebih mudah untuk digunakan
- Peneliti : Baik lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah anda merasa mudah

- untuk memahami aplikasi Telegram?
- R2 : Ya dapat dikatakan cukup mudah pada saat saya mendownload aplikasi Telegram. Ya pada saat saya masuk dapat tampilannya cukup mudah untuk dipahami.
- Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?
- R2 : Seluruh fitur pada aplikasi Telegram ya bisa dikatakan bisa berjalan dengan baik. Mungkin beberapa yang kurang berfungsi sebagaimana mestinya. Tapi untuk secara keseluruhan fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik.
- Peneliti : Boleh dijelaskan untuk fitur yang kurang berfungsi dengan baik
- R2 : Waktu itu scan barcode ya yang scan barcode untuk grup kadang bisa kadang tidak. Untuk barcodenya sendiri.
- Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?
- R2 : Ya, saya bisa menggunakan fitur yang ada saat pertama kali menggunakannya. Saya bisa menggunakannya sudah mengerti lah
- Peneliti : Oke berarti tidak ada kesulitan apapun ya
- R2 : Ya tidak ada kesulitan apapun
- Peneliti : Baik untuk selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?
- R2 : Aplikasi Telegram, ya mungkin bisa memenuhi kebutuhan. Bagi orang-orang yang memang sering pakai Telegram pasti bisa memenuhi kebutuhan. Karena kan sama untuk ngobrol dan sebagai macam
- Peneliti : Oke baik. Selanjutnya apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?
- R2 : Kualitasnya sejauh ini ya cukup baik, beberapa bug atau lainnya sudah diperbaiki dan jadi mudah digubakan. Kualitasnya sudah jauh lebih baik.
- Peneliti : Oke baik, untuk selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?
- R2 : Ya aplikasi Telegram dapat menghemat waktu. Kembali lagi karna dia

merupakan aplikasi untuk berbicara atau ngobrol online untuk menghemat waktu ya jadi bisa.

Peneliti : Baik sekian untuk pertanyaan pada wawancara ini, terima kasih karena telah bersedia menjadi narasumber. Terima kasih selamat malam.



Narasumber : Responden 3 (R3)

Tanggal Pelaksanaan : 20 Juni 2024

Lokasi : *Online Call via WhatsApp*

Peneliti : Selamat malam terima kasih telah memberikan waktunya untuk menjadi narasumber dalam sesi wawancara ini. Langsung saja untuk pertanyaan pertama boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R3 : Baik, perasaan atau kesan sebagai pengguna menurut saya pribadi selama menggunakan ya saya tidak punya kesan tersendiri yang bagus ya. Kadang tuh saya malah ngerasa frustrasi gara-gara Telegram ini kadang sering ada bugnya terus ya ada error-error suka ganggulah buat kenyamanan pengguna. Seperti itu sih

Peneliti : Baik, untuk pertanyaan kedua itu apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R3 : Kalau dari saya, saya sih tidak akan merekomendasikan Telegram ini kepada orang lain ya. Karena kebanyakan juga yang saya liat dari sekitar teman-teman saya itu jarang yang pakai aplikasi Telegram dan lebih menggunakan aplikasi WhatsApp maupun di LINE karena mungkin kalau pakai Telegram tuh mereka buat cari-cari informasi berita atau mungkin download film lalu ikut join grup-grup yang sekiranya join grup maupun join forum yang positif. Seperti misalnya forum yang mahasiswa jadi kalau untuk merekomendasikan kemungkinan tidak ya. Karna kalau segi kenyamanan juga lebih nyama WhatsApp kalau Telegram itu kurang presesi aja gitu aku mikirnya kak. Kurang aja karena ya itu nomor kita tuh sebenarnya sudah ada fitur yang buat hide nomor kita di grup cuma tidak tahu kenapa tiap aku join di grup tuh ada aja orang yang chat. Setelah ditelusuri, mereka dapet nomorku tuh dari grup. Itu tuh mungkin yang bikin jadi alasan kenapa aku tidak mau merekomendasikan Telegram ini sam orang-orang. Seperti itu sih.

- Peneliti : Oke baik terimakasih atas jawabannya. Lalu untuk pertanyaan berikutnya apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?
- R3 : Kalau untuk melakukan pembaruan secara rutin sih tidak ya, karena ya buka Telegram tuh paling kalau buat ada kepentingan tertentu aja. Jadi tidak setiap waktu kalau ada pembaruan aku update itu tidak. Terus juga di Telegram itu kan kalau kita matikan fitur update otomatisnya masih bisa tetep dibuka kalau di device ku. Jadi tidak masalah juga gitu kalau tidak di update, Cuma yang jadi masalah ya kadang Telegram itu makan penyimpanan/storage/ruang yang cukup yang tidak user hp ku, ya maksudnya tuh yang bikin penyimpanan hp ku tuh jadi penuh. Karena tidak tahu kenapa ya Telegram tuh tiap aku update tuh memori ku jadi penuh. Itu aja sih
- Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh ceritakan alasannya?
- R3 : Kalau untuk pilih aplikasi Telegram dibandingkan aplikasi lainnya, ya itu sama kayak yang aku bilang tadi aku lebih pilih aplikasi sejenis lainnya aja kayak WhatsApp gitu karna aku lebih privasi ku lebih terjadi kalau lewat WhatsApp. Kalau di Telegram kurang ya menurutku privasiku kayak kesebar gitu. Jadi ya mungkin itu minusnya ada disitu makannya kenapa aku tidak pilih aplikasi Telegram gitu.
- Peneliti : Baik, apakah apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?
- R3 : Kalau dari aku sendiri sih tidak ya kalau buat cari informasi terbaru. Biasanya aku lebih pakainya twitter buat dapat informasi terbaru. Kalau Telegram tuh kurang ya, karena harus cari grup berita dulu kan harus join dulu gitu sedangkan kalau mau liat berita di grup itu harus join. Kalau misalnya tidak join itu chatnya tidak tertampil. Jadi mau tidak mau harus gabung grup berita. Dan ketika join grup-grup itu kan sama aja makan penyimpanan ya gitu sih. Yang bikin aku tidak

merekomendasikan Telegram buat dapet informasi terbaru.

Peneliti : Oke baik terima kasih atas jawabannya. Lalu lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?

R3 : Iya, sering banget aku mengalami yang namanya error pakai Telegram. Apalagi kalau misalnya masalah login. Kan aku pernah ya kayak penunipman hp ku penuh terus aku unistall lah itu si Telegram aku hapus dan ketika aku mau install lagi itu kan harus masuk ya ketika kau masuk itu harus pakai kode verifikasi sedangkan kode verifnya itu melalui sms maupun melalui WhatsApp tetapi aku tunggu mbeberapa menit itu tidak muncul-muncul kode verifnya. Jadi emang susah banget buat login dan untuk bug lainnya error lainnya kayak bug itu misalnya aku mau pencet chat ku chat pribadi itu biasanya kadang tidak bisa dipencet tidak bisa di klik kayak nge-freeze gitu. Dan error lainnya mungkin itu aja sih yang aku rasain selama ini.

Peneliti : Oke terima kasih atas jawabannya, lalu lanjutkan pada pertanyaan selanjutnya adalah apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?

R3 : Kalau untuk merasa mudah sejauh ini dari awal aku pakai pertama kali sampai sekarang, aku merasa mudah sih karena Telegram memang gampang digunain user friendly juga terus adik ku yang masih kecil dia bisa pakai mengoperasikan Telegram. Jadikan telegram ini tergolong aplikasi yang mudah untuk dipahami, untuk user baru juga mudah begitu.

