

## ABSTRAK

Industri telekomunikasi saat ini menghadapi tantangan dalam menyediakan aplikasi yang andal bagi penggunanya. Pada Divisi *Customer Insight Management* PT Telekomunikasi Selular, aplikasi *Lapers Bot Telegram* digunakan sebagai alternatif saat aplikasi *U2020* mengalami pemeliharaan. Meskipun berfungsi sebagai cadangan, penggunaan *Lapers Bot Telegram* menunjukkan penurunan signifikan, yang mengindikasikan ketidakpuasan terhadap kualitas kerjanya dan dapat berdampak pada operasional perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi preferensi karyawan terhadap kedua aplikasi tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan pada *Lapers Bot Telegram* agar dapat berfungsi lebih efektif dan *real-time*, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan arahan bagi perusahaan dalam memilih aplikasi yang lebih tepat untuk mendukung operasional di masa yang akan datang.

Adapun metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Angket berbasis *Google Form* disebarikan kepada 183 responden yang aktif menggunakan *Lapers Bot Telegram*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dan multivariat untuk menguji hubungan antar variabel yang teridentifikasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel *System Quality*, *Service Quality*, *Privacy and Security Concerns*, *Performance Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Utilitarian Value*, *Confirmation*, *Satisfaction*, dan *Continued Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Lapers Bot Telegram*. Namun, variabel *Social Influence* terhadap *Confirmation*, *Service Quality* terhadap *Confirmation*, dan *Information Quality* terhadap *Confirmation* tidak berpengaruh signifikan.

Temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengevaluasi penggunaan *Lapers Bot Telegram* dalam mendukung kinerja karyawan. Rekomendasi yang dihasilkan dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan aplikasi yang lebih efisien dan berkualitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung kelancaran operasional perusahaan di masa yang akan datang.

**Kata Kunci:** *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Privacy and Security Concerns*, *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Utilitarian Value*, *Satisfaction*, *Confirmation* dan *Continued Intention to Use Lapers Bot Telegram*.