# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi telah mempengaruhi banyak aspek dalam kehidupan manusia [1]. Tujuannya adalah untuk mempermudah setiap aktivitas yang dilakukan oleh manusia [1]. Kegiatan yang dimaksud seperti kegiatan berkomunikasi dan bertukar pengetahuan dengan manusia lainnya [1]. Kini banyak berbagai fitur/aplikasi berbasis pesan teks/*messenger* yang dikembangkan atau diciptakan untuk memperoleh sebuah pengetahuan atau berbagi pengetahuan seperti *whatsapp* [1].

*Whatsapp* didirikan oleh Jan Koum dan Brian Acton. *Whatsapp* saat ini dimiliki oleh Meta *Platform. Whatsapp* merupakan aplikasi berkirim pesan dan panggilan yang sederhana, aman, dan reliabel, serta dapat diunduh ke ponsel di seluruh dunia secara gratis. *Whatsapp* menjadi aplikasi perpesanan paling populer di dunia dengan 1,5 miliar di 180 negara dan 1 miliar pengguna aktif harian [1].

Pendidikan diakses dengan cara yang lebih interaktif, fleksibel, dan terintegrasi, sehingga mampu menjawab kebutuhan generasi digital yang terus berkembang [2]. Tidak hanya *whatsapp*, ada juga *platform* yang digunakan dalam komunikasi akademik yaitu *Discord, Teams, Zoom, Edomodo, Google Classroom, Google Meet,* dan lainnya [3]. Melalui aplikasi tersebut, kegiatan pembelajaran antara pendidik dan peserta berjalan dengan lancar dan ujian serta tes pun dapat dilakukan [3].

Penggunaan aplikasi *whatsapp,* khususnya pada Mahasiswa salah satunya digunakan untuk berkomunikasi dengan dosen, teman, serta keluarga [4] . Selain itu, *whatsapp* dapat membantu Mahasiswa dalam bidang akademik, diskusi, dan kegiatan kemahasiswaan [4]. *Whatsapp* memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan interaktif, mengubah batasan ruang dan waktu dalam interaksi sosial [4]. Pentingnya bagi Mahasiswa untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang didapatkan dalam aplikasi *whatsapp* sebagai media komunikasi dan sejauh mana efektivitas komunikasi interpersonal yang dicapai dalam aplikasi *whatsapp* [4].

*Whatsapp* masih memiliki kelemahan dalam menyampaikan emosi atau pesan yang kompleks [5]. Penggunaan media sosial seperti *whatsapp* digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan kepuasan tertentu [5]. Mahasiswa mungkin

menggunakan *whatsapp* untuk kebutuhan komunikasi akademik, sosial, dan organisasi dengan tujuan mendapatkan Informasi, terhubung dengan teman, dan mengurangi kesenjangan komunikasi diantara mereka [5]. Kebutuhan ini bisa beragam mulai dari koordinasi kegiatan, pembelajaran, hingga sekadar menjaga hubungan sosial [5].

Evaluasi perilaku pengguna *whatsapp* sebagai *platform* komunikasi dilakukan dengan menilai suatu permasalahan yang terjadi pada pengguna sebuah media *whatsapp* sebagai *platform* Informasi akademik [6]. Evaluasi ini merupakan ukuran subjektif terhadap sistem yang digunakan [7]. Evaluasi ini sangat penting dilakukan dalam pengguna whatsapp sebagai *platform* komunikasi akademik [7].

