

# BAB I

## PENDAHULUAN

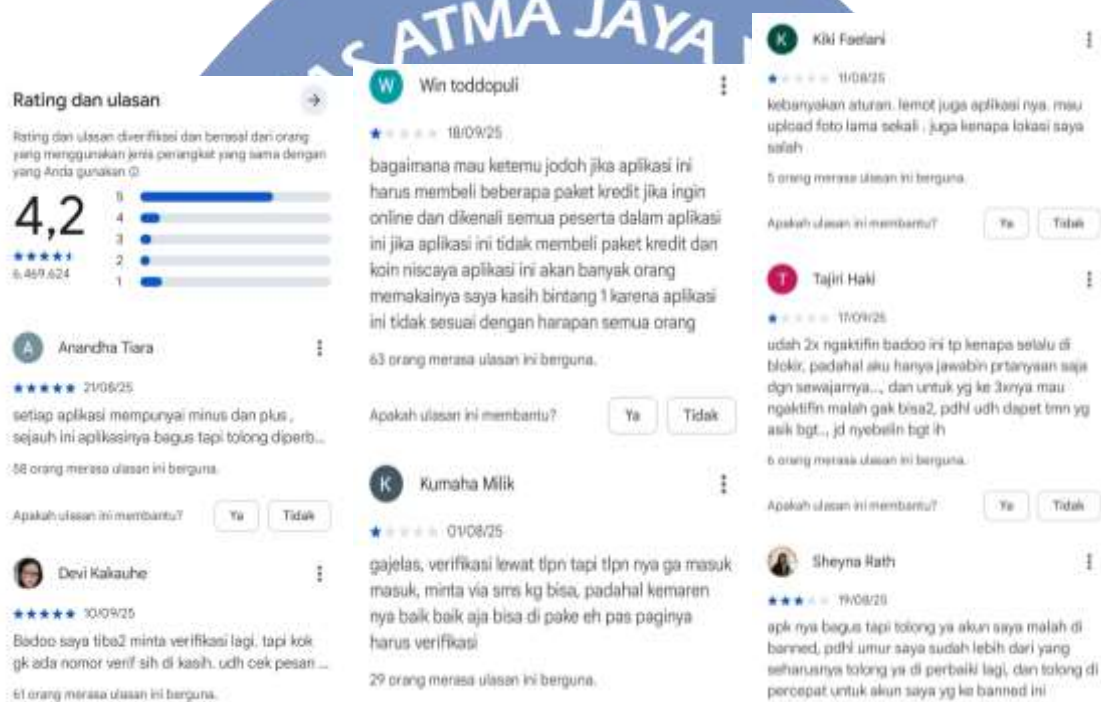
### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini memberikan perubahan yang signifikan pada setiap kegiatan dalam berbagai aspek, sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. Perubahan-perubahan yang terjadi merupakan bentuk digitalisasi yang memberikan kemudahan dalam beberapa hal, seperti kemudahan dalam mengakses informasi, kemudahan berkomunikasi, hingga kemudahan dalam bertransaksi [1]. Bahkan, saat ini terdapat berbagai jenis interaksi sosial secara digital. Salah satu bentuk interaksi sosial digital yang sering digunakan saat ini adalah aplikasi kencan daring atau *dating app* [2]. Aplikasi kencan daring merupakan platform digital yang memfasilitasi interaksi sosial antara individu dengan tujuan mencari pasangan, teman, atau sekadar berinteraksi sosial secara daring. Salah satu aplikasi kencan daring yang aktif digunakan saat ini adalah Badoo.

Badoo memiliki banyak fitur layanan yang dapat digunakan oleh pengguna. Aplikasi ini juga tentunya memiliki nilai tersendiri yang dapat memengaruhi kepuasan penggunanya, oleh karena itu persaingan menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Badoo merupakan salah satu aplikasi kencan daring yang memberikan berbagai layanan interaksi sosial, antara lain pencarian pasangan berdasarkan preferensi, fitur obrolan, dan fitur untuk melihat profil pengguna lain [3]. Selain itu, Badoo juga melakukan inovasi dengan mengembangkan fitur-fitur interaktif seperti *live streaming* dan permainan daring dalam aplikasi. Namun, terlepas dari berbagai layanan yang disediakan oleh Badoo, tidak dapat dipungkiri bahwa Badoo masih harus bersaing dengan beberapa aplikasi kencan daring lainnya.

