

ABSTRAK

Instant messaging awalnya dibuat untuk mempermudah komunikasi manusia. Hanya dengan mengandalkan jaringan internet dan perangkat pintar, manusia dapat saling terhubung di manapun dan kapanpun. Diantara beberapa *Instant Messaging* yang tersedia di Indonesia, WhatsApp memiliki jumlah pengguna yang paling banyak. Pada Januari 2017 pengguna aplikasi WhatsApp di Indonesia semakin meningkat dengan jumlah mencapai 35,8 juta pengguna.

WhatsApp memiliki beberapa fitur-fitur dasar yang disediakan untuk para penggunanya. Diantara fitur-fitur dasar tersebut adalah WhatsApp dapat mengirim pesan baik dalam berbentuk teks, foto, video, ataupun dokumen. WhatsApp menyediakan fitur Chat Group, dan *Video Call*

. Segi keamanan pun disediakan oleh WhatsApp dimana disediakan fitur enkripsi *end-to-end*. Untuk lebih mempermudah dalam menggunakan aplikasi, WhatsApp tidak hanya hadir untuk smartphone, tetapi sudah tersedia dalam website dan dapat diakses melalui desktop.

Tidak semua teknologi yang tercipta dapat diterima, teknologi yang tercipta terkadang dapat diterima ataupun ditolak karena beberapa sebab. Untuk memprediksi faktor-faktor penyebab penerimaan sebuah teknologi dapat menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan penelitian yaitu deskriptif dan konklusif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan SEM PLS dengan sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 400 responden. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use* (PEU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Towards Use* (ATU), dan *Behavior Intention to Use* (BI).

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hasil PEU berpengaruh positif dan signifikan terhadap PU, PEU berpengaruh positif dan signifikan terhadap ATU, PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap ATU, dan ATU berpengaruh positif dan signifikan terhadap BI. Diharapkan WhatsApp dapat menambahkan fitur email untuk dapat memiliki akun WhatsApp agar para pengguna dapat menambahkan teman lebih banyak, karena pada saat ini WhatsApp hanya berbasis nomor telepon untuk memiliki akun WhatsApp. WhatsApp perlu memperluas *operating system* untuk mendukung pemakaian aplikasi WhatsApp disetiap jenis *mobile phone*. Selain itu WhatsApp harus mempertahankan kemudahan dan manfaat dalam penggunaannya dan terus berinovasi.

Kata Kunci: WhatsApp, *Instant Messaging*, *Technology Acceptance Model* (TAM)