

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dewasa ini telah mendorong perubahan mendalam dalam berbagai sendi kehidupan masyarakat modern. Transformasi ini tidak sekadar mengubah cara manusia berkomunikasi, melainkan juga membentuk ulang pola distribusi dan konsumsi informasi secara fundamental. Di tengah gelombang digitalisasi yang terus berkembang, platform media sosial telah menjelma menjadi infrastruktur komunikasi utama yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Di Indonesia sendiri, penetrasi media sosial yang semakin dalam menjadikannya bagian integral dari rutinitas digital masyarakat lintas generasi. Berdasarkan data proyeksi dari *The Global Statics*, tercatat lebih dari 68,9% dari total 277,7 juta populasi atau setara dengan 191,4 juta menggunakan media sosial secara teratur pada tahun 2025. Data tersebut juga mencerminkan platform-platform media sosial yang dominan dimanfaatkan masyarakat, yakni Instagram, Threads, Facebook, Tiktok, X (Twitter), Pinterest, Kuaishou, dan LinkedIn. Di antara semua platform tersebut, Instagram menduduki posisi teratas dengan jumlah pengguna mencapai 173,59 juta orang pada tahun 2025 (*The Global Statics, 2025*).

Di antara berbagai kategori media sosial yang terus mengalami pertumbuhan signifikan, platform berbasis microblogging merupakan salah satu yang paling dinamis perkembangannya. Platform jenis ini memberikan kemudahan bagi para penggunanya untuk mengekspresikan dan menyebarluaskan aktivitas maupun gagasan mereka melalui beragam format konten, seperti gambar, video,

atau tautan (Siregar, 2022). Platform microblogging memiliki karakteristik utama berupa penyampaian informasi secara singkat namun cepat, sehingga memungkinkan pengguna untuk berbagi ide, opini, maupun informasi secara langsung dan mudah diakses oleh pengguna lain dan kemampuannya dalam menciptakan percakapan yang bersifat langsung, terbuka, dan *real-time*. Platform jenis ini banyak digunakan untuk menyampaikan opini, berita, hingga informasi akademik atau sosial secara singkat namun efektif.

Penelitian ini akan menggunakan dua media sosial yang berbentuk microblogging sebagai objek penelitian, yaitu media sosial X (Twitter) dan Threads. Sosial media X (Twitter) hadir sebagai salah satu platform microblogging yang pertama kali diluncurkan pada Maret 2006 dan salah satu media terpopuler. Platform ini cukup populer di berbagai kalangan pengguna, khususnya mahasiswa, karena kemampuannya dalam menyampaikan informasi secara cepat dan *real-time* melalui format pesan singkat. Dengan sistem komunikasi berbasis teks singkat, X (Twitter) telah lama menjadi pilihan utama bagi pengguna yang ingin mengakses dan menyebarkan informasi secara *real-time* (Devy, A.,2022). Sejak pertama kali diluncurkan, X (Twitter) telah berkembang menjadi ruang digital yang sangat dinamis, dimana berbagai topik antara lain topik permasalahan sosial, perekonomian, kepolitikan, sampai hiburan, mampu dilakukan pembahasan dengan cara terbuka berdasarkan pada keperluan berbagai pihak.

Berdasarkan laporan terkini, jumlah pengguna X (Twitter) menunjukkan tren peningkatan yang cukup konsisten meskipun menghadapi persaingan dari berbagai platform lain. Menurut laporan *The Global Statics* pada tahun 2025 terdapat sekitar 119.34 juta pengguna aktif X (Twitter) yang bahkan hingga hingga

saat ini terus mencatat pertumbuhan pengguna yang konsisten dan signifikan (*The Global Statics, 2025*). Di Indonesia, platform ini tumbuh menjadi salah satu platform digital yang diminati, terutama di kalangan mahasiswa, jurnalis, serta masyarakat yang ingin memperoleh berita secara instan. Popularitas X (Twitter) sebagai sumber informasi didukung oleh kemampuannya dalam menyajikan konten dalam format *thread* yang ringkas, serta fitur *trending topics* yang memungkinkan pengguna untuk mengikuti peristiwa terbaru secara langsung.

