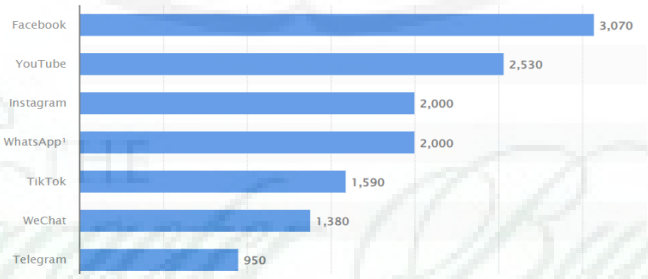
BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Telegram mengalami pertumbuhan pengguna yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir dan menjadi salah satu platform pesan instan paling populer di dunia. Berdasarkan data (Backlinko, 2026), per Maret 2025 Telegram telah mencapai 1 miliar pengguna aktif bulanan, meningkat dari 950 juta pengguna pada Juli 2024, dengan rata-rata penambahan 2,5 juta pengguna baru setiap harinya. Secara global, Telegram kini menduduki peringkat ketujuh sebagai platform media sosial terpopuler pada Februari 2025 (statista.com, 2025), dengan India memimpin sebagai pasar terbesar mencapai lebih dari 104 juta unduhan aplikasi, diikuti oleh Rusia dengan 38,44 juta unduhan, Amerika Serikat dengan 38,16 juta unduhan, dan Indonesia di posisi keempat dengan 31,17 juta unduhan (Shewale, 2025). Sekitar 28,5% dari populasi Indonesia menggunakan Telegram sebagai platform komunikasi pilihan mereka (World Population, 2026), menjadikan Indonesia salah satu pasar terbesar Telegram di Asia Tenggara. Pertumbuhan yang pesat ini menunjukkan bahwa Telegram tidak hanya populer di tingkat global tetapi juga telah menjadi bagian penting dari ekosistem komunikasi digital di Indonesia.

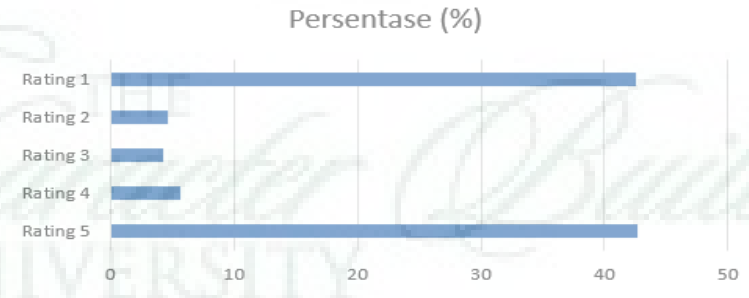


Gambar 1. 1 Sosial Media Paling Populer di Dunia pada Februari 2025
Sumber: (Statista, 2025)

Seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna di Indonesia, Telegram semakin banyak dimanfaatkan untuk berbagai keperluan yang beragam mulai dari komunikasi

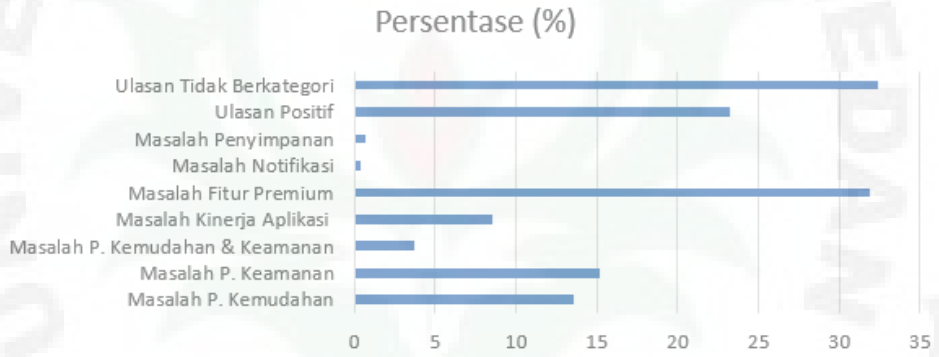
pribadi, bisnis, transaksi, hingga penyebaran informasi melalui channel dan grup (Noviyanti et al., 2024). Platform ini menawarkan berbagai fitur unggulan seperti Secret Chat dengan enkripsi end-to-end, berbagi file hingga 2 GB, panggilan suara dan video, serta kemampuan membuat channel dan grup dengan jumlah anggota tidak terbatas. Kombinasi fitur-fitur tersebut menjadikan Telegram pilihan untuk berbagai aktivitas digital, mulai dari berbagi konten edukasi, melakukan transaksi bisnis, hingga membangun komunitas daring. Meningkatnya pemanfaatan Telegram untuk berbagai aktivitas tersebut menunjukkan bahwa platform ini telah menjadi bagian penting dalam komunikasi digital masyarakat Indonesia.