Peneliti : Baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

R3 : Sebenarnya sih berfungsi dengan baik. Paling yang masalah login itu kan, cuma itu tidak terlalu menggagu sih menurut aku. Masalah login kan Cuma awal doang. Tapi setelah login lancar-lancar aja kok begitu

Peneliti : Baik selanjutnya adalah apakah anda tahu cara menggunakan fitur

pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R3 : Halo bisa diulang pertanyaannya?

Peneliti : Baik untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R3 : Iya, iya saya tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya. Karena itu yang saya bilang tadi gampang banget ya dioperasikan dan untuk pengguna baru juga sekali buka langsung paham cara aksesnya gimana cara kirim pesannya gimana cara join grupnya gimana dan banyak fitur-fitur juga yang menurut aku mudah untuk digunakan saat pertama kali aku install sih

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Lanjut pada pertanyaan selanjutnya itu apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?

R3 : Sejauh ini, iya sih. Aplikasi Telegram ini dapat memenuhi kebutuhan aku. Apalagi kan aku mahasiswa ya, dan aku sering join forum-forum mahasiswa yang didalamnya itu membantu aku banget sebagai mahasiswa misalknya buat cari responden atau mungkin cari kayak acara webinar atau mungkin info lomba atau info magang ataupun info lowongan pekerjaan begitu. Jadi menurut aku aplikasi Telegram ini memeneuhi kebutubuhan aku banget sih kalau dari sisi mahasiswa. Kalau dari mahsiswa kebutuhan lain kayak hiburan, memenuhi juga kok. Misalnya aku pernah buat noonton film juga bisa buat chat bisa buat telpon vidcall jugabisa jadi overall memenuhi sih

Peneliti : Oke baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

R3 : Iya, menurut saya aplikasi Telegram sudah baik ya. Apalagi kan dulu Telegram kan tidak ada fitur yang sekomplit sekarang ya. Dulu Telegram itu tidak ada fitur telponnya tidak ada fitur vidcall nya. Jadi setelah saya liat perkembangan teelgram sampai sekarang tuh sangat signifikan sekali ya. Berarti kan terlihat bahwa kualitas Telegram ini semakin tahun semakin bagus begitu.

Peneliti : Baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R3 : Kalau menghemat waktu tentu banget ya menghemat waktu. Apalagi kalau misalnya aku kan aplikasi chat pertamanya kan WhatsApp menyenangkan dan itu WhatsApp sering error. Kalau sudah gitu aku bingung mau chat lewat mana. Biasanya orang kalau lewat DM itu balasnya lama. Alternatifnya aku chat lewat Telegram kalau ada saat-saat genting gitu. Jadi menghemat waktu aku juga karena orang-orang yang aku chat lewat Telegram mereka juga responsif gitu. Mereka juga pakai Telegram dan itu bikin aku menghemat waktu. Jadi tidak perlu harus ketemu orangnya langsung, karena bisa loh chat dari Telegram gitu.

Peneliti : Oke baik, untuk sesi pertanyaan terakhir itu tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya

R3 : Kalau saran dari saya sih mungkin lebih di tingkatkan lagi ya bagian privasinya yang permasalahan saya tadi yang saya join grup tiba-tiba ada nomor tidak dikenal itu chat saya dan ada juga kasus yang tiba-tiba dimasukin ke grup yang tidak jelas gitu dan ya gitu itu kan melanggar privasi banget ya sedangkan grupnya itu grup yang grup-grup bandar gitu loh togel-togel yang kayak gitu. Kan itu ganggu banget, ganggu kenyamanan ku dan juga ganggu privasi ku. Tapi untuk semuanya udah cukup bagus kok, enak aku pakainya, aku sebagai user Telegram dari tahun 2018 kayaknya aku merasa senang-senang aja menggunakan aplikasi Telegram gitu aja.

Peneliti : Baik terima kasih atas kesediaan waktunya dalam sesi wawancara dan menjadi narasumber pada sesi wawancara ini, terima kasih dan selamat malam

R3 : Malam.

Narasumber : Responden 4 (R4)

Tanggal Pelaksanaan : 14 & 23 Juni 2024

Lokasi : Kampus 3

Peneliti : Selamat sore

R4 : Selamat sore

Peneliti : Baik terima kasih atas waktunya untuk diwawancara hari ini. Untuk pertanyaan pertama boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R4 : Kalau dari aku tuh perasaan atau kesan tuh sebagai pengguna Telegram tuh biasa aja tidak ada yang istimewa. Ya paling-paling enak tuh buat cari-cari video drakor, anime, movie tuh enak. Sudah sih itu aja

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan berikutnya itu apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R4 : Tidak, karena bagi saya itu apa ya Telegram itu monoton sih dari dulu persis seperti itu. Perubahannya itu Cuma kayak kecil-kecil. Entah tambahan kayak dark mode terus apa lagi nambahin foto terus ya perubahannya tidak terlalu banyak lah mungkin kayak tata letaknya mungkin kayak cuma diubah-ubah aja. Tapi bagi saya tidak direkomendasikan ke orang-orang, karena bagi saya Telegram jelek

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan berikutnya apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R4 : Tidak, karena saya pengguna menggunakan Telegram itu install lalu hapus secara berkali. Jadi kayak cuma dipakai cuma sebentar aja, tidak kayak yang buat sebagai kerjaan atau buat yang ini tuh tidak. Jadi kayak cuma tiba-tiba mau cari drakor atau movie yang mau dicari disitu. Ya paling itu doang kalau sudah ya sudah paling di uninstall gitu.

Peneliti : Baik pertanyaan berikutnya adalah apakah anda lebih memilih aplikasi

Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh ceritakan alasannya?

R4 : Menurut aku tidak, aku tidak apa namanya memilih aplikasi telegram sebagai sarana chat atau berkomunikasi itu tidak. Karena saya lebih prefer menggunakan WhatsApp, DM Instagram, LINE. Karena jika dibandingkan dengan WhatsApp/Instagram itu mereka lebih punya banyak fitur-fiturnya dan kita tuh udah nyaman gitu. Cara tata letaknya warnanya pokoknya semuanya sudah bagus, kalau Telegram itu tidak.

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?

R4 : Tadi tuh aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru ya, kalau aku tidak sih Cuma tadi itu aja nemu film/drakor cari disitu bukan sebagai informasi terbaru itu tidak. Karena bingung juga sih, kalau di Telegram tuh informasi apa yang mau dicari karena ya pasti isinya apa ya grup gini-gini doang ya sudah sih monoton bagi saya tidak ada informasi yang kayak seputar kayak news atau apa kayak gitu-gitu informasi gitu tidak ada.

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?

R4 : Pernah mengalami error itu waktu login kayak waktu itu kan mau nyangkutin Telegram saya dari hp ke laptop. Tahu-tahu pas mau login lewat login tuh tidak bisa error udah berulang kali tetap error padahal jaringan itu juga bagus. Saya lupa itu error itu kenapa tapi itu tidak bisa masuk, dan selain itu juga login pernah juga ini masalah errornya di hp juga gara-gara apa ya waktu itu merubah kan di Telegram ada dark mode nih gitu tapi waktu itu kan saya ubah awalnya terang light ku ubah jadi yang gelap biar enak diliat dari mata. Ternyata pas besoknya dibuka lagi dia balik lagi ke light dan tidak tahu kenapa, padahal saya tidak ada

ngotak-ngatik

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan terakhir itu tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya

R4 : Tolong ya, Telegram jangan monoton diperbarui lah tentang semuanya entah dikasih informasi atau berita-berita apa mungkin dikasih channel-channel juga kayak WhatsApp suka berinovasi, mungkin itu bisa jadi salah satu inspirasi juga terus juga bisa bikin reels atau apa. Pokoknya tuh pembaruannya lebih kayak melejit aja gitu loh kayak terlalu monoton

Peneliti : Oke baik lanjut, pada pertanyaan selanjutnya apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?

