

BAB I

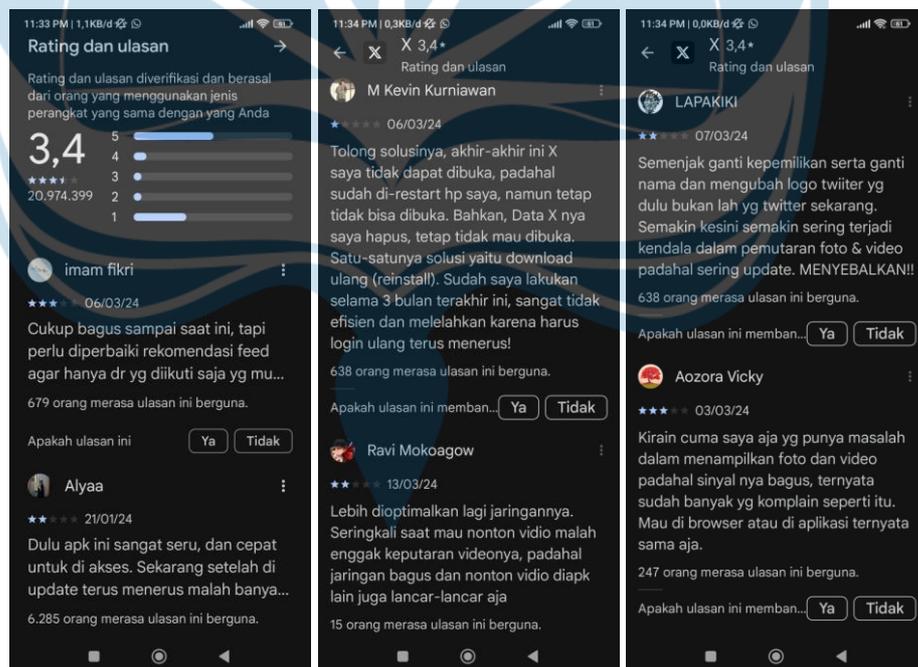
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, Peran internet tak dapat dipungkiri sebagai elemen vital dalam kehidupan masyarakat modern. Akses internet sudah menghasilkan perubahan dasar masyarakat dalam berinteraksi sosial dan bertukar informasi [1]. Penggunaan internet yang semakin meningkat dan terjangkau berdampak besar dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Saat ini, internet merupakan sarana penting yang menciptakan peluang-peluang baru dan membuka informasi-informasi yang seharusnya tidak menjadi konsumsi publik [2]. Melalui penelitian yang APJII selenggarakan antara 10-27 Januari 2023, 215,63 juta jiwa di Indonesia terhubung ke internet [3] dimana menunjukkan bahwa internet secara perlahan-lahan memasuki kehidupan masyarakat sehingga kebutuhan akan internet semakin meningkat di masa depan [4]. Aplikasi media sosial merupakan salah satu teknologi yang beriringan dengan perkembangan internet dimana setiap tahunnya pemanfaatan dan penggunaan aplikasi media sosial mengalami peningkatan yang mempengaruhi masyarakat dalam bertukar data dan informasi terkini. Selain menghibur pengguna, aplikasi media sosial dapat digunakan untuk menyebarkan data informasi terkait aspek kehidupan masyarakat dari sosial hingga politik [5]. Berdasarkan penelitian [6], Aplikasi media sosial didefinisikan sebagai ruang digital yang terhubung melalui internet yang menghubungkan antar pengguna dalam menggambarkan diri, melakukan interaksi, kolaborasi, dan berbagi data serta informasi.

Beberapa tahun belakangan ini, terdapat aplikasi media sosial yang hangat diperbincangkan dan menuai kontroversi dari sebagian besar penggunanya yaitu X *rebranding* Twitter yang secara resmi diakuisisi oleh Elon Musk pada tanggal 27 Oktober 2022 [7] dan perubahan logo hingga desain antarmuka yang diterapkan pada tanggal 30 Juli 2023 [8]. X adalah aplikasi *microblogging* yang memungkinkan penggunanya dalam mengunggah status tentang yang dipikirkan atau dilakukan pengguna serta opini tentang suatu objek atau fenomena tertentu dengan mengunggah teks singkat yang

terdiri dari 280 karakter kata. Selain itu, aplikasi media sosial X juga dimanfaatkan dan digunakan untuk menyiarkan berita, memasarkan produk dan jasa layanan, hingga menyebarkan propaganda [9]. Aplikasi Twitter mengalami penurunan popularitas akibat logo dan namanya yang berubah menjadi X. Berdasarkan laporan dari Sensor Tower, lembaga resmi analisis pengguna aplikasi, popularitas aplikasi media sosial X menurun sebesar 4 peringkat dari peringkat 32. Hal tersebut disebabkan oleh menurunnya tingkat instalasi pengguna sebesar 8% [10]. X atau sebelumnya yang lebih dikenal dengan Twitter merupakan aplikasi media sosial yang cukup populer diantara media sosial lainnya dalam hal publikasi terkait opini atau sentimen pengguna tentang suatu objek atau fenomena. Pengguna memiliki hak terkait kebebasan mengunggah status mulai dari kegiatan sehari-hari hingga isu penting kapanpun dan dimanapun [11]. Sensor Tower menyatakan bahwa sejak Twitter berubah menjadi X, jumlah pengguna aplikasi X secara signifikan menurun baik itu pengguna perangkat iOS maupun perangkat Android dengan persentase masing-masing 22% dan 18%.



