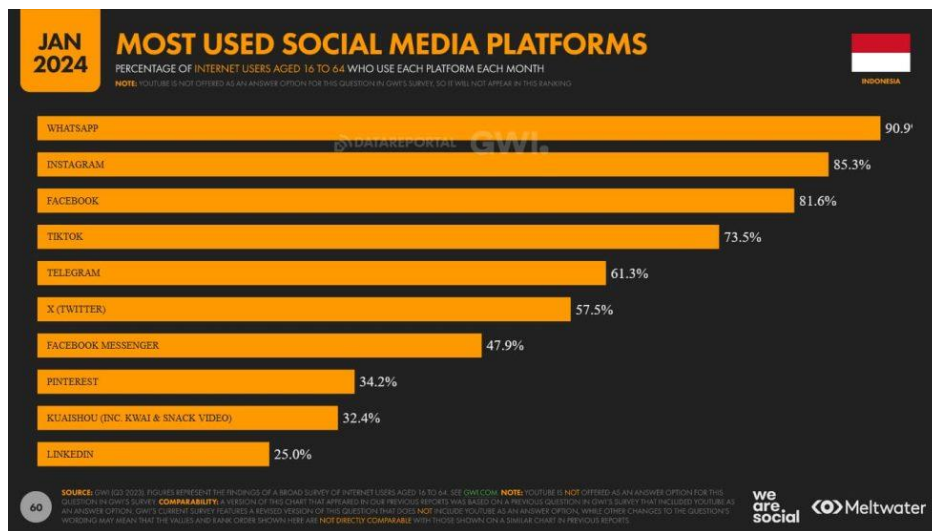


I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era ini, banyak aspek yang sebelumnya dilakukan melalui komunikasi lisan kini didukung oleh teknologi, terutama dalam konteks percakapan melalui media sosial dan aplikasi percakapan online (Azmin & Kiftiawati, 2021). Salah satu media sosial yang saat ini tengah ramai digunakan adalah aplikasi pesan instan (Fauzi, 2019). Aplikasi pesan instan, juga dikenal sebagai aplikasi chatting, berfungsi untuk mengirimkan pesan dengan cepat dan real-time melalui jaringan internet dari satu ponsel atau komputer ke komputer lainnya. Saat ini, berbagai bentuk pesan, seperti teks, stiker, suara, video, berbagai file, lokasi, kontak, dan gambar, dapat dengan mudah digunakan dalam berbagai aktivitas komunikasi (Zuhri *et al.*, 2022).



Gambar 1 Penggunaan Media Sosial di Indonesia pada Januari 2024

(Sumber : We Are Social, 2024)

Berdasarkan data terbaru (Gambar 1), platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook mendominasi penggunaan internet di Indonesia, dengan WhatsApp menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan sebesar 90,9%. Sebagai aplikasi media sosial pertama, Facebook menduduki peringkat 3 dengan jumlah persentase 81,6%. Facebook, dirilis pada tahun 2004, awalnya untuk mahasiswa Harvard, dengan tujuan menghubungkan orang-orang secara global dan memudahkan berbagi konten. Kini, Facebook mendukung fitur seperti berbagi teks, foto, video, beranda, grup, halaman, marketplace, Stories, dan Facebook Live. Fungsinya meliputi komunikasi sosial, pemasaran bisnis, dan diskusi publik, menjadikannya platform penting dalam interaksi digital (Nandy, 2021). Pada tahun 2008, Facebook memperkenalkan Facebook Chat sebagai layanan perpesanan instan yang terintegrasi dengan