R4 : Bagi saya ya mudah sih karena, sesudah login kita bisa memahami setiap icon dan fitur-fiturnya

Peneliti : Oke, selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

R4 : Bagi saya, ya berjalan dengan dan penempatannya juga rapi

Peneliti : Oke terima kasih, selanjutnya apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R4 : Menurut aku, iya tahu. Karena setiap fiturnya dan apa ya fitur dan icon-icon yang tercantum pada Telegram tuh bias gitu loh. Karena kan iconnya itu kan disetiap aplikasinya itu kita tahu gitu. Oh ini icon chat gitu oh ini telpon gitu, jadi udah bias gitu

Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?

R4 : Terkadang iya, karena ya disaat mencari webinar online itu sangat membantu, terus mencari kayak butuh hiburan kayak drakor, movie dan lain-lain juga membantu sih. Ya kayak untuk untuk kayak lebih kayak profesional mungkin kebantu ya

Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

R4 : Apa tadi boleh diulang pertanyaannya

Peneliti : Oke baik, apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

R4 : Bagi saya, ya lumayan baguslah mungkin kalau diplaystore ada bintang

mungkin aku kasih bintang 3 atau 2.

Peneliti : Oke baik, lalu untuk selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R4 : Ya, karena untuk mengirim pesan, video, foto atau dokumen dan lain” itu gampang dan sangat menghemat waktu. Apalagi dengan era jaman sekarang ya. Semuanya butuh fast lebih cepat gitu

Peneliti : Oke baik, terima kasih untuk hari ini sekian wawancaranya. Terima kasih karena telah menjadi narasumber pada sesi wawancara kali ini. Selamat sore.



Narasumber : Responden 5 (R5)  
Tanggal Pelaksanaan : 15 & 27 Juni 2024  
Lokasi : Homi dan *Onlien via WhatsApp*

Peneliti : Selamat malam mba, terima kasih telah memberikan waktunya dalam wawanacara kali ini. Untuk pertanyaan pertama itu boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R5 : Oke, untuk perasaan saya sendiri perasaan atau kesan ya. Kalau dari saya pribadi sebagai pengguna Telegram. Sangat disayangkan Telegram itu tuh toolsnya itu tuh belum bisa dimanfaatkan atau digunakan oleh pengguna dengan baik. Karena sebenarnya Telegram itu tuh punya potensi yang lebih besar dibandingkan dengan aplikasi-aplikasi yang lain. Tapi karena mungkin terlalu apa ya namanya mungkin ke pendem sama aplikasi lain dan mungkin karena pengguna aplikasi Telegram yang tidak terlalu banyak jadi sangat disayangkan buat tools Telegram belum bisa digubakan secara maximal oleh para usernya. Begitu

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan selanjutnya apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R5 : Oke, kalau untuk merekomendasikan seperti untuk saat ini belum. Karena seperti yang saya sudah mention tadi bahwa masih banyak user Telegram yang belm paham betul mengenai seluruh fitur yang ada dalam telegram. Jadi untuk merekomendasikan ke orang karena masih ada aplikasi yang lebih mudah digunakan dan lebih mudah dipahami oleh para usernya supaya bisa digunakan secara maximal.

Peneliti : Baik untuk pertanyaan selanjutnya itu adalah apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R5 : Karena saya sekarang saya sudah tidak menggunakan aplikasi tersebut. Jadi saya tidak pernah lagi update rutin untuk aplikasi Telegram

- Peneliti : Baik selanjutnya itu pertanyaannya adalah apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh ceritakan alasannya?
- R5 : Saya pribadi prefer ke aplikasi lainnya karena saya juga pernah menggunakan telegram dan saya belum paham betul semua fitur-fitur atau pun tools yang ada dan mungkin juga karena Telegram tidak semassive aplikasi lainnya. Jadi saya lebih pilih menggunakan aplikasi lainnya dibanding Telegram untuk dijadikan aplikasi perpesanan saya gitu.
- Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?
- R5 : Jawabannya tidak, karena saya sekarang kalau misalnya mau mendapatkan informasi yang lebih update atau terbaru saya lebih prefer ke aplikasi Instgaram ataupun Twitter. Karena balik lagi saya sudah tidak menggunakan aplikasi tersebut, jadi saya lebih memilih aplikasi yang saya gunakan. Karena lebih mudah untuk dimengerti dan saya gunakan dalam kehidupan sehari-hari
- Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?
- R5 : Saya pribadi pernah mengalami error pada saat menggunakan error. Jadi kalau ditanya pernah mengalami error pernah. Tapi untuk mengalami error di fitur-fitur lainnya saya tidak pernah mengalaminya begitu.
- Peneliti : Baik untuk pertanyaan yang terakhir itu tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya
- R5 : Oke saran saya mungkin, fitur-fitur di Telegram yang mungkin toolsnya dan fitur-fitur yang terlalu apa ya bisa dibilang ribet dan banyak bisa di apa ya kategorinya lebih diperkecil lagi dan pilihan apa ya mungkin aksi-

aksi di aplikasi tersebut tuh bisa di buat apa ya dipermudah supaya pengguna Telegram ini tidak kesulitan untuk memahami apa sebenarnya fungsi-fungsi ataupun tools dari aplikasi tersebut

Peneliti : Apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?

R5 : Oke untuk pertanyaan pertama, apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram. Menurut saya, iya karena telegram itu memiliki fitur dan tools yang jelas fungsinya untuk apa. Jadi saya merasa mudah sekali dalam penggunaan aplikasi tersebut begitu.

Peneliti : Apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

R5 : Terus untuk yang kedua, menurut saya fitur telegram itu berfungsi dengan baik secara keseluruhan ya. Karena selain dari berbagai fitur yang ada maksudnya kan sudah disediakan tuh fitur-fitur yang ada nah, itu karena selama saya menggunakannya itu oke-oke aja. Jadi saya memberikan pendapat bahwa semua fitur-fitur berfungsi dengan baik.

Peneliti : Apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R5 : Lalu saat pertama kali saya menggunakan aplikasi tersebut, ini pertanyaan ketiga ya. Saat pertama kali menggunakan aplikasi tersebut sebelumnya sih belum tahu. Tapi kan karena perlahan dan saya juga mempelajari satu persatu fiturnya jadi pada saat saya pertama kali menggunakannya saya langsung bisa sih pas buka pertama kali gitu saya langsung bisa sih menggunakan fitur-fitur yang ada pada telegram gitu.

Peneliti : Apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?

R5 : Terus untuk telegram sendiri yang keempat menurut saya telegram bisa memenuhi kebutuhan saya sih. Karena di telegram itu kita bisa melakukan berbagai aktivitas ya seperti kirim chat, call, video, foto dan segalam macam yang bisa apa namanya bisa aku lakukan. Jadi kebutuhan aku untuk menggunakan sebuah media sosial terpenuhi sih

Peneliti : Apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

R5 : Terus yang kelima menurut saya kualitas aplikasi telegram itu sudah

baik. Karena balik lagi secara kebutuhan kan saya sudah terpenuhi dan fitur-fitur yang ada sudah baik. Jadi menurut saya kualitas aplikasi tersebut baik berjalan dengan baik gitu

Peneliti : Apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R5 : Saya merasa bahwa aplikasi tersebut menghemat waktu karena saya dapat mengirimkan baik itu chat baik itu media kayak foto video atau voice note dan segala macam dengan cepat jadi lumayan menghemat waktu dibandingkan saya harus menggunakan aplikasi lainnya. Misal kayak share file atau aplikasi google drive meet gitu itu lebih ribet aja gitu kalau aplikasi Telegram sudah jadi aplikasi yang compile gitu.