## 1.2. Rumusan Masalah

*Whatsapp* telah menjadi salah satu media komunikasi yang banyak digunakan dalam lingkungan akademik, namun belum diketahui sejauh mana efektivitas dan efisiensinya dalam konteks komunikasi akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Permasalahan utama penggunaan *Whatsapp* di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yaitu *Whatsapp* tidak memiliki fitur manajemen (dokumen, jadwal, atau arsip) yang rapi sehingga informasi akademik bisa tercer di banyak grup dan sulit ditemukan kembali, *Whatsapp* adalah aplikasi sosial umum, sehingga pesan akademik bercampur dengan pesan pribadi grup non akademik, nomor telepon pribadi semua anggota grup terlihat sehingga menimbulkan potensi kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi, dan tidak ada fitur validasi data, pencatatan resmi, atau integrasi dengan sistem kampus sehingga rawan miskomunikasi atau informasi yang tidak terdokumentasi dengan baik. Diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap pengguna *whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik, khususnya dari sudut pandang pengguna, dengan pendekatan yang sistematis. Alasannya adalah penelitian ini berguna untuk mengevaluasi efektifitas *Whatsapp* sebagai media komunikasi akademik dan membandingkannya dengan platform resmi universitas, untuk menemukan solusi atau rekomendasi agar komunikasi akademik lebih aman, terstruktur, dan mendukung kegiatan belajar mengajar, dan untuk mengukur dampak penggunaan *Whatsapp* terhadap efisiensi, keamanan, dan kualitas layanan komunikasi di lingungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta?
2. Bagaimana hasil evaluasi penggunaan *whatsapp* pada enam dimensi PIECES (*Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency, dan Service*) dalam mendukung aktivitas komunikasi akademik?

## 1.4. Tujuan Penelitian

- Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pengguna *whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Mengetahui hasil evaluasi pengguna *whatsapp* pada enam dimensi PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency,* dan *Service*) dalam mendukung aktivitas komunikasi akademik.

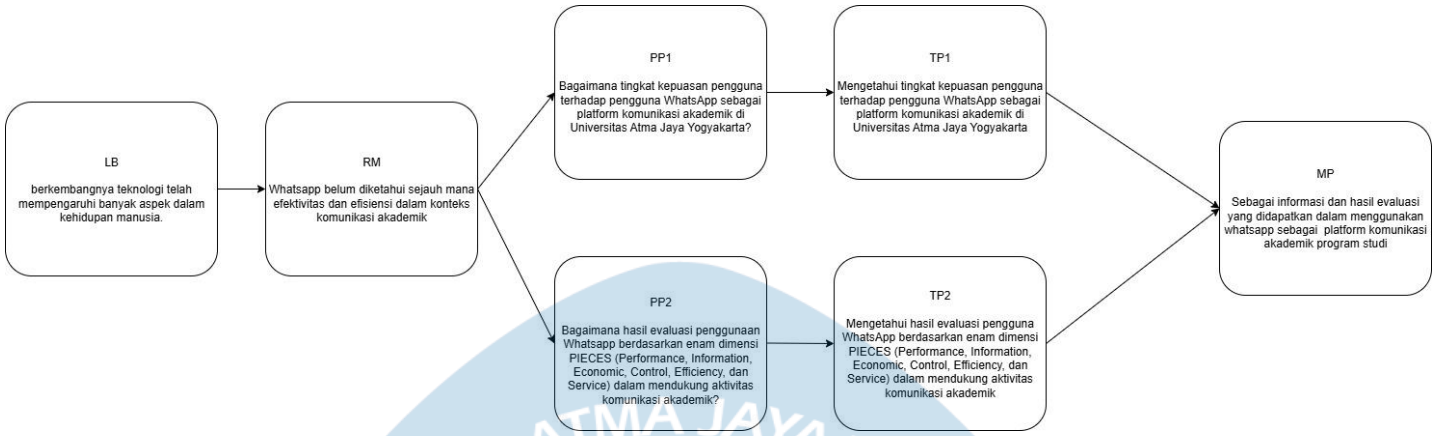
## 1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada hasil evaluasi yang didapatkan dalam menggunakan *whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik program studi. Proses pengujian *whatsapp* dan menggunakan *whatsapp* tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapatkan adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *whatsapp* (kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efektivitas komunikasi akademik), mengidentifikasi kelemahan dan masalah yang dihadapi pengguna sehingga bisa diberikan solusi atau perbaikan, memberikan dasar pengembalian keputusan yang lebih tepat bagi universitas terkait kelanjutan atau pengembangan media komunikasi akademik, dan meningkatkan kualitas layanan komunikasi akademik dengan rekomendasi berbasis hasil penelitian. Untuk mahasiswa, manfaat pada penelitian evaluasi kepuasan *Whatsapp* sebagai *platform* komunikasi akademik menggunakan metode PIECES adalah mendapatkan sarana komunikasi akademik yang lebih efektif, terstruktur, dan meminimalkan risiko kehilangan informasi penting.

## 1.7. Bagan Keterkaitan




**Gambar 1.7. 1 Bagan Keterkaitan**