Sementara itu, Sosial Media Threads merupakan pendatang baru dalam kategori media sosial microblogging yang diluncurkan pada Juli 2023, dan secara strategis terintegrasi dengan platform media sosial yang dirasa cukup populer di masa kini. Platform Threads menghadirkan fitur berbagi konten berbasis teks dengan pendekatan yang lebih sederhana dan terintegrasi, sehingga pengguna dapat langsung terhubung tanpa perlu proses registrasi tambahan. Berbeda dari platform microblogging tradisional, Threads memungkinkan pengguna untuk langsung terhubung melalui akun media sosial yang sudah dimiliki tanpa perlu registrasi ulang. Hal ini membuat proses adopsi menjadi lebih mudah dan cepat diterima oleh pasar. Menurut data dari Adam Connell (2025), jumlah pengguna Platform Threads telah mencapai 275 juta secara global hanya dalam waktu satu tahun sejak peluncurannya.

Meskipun platform X (Twitter) masih mempertahankan posisinya sebagai salah satu media komunikasi berbasis teks yang dominan, kemunculan platform Threads mulai menarik minat pengguna, khususnya mereka yang menginginkan pengalaman komunikasi yang lebih terstruktur dan eksklusif. Dengan sistem yang terintegrasi langsung ke dalam ekosistem media sosial Instagram, Threads

memberikan kemudahan akses bagi pengguna tanpa perlu membangun ulang jaringan sosial mereka dari awal. Integrasi ini menjadi salah satu keunggulan utama Threads dalam menarik pengguna baru, terutama kalangan yang sebelumnya belum familiar dengan konsep *platform microblogging* seperti yang ditawarkan oleh X (Twitter).

X (Twitter) dan Threads merupakan dua platform komunikasi berbasis teks yang memiliki pendekatan dan karakteristik layanan yang berbeda. X (Twitter) memiliki keunggulan dalam penyebaran informasi yang cepat dan terbuka, sedangkan Threads lebih menekankan pada interaksi yang terstruktur dengan tampilan yang sederhana dan lebih terfokus pada koneksi antar pengguna. Selain itu, fitur *retweet* dan *quote tweet* menjadikan interaksi di platform ini bersifat terbuka dan viral. Di sisi lain, Threads mengedepankan komunikasi yang lebih terstruktur dan personal, dengan antarmuka yang sederhana, integrasi langsung dengan akun Instagram, serta minimnya fitur eksplorasi publik seperti tren atau hashtag yang luas. Fitur pada Threads lebih terfokus pada relasi antar pengguna dalam jaringan yang lebih tertutup dan visual-oriented (Purple Leaf, 2025).

Perbedaan inilah yang menjadikan kedua platform memiliki pengalaman pengguna (*user experience*) yang sangat kontras. Twitter lebih terbuka dan dinamis, cocok untuk menyuarakan opini publik atau mengikuti diskusi global, sedangkan Threads menawarkan kenyamanan dan kesederhanaan dalam berbagi pikiran secara terkurasi, namun dengan jangkauan yang lebih terbatas.

Seiring meningkatnya jumlah pengguna di kedua platform, persaingan antar keduanya semakin kompetitif. Diskusi di kalangan pengguna, khususnya generasi muda yang aktif secara digital, semakin marak dalam membandingkan fitur,

kenyamanan navigasi, tampilan, serta efektivitas komunikasi yang ditawarkan. Sayangnya, hingga kini belum ada kajian yang secara sistematis mengevaluasi kualitas masing-masing platform dari sudut pandang pengguna, terutama pada versi website-nya (ByteGain, 2025). Mengingat fitur-fitur inti kedua platform tersebut dapat berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna, maka penting dilakukan evaluasi yang komprehensif untuk mengukur kualitas layanan mereka secara objektif.

Pemilihan versi website sebagai fokus penelitian ini juga didasarkan pada pertimbangan kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan kepada pengguna, terutama dalam konteks penggunaan yang bersifat produktif, seperti kegiatan akademik, pekerjaan, maupun riset digital. Akses melalui desktop memungkinkan pengguna untuk menjelajahi fitur platform secara lebih luas, nyaman, dan efisien dibandingkan dengan versi mobile. Hal ini didukung oleh tampilan antarmuka yang lebih stabil, ruang navigasi yang lebih besar, serta kemampuan multitasking yang lebih optimal saat menggunakan beberapa tab atau jendela secara bersamaan.