Kepuasan pengguna memegang peranan krusial dalam menentukan tingkat adopsi dan loyalitas terhadap suatu aplikasi [1]. Aplikasi badoo telah diunduh lebih dari ratusan juta kali di Google Play Store, dan tercatat memperoleh lebih dari 6 juta ulasan dengan rating rata-rata 4,2 dari 5. Namun, jika dibandingkan dengan aplikasi kencan

lainnya seperti Tinder, Bumble, dan Omi yang memiliki rating lebih tinggi (4,6 dari 5), terlihat bahwa Badoo masih memiliki ruang untuk peningkatan kualitas layanan [4], [5]. Analisis terhadap 50 ulasan terbaru pengguna Badoo menunjukkan bahwa 62% (31 pengguna) memberikan rating di bawah 3. Berdasarkan penelusuran isi ulasan, sebagian besar pengguna dengan rating rendah mengeluhkan masalah teknis seperti bug, aplikasi yang sering crash, serta kesulitan saat login dan verifikasi akun yang dapat dilihat pada gambar 1.1. Hal ini menunjukkan bahwa faktor teknis berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepuasan pengguna, meskipun tidak dapat disimpulkan bahwa seluruh rating rendah disebabkan oleh masalah teknis semata.



**Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Dating App Badoo**

Selain karena meningkatnya tren penggunaan aplikasi kencan daring, alasan lain penelitian ini mengangkat topik adalah karena memiliki keinginan untuk berkontribusi dalam menciptakan pengalaman digital yang lebih inklusif dan nyaman bagi pengguna dari berbagai latar belakang [6]. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, agar pengembang dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran. Di tengah meningkatnya tren penggunaan aplikasi kencan daring di Indonesia, aplikasi seperti Badoo tidak hanya berfungsi sebagai sarana mencari pasangan, tetapi juga sebagai ruang sosial

virtual yang mempertemukan individu dari berbagai latar belakang dan budaya. Ketika kepuasan pengguna menurun akibat gangguan teknis, ketidakjelasan fitur, atau rasa tidak aman dalam berinteraksi, maka potensi aplikasi untuk menjadi platform sosial yang sehat dan nyaman pun berkurang. Melalui penelitian ini, akan dievaluasi aspek-aspek yang menjadi perhatian utama pengguna, agar dapat memberikan masukan yang dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan efektivitas layanan. Tujuan utama dari penelitian adalah membantu meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh, sehingga aplikasi seperti Badoo dapat memberikan nilai lebih dan mampu bersaing secara sehat dengan aplikasi kencan lainnya yang terus berkembang.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Aplikasi kencan daring Badoo banyak digunakan oleh masyarakat untuk mencari pasangan atau memperluas pergaulan. Namun, masih terdapat variasi dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini, seperti pada aspek kemudahan penggunaan, keakuratan informasi profil, kecepatan sistem, dan tampilan antarmuka. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Badoo.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Badoo.

### **1.4. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

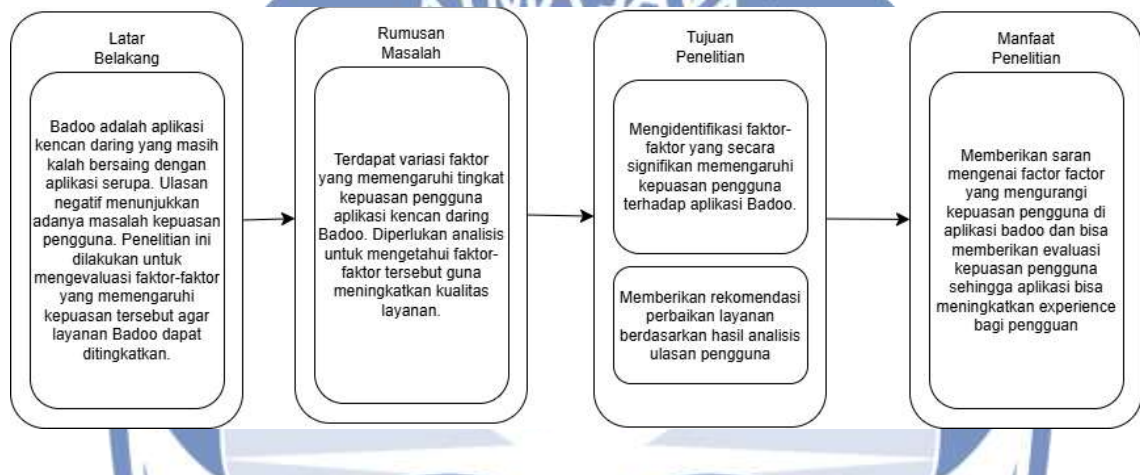
1. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi badoo
2. Responden penelitian adalah pengguna berkewarganegaraan Indonesia yang pernah menggunakan aplikasi Badoo minimal selama satu bulan terakhir.
3. Rentang usia responden adalah 18–35 tahun, karena kelompok usia ini merupakan pengguna aktif aplikasi kencan daring.
4. Penelitian ini difokuskan pada aplikasi Badoo versi mobile. Versi web aplikasi tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

5. Penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna aplikasi Badoo versi gratis (free version).

### 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu memberikan saran mengenai factor factor yang mengurangi kepuasan pengguna di aplikasi badoo dan bisa memberikan evaluasi kepuasan pengguna sehingga aplikasi bisa meningkatkan experience bagi pegguan.

### 1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan