

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital secara masif menjadi stimulus vital terjadinya perubahan mendasar di setiap sektor khususnya industri ritel online. Kemajuan teknologi informasi komunikasi turut mengubah komunikasi organisasi serta perusahaan dalam melayani pelanggan (Mihu et al., 2023). Hal ini menyebabkan pelanggan sebagai pengguna layanan menginginkan layanan secara cepat, efisien, bersifat personal serta bisa diakses kapanpun. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, pelanggan kini terbiasa dengan berbagai kemudahan yang serba cepat dan praktis, sehingga mereka menginginkan layanan yang mampu merespons kebutuhan mereka secara instan tanpa harus melalui proses yang panjang (Stoumpos et al., 2023). Hal ini menyebabkan perusahaan harus berinovasi melalui adopsi teknologi untuk tetap kompetitif dalam persaingan bisnis. Oleh karena itu, perusahaan tidak dapat lagi mengandalkan metode konvensional, melainkan harus memanfaatkan teknologi digital untuk mengeskalisasi efisiensi operasional, mempercepat tahapan bisnis, serta memberi pengalaman pelanggan lebih baik.

Peran teknologi mampu membantu pelaksanaan aktivitas rohani dan pembinaan dengan media digital. Sekarang, proses peribadahan dibantu oleh saluran dan live streaming, sehingga orang yang tidak mampu datang ke gereja bisa mengikuti ibadah. Pelaksanaan ibadah online dapat dilakukan dengan berbagai platform seperti Zoom, Google Meet dan YouTube. Selain itu, Instagram sebagai

media sosial pun juga digunakan untuk mengedarkan jadwal ibadah dan sarana komunikasi secara cepat (Dyer, 2022).

Dalam zaman digital, media sosial menjadi platform populer untuk berinteraksi dengan orang lain atau berbagi informasi (Nurpitriah et al., 2023). Media sosial merupakan platform online yang memudahkan pengguna dalam berpartisipasi, berkomunikasi, serta berbagi informasi melalui jejaring sosial, forum, blog, wiki, maupun media virtual (Liedfray et al, 2022). Tetapi dalam penggunaan media sosial, kualitas informasi sangat menentukan kepuasan dalam penggunaan platform. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas informasi adalah keakuratan, kebaruan, relevansi, keragaman, dan kredibilitas informasi. Apabila informasi pengguna berkualitas tinggi, maka akan mengeskalasi kepuasan penggunaan media sosial. Maka, kualitas informasi pengguna berperan penting pada kesuksesan platform (Febrina *et al*, 2024).

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa Gereja GBI Gosyen Blessing masih mengalami beberapa kendala dalam penyampaian informasi kepada jemaat. Informasi terkait jadwal ibadah, kegiatan gereja, maupun pengumuman penting belum selalu tersampaikan secara merata dan tepat waktu kepada seluruh jemaat. Selain itu, pelayanan informasi masih bergantung pada admin atau pengurus gereja yang memiliki keterbatasan waktu dan sumber daya manusia. Ketika pengurus gereja sedang menjalankan pelayanan lainnya, pesan atau pertanyaan dari jemaat sering mengalami keterlambatan respons bahkan berpotensi tidak terlayani dengan baik. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi antara jemaat dan pihak gereja belum berjalan secara optimal.

Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan jemaat terhadap pelayanan gereja. Kepuasan jemaat ialah derajat rasa senang ataupun kecewa jemaat setelah membandingkan harapan pelayanan gereja dengan pelayanan (Purba & Rahmi, 2025). Kepuasan jemaat mencerminkan sejauh mana pelayanan gereja mampu memenuhi kebutuhan informasi, komunikasi, maupun pelayanan rohani jemaat (Dewi et al., 2025). Semakin tinggi kesesuaian harapan dan pelayanan, maka semakin tinggi pula derajat kepuasan jemaat.