Narasumber : Responden 6 (R6)  
Tanggal Pelaksanaan : 15 & 27 Juni 2024  
Lokasi : Homi dan *Online via WhatsApp*

Peneliti : Selamat malam, terima kasih karena telah meluangkan waktunya dalam sesi wawancara kali ini. Langsung saja untuk pertanyaan pertama itu boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R6 : Baik terima kasih kakak diffa atas pertanyaanya. Untuk kesan dan pesan menggunakan aplikasi Telegram menurutku aplikasi Telegram itu hampir mirip-mirip sama kayak aplikasi perpesanan lainnya seperti LINE, WhatsApp dan lain-lain. Saya tidak terlalu menggunakan aplikasi Telegram sebenarnya. Itu saja sih kak

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya. Lalu untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R6 : Baik untuk pertanyaannya, jawaban saya tidak. Sesuai dengan pernyataan saya dipoin pertama tadi aplikasi Telegram menurut saya tidak banyak berbeda dari aplikasi lainnya. Dimana juga penggunanya juga tidak terlalu banyak dibandingkan LINE, WhatsApp. Jadi saya lebih prefer menggunakan aplikasi-aplikasi yang banyak penggunanya juga jadi lebih enak gitu

Peneliti : Baik terima kasih. Untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R6 : Sebelumnya saya memperbaharui aplikasi Telegram itu sempat beberapa kali. Tapi untuk sekarang saya sudah tidak pernah melakukan pembaharuan lagi pada aplikasi Telegram saya.

Peneliti : Baik terima kasih, lalu pertanyaan selanjutnya adalah apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh ceritakan alasannya?

- R6 : Untuk pertanyaan ini saya menjawab seperti pada poin diawal tadi. Untuk aplikasi Telegram saya tidak terlalu menggunakannya karena saya memakai aplikasi yang lebih banyak dipakai untuk prang” disekitar saya seperti LINE, Intasgram, TikTok, WhatsApp
- Peneliti : Baik untuk pertanyaan selanjutnya adalah apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?
- R6 : Untuk memperoleh informasi terbaru saya biasanya menggunakan Instagram dan TikTok. Karena aplikasi itu lebih banyak mendatangkan informasi terbaru menurut saya. Karena banyak orang juga yang menggunakan Instagram dan TikTok dibandingkan Telegram sih kak.
- Peneliti : Baik pertanyaan selanjutnya adalah apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?
- R6 : Untuk pembaruan di aplikasi Telegram beberapa kali mengalami error disetiap kali melakukan pembaruan. Itu yang saya sedikit malas menggunakan aplikasi Telegram jadi kalau ditanya error atau tidak beberapa kali saya mengalami error apalagi ketika mau login saat selesai pembaruan.
- Peneliti : Baik untuk pertanyaan terakhir adalah tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya
- R6 : Kalau saran saya sih lebih di tingkatkan lagi untuk aplikasi-aplikasi maksudnya error-error dikurangin dan untuk update-update-nya juga dari yang sebelumnya dan terbaru sedikit berbeda tidak banyak berbeda. Menurut saya lebih dikurangi aja error-error-nya supaya pengguna juga lebih nyaman.
- Peneliti : Apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?
- R6 : Baik, menurut saya untuk aplikasi Telegram masih sedikit sulit untuk digunakan oleh orang-orang awam terutama untuk orang-orang tidak up-to-date terhadap perkembangan teknologi yang ada.
- Peneliti : Apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

- R6 : Kemudian untuk pertanyaan nomor 2 apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik, saya pribadi tidak menggunakan seluruh fitur di aplikasi telegram yang ada. Karena menurut saya, beberapa fitur yang ada cukup merumitkan saya untuk menggunakan aplikasi tersebut.
- Peneliti : Apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?
- R6 : Kemudian untuk pertanyaan nomor 3 apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya, saat saya pertama kali menggunakan aplikasi Telegram saya agak sedikit kesusahan untuk memahami fitur yang ada sehingga saya harus mempelajari terlebih dahulu mengenai penggunaan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut.
- Peneliti : Apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?
- R6 : Lalu untuk nomor 4, menurut saya pribadi aplikasi tersebut tidak cukup baik untuk digunakan sehari-hari. Karena masih dinilai sedikit rumit. Dan untuk penggunaan media berkomunikasi saya lebih menggunakan aplikasi lain seperti WhatsApp atau Instagram.
- Peneliti : Apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?
- R6 : Kemudian untuk nomor 5, saya menilai kualitas aplikasi Telegram masih harus banyak diperbaiki terlebih apabila aplikasi memiliki sasaran atau target masyarakat awam dengan jangkauan yang lebih banyak.
- Peneliti : Apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?
- R6 : Lalu untuk nomor 6 apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu, menurut saya pribadi penggunaan aplikasi telegram ini tidak cukup baik untuk menghemat waktu saya dalam media berkomunikasi. Karena masih banyak fitur-fitur yang menurut saya cukup rumit untuk digunakan. Terima kasih.

Narasumber : Responden 7 (R7)

Tanggal Pelaksanaan : 17 & 23 Juni 2024

Lokasi : *Online Call via WhatsApp*

Peneliti : Selamat malam terima kasih telah memberikan waktunya untuk sesi wawancara kali ini. Untuk pertanyaan pertama yang akan saya sampaikan adalah boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R7 : Baik terima kasih, saya akan menjelaskan sedikit mengenai pengalaman saya menggunakan Telegram. Saya itu pakai Telegram waktu kuliah semester 4, tepatnya itu 2022 jadi masih baru. Saya pakai Telegram cuma buat masuk grup mata kuliah disalah satu mata kuliah dospem yang memang memakai Telegram sudah. Selain itu tidak lebih, kemudian beberapa kali juga memakai Telegram buat ngirim video yang kapasitasnya besar ke dosen. Sudah begitu saja

Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, lalu untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R7 : Maaf-maaf bisa diulang pertanyaannya?

Peneliti : Baik saya ulang kembali apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R7 : Saya rasa kalau memang tidak berkepentingan banyak saya tidak akan merekomendasikannya. Karena memang Telegram itu khusus bukan khusus sih lebih dibuat untuk hal-hal yang sifatnya tidak bisa dilakukan di media sosial lain. Jadi kalau misalkan teman-teman saya atau keluarga yang tidak perlu menggunakan Telegram, ya saya tidak akan merekomendasikannya.

