

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang terus berlanjut telah menghadirkan era baru di berbagai bidang kehidupan manusia. Proses komunikasi antar manusia, pencarian informasi, dan bahkan cara melakukan aktivitas bisnis tidak lagi sama seperti dulu. Dalam kondisi seperti itu, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai perangkat yang melakukan pengolahan data, tetapi juga bertindak sebagai sarana yang meningkatkan proses pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi serta nilai kerja. Kemajuan ini pada gilirannya juga telah memengaruhi pendekatan dalam melakukan aktivitas bisnis itu sendiri dan bekerja dengan klien.

Sebaliknya, keberadaan internet telah membawa perubahan pada interaksi sosial dalam masyarakat. Orang-orang dapat berinteraksi dan bertukar informasi dengan kecepatan yang jauh lebih cepat daripada sebelumnya. Sebagai hasil dari teknologi informasi dan komunikasi, beberapa platform media sosial telah dikembangkan dan diadopsi ke dalam rutinitas harian masyarakat. Menurut perkiraan DataReportal (2024), terdapat lebih dari 5 miliar pengguna media sosial di seluruh dunia. Hal ini jelas menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi hiburan tetapi juga sumber utama yang digunakan orang untuk menyampaikan pesan mengenai aktivitas sehari-hari mereka (Kurniawan, 2024).

Transformasi ini juga memengaruhi dunia korporasi. Meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen mengharuskan perusahaan untuk terus berinovasi

agar dapat mempertahankan daya saingnya. Dalam hal ini, implementasi sistem informasi memainkan peran yang sangat penting karena memungkinkan perusahaan untuk menjalankan prosesnya secara efektif (Supriyadi, 2021).

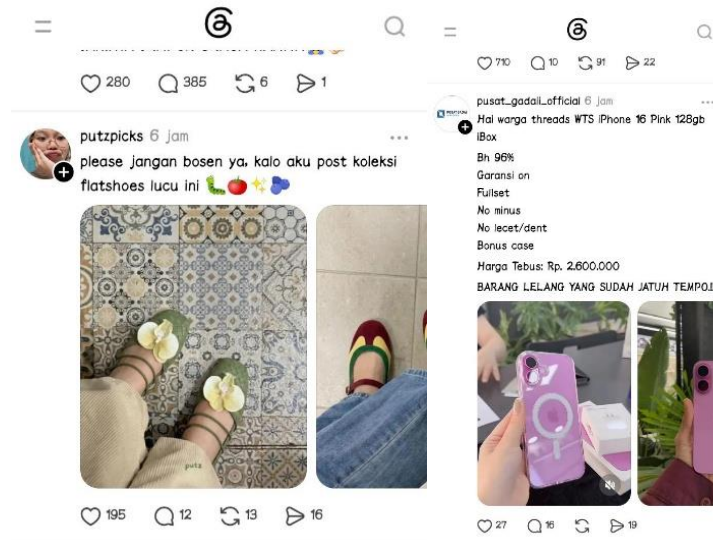
Meta Platforms adalah salah satu perusahaan global yang telah memberikan kontribusi besar terhadap munculnya situs media sosial berkat spesialisasinya dalam komunikasi digital serta layanan jejaring sosial. Perusahaan ini memiliki beberapa aplikasi terkemuka, termasuk Facebook, Instagram dan WhatsApp, yang digunakan secara luas oleh individu dalam upaya mereka untuk berinteraksi, berbagi konten, dan mempromosikan usaha mereka melalui platform-platform ini. Keberadaan berbagai platform ini membuktikan bahwa selain sebagai sumber interaksi, media sosial kini telah menjadi bagian integral dari praktik bisnis.

Media sosial semakin populer di Indonesia. Sejalan dengan DataReportal (2024), basis pengguna media sosial telah mencapai 139 juta pengguna, mewakili lebih dari setengah total populasi negara. Selain itu, populasi pengguna internet terus bertambah, melampaui 185 juta. Hal ini disebabkan oleh penggunaan telepon seluler yang meluas, bahkan lebih besar daripada populasi negara. Saluran media sosial seperti Instagram, TikTok, dan X semakin banyak digunakan untuk berinteraksi dan membangun ikatan sosial. Menyaksikan tren ini, Meta Platforms, Inc., sebagai perusahaan teknologi telah berusaha keras untuk tetap kompetitif di pasar. Dalam hal ini, perusahaan merilis aplikasi bernama Threads pada Juli 2023 sebagai penangkal aplikasi berbasis teks seperti Twitter atau yang kini di kenal sebagai X. Aplikasi ini mendapatkan popularitas dalam beberapa hari setelah dirilis, mencatat 100 juta pengguna dalam waktu seminggu (Reuters, 2023).



Sumber: Magnific.com

Gambar 1.1 Logo Aplikasi Threads (2026)



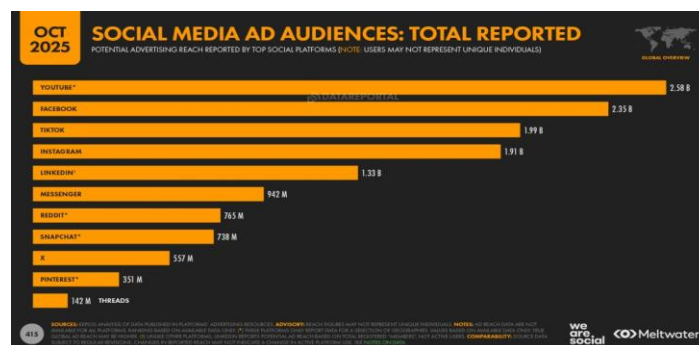
Sumber: Olahan Penulis (2026)

Gambar 1.2 Tampilan Threads (2026)

Threads merupakan aplikasi percakapan berbasis teks yang terintegrasi dengan Instagram sehingga pengguna dapat mengaksesnya tanpa harus membuat akun baru. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat berbagi informasi, berdiskusi, serta mengikuti berbagai topik yang sesuai dengan minatnya. Konten yang ditampilkan pada Threads dipersonalisasi berdasarkan aktivitas pengguna sehingga memungkinkan pengguna memperoleh informasi yang relevan dengan preferensinya.

Selain diakses melalui aplikasi Threads, berbagai unggahan juga sering direkomendasikan pada beranda maupun reels Instagram sehingga memudahkan pengguna menemukan topik atau informasi baru. Integrasi tersebut juga

memberikan manfaat bagi pelaku bisnis karena memudahkan mereka memanfaatkan jaringan pengikut yang telah dimiliki di Instagram untuk mempromosikan produk maupun jasa, menyampaikan informasi, serta membangun interaksi dengan calon konsumen secara lebih luas. Dengan demikian, Threads tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi dan berbagi informasi, tetapi juga menjadi salah satu sarana pemasaran digital yang mendukung aktivitas promosi bisnis. Meskipun menawarkan berbagai kemudahan melalui integrasi dengan Instagram dan didukung oleh ekosistem Meta, tingkat penerimaan serta penggunaan Threads masih menghadapi berbagai tantangan. Kondisi tersebut terlihat dari posisi Threads yang masih berada di bawah beberapa platform media sosial lainnya berdasarkan jumlah pengguna aktif, sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut.



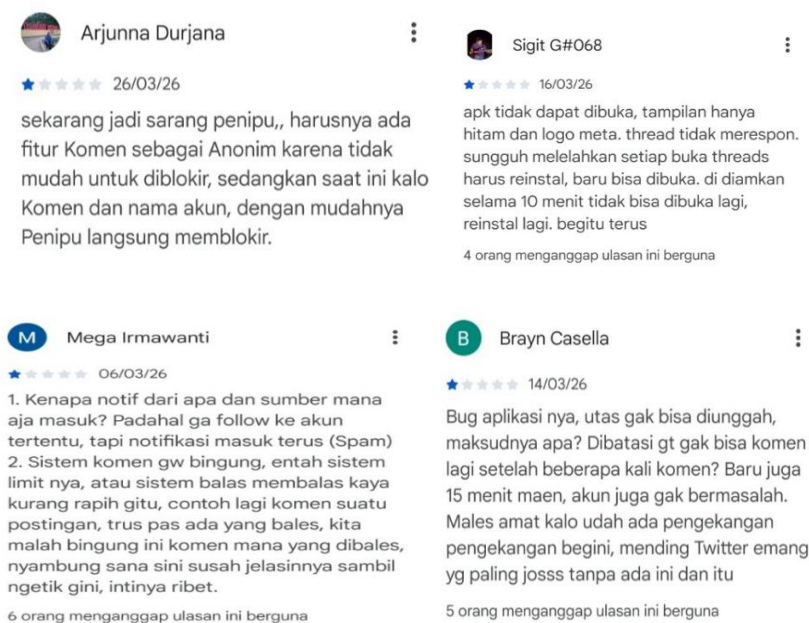
Sumber : (Kepios, 2025)

Gambar 1.3 Grafik Penggunaan Media Sosial Global (2025)

Berdasarkan data di atas, meskipun aplikasi ini diperkenalkan melalui Instagram, jumlah pengguna platform ini tidak terlalu tinggi dibandingkan dengan jejaring sosial lainnya. Media sosial yang memimpin dengan sekitar 2,58 miliar pengguna meliputi YouTube, Facebook, TikTok dan Instagram. Di sisi lain, jumlah pengguna rata-rata terkait dengan platform seperti LinkedIn, Messenger, Reddit, Snapchat dan X.

Dengan sekitar 142 juta pengguna, Threads telah menunjukkan kepada kita bahwa sekadar menjadi platform baru tidak serta merta berarti mampu bersaing dengan platform lain yang telah mengumpulkan jutaan pengguna. Hal ini membuktikan kepada kita bahwa kesuksesan sebuah platform bergantung pada lebih dari sekadar inovasinya, kesuksesan juga bergantung pada seberapa berhasil platform tersebut menjangkau para penggunanya (Kepios, 2025).

Meskipun Threads diperkenalkan pada Juli 2023, aplikasi ini telah meraih peringkat rata-rata pengguna sebesar 4,2 bintang di Google *Play Store* dengan lebih dari 1,5 juta unduhan dan peringkat dari pengguna di seluruh dunia hingga September 2024 (Data Google *Play*, 2024), dengan banyak pujian atas konektivitas Instagram yang mudah dan kemampuan Thread. Namun, peringkat rata-rata pengguna di Indonesia menurun menjadi 4,0 karena beberapa masalah yang dihadapi pengguna, seperti berikut:



Sumber : Data Google *Play Store* (2026)

Gambar 1.4 Ulasan Pengguna Aplikasi Threads di Google *Play Store* (2026)

Dari studi pendahuluan yang dilakukan melalui saluran distribusi aplikasi seluler seperti *Google Play Store*, tampaknya ada kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang ditawarkan. Umpan balik pengguna melalui ulasan menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dilaporkan pengguna lokal tentang pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa masalah umum yang dilaporkan pengguna termasuk sistem yang tidak stabil di mana aplikasi mati sendiri, konten tidak dimuat dan aplikasi terkadang memiliki kinerja yang buruk. Se jauh menyangkut bisnis, penting untuk dicatat bahwa aplikasi tersebut sebenarnya adalah salah satu layanan yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan. Penyampaian layanan yang buruk seringkali mengakibatkan reaksi negatif dari pengguna.

Selain faktor yang disebutkan di atas, kualitas *Threads* yang rendah menunjukkan bahwa kriteria tertentu belum terpenuhi secara memadai oleh aplikasi tersebut. Saat ini, agar pengguna menghargai jejaring sosial, mereka mengharapkan jejaring sosial tidak hanya menyediakan berbagai peluang tetapi juga memiliki sistem yang baik. Aplikasi perlu beroperasi dengan andal, cepat dan efektif. Pada kenyataannya, masalah apa pun, termasuk penundaan, kerusakan atau bahkan crash aplikasi saat digunakan untuk mencari informasi yang dibutuhkan atau produk tertentu, dapat langsung berdampak negatif pada pengalaman pengguna. Dari sudut pandang bisnis, perlu dipahami bahwa aplikasi berfungsi sebagai elemen integral dari keseluruhan layanan yang diberikan kepada konsumen. Jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, hal itu akan berdampak buruk pada bisnis dalam bentuk ulasan negatif dan kurangnya penggunaan.

E-service quality menurut Zeithaml, et al. (2005) dalam Efdison et al. (2024) adalah penilaian pengguna terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan melalui *website* atau aplikasi, yang mencakup sejauh mana sistem mampu memfasilitasi pengguna dalam mencari informasi, melakukan interaksi serta memperoleh layanan secara efektif dan efisien. Santos (2003) dalam DS & Sanjaya, (2021) yang mendefinisikan *E-service quality* sebagai evaluasi konsumen terhadap sejauh mana layanan digital mampu memenuhi harapan pengguna dalam hal penyampaian informasi dan interaksi daring.

Dari beberapa pendapat tersebut, Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, peneliti memandang bahwa *E-Service Quality* dalam konteks media sosial merupakan kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna selama menggunakan suatu aplikasi. Pada aplikasi Threads, kualitas layanan tidak hanya tercermin dari kemudahan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang relevan, mendukung interaksi antarpengguna, menjaga stabilitas kinerja aplikasi, serta memberikan rasa aman dan nyaman selama proses penggunaan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar peluang aplikasi mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Threads.

Seddon (1997) dalam (Dessanti Putri Sekti Ari, 2021) menambahkan bahwa kepuasan pengguna adalah evaluasi subjektif terhadap berbagai dimensi yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzade (1988) dalam Dian Septiayu Fendini, mendefinisikan kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara

melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Pandangan ini sejalan dengan McGill, Hobbs, dan Klobas (2003) dalam Tulodo, dkk (2019) yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan penilaian menyeluruh terhadap pengalaman dan manfaat yang dirasakan setelah menggunakan sistem. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, peneliti memandang bahwa kepuasan pengguna merupakan bentuk penilaian pengguna terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan suatu sistem atau aplikasi. Dalam konteks aplikasi Threads, kepuasan pengguna tercermin dari sejauh mana aplikasi mampu memenuhi harapan pengguna, baik melalui kemudahan penggunaan, kelancaran akses, kenyamanan saat berinteraksi, maupun manfaat yang diperoleh selama menggunakan aplikasi. Semakin sesuai pengalaman yang dirasakan dengan harapan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Threads.

Berdasarkan konsep *E-Service Quality* dan kepuasan pengguna, kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh suatu aplikasi diduga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan, serta kemampuan aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas terhadap aplikasi yang digunakan. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna pada aplikasi media sosial.

Beberapa studi sebelumnya telah membahas aplikasi Threads dari berbagai perspektif. Studi yang dilakukan oleh Aisya Fadhila (2024) berjudul “Analisis

Persepsi Kualitas Pelayanan di Aplikasi Threads dengan Analisis Sentimen dan *Topic Modeling*” membuktikan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan masih kurang baik, terutama pada aspek kegunaan dan kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan pengalaman pengguna yang sebenarnya. Namun, perlu dicatat bahwa studi ini menekankan analisis ulasan dan karenanya gagal memberikan penjelasan mengenai hubungan antar variabel.

Di sisi lain, menurut penelitian yang dilakukan oleh Fajri Muhammad Asyraf dkk. (2025), berjudul "Dampak Kepuasan Pengguna Threads terhadap Niat untuk Terus Menggunakan Aplikasi Menggunakan Model Konfirmasi Ekspektasi (ECM)," ditemukan bahwa kepuasan pengguna berdampak pada niat untuk menggunakan aplikasi. Meskipun demikian, variabel persepsi kegunaan tidak memiliki dampak yang signifikan, dan dimensi kenikmatan lebih dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat keragaman di antara variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Selain itu, menurut penelitian lain yang dilakukan oleh Wahyu Aditia Wardana pada tahun 2025, yang berjudul "Pengaruh Penerapan Aplikasi Threads terhadap Tingkat Kepuasan Interaksi Sosial Mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau (Studi tentang Mahasiswa Ilmu Komunikasi yang Menerapkan Aplikasi Threads di UIN Suska Riau)", penerapan Threads berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam interaksi sosial mereka, tetapi dengan tingkat pengaruh yang relatif rendah. Hal ini menyiratkan bahwa penggunaan aplikasi saja tidak dapat menjelaskan kepuasan pengguna.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, diketahui bahwa *E-Service Quality* merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi digital. Meskipun demikian, penelitian mengenai hubungan kedua variabel tersebut pada aplikasi Threads masih perlu dilakukan pada kelompok pengguna dengan karakteristik yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti memilih mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh sebagai subjek penelitian karena memiliki karakteristik yang erat dengan aktivitas memperoleh informasi, mengikuti perkembangan isu, serta berinteraksi melalui media sosial.