Selain itu, dalam versi website, seluruh elemen navigasi dan interaksi pengguna dapat diamati secara utuh, sehingga lebih sesuai untuk dievaluasi melalui pendekatan Webqual 4.0, yang menilai dimensi *usability*, *information quality*, serta *service interaction quality*. Dalam versi mobile, beberapa fitur atau tampilan terkadang disesuaikan dengan sistem operasi atau ukuran layar perangkat, yang berpotensi menimbulkan variabilitas pengalaman pengguna dan mengganggu validitas hasil pengukuran.

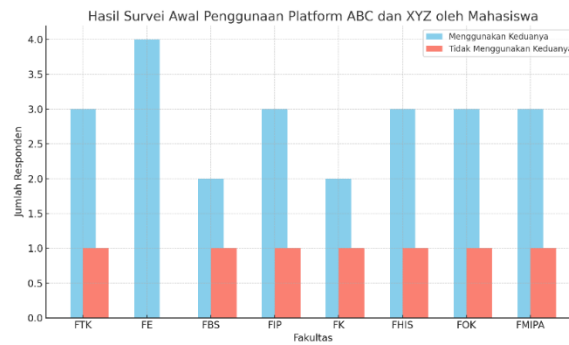
Keputusan untuk menggunakan versi website tersebut mengacu dalam kajian sebelumnya, seperti yang dihasilkan Hernando dkk. (2022) dalam penelitian mereka terhadap kualitas website e-commerce Shopee dan Tokopedia, serta penelitian oleh Cahyono & Wijaksana (2020) yang membandingkan kualitas layanan RedDoorz dan AiryRooms. Kedua studi tersebut secara khusus menggunakan versi website sebagai objek pengamatan karena memberikan gambaran yang lebih lengkap dan terukur terhadap kualitas layanan berbasis digital. Temuan pada serangkaian kajian tersebut mampu menyatakan apabila laman masih dijadikan sebagai medium utama dalam pengujian kualitas layanan digital yang bersifat informatif dan interaktif.

Kajian ini akan memanfaatkan metodologi Webqual 4.0 agar dapat menilai kualitas laman X (Twitter) dan Threads. WebQual 4.0 difungsikan dalam instrumen evaluasi dalam mengukur mutu suatu website berkaitan pada persepsi pengguna, melalui proses menitikberatkan terhadap aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan. (Nugraha dkk., 2024). Dari hasil ketika faktor tersebut akan didapatkan nilai Indeks Webqual (WQI) untuk masing-masing website yang nantinya akan dilakukan uji beda. Kemudian, kajian ini diproyeksikan mampu memanfaatkan metodologi Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dalam mengkomparasikan tingkatan kepentingan yang diproyeksikan oleh pengguna melalui kinerja aktual pelayanan, yang mana mampu dinyatakan atribut mana yang harus diutamakan dalam proses perbaikan. Penerapan metode tersebut akan membagi variabel uji kedalam 4 kuadran Kuadran I (*Priorities for Improvement* – Prioritas Utama), Kuadran II (*Keep Up The Good Work* – Pertahankan Prestasi), Kuadran III (*Low Priority* – Prioritas Rendah),

Kuadran IV (*Possible Overkill* – Berlebihan) (Hernando dkk., 2022). Metode ini akan memetakan atribut kualitas website berdasarkan tingkat kepentingan (Importance) diharapkan pengguna dan tingkat kinerja (Performance) aktual yang mereka rasakan. Data Persepsi pengguna akhir pada website X (Twitter) dan Threads nantinya akan diperoleh melalui kuesioner yang akan dibagikan kepada 100 responden mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Ganesha untuk setiap situs website.

Pemilihan mahasiswa sebagai responden dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik demografis pengguna kedua platform tersebut. Mayoritas pengguna X (Twitter) dan Threads berasal dari kalangan usia muda yang termasuk dalam kategori generasi digital (Generasi Z). Kelompok usia ini memiliki intensitas penggunaan media sosial yang tinggi serta pengalaman interaksi digital yang kuat, sehingga dinilai mampu memberikan penilaian yang relevan dan representatif terhadap kualitas platform.