Peneliti : Baik untuk pertanyaan selanjutnya apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R7 : Untuk pembaruan saya setting otomatis di playstore, jadi semua aplikasi akan otomatis ter-update termasuk Telegram. Ya begitu

- Peneliti : Oke baik, terima kasih atas jawabannya. Lalu untuk pertanyaan selanjutnya apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya? boleh ceritakan alasannya?
- R7 : Tidak saya lebih memilih aplikasi yang cocok dan sering dipakai. Karena telegram tidak sering dipakai karena hanya melebih-lebihkan memory. Karena hp saya sudah tidak cukup memori
- Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya adalah apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru? boleh ceritakan alasannya?
- R7 : Tidak, saya banyak mendapatkan informasi terbaru dengan tulis di google dan dari sosial lainnya
- Peneliti : Oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya itu apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?
- R7 : Saya kadang ketika sudah ketika Telegramnya dihapus dan kita download ulang dan login lagi. Kadang dapat verifikasi melalui emial/sms nya itu lama. Ya itu salah satu kendalanya dari Telegram
- Peneliti : Baik terima kasih atas jawabannya, lalu untuk pertanyaan terakhir tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya
- R7 : Sarannya, hanya sedikit yaitu agar menghapus grup-grup film bajakan dan kemudian yang tidak bermanfaat seperti link judi dan slot-slot lainnya karena itu banyak sekali di Telegram
- Peneliti : Oke lanjut pada pertanyaan pertama, apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?
- R7 : Iya untuk aplikasi Telegram saya sangat memahaminya dengan mudah. Ketika pertama kali memakainya saya langsung merasa paham. Karena palikasi telegram itu begitu sederhana dan sangat cocok untuk mengirim pesan dengan bentuk text video atau gambar dengan mudah dan dengan ukuran yang besar.
- Peneliti : Baik selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

- R7 : Ya saat saya memakai fitur untuk aplikasi telegram semuanya berfungsi dengan baik. Sangat membantu sekali dalam kegiatan perkuliahan terutama saat mengirim file kepada dosen dan teman-teman yang ikut dalam tugas perkuliahan.
- Peneliti : Oke baik selanjutnya apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?
- R7 : Ya saat pertama kali menggunakannya tentu saja semua fitur saya coba untuk mengetahui fungsinya apa saja. Mulai dari hal-hal untuk mengirim pesan atau bagaimana fitur mengirim video dengan file besar dan kemudian yang lainnya terutama fitur untuk mencari informasi di telegram begitu.
- Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?
- R7 : Ya, aplikasi telegram sangat membantu saya untuk memenuhi kebutuhan dalam perkuliahan. Sangat membantu juga terutama untuk ya untuk berkomunikasi kepada dosen, mengirim file-file perkuliahan dan juga mencari orang untuk dikontak begitu.
- Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?
- R7 : Sampai saat ini aplikasi telegram sangat baik. Sangat lancar dan juga tidak memakan penyimpanan terlalu banyak. Sangat sederhana dan elegan jadi sangat-sangat baik bagi saya saat ini.
- Peneliti : Oke untuk selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?
- R7 : Ya saya merasakan aplikasi telegram ini sangat menghemat waktu. Terutama untuk mengirim file yang cukup besar itu tidak terlalu memakan waktu yang lama seperti video contohnya tidak perlu memerlukan waktu yang lama jadinya cukup menghemat waktu saya begitu.
- Peneliti : Oke baik, pertanyaan terakhir tersebut pertanyaan akhir dari wawancara kali ini. Terima kasih karena telah meluangkan waktu untuk menjadi narasumber. Selamat malam.

Narasumber : Responden 8 (R8)

Tanggal Pelaksanaan : 22 Juni 2024

Lokasi : *Online Call via Discord*

Peneliti : Selamat malam terima kasih telah meluangkan waktunya untuk dalam sesi wawancara ini. Langsung saja untuk pertanyaan pertama boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R8 : Perasaan dan kesan menggunakan Telegram meninggalkan perasaan yang cukup senang kepada saya karena banyaknya emoji dan stiker gratis dan tentu ada banyak stiker yang dapat dibuat oleh semua orang juga terutama karena fungsi-fungsi aplikasi Telegram cepat dan responsif

Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan berikutnya itu apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain? boleh ceritakan alasannya?

R8 : Mungkin tidak, karena di lingkungan yang saya temui semisal dari lingkungan yang kecil misal keluarga saya sangat tidak pernah menemukan bahwa keluarga saya menggunakan Telegram atau mungkin tidak pernah dan teman-teman saya tidak ada juga yang memakai Telegram untuk aplikasi perpesanan kepada saya.

Peneliti : Baik, untuk pertanyaan berikutnya apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram?

R8 : Saya tidak terlalu rutin melakukan pembaruan terhadap aplikasi Telegram karena aplikasi Telegram tersebut merupakan sosial media. Jika hanya ada fungsi yang menarik saja maka saya akan memperbaharui Telegram namun biasanya aplikasi sosial media hanya memperbaharui bagian minor saja.

Peneliti : Oke baik, untuk selanjutnya itu apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya?

R8 : Mungkin tidak, kembali lagi seperti poin nomor 2 saya barusan, saya

tidak begitu berada di lingkungan yang menggunakan Telegram begitu sering, seperti orang tua atau teman saya tidak menggunakan Telegram dengan sering.

Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru?

R8 : Tidak juga, dikarenakan Telegram tidak seperti sosial media lainnya yang terlalu terbuka seperti Instagram, dimana kita bisa melihat postingan orang-orang lain tanpa harus menginput username orang tersebut secara 100% benar.

Peneliti : Oke baik, lalu pertanyaan selanjutnya apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?

R8 : Saat saya menggunakan telegram, saya pernah sekali menemukan bug atau error tersebut. Waktu itu saat saya menggunakan Telegram dan seketika saya ingin membuka telegram tapi saya tidak bisa mengakses atau layar tersebut hanya tertampil hitam saja. Saya yakin koneksi saya waktu itu bagus dikarenakan saya dapat mengakses apapun namun tidak dengan Telegram.

Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya adalah apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?

R8 : Memahami telegram cukup udah, UI-nya yang menarik dan simple dapat membuat orang-orang seperti saya memahami fungsi-fungsinya dengan mudah.

Peneliti : Oke terima kasih, untuk selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

R8 : Sejauh yang saya gunakan, telegram yang dulu-dulu berfungsi dengan baik, saya tidak begitu mengeksplor begitu banyak saat saya menggunakan Telegram namun fitur yang tersedia yang saya gunakan saat saya gunakan dapat berfungsi dengan sangat baik dan memiliki hasil output yang sesuai.

Peneliti : Oke baik selanjutnya apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada

aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R8 : Saat saya pertama kali menggunakan aplikasi telegram, fitur-fitur yang saya lihat. Saya dapat memahami dengan baik dikarenakan UI yang simple, dan juga penjelasan-penjelasan terhadap fitur-fiturnya juga dijelaskan dengan baik.

Peneliti : Oke baik selanjutnya itu apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?

R8 : Mungkin dapat, walaupun saya pikir tidak akan memenuhi seluruh kebutuhan, seperti sosial media contohnya itu seperti X, facebook atau Instagram karena sosial media ini tidak terlalu buka lain halnya seperti X dimana kita hanya bisa mencari hastag atau hal-hal yang sedang trending.

Peneliti : Oke baik, selanjutnya itu apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

R8 : Kualitas Telegram sudah bisa saya bilang baik, dari segi tampilan yang mudah dipahami, fitur yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan apa yang diharapkan, terutama adanya bot yang dapat membuat Telegram semakin bisa dimanfaatkan dengan baik.

Peneliti : Oke, selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R8 : Dalam menghemat waktu tentu bisa, dikarenakan tujuan sosial media dibuat dengan tujuan untuk mempermudah dan mempraktikkan kehidupan manusia, dan bagi saya Telegram ini sudah mempraktikkan dan menghemat waktu dalam hal mengirim pesan, kita dapat melakukannya secara langsung hanya secara virtual bermodalkan data atau koneksi yang bagus serta juga ada device.