Sebagai bagian dari lingkungan akademik yang mempelajari ilmu sosial, komunikasi, administrasi dan bisnis, mahasiswa FISIP memanfaatkan media sosial tidak hanya sebagai sarana hiburan, tetapi juga sebagai media untuk memperoleh informasi, mengikuti perkembangan tren bisnis dan pemasaran, membangun jejaring, berdiskusi mengenai isu sosial, politik, maupun ekonomi, serta bertukar pandangan mengenai berbagai topik yang relevan dengan bidang keilmuannya. Karakteristik tersebut menjadikan aplikasi Threads sebagai salah satu platform yang relevan digunakan karena menyediakan ruang percakapan berbasis teks yang mendukung penyebaran informasi dan interaksi antarpengguna.

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti, beberapa mahasiswa fisip pengguna Threads mengaku pernah mengalami kendala, seperti aplikasi yang lambat, proses pemuatan konten yang memerlukan waktu lebih lama, serta aplikasi yang sesekali keluar secara tiba-tiba. Pengalaman tersebut memengaruhi kenyamanan mereka dalam menggunakan aplikasi dan menjadi salah satu alasan perlunya mengkaji kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran awal mengenai pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Threads, peneliti melakukan pra survei terhadap 30 mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh yang merupakan pengguna aktif aplikasi Threads.

Tabel 1.1 Pernyataan dan Hasil Pra-Survei Penelitian

Pernyataan	Frekuensi				
	STS	TS	N	S	SS
Aplikasi Threads mudah digunakan	8,3	41,7	47,2	2,8	0
Threads jarang mengalami gangguan akses	0	27,8	69,4	0	2,8
Fitur Threads sesuai dengan kebutuhan saya	0	41,7	50	8,3	0
Informasi di Threads mudah ditemukan dan disajikan dengan jelas	8,3	30,6	61,1	0	0
Threads menyediakan konten yang <i>up to date</i> dan menarik	0	41,7	50	8,3	0
Threads sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna	0	25	69,4	5,6	0
Saya merasa puas menggunakan aplikasi Threads	0	22,3	69,4	8,3	0

Sumber: Data Olahan Penulis (2026)

Dari hasil survei awal yang diperoleh dari Tabel 1.1 terlihat beberapa indikasi adanya masalah terkait kualitas layanan elektronik dan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini dapat disimpulkan dari banyaknya responden yang memilih opsi netral (69,4%) dan persentase responden yang cukup besar menunjukkan ketidaksetujuan terkait kemudahan dan kesesuaian fitur yang disediakan oleh aplikasi, yaitu 25% hingga 41,7%. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan

aplikasi Threads tidak memenuhi persyaratan pengguna..

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terlepas dari semua perkembangan dalam hal teknologi dan media sosial, terdapat kendala tertentu pada kualitas layanan aplikasi Threads yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Alasan di balik kesimpulan ini adalah perbedaan antara ekspektasi dan pengalaman, hasil pra-survei, dan temuan yang tidak meyakinkan dari literatur yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis lebih lanjut tentang **"Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Threads Pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan penulis di atas, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut: Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Threads oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Threads

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan penelitian yang berjudul “Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Threads” maka penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dan literatur mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital, khususnya Threads, serta menjadi acuan bagi pengembang dan pengguna dalam meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi secara umum.

b. Manfaat Praktisi

Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu mamperluas wawasan bagi penulis sendiri serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti bidang administrasi bisnis, khususnya terkait kualitas layanan digital dan kepuasan pengguna.