platform utama. Pada tahun 2010, layanan ini ditingkatkan menjadi Facebook Messenger, dan pada Agustus 2011, Facebook Messenger dirilis sebagai aplikasi perpesanan mandiri (Messenger, 2024). Facebook merilis aplikasi pesan instan untuk mobile agar sejajar atau bersaing dengan layanan yang sama seperti Blackberry Messenger, Kakao talk, Whatsapp dan Line. Pasar yang terus maju pesat untuk aplikasi pesan instan membuat pendapatan tradisional operator selular menurun. Aplikasi ini ada untuk smartphone berbasis Android, iOS, Blackberry dan Windows. Facebook Messenger, dikembangkan oleh Meta Platforms, adalah platform pesan instan yang awalnya terhubung dengan akun Facebook. Kini, pengguna dapat mendaftar hanya dengan nomor telepon, tanpa memerlukan akun Facebook. Hal ini menjadikan Facebook Messenger sangat mudah diakses dan praktis, terutama dalam proses pembuatan akun dan penggunaannya (Ardiningtias *et al.*, 2021). Facebook Messenger mendukung berbagai fitur komunikasi, seperti pesan teks, panggilan suara dan video, serta berbagi file, memberikan pengalaman komunikasi yang lebih dinamis dan terpisah dari platform utama Facebook, meskipun tetap terintegrasi dengan ekosistemnya.

Dari data yang diperoleh pada NapoleonCat 2024 (**Lampiran 1**) diketahui bahwa pengguna Facebook Messenger di Indonesia per Juni 2024 ialah sebanyak 125.100.000, yang mana mayoritas dari pengguna adalah laki-laki 57,8%. Pengguna terbesar adalah masyarakat berusia 25 hingga 34 tahun (48.700.000). Meskipun Facebook Messenger menawarkan banyak keunggulan dan kemudahan dalam berkomunikasi, terdapat berbagai permasalahan teknis yang dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai artikel dan ulasan pengguna di playstore diketahui beberapa masalah yang terjadi diantaranya ialah sejak pengenalan fitur *enkripsi end-to-end*, beberapa pengguna melaporkan bahwa pesan sering hilang dan terkadang pesan yang belum sempat dibaca tiba-tiba menghilang. Selain itu, beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam membuka pesan suara, foto, dan video yang dikirim melalui aplikasi ini. Terdapat kasus pembajakan akun yang menyebabkan data pribadi pengguna tersebar dan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Notifikasi pesan yang seringkali terlambat atau tidak muncul sama sekali juga menjadi salah satu masalah yang banyak dikeluhkan oleh pengguna. Ekspektasi pengguna terhadap stabilitas dan keamanan fitur *enkripsi end-to-end* tidak sepenuhnya terpenuhi, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dihadapi pengguna aplikasi Facebook Messenger.

Selain itu berdasarkan survei awal dilakukan kepada 25 orang pengguna diketahui bahwa aplikasi Facebook Messenger mudah digunakan, berguna bagi keseharian mereka, tingkat kepuasan yang mereka rasakan itu puas. Akan tetapi rata-rata dari pengguna pernah mengalami masalah di Facebook Messenger yaitu sering mengalami bug, video call yang sering kali macet walaupun jaringan bagus, notifikasi yang tidak muncul, aplikasi yang terus mengalami crash, semenjak adanya fitur *enkripsi end to end* kuato cepat habis, dan fitur *enkripsi end to end* yang tidak sesuai dengan kebutuhan (**Lampiran 2**). Dari hal-hal yang telah dijelaskan maka permasalahan-permasalahan yang ditemui dapat dikelompokkan menjadi permasalahan pada minat penggunaan dan juga perilaku dari pengguna.

Minat penggunaan secara sederhana berarti keinginan atau kecenderungan yang kuat terhadap sesuatu (Charli *et al.*, 2019). Perilaku pengguna adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang (Doni, 2017). Menurut Venkatesh *et al.*, (2003) dalam sebuah pengembangan aplikasi pengukuran minat dan perilaku pengguna itu sangat penting karena faktor-faktor seperti *performace expectancy* dan *effort expectancy* secara langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan teknologi. Minat penggunaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dengan melihat seberapa mudah penggunaan, kepuasan pengguna, kegunaan fitur baru dan inovasi, serta reputasi aplikasi. Sementara untuk perilaku penggunaan dapat disebabkan oleh faktor yaitu frekuensi penggunaan, respon terhadap masalah teknis, kepercayaan terhadap keamanan, adaptasi terhadap fitur, dan penghapusan atau pengunduhan ulang aplikasi.