Peneliti : Oke, pertanyaan terakhir itu tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya

R8 : Saran yang saya untuk aplikasi Telegram mungkin optimasi waktu saat pengguna membuka chat, membuka chat bisa memakan waktu yang cukup lama, terutama jika seorang pengguna tersebut sudah lama tidak membuka chat tersebut dan terlebih lagi chat tersebut berisi banyak

media dan emoji.



Narasumber : Responden 9 (R9)

Tanggal Pelaksanaan : 14 & 23 Juni 2024

Lokasi : Kampus 3

Peneliti : Oke baik, terima kasih atas kesedian waktunya untuk sesi wawancara kali ini. Langsung saja untuk pertanyaan pertama boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R9 : Kesan saya dalam menggunakan Telegram itu sebenarnya biasa saja, karena saya menggunakan hanya untuk mencari informasi yang tidak terlalu mendetail. Hanya informasi formal gitu.

Peneliti : Oke baik, lanjut kepada pertanyaan selanjutnya apakah anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain?

R9 : Mungkin saya akan merekomendasikan aplikasi telegram kepada orang lain karena di telegram itu dia menyediakan berbagai macam channel dimana dia memberikan juga informasi. Mungkin jika kita mencari channel tertentu kita akan mendapatkan informasi yang kita inginkan.

Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan berikutnya apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram?

R9 : Saya tidak rutin untuk melakukan pembaruan karena saya tidak rutin juga untuk menggunakan aplikasi telegram tersebut.

Peneliti : Oke baik, untuk selanjutnya apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya?

R9 : Saya tidak lebih menggunakan telegram, saya lebih memilih untuk menggunakan aplikasi lainnya. Karena menurut saya aplikasi telegram itu kurang menarik bagi saya. Saya lebih masih lebih menarik dan lebih menguasai aplikasi yang lainnya daripada telegram.

Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru?

R9 : Tidak, saya selalu biasanya saya menggunakan telegram itu untuk mencari hal-hal lainnya tidak hanya informasi.

- Peneliti : Berarti anda selalu menggunakannya atau bagaimana?
- R9 : Hanya terkadang saja, beberapa kali aja.
- Peneliti : Oke baik, lanjut pda pertanyaan selanjutnya apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?
- R9 : Untuk sejauh ini saya menggunakan telegram itu jarang menemukan error atau ketika login itu saya jarang menemukannya.
- Peneliti : Oke baik, lanjut pada pertanyaan selanjutnya apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?
- R9 : Menurut saya itu mudah untuk dipahami menggunakan aplikasi telegram karena dia juga, fiturnya juga cukup rapi dibuat mereka jadi kita langsung mengetahui apa-apa saja fitur yang disediakan.
- Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?
- R9 : Saya belum coba sepenuhnya, sebagian saya sudah pakai dan itu berfungsi dengan baik.
- Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?
- R9 : ya saya tahu menggunakan fitur yang disediakan aplikasi telegram untuk pertama kalinya Ketika pertama kali juga saya biasanya juga akan mengeksplor aplikasi tersebut bisa melakukan apa saja dan biasanya saya akan mencobanya.
- Peneliti : Oke selanjutnya, apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?
- R9 : Menurut saya tidak, karena beberapa informasi yang saya ingin cari juga tidak tersedia di telegram.
- Peneliti : Boleh sebutkan contohnya informasi seperti apa?
- R9 : Informasi seperti mungkin berita-berita, atau mungkin informasi keseharian itu tidak bisa ditemukan di telegram sih.
- Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?
- R9 : Untuk kualitas menurut saya sudah tapi, untuk lebih baiknya lagi jika

errornya itu diperbaiki.

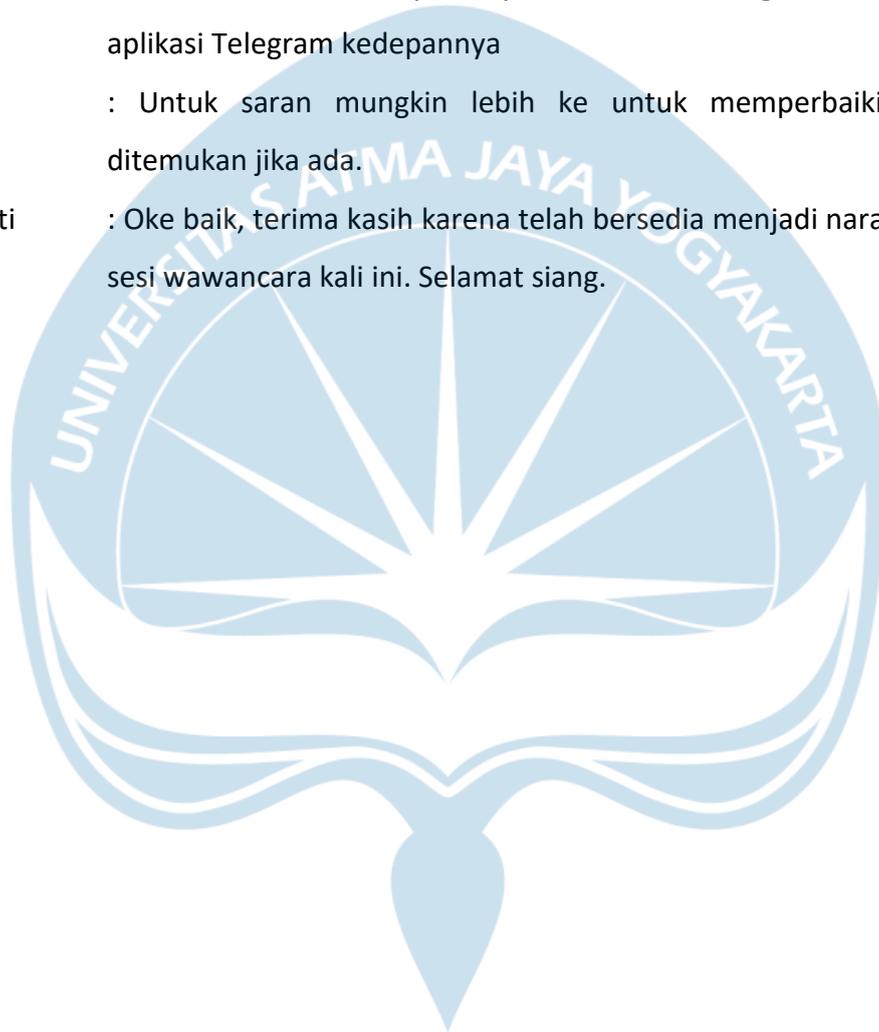
Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R9 : Iya, karena Ketika kita mencari informasi tersebut biasanya langsung muncul informasi yang kita inginkan. Jadi itu menghemat waktu.

Peneliti : Oke baik, lalu untuk pertanyaan terakhir tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya

R9 : Untuk saran mungkin lebih ke untuk memperbaiki error yang ditemukan jika ada.

Peneliti : Oke baik, terima kasih karena telah bersedia menjadi narasumber pada sesi wawancara kali ini. Selamat siang.



Narasumber : Responden 10 (R10)

Tanggal Pelaksanaan : 24 Juni 2024

Lokasi : Kampus 3

Peneliti : Selamat siang, terima kasih karena telah meluangkan waktunya dalam sesi wawancara kali ini. Langsung saja untuk pertanyaan pertama boleh ceritakan perasaan atau kesan yang dimiliki sebagai pengguna dalam menggunakan aplikasi telegram?

R10 : Sebenarnya saya menggunakan telegram itu dulu dan sekarang ini lagi tidak pakai. Menurut saya aplikasi Telegram itu menarik karena punya banyak fitur gitu selain chat. Tapi kadang justru karena terlalu banyak fitur gitu malah bikin aplikasinya itu tidak simpel. Jadi saya lebih prefer pakai WhatsApp gitu simpel.

