

Analisis Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Telegram di Kalangan Remaja Desa Mundusewu, Jombang

Hasyim As'ari

Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Kediri

hasyimasyari2k18@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tingginya pengguna Telegram oleh remaja Desa Mundusewu, Jombang, untuk komunikasi sehari-hari, koordinasi kelompok, dan kegiatan akademik. Fokus penelitian ini adalah menilai pengaruh kualitas sistem, termasuk kecepatan, kemudahan pengguna, kestabilan, dan keamanan data terhadap kepuasan pengguna. Landasan teori menggunakan *Information System Success Model* DeLone dan McLean (2003), yang menekankan peran kualitas sistem dalam keberhasilan platform digital. Pendekatan kualitatif digunakan melalui observasi daring, dokumentasi digital, dan studi pustaka. Analisis dilakukan dengan reduksi data, penyajian temuan, dan penarikan kesimpulan berdasarkan konsisten informasi digital. Hasil menunjukkan Telegram cepat, stabil, dan mudah digunakan. Remaja menilai aplikasi tetap responsif meski koneksi internet lemah, serta fitur grup besar, pengiriman file berukuran besar, dan bot berjalan lancar. Kualitas sistem Telegram berpengaruh signifikan terhadap kepuasan remaja Desa Mundusewu. Semakin tinggi kualitas yang dirasakan, semakin besar kepuasan pengguna dalam memfaatkan aplikasi untuk berbagi aktivitas digital.

Kata Kunci: kualitas sistem, kepuasan pengguna, Telegram, remaja, performa aplikasi.

ABSTRACT

This study examines the high level of Telegram usage among adolescents in Mundusewu Village, Jombang, for daily communication, group coordination, and academic activities. The focus of this study is to assess the influence of system quality, including speed, user friendliness, stability, and data security, on user satisfaction. The theoretical basis is DeLone and McLean's (2003) Information System Success Model, which emphasizes the role of system quality in the success of digital platforms. A qualitative approach was used through online observation, digital documentation, and literature review. Analysis was conducted through data reduction, presentation of findings, and drawing conclusions based on consistent digital information. The results indicate that Telegram is fast, stable, and easy to use. Adolescents rated the application as responsive even with weak internet connections, and the large group features, large file transfers, and bots ran smoothly. Telegram's system quality significantly influenced the satisfaction of adolescents in Mundusewu Village. The higher the perceived quality, the greater the user satisfaction in using the application to share digital activities.

Keywords: system quality, user satisfaction, Telegram, adolescents, application performance.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi telah menghadirkan perubahan signifikan dalam keseharian masyarakat, termasuk

kalangan remaja di Desa Mundusewu, Bareng, Jombang. Mereka tumbuh dalam lingkungan yang terhubung dengan dunia digital, di mana berbagai aktivitas sosial dilakukan melalui

perangkat pintar. Telegram menjadi salah satu platform pesan instan yang paling banyak digunakan sebagai sarana berkomunikasi, bertukar informasi, hingga mengoordinasikan kegiatan sekolah maupun komunitas. Suara notifikasi, getaran ponsel, dan tampilan aplikasi yang nyaman di mata menjadikan pengalaman memakai Telegram terasa dekat dengan keseharian mereka. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa teknologi telah menyatu dengan rutinitas remaja di pedesaan. Meski begitu, kemudahan yang ditawarkan tidak lepas dari beragam pengalaman pengguna. Sebagian merasa Telegram cepat, aman, dan responsif, sementara yang lain mengalami kendala seperti koneksi lambat atau gangguan sistem. Situasi ini memperlihatkan bahwa kualitas sistem berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian pada latar belakang sebelumnya, Penelitian ini difokuskan untuk menelusuri sejauh mana aspek kualitas sistem seperti kecepatan respon, kemudahan dalam penggunaan, kestabilan sistem, serta keamanan data berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kemajuan teknologi komunikasi di Indonesia turut mengubah pola interaksi masyarakat, termasuk remaja yang kini semakin terbiasa memanfaatkan aplikasi pesan instan seperti Telegram. Platform ini menjadi pilihan karena dianggap efisien, mudah digunakan, dan memiliki tingkat keamanan yang baik. Mengacu pada model Information System Success yang dikembangkan DeLone dan McLean (1992), kualitas sistem merupakan elemen penting yang dapat menentukan kepuasan pengguna. Faktor tersebut meliputi stabilitas kinerja, kemudahan navigasi, perlindungan data, serta kecepatan aplikasi dalam memproses informasi (DeLone & McLean, 2003). Dengan demikian, semakin