Sebagai tahap awal, survei pendahuluan telah dilakukan dengan melibatkan 30 mahasiswa yang diambil dari delapan fakultas di Universitas Pendidikan Ganesha, yaitu Fakultas Teknik dan Kejuruan, Fakultas Ekonomi, Fakultas Bahasa dan Seni, Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Kedokteran, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, serta Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sari dkk., (2021), jumlah sampel uji pendahuluan yang digunakan adalah sebesar 10% dari total sampel penelitian. Dengan demikian, survei awal tersebut telah memenuhi ketentuan proporsional sebagai dasar untuk memperkuat pelaksanaan penelitian utama. Hasil survei permulaan mampu diamati dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Jumlah mahasiswa yang memakai dan tidak memakai X (Twitter) dan Threads

(Sumber: Hasil Pra-Survei 30 Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha pengguna X (Twitter) dan Threads.)

Merujuk pada pengamatan awal yang sudah dilaksanakan, terdapat serangkaian mahasiswa yang mengatakan apabila mereka menggunakan kedua platform tersebut. Berdasarkan gambar diatas, persebaran mahasiswa yang menggunakan kedua platform tersebut sebanyak 23 mahasiswa dan 7 mahasiswa tidak menggunakan keduanya.

Dari 23 mahasiswa yang menggunakan platform media sosial ini, kemudian dilakukan pengelompokan lebih lanjut berdasarkan platform yang paling sering digunakan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 14 mahasiswa lebih aktif menggunakan Threads, sedangkan 9 mahasiswa lebih memilih menggunakan X (Twitter) sebagai platform utama mereka. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna lebih cenderung menggunakan Threads dibandingkan X (Twitter). Hal tersebut didukung oleh hasil survey lebih lanjut yang mampu diamati dalam table 1.1 serta gambar 2.1 berikut.

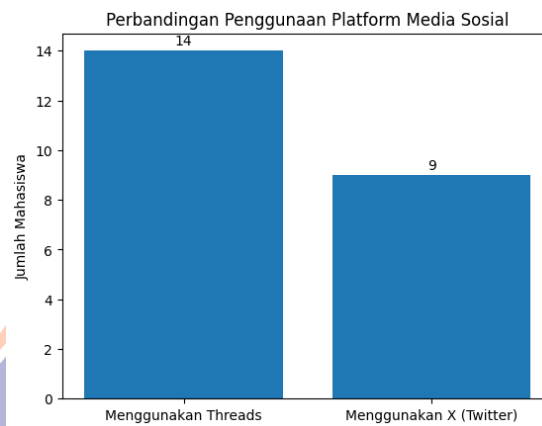
Tabel 1.1 Tabel Perbandingan dan Respon penggunaan kedua Platform

Platform Media Sosial	Jumlah Responden	Respon
-----------------------	------------------	--------

Threads	14	Update cepat, informatif, dan banyak trending
X (Twitter)	9	Nyaman digunakan, Interaktif, tampilan modern, dan mudah digunakan

(Sumber: Hasil Pra-Survei 23 Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha

pengguna X (Twitter) dan Threads.)



Gambar 1.2 Diagram Perbandingan Pengguna X (Twitter) dan Threads

(Sumber: Hasil Pra-Survei 30 Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha

pengguna X (Twitter) dan Threads.)

Berdasarkan table 1.1 dan gambar 1.2 tersebut, mampu dijabarkan apabila mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha memiliki minat dalam menggunakan kedua platform tersebut. Data yang diperoleh dari survey awal akan menjadi dasar untuk melihat bagaimana preferensi dan kepuasan pengguna terhadap masing-masing platform, dimana data survei awal ini tidak digunakan dalam data real pada pengumpulan data nantinya dan juga menjadi bahan pertimbangan penting dalam analisis perbandingan kualitas kedua platform dengan menerapkan metode WebQual 4.0 serta pendekatan Importance Performance Analysis selanjutnya disingkat dengan IPA.