Peneliti : Oke baik selanjutnya apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Telegram kepada orang lain?

R10 : Kalau menurut saya pribadi sih, saya tidak merekomendasikan kepada orang lain. Karena kalau kebutuhan mereka untuk chat itu mending pakai aplikasi lain yang lebih sederhana kayak WhatsApp.

Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda rutin melakukan pembaruan pada aplikasi Telegram? boleh ceritakan alasannya?

R10 : Tidak sih untuk sekarang, soalnya saya dulu pakai telegram itu cuma sementara waktu dan sekarang lebih pakai aplikasi lain gitu karena pakai telegram bukan untuk apa jangka panjang gitu sampe sekarang gitu.

Peneliti : Oke baik, lalu apakah anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya?

R10 : Saya lebih memilih aplikasi lain dibandingkan telegram karena.

Peneliti : Oke mungkin diulang Kembali pertanyaannya apakah Anda lebih memilih aplikasi Telegram dibanding aplikasi perpesanan sejenis lainnya?

R10 : Tidak sih kalau untuk aplikasi perpesanan untuk fiturnya untuk chat karena di telegram menurut saya terlalu banyak fitur itu tadi ya kayak

ribet gitu pakai nya dan lebih suka pakai aplikasi perpesanan yang lebih sedeh=rhana

Peneliti : Baik selanjutnya apakah anda selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru?

R10 : Tidak juga sih karna kalau mau mendapatkan infomrasi terbaru tuh harus join channel dan di channel itu tuh kadang kalau banyak chatnya itu tuh kita harus scroll dan memilah apa informasi yang mau kita dapat. Jadi mending langsung searching di internet atau aplikasi lain.

Peneliti : Oke selanjutnya apakah anda mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram? baik saat melakukan login maupun saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia lainnya?

R10 : Iya karena pernah suka error karena logout sendiri terus kayak aplikasinya mungkin servernya down atau gimana fitur jadia tidak bisa kirim chat atau gambar atau apa gitu ke teman.

Peneliti : Oke baik, selanjutnya apakah anda merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram?

R10 : Iya, karena pakai telegram itu kayak jelas. Kayak ini fitur ini dipakai untuk apa fitur ini dipakai untuk apa gitu saya sudah paham gitu.

Peneliti : Oke selanjutnya apakah seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik?

R10 : Tidak juga sih, karena itu tadi yang saya bilang ada error kayak ke logout sendiri atau pesannya ke pending tidak bisa dikirim gitu.

Peneliti : Oke selanjutnya apakah anda tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya?

R10 : Bisa, dulu saya menggunakan telegram pertama kali itu bisa memakainya dan tahu cara memakainya karena tampilannya mudah untuk digunakan.

Peneliti : Oke baik, selanjutnya adalah apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan?

R10 : Ya, karena dalam satu platform selain bisa untuk chat dapat punya fitur lainnya kayak bisa nonton bermain game dalam 1 apliaksi . jadi kayak

dalam 1 aplikasi bisa memenuhi kebutuhan saya.

Peneliti : Oke baik, lalu untuk pertanyaan selanjutnya apakah kualitas aplikasi Telegram sudah baik?

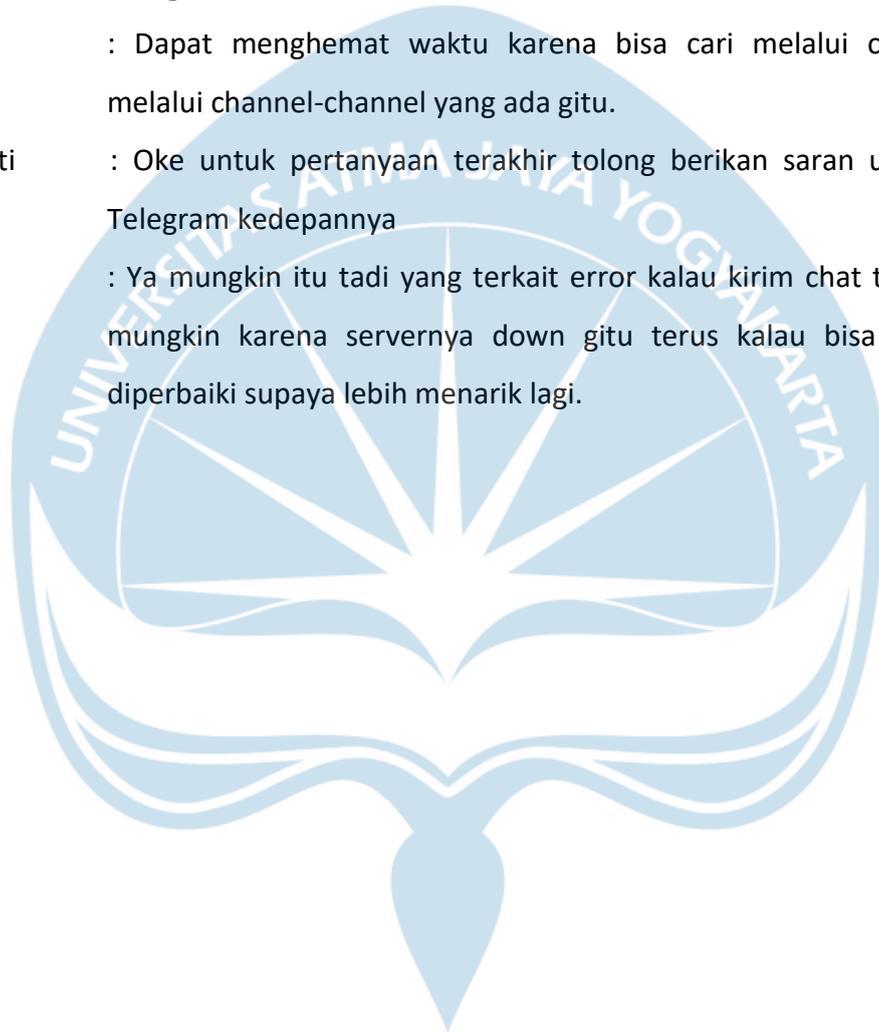
R10 : Menurut saya sudah baik karena fiturnya keren dan bervariasi.

Peneliti : Oke, untuk selanjutnya apakah anda merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu?

R10 : Dapat menghemat waktu karena bisa cari melalui cari informasi melalui channel-channel yang ada gitu.

Peneliti : Oke untuk pertanyaan terakhir tolong berikan saran untuk aplikasi Telegram kedepannya

R10 : Ya mungkin itu tadi yang terkait error kalau kirim chat tidak ke kirim mungkin karena servernya down gitu terus kalau bisa tampilannya diperbaiki supaya lebih menarik lagi.



## Lampiran 1. Karakteristik Responden

Section 1 of 6

# ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI MOBILE TELEGRAM MENGGUNAKAN GOOGLE'S HEART FRAMEWORK

**B** *I* U ☺ ☒

**Pemohonan Partisipasi Mengisi Kuesioner Penelitian**

Perkenalkan saya Diffa Maharani Ningtyas (201710896), mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian Tugas Akhir mengenai "Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Telegram menggunakan Google's Heart Framework".

Pada penelitian ini membutuhkan kriteria responden yaitu :

1. Pengguna dari aplikasi Telegram

Saya mohon kesediaannya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini apabila Saudara/i termasuk dalam kriteria tersebut. Semua jawaban atau hasil dari pengisian kuesioner yang sudah dilakukan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur atau sesuai dengan kenyataan berdasarkan pengalaman saudara/i dalam menggunakan Aplikasi Telegram.