Dalam melakukan analisis terhadap minat penggunaan dan perilaku pengguna, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk penelitian tersebut yaitu seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). TAM adalah model penelitian untuk mengetahui perilaku individu menggunakan teknologi informasi terbaru (Wijianto & Lathifah, 2023). TRA mengaitkan keyakinan seseorang dengan sikap terhadap perilaku (Kurniawan *et al.*, 2022). TPB menggunakan tiga elemen di dalam teorinya, yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol atas tindakan (Utami *et al.*, 2023). UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. Model tersebut menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi (Putri *et al.*, 2016). UTAUT 2 merupakan pengembangan dari model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong,

dan Xu. UTAUT merupakan salah satu model yang menggambarkan faktor-faktor penerimaan teknologi informasi oleh individu dengan mengukur *behavioral intention* dan *use behavior*nya yang awalnya hanya memiliki empat variabel, namun sekarang telah dikembangkan kembali dengan tujuh variabel dan dilengkapi dengan variabel moderator, yaitu *Age*, *Gender*, dan *Experience* (Fatihanisya & Purnamasari, 2021).

Aplikasi Facebook Messenger yang merupakan layanan pesan instan mempunyai resiko keamanan seperti kebocoran data pribadi, penipuan, atau akses tidak sah. Keamanan sangat penting dalam aktivitas yang terhubung dengan teknologi, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keamanan (Syamfithriani *et al.*, 2024). Oleh karena itu faktor keamanan (*security*) perlu dipertimbangkan karena dapat mempengaruhi keputusan untuk mengadopsi atau menggunakan aplikasi Facebook Messenger. Sehingga pada penelitian ini selain menggunakan tujuh variabel pada model UTAUT 2 juga menambahkan variabel lain yaitu faktor keamanan (*security*). Dengan demikian terdapat delapan variabel yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi Facebook Messenger di Kota Jambi.

Penelitian yang dilakukan oleh Bashir (2020) dengan metode UTAUT 2 yang terbukti efektif dalam mengukur minat pengguna. Hasil dari penelitian menghasilkan semua variabel indenpenden (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *usage behavior* melalui minat penggunaannya. Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Suharsono *et al* (2023) dari penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi usaha, fasilitas pendukung, motivasi hedonis dan kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Atome.

Berdasarkan penelitian terkait, penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu mengukur minat dan perilaku pengguna dari sebuah aplikasi namun pada objek yang berbeda. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dan menambahkan satu faktor tambahan yaitu variabel keamanan (*security*) sehingga terdapat delapan variabel yang dianalisis. Metode UTAUT 2 yang telah terbukti memberikan pemahaman yang lebih baik, terutama memiliki tujuh variabel yang lengkap dan dilengkapi dengan variabel moderator, kemudian UTAUT 2 merupakan metode yang berfokus pada penerimaan perilaku penggunaan konsumen ditinjau dari bidang teknologinya (Kanthi & Tirtana, 2022). Jadi berdasarkan latar belakang di atas,

penulis mengangkat topik penelitian dengan judul "ANALISIS FAKTOR MEMPENGARUHI MINAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN FACEBOOK MESSENGER DENGAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT 2)". Dengan penelitian ini, diharapkan akan ditemukan informasi yang berguna bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Facebook Messenger.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa saja faktor-faktor dalam model UTAUT 2 (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit*) dan *security* yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Facebook Messenger sebagai layanan pesan instan?
2. Apa saja faktor-faktor dalam model UTAUT 2 (*facilitating conditions, habit, dan minat*) yang mempengaruhi perilaku penggunaan aplikasi Facebook Messenger sebagai layanan pesan instan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi Facebook Messenger sebagai layanan pesan instan menggunakan metode UTAUT 2.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu dapat memahami analisa faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan Facebook Messenger. Selain itu, membantu mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal fitur dan masalah keamanan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada pengguna Facebook Messenger di Kota Jambi
2. Minimal telah menggunakan aplikasi Facebook Messenger selama 1 tahun.
3. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Facebook Messenger secara online dan offline.
4. Penelitian hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi Facebook Messenger.