Meskipun Telegram menawarkan berbagai fitur unggulan, platform ini masih menghadapi tantangan terkait kemudahan penggunaan di Indonesia. Permasalahan *perceived ease of use* terlihat dari kendala teknis yang dialami pengguna yaitu pada proses login (Kresnomurti, 2025; Nadya, 2024). Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi (Namora et al., 2025). Hal ini diperkuat melalui analisis terhadap 1.000 ulasan pengguna Telegram di Google Play Store Indonesia yang dikumpulkan pada 29 Januari 2026. Pengambilan sampel menggunakan metode *stratified random sampling* dengan bantuan library Python (google-play-scraper) berdasarkan distribusi rating dengan proporsi pada Gambar 1.2, sehingga sampel representatif terhadap keseluruhan populasi ulasan.



Gambar 1. 2 Distribusi Rating Ulasan Pengguna Telegram di Google Play Store
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi kata kunci terkait keluhan kemudahan penggunaan, seperti “sulit login”, “OTP tidak masuk”, dan “tidak bisa verifikasi”. Hasil analisis menunjukkan bahwa 13,94% pengguna secara eksplisit mengeluhkan kesulitan dalam mengakses akun, terutama akibat kegagalan menerima kode verifikasi OTP meskipun nomor telepon telah dimasukkan dengan benar (Wicaksono, 2025; Nadya, 2024). Kondisi ini bertentangan dengan prinsip TAM bahwa teknologi seharusnya mudah digunakan tanpa memerlukan usaha berlebihan (Purnoto, 2024).



Gambar 1. 3 Kategori Ulasan Pengguna Telegram di Google Play Store
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan kategori ulasan yang ditampilkan pada Gambar 1.3, penelitian ini mengidentifikasi berbagai isu yang disampaikan pengguna, meliputi aspek kinerja, fitur, notifikasi, penyimpanan, serta ulasan positif dan tidak berkategori. Namun demikian, penelitian ini secara lebih spesifik memfokuskan pembahasan pada aspek *perceived ease of use* dan *perceived security*, mengingat kedua aspek tersebut merupakan variabel utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berpengaruh langsung terhadap persepsi dan niat perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Telegram.

Selain permasalahan kemudahan penggunaan, aspek keamanan juga menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi persepsi dan *behavioral intention* pengguna Telegram di Indonesia. Analisis terhadap sampel yang sama menunjukkan bahwa 15,35% pengguna (153 ulasan) menyampaikan keluhan terkait *perceived security*, sehingga

aspek keamanan menjadi isu yang perlu diperhatikan dalam penggunaan Telegram. Keluhan tersebut diidentifikasi melalui kata kunci seperti *"akun diretas"*, *"data bocor"*, dan *"akun diblokir"*. Dalam aplikasi Telegram, berbagai isu keamanan telah memicu kekhawatiran pengguna, salah satunya adalah kerentanan akun terhadap peretasan yang dapat mengakibatkan kehilangan akses dan penyalahgunaan data pribadi (Hendi, 2024; Tebe, 2025). Pada pertengahan 2024, terjadi lonjakan kejahatan siber di Telegram sebesar 53%, di mana para pelaku memanfaatkan grup dan saluran untuk menjalankan penipuan dan menyebarkan data hasil kebocoran (katadata, 2024). Selain ancaman eksternal, pengguna Telegram juga menghadapi risiko pemblokiran akun yang terjadi secara tidak terduga akibat aktivitas yang dinilai mencurigakan oleh sistem, meskipun pengguna menganggap aktivitas tersebut sebagai penggunaan yang normal (Tekno, 2024;Sulistya, 2025). Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian yang dapat menurunkan niat pengguna untuk terus menggunakan Telegram. Persepsi keamanan yang rendah terbukti berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan aplikasi mobile (Siagian et al., 2022).