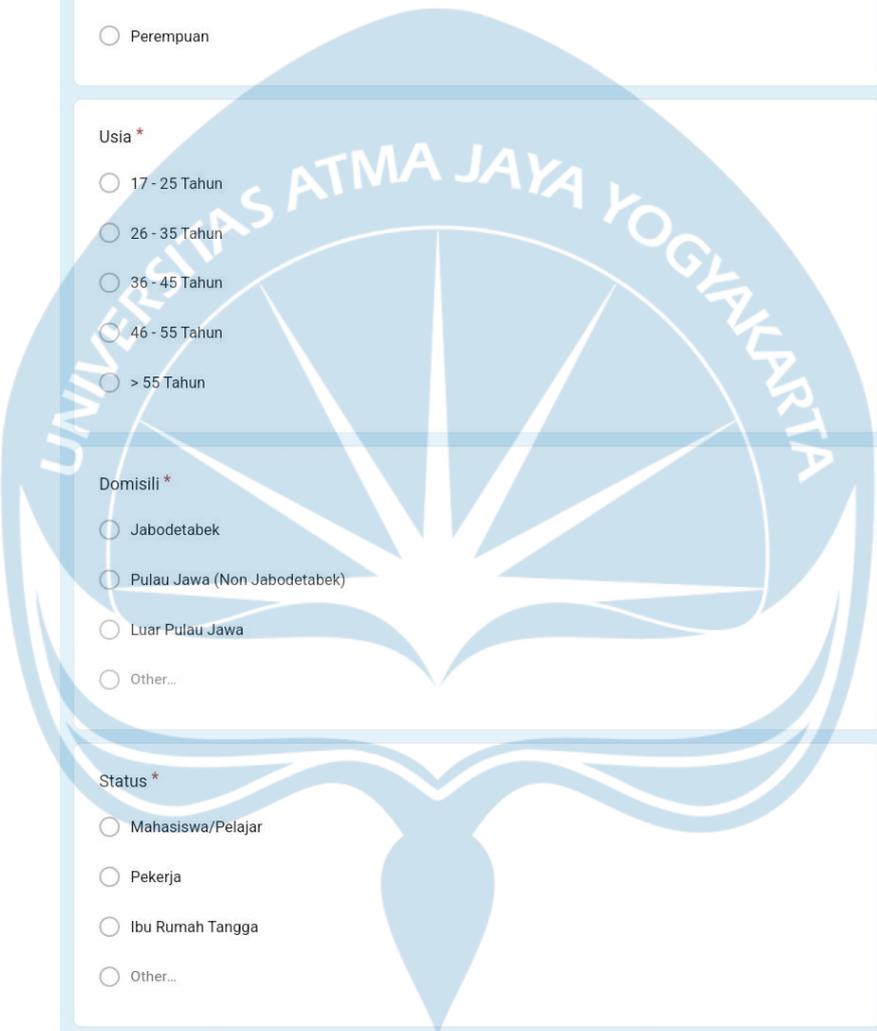
Kuesioner ini menggunakan 5 poin skala likert berikut :

- 1 : Sangat tidak setuju
- 2 : Tidak setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat setuju

Terima kasih banyak atas kesediaan, partisipasi, dan dukungan Saudara/i dalam penelitian ini.

Hormat saya,  
Diffa Maharani Ningtyas

## Lampiran 1. Karakteristik Responden



Nomor Telepon/Email \*

Short answer text

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Usia \*

17 - 25 Tahun

26 - 35 Tahun

36 - 45 Tahun

46 - 55 Tahun

> 55 Tahun

Domisili \*

Jabodetabek

Pulau Jawa (Non Jabodetabek)

Luar Pulau Jawa

Other...

Status \*

Mahasiswa/Pelajar

Pekerja

Ibu Rumah Tangga

Other...

Berapa banyak waktu yang dihabiskan saat menggunakan aplikasi Telegram \*

< 1 Jam

1 - 2 Jam

2 - 3 Jam

3 - 4 Jam

> 4 Jam

## Lampiran 2. Variabel *Happiness*

Section 2 of 6

### *Happiness*

Aspek untuk mengukur kepuasan dan kebahagiaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan. *Happiness* meliputi kepuasan, daya tarik dari visual, kemungkinan untuk merekomendasikan kepada pengguna lain, dan juga terkait dengan persepsi kemudahan penggunaan.

1. Saya merasa puas setelah menggunakan aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

2. Saya merasa nyaman ketika menggunakan aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

3. Saya merasa fitur yang dimiliki aplikasi Telegram mudah digunakan \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

4. Saya akan merekomendasikan aplikasi Telegram ke orang lain \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

5. Saya merasa mudah untuk memahami aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

### Lampiran 3. Variabel *Engagement*

Section 3 of 6

#### Engagement

Aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna terlibat dan terkoneksi dengan aplikasi yang digunakan. *Engagement* merujuk pada frekuensi, intensitas atau seberapa sering interaksi yang dilakukan oleh pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi dalam jangka waktu tertentu.

1. Saya dapat menggunakan aplikasi Telegram setiap waktu \*

Sangat tidak setuju   1   2   3   4   5   Sangat setuju

2. Seluruh fitur aplikasi Telegram berfungsi dengan baik \*

Sangat tidak setuju   1   2   3   4   5   Sangat setuju

3. Saya bisa menghabiskan waktu dengan menggunakan aplikasi Telegram \*

Sangat tidak setuju   1   2   3   4   5   Sangat setuju

4. Saya rutin melakukan update aplikasi Telegram \*

Sangat tidak setuju   1   2   3   4   5   Sangat setuju

5. Saya menggunakan aplikasi Telegram sebagai sarana komunikasi \*

Sangat tidak setuju   1   2   3   4   5   Sangat setuju

#### Lampiran 4. Variabel *Adoption*

Section 4 of 6

### Adoption

Aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna mengadopsi atau mengambil tindakan terhadap aplikasi yang digunakan.

1. Saya tahu cara menggunakan fitur pada aplikasi Telegram saat pertama kali menggunakannya \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

2. Saya merasa aplikasi Telegram dapat memenuhi kebutuhan \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

3. Saya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari penggunaan aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

4. Saya lebih memilih aplikasi Telegram dibandingkan aplikasi perpesanan sejenis lainnya \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

5. Aplikasi Telegram sangat responsif \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

## Lampiran 5. Variabel *Retention*

Section 5 of 6

### **Retention**

Aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna kembali menggunakan aplikasi yang digunakan.

1. Saya ingin terus menggunakan aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

2. Kualitas aplikasi Telegram sudah baik \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

3. Saya tidak pernah uninstall aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

4. Saya selalu menggunakan aplikasi Telegram untuk memperoleh informasi terbaru \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

5. Saya sering menggunakan fitur-fitur pada aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

## Lampiran 6. Variabel *Task Success*

Section 6 of 6

**Task Success** ✕ ⋮

Aspek untuk mengukur sejauh mana pengguna berhasil menyelesaikan tugas yang diinginkan menggunakan aplikasi yang digunakan.

1. Saya dapat menggunakan fitur yang tersedia pada aplikasi Telegram dengan lancar \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

2. Saya membutuhkan waktu yang lama untuk mengoperasikan aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

3. Saya dapat mengunggah file, video, atau foto dengan cepat \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

4. Saya mengalami error ketika menggunakan aplikasi Telegram \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju

5. Saya merasa aplikasi Telegram dapat menghemat waktu \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju      Sangat setuju