baik kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap layanan yang digunakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Puspaningrum (2020) dalam *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Indonesia* juga menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Penelitian tersebut menemukan bahwa faktor seperti kecepatan akses, keamanan sistem, serta kemudahan navigasi merupakan elemen utama yang menentukan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut tentu tidak mungkin dapat berdiri sendiri tanpa ada penelitian yang terdahulu sehingga peneliti mempunyai ancaman yang terdahulu yaitu : 1) Dewi Anjarwati dan Fadhilah Ramadhani dari Universitas Negeri Yogyakarta melalui penelitian berjudul “*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram pada Mahasiswa*” (*Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Teknologi*, Vol. 9 No. 2, 2022). Hasil penelitian mereka memperlihatkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pengguna Telegram. 2) Rifqi Maulana dan Indah Prasetyo dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dalam penelitian berjudul “*Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram di Kalangan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi*” (*Jurnal Komunikasi Digital*, Vol. 5 No. 1, 2023). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem Telegram yang ditandai dengan kecepatan pengiriman pesan, kestabilan aplikasi, serta kemudahan navigasi

berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena berfokus pada remaja di Desa Mundusewu, Bareng, Jombang, bukan pada kalangan mahasiswa. Data diperoleh langsung melalui observasi dan kuesioner lapangan, sehingga lebih menggambarkan kondisi nyata pengguna Telegram di wilayah pedesaan. Penelitian ini juga menggunakan teori DeLone dan McLean (2003) tentang *Information System Success Model* untuk menilai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Persamaannya dengan penelitian terdahulu terletak pada tema utama, yakni hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji bagaimana kualitas sistem pada aplikasi Telegram berdampak pada tingkat kepuasan pengguna di kalangan remaja Desa Mundusewu, Jombang. Metode ini dipilih karena mampu menghasilkan gambaran deskriptif yang mendalam mengenai fenomena sosial berdasarkan data yang diperoleh dari sumber digital tanpa perlu melakukan wawancara langsung (Creswell, 2010). Seluruh data dikumpulkan melalui jejak aktivitas pengguna di media sosial seperti Instagram dan TikTok , yang menyoroti penggunaan aplikasi pesan instan di kalangan remaja. Lokasi penelitian berfokus pada lingkungan remaja di Desa Mundusewu sebagai konteks sosial utama dalam memahami persepsi mereka terhadap kecepatan, keamanan, dan kenyamanan sistem Telegram. Sumber-sumber tersebut memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana remaja menilai performa aplikasi dalam kehidupan digital sehari-hari.

Penelitian ini menyoroti bagaimana remaja di Desa Mundusewu memandang kualitas sistem pada aplikasi Telegram dalam kegiatan komunikasi digital mereka. Pembahasan diarahkan pada tiga aspek penting, yaitu kecepatan aplikasi, kestabilan sistem, serta kemudahan antarmuka saat digunakan untuk kebutuhan interaksi sosial maupun kegiatan kelompok. Data penelitian diperoleh dari berbagai aktivitas digital, seperti komentar, unggahan, serta diskusi terbuka di media sosial terutama Instagram dan TikTok yang berkaitan dengan pengalaman remaja saat memakai Telegram. Data ini mencerminkan bagaimana persepsi remaja terbentuk terhadap kualitas sistem dan kaitannya dengan tingkat kepuasan penggunaan Telegram.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik purposive, yakni dengan memilih konten digital yang secara khusus berkaitan dengan penggunaan Telegram oleh remaja, termasuk unggahan, komentar, serta percakapan di media sosial yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2008). Peneliti juga memanfaatkan teknik snowball, yaitu memperluas sumber data dari satu konten digital awal menuju rangkaian percakapan atau akun lain yang saling terhubung (Sugiyono, 2008). Proses pengumpulan dilakukan melalui beberapa langkah 1) Observasi daring (Pengamatan), 2) Dokumentasi digital, 3) Studi pustaka (Creswell, 2010). Teknik analisis data berupa reduksi data, yaitu memilih dan mengelompokkan informasi digital yang relevan mengenai pengalaman remaja terhadap kinerja sistem Telegram, khususnya aspek kecepatan, keamanan, dan kenyamanan aplikasi (Moleong, 2001). Setelah itu, data disusun dan ditampilkan dalam bentuk pola temuan yang menggambarkan bagaimana kualitas sistem memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan interpretasi terhadap