Gambar 1.1. Ulasan Pengguna Aplikasi Media Sosial X

Berdasarkan peringkat dan ulasan yang diperoleh aplikasi diatas, aplikasi media sosial X memperoleh 3,4 dari 5 rating dengan 20 juta ulasan yang diberikan oleh pengguna perangkat Android. Gambar 1.1. menunjukkan bahwa dalam hal penggunaan aplikasi media sosial X masih banyak ditemukan kekurangan yang mempengaruhi

pengguna dalam memberikan *rating*. Berdasarkan 50 ulasan terbaru pengguna aplikasi X masih ditemukan kendala yakni 30 ulasan mengatakan pengguna kesulitan dalam memasuki dan mendaftarkan akun, 10 ulasan terkait pemuatan cuitan yang memerlukan waktu cukup lama sebelum berhasil dimuat, dan 7 ulasan tentang akun pengguna yang mengalami penangguhan dimana tidak terdapat pelanggaran yang dilanggar serta hanya 3 ulasan positif yang menyatakan desain antarmuka dan pengalaman penggunaan yang menyenangkan.

Hal terpenting dalam mengembangkan aplikasi adalah sudut pandang pengguna. Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sangat penting, apabila pengguna merasakan kepuasan, maka pengguna akan lebih sering menggunakan aplikasi sehingga penting untuk melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna secara bertahap melalui pengalaman pengguna dalam mengidentifikasi kekurangan yang melemahkan sistem dan meningkatkan sistem secara bertahap untuk menyesuaikan kebutuhan pengguna [12]. Keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya diukur dari kemampuan dalam memproses dan menghasilkan informasi yang kredibel, tetapi juga penilaian pada kinerja sistem dan tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kunci penyedia layanan suatu perusahaan sebagai faktor untuk mengevaluasi keberhasilan suatu layanan yang sudah cukup lama beroperasi. Tingkat kepuasan pengguna dinilai berdasarkan perbandingan pada kemampuan sistem dan ekspektasi pengguna [13].

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian diatas, persoalan yang dapat dikaji pada penelitian yang dilaksanakan, yakni :

Masih banyak ditemukan faktor-faktor tingkat kepuasan pengguna aplikasi media sosial X yang beragam berdasarkan data *rating* dan ulasan yang diperoleh dari toko aplikasi sehingga diperlukan investigasi lebih lanjut terhadap kebenaran faktor-faktor tersebut dan penelitian secara formal untuk mengukur faktor-faktor yang terlibat secara andil pada tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi media sosial X.

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan kajian persoalan sebelumnya, sasaran dari pelaksanaan penelitian ini, yakni :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi media sosial X.
2. Menyediakan informasi terkait tingkat faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sesuai nilai-nilai yang dihasilkan dari penelitian sebagai bahan evaluasi aplikasi media sosial X.

1.4. Batasan Masalah

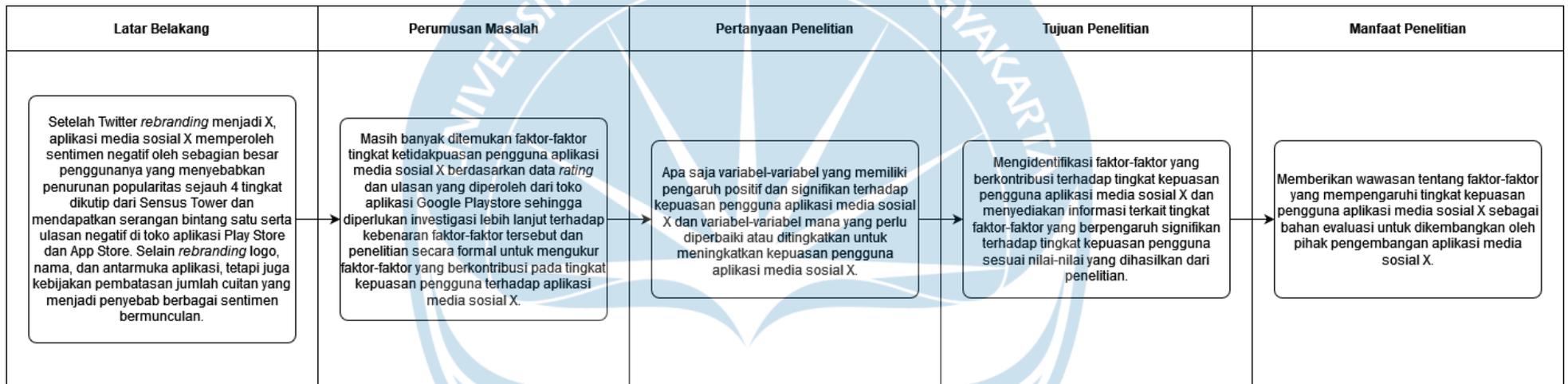
Dengan mempertimbangkan luasnya cakupan topik dan untuk memfokuskan tujuan penelitian, batasan masalah berikut ini diterapkan :

Penelitian ini akan terbatas pada evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi media sosial X serta menganalisa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat menyumbang wawasan tentang faktor-faktor yang terlibat secara andil dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi media sosial X sebagai bahan evaluasi untuk dikembangkan oleh pihak pengembangan aplikasi media sosial X.

1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.2. Bagan Keterkaitan