Sebagai referensi komparatif, kajian oleh Yogarekso & Wijaksana (2020). menganalisis kualitas Reddoorz.com serta Airyrooms.com yang bertujuan sebagai proses pengetahuan suatu keadaan mutu laman Reddoorz.com serta Airyrooms.com melalui pemanfaatan metodologi Webqual 4.0 serta IPA, serta untuk menyatakan komparasi pada mutu dalam kedua laman tersebut. Kajian serupa dilakukan oleh Hernando dkk (2022). yang berfokus pada website shopee dan tokopedia. Penelitian ini menggunakan metode yang sama, metode Webqual 4.0 difungsikan dalam indikator pengujian kualitas website yang dibagi menjadi tiga variable meliputi kualitas usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Temuan pada metode tersebut adalah nilai Indeks Webqual (WQI) untuk masing-masing website. Selanjutnya dilakukan uji beda untuk membedakan signifikansi perbedaan dua website tersebut. Metode Importance Performance Analysis digunakan agar mampu menghasilkan suatu penyungguhan prioritas perbaikan pada masing-masing situs website (Hernando dkk. 2022).

Berdasarkan pembahasan di atas, penelitian ini memiliki peran yang penting dalam memahami kualitas platform media sosial serta perkembangannya dalam ranah teknologi digital. Dengan adanya perbandingan kualitas antara X (Twitter) dan Threads, kajian tersebut diproyeksikan mampu menyatakan sebuah wawasan berkaitan dalam tingkat kepuasan user pada kedua platform tersebut. Hasil yang diperoleh juga dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran latar belakang masalah di atas, sehingga dinyatakan suatu rumusan masalah pada kajian ini, antara lain.

1. Bagaimana perbandingan kualitas website X (Twitter) dan Threads berdasarkan persepsi kinerja aktual (Performance) dan tingkat kepentingan (Importance) pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)?
2. Apa saja Faktor-Faktor yang memengaruhi tingkat kualitas terhadap website X (Twitter) dan Threads?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui perbandingan kualitas website X (Twitter) dan Threads menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kualitas Website X (Twitter) dan Threads berdasarkan hasil analisis Webqual 4.0 dan IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu pada rincian tujuan tersebut, kegunaan yang diproyeksikan pada kajian tersebut, antara lain:

1. Bagi Pengembang media sosial, temuan pada kajian tersebut akan menambah wawasan kepada pengembang media sosial mengenai aspek kualitas yang perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna.
2. Bagi Pengguna, hasil dari penelitian ini pengguna akan mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai keunggulan dan kelemahan masing-masing platform. Dengan begitu, mereka mampu memberikan pilihan tentang media sosial mana yang sangat mampu mencukupi kebutuhan akademik serta sosial mereka.
3. Bagi Penulis, kajian tersebut mampu menyajikan kegunaan untuk memahami lebih mendalam mengenai perbandingan evaluasi kualitas

website memanfaatkan metodologi Webqual 4.0 serta Importance Performance Analysis (IPA).

1.5 Batasan Masalah

Mengacu atas uraian latar belakang masalah diatas, sehingga akan ditetapkan batasan permasalahan yang akan digunakan dalam fokus penelitian diantaranya sebagai berikut:

a. Objek Penelitian

1. Penelitian ini nantinya akan berfokus pada X (Twitter) dan Threads sebagai objek penelitian ini.
2. Penelitian hanya akan menilai versi website dari kedua platform dan tidak termasuk aplikasi mobile.

b. Metode Penelitian

1. WebQual 4.0 diterapkan sebagai kerangka utama dalam mengukur kualitas website, yang mencakup tiga dimensi evaluasi berikut:
 - a. *Usability Quality* mengukur kemudahan navigasi dan kenyamanan antarmuka pengguna Information
 - b. *Information Quality* menilai ketepatan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang tersedia;
 - c. *Service Interaction Quality* mengukur kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan platform
2. Importance Performance Analysis (IPA) difungsikan sebagai alat pemetaan strategis untuk mengidentifikasi kesenjangan diantara ekspektasi pengguna serta performa aktual yang mereka rasakan pada masing-masing platform.

c. Ruang Lingkup Evaluasi

Penelitian ini hanya akan menilai Pengalaman pengguna dalam menggunakan website X (Twitter) dan Threads berdasarkan hasil survey/kuesioner dan faktor-faktor yang akan diuji hanya sebatas aspek kualitas website berkaitan dalam metodologi Webqual 4.0 serta IPA.

d. Batasan Responden

Penelitian ini akan mengambil responden dalam lingkup mahasiswa aktif S1 Universitas Pendidikan Ganesha yang menggunakan kedua platform. Dimana responden harus memiliki pengalaman selama 1 tahun dalam menggunakan website X (Twitter) dan Threads untuk memberikan penilaian yang valid.