data yang telah terorganisasi, sehingga diperoleh pemahaman menyeluruh mengenai hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan remaja dalam menggunakan Telegram. Pola kesimpulan dibangun dari konsistensi data yang ditemukan melalui berbagai observasi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengamatan terhadap aktivitas remaja di media sosial menunjukkan bahwa Telegram digunakan terutama untuk komunikasi sehari-hari, koordinasi kelompok, serta berbagi file. Beberapa aspek kualitas sistem yang paling sering disoroti yaitu, Kemudahan penggunaan (majoritas remaja menyatakan Telegram mudah dipahami meskipun baru pertama kali memakai), Kecepatan akses (Telegram dinilai ringan dan tetap stabil meski koneksi internet lemah), Keandalan fitur (fitur seperti grup besar, pengiriman file besar, dan bot berjalan tanpa kendala).

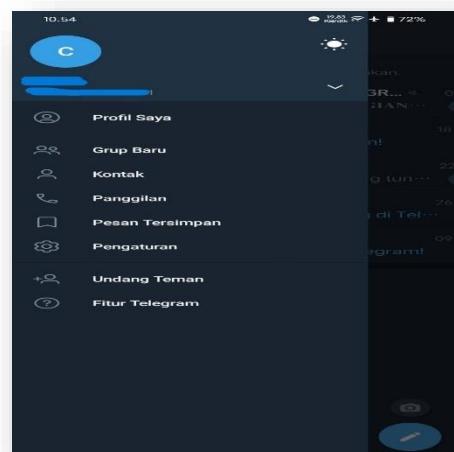
[Gambar 1. Tampilan menu Telegram di perangkat pengguna]



Dokumentasi berupa tangkapan layar, log aktivitas publik, dan konten grup menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman karena Telegram berjalan stabil meskipun jaringan rendah, sebagaimana dicatat dalam studi kinerja Telegram yang menunjukkan performa unggul di banding WhatsApp pada

bandwidth rendah (Nurdin & Assegaff, 2021). Bukti visual seperti pola frekuensi pengiriman pesan, aktivitas pada jam tertentu, serta pengguna fitur-fitur kunci memperkuat bahwa kualitas sistem berperan penting dalam mempertahankan keterlibatan pengguna.

[Gambar 2. Contoh dokumentasi tampilan fitur Telegram]



Referensi teori menunjukkan bahwa kualitas sistem mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan fitur, dan stabilitas kinerja (Creswell, 2010). Berdasarkan perbandingan teori dengan temuan lapangan digital, faktor-faktor tersebut selaras dengan alasan yang membuat remaja lebih puas menggunakan Telegram dibanding aplikasi komunikasi lain.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas sistem Telegram memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan remaja Desa Mundusewu. Pengamatan daring memperlihatkan bahwa fitur-fitur Telegram seperti pengiriman file besar, kecepatan pesan, dan stabilitas selalu menjadi alasan utama penggunaan. Dokumentasi digital mendukung temuan tersebut melalui bukti visual aktivitas pengguna yang konsisten. Konsistensi performa ini membuat remaja merasa bahwa Telegram adalah platform yang dapat

diandalkan untuk mendukung aktivitas komunikasi dan kebutuhan akademik mereka. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan, semakin meningkat pula kepuasan pengguna sejalan dengan model konsep kualitas sistem dalam literatur teknologi informasi.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem Telegram—meliputi kecepatan, stabilitas, dan kemudahan penggunaan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan remaja Desa Mundusewu dalam menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Saran

Disarankan untuk memanfaatkan fitur Telegram tidak hanya untuk komunikasi sehari-hari, tetapi juga untuk kegiatan edukatif seperti berbagi materi belajar dan koordinasi tugas sekolah. Pengembang dapat meningkatkan fitur keamanan dan privasi agar penggunaan oleh remaja semakin aman, serta mempertahankan performa sistem yang cepat dan stabil.

DAFTAR PUSTAKA

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.

- Rahayu, S., & Puspaningrum, D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Indonesia*, 3(2), 101–110.
- Anjarwati, D., & Ramadhani, F. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram pada Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Teknologi*, 9(2), 112–123.
- Maulana, R., & Prasetyo, I. (2023). Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Telegram di Kalangan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Digital*, 5(1), 45–56.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, N., & Assegaff, S. (2021). Comparative Study of Telegram and WhatsApp Performance in Low Bandwidth Environments. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.