Sejalan dengan permasalahan yang telah diuraikan, kajian terhadap teori dan penelitian terdahulu diperlukan untuk memahami peran persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan dalam memengaruhi *behavioral intention*. Sejumlah studi terdahulu menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *Behavioral Intention*. Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), (Davis, 1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan merupakan faktor kunci yang memengaruhi niat individu dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian (Wicaksono & Maharani, 2020) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna pada platform *Online Travel Agency*. Penelitian oleh (Pratiwi et al., 2023) juga menegaskan bahwa faktor kemudahan dan kepercayaan memiliki dampak positif terhadap minat penggunaan aplikasi digital. Selain itu, (Pratama & Candiwan, 2024) mengidentifikasi bahwa aspek keamanan dan kemudahan berkontribusi langsung terhadap niat perilaku pengguna e-wallet. Secara keseluruhan, hasil-hasil

tersebut memperkuat dasar teoritis bahwa kemudahan serta keamanan berperan penting dalam mendorong niat penggunaan aplikasi digital.

Meskipun demikian, temuan empiris terkait pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Menurut (Wicaksono & Maharani, 2020), (Pratiwi et al., 2023), dan (Jasin, 2022), persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku pengguna. Namun menurut (Maulana et al., 2024) dan (Widiar et al., 2022), menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut, mengingat konteks penelitian, karakteristik responden, dan jenis platform yang digunakan dapat memengaruhi hubungan antarvariabel. Penelitian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menggunakan pada konteks yang berbeda.

Inkonsistensi serupa juga ditemukan pada hubungan antara *Perceived Security* dan *Behavioral Intention*. Menurut (Joshi & Chawla, 2024), (Siagian et al., 2022), dan (Chand et al., 2025), persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan. Namun, temuan berbeda dikemukakan oleh (Ariningsih et al., 2022) dan (Durman & Musdholifah, 2020), yang menyatakan bahwa faktor keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Kondisi ini menjadi dasar bagi penelitian ini untuk melakukan pengujian ulang guna memperjelas hubungan antara persepsi keamanan dan niat perilaku pengguna dalam adopsi teknologi digital.

Berdasarkan research gap yang telah dipaparkan, penelitian ini mengangkat judul "Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Telegram pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan Angkatan 2022". Pemilihan topik ini didasarkan pada inkonsistensi temuan penelitian terdahulu terkait pengaruh kedua variabel tersebut terhadap niat perilaku pengguna, serta masih terbatasnya kajian yang secara khusus mengeksplorasi hubungan tersebut dalam aplikasi pesan instan seperti Telegram.

Meskipun Telegram semakin populer sebagai platform komunikasi digital, persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan dan keamanan yang ditawarkan masih menunjukkan keragaman. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperjelas pengaruh antara *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intention*, serta menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan aspek kemudahan dan keamanan pengguna Telegram.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pra-observasi dan tinjauan terhadap ulasan pengguna Telegram di Google Play Store serta penelitian terdahulu, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1) Pertumbuhan pengguna Telegram yang pesat belum sepenuhnya diimbangi dengan kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna, khususnya pada proses login dan verifikasi akun (Wicaksono, 2025).
2) Masih terdapat persepsi keamanan yang rendah di kalangan pengguna Telegram akibat adanya isu peretasan akun, kebocoran data, dan pemblokiran akun yang tidak terduga (Hendi, 2024).
3) Persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan yang beragam berpotensi memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Telegram.
4) Temuan penelitian terdahulu terkait pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived security* terhadap *behavioral intention* menunjukkan hasil yang tidak konsisten, sehingga memunculkan adanya research gap.
5) Masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived security* terhadap *behavioral intention* pada aplikasi pesan instan Telegram, khususnya pada kalangan mahasiswa.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang luas, sehingga diperlukan batasan agar pembahasan lebih terarah dan fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Medan, khususnya Jurusan Manajemen 2022.
2) Objek penelitian difokuskan pada niat menggunakan aplikasi Telegram sebagai media komunikasi digital.
3) Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *Behavioral Intention*.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* aplikasi Telegram pada mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan?
2) Apakah *Perceived Security* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* aplikasi Telegram pada mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan?
3) Apakah *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* secara simultan berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* aplikasi Telegram pada mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1) Mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi Telegram.
2) Mengetahui pengaruh *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi Telegram.

3) Mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* secara bersamaan (simultan) terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi Telegram.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Memberikan tambahan pengetahuan tentang pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan Telegram.
2) Menambah wawasan bagi pembaca mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi digital.
3) Menjadi referensi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIMED, khususnya Program Studi Bisnis Digital, yang ingin melakukan penelitian terkait perilaku pengguna aplikasi digital.