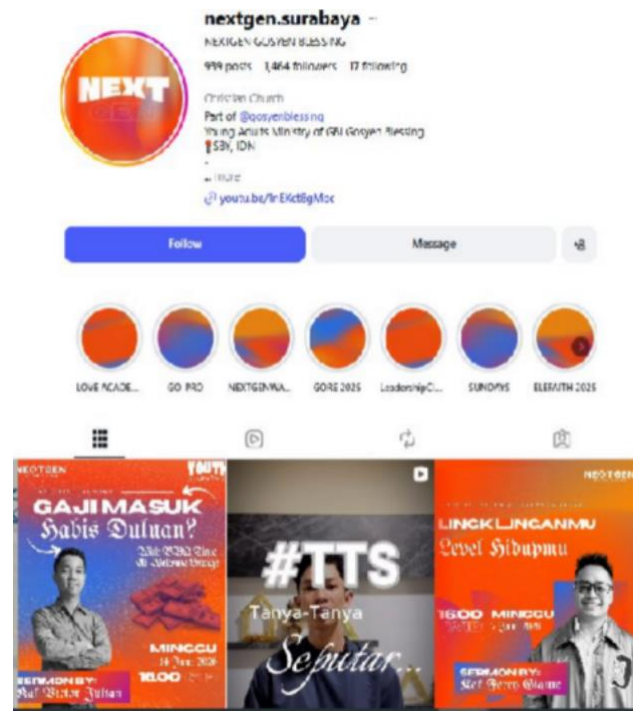
Kepuasan jemaat adalah derajat perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan anggota jemaat sesudah membandingkan harapan pelayanan gereja dengan kenyataan (Purba & Rahmi, 2025). Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan, baik dalam bentuk ibadah, penyampaian informasi, pelayanan pastoral, maupun kegiatan rohani lainnya, mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jemaat (Dewi et al., 2025). Kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang dirasakan yang tinggi akan mengeskalisasi kepuasan jemaat. Kepuasan jemaat penting karena menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan gereja dalam pemenuhan kebutuhan rohani dan emosional (Perez et al., 2025). Ketika jemaat merasa puas, mereka cenderung memiliki rasa nyaman, percaya, dan keterikatan yang lebih kuat terhadap gereja, sehingga mendorong partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan. Selain itu, kepuasan jemaat juga berperan dalam membangun loyalitas dan komitmen jangka panjang, serta menciptakan suasana komunitas yang harmonis dan saling mendukung. Sebaliknya, jika kepuasan jemaat rendah dapat menyebabkan menurunnya kehadiran, kurangnya keterlibatan, bahkan berpotensi membuat jemaat berpindah ke tempat lain.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui kepuasan jemaat Gereja GBI Gosyen Blessing masih kurang optimal. Hal tersebut terbukti dari adanya keluhan jemaat terkait keterlambatan informasi mengenai jadwal ibadah dan kegiatan gereja, kurangnya respons yang cepat terhadap pertanyaan atau kebutuhan jemaat, serta terbatasnya akses komunikasi antara jemaat dan pihak pengurus. Selain itu, sebagian jemaat merasa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun kemudahan dalam memperoleh layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan jemaat Gereja GBI Gosyen Blessing terhadap pelayanan yang diberikan masih belum optimal, sehingga diperlukan upaya pemanfaatan media sosial Instagram untuk meningkatkan kepuasan jemaat. Dengan pemanfaatan media sosial Instagram, jemaat dapat memperoleh informasi dengan cepat, akurat, serta bisa diakses kapanpun, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan jemaat dalam menerima pelayanan gereja.

Instagram bisa digunakan dalam pengiriman ataupun pencarian informasi, melalui gambar atau video yang disampaikan dengan teks yang tertulis. Informasi mampu mengeskalisasi pengetahuan sehingga mampu memotivasi individu untuk mencari informasi yang paling efektif (Safriana & Samatan, 2022). Instagram berasal dari kata “insta” yang berasal dari kata “instan” dan “gram” dari kata “Telegram”. Maka Instagram diartikan selaku aplikasi untuk pengiriman informasi secara cepat, yakni berbentuk foto, dan berbagi ke jejaring sosial (Nuraini et al., 2023). Instagram mempunyai berbagai fitur seperti *Like*, *Comment*, dan *Direct message* untuk memudahkan interaksi pengguna (Naurah, 2023).

Media Instagram berfungsi sebagai sarana komunikasi digital yang mampu memperkuat interaksi antara gereja dan jemaat. Instagram tidak berfungsi selaku platform untuk membagikan foto atau video saja, namun juga menjadi media penyebaran informasi mengenai jadwal ibadah, kegiatan pelayanan, pengumuman penting, renungan harian, kutipan firman Tuhan, dokumentasi acara gereja, serta berbagai program yang melibatkan jemaat. Ketika informasi tersebut disajikan secara menarik, akurat, tepat waktu, dan mudah diakses, jemaat cenderung merasa lebih terbantu dalam mengikuti aktivitas gereja dan memperoleh kebutuhan informasi yang mereka perlukan sehingga jemaat dapat merasa puas dengan pelayanan pada Gereja GBI Gosyen Blessing.

Akun Instagram @nextgen.surabaya merupakan media komunikasi digital yang dikelola oleh komunitas pemuda (*youth ministry*) NextGen di bawah naungan Gereja Gosyen Blessing Surabaya. Akun ini memiliki 1.464 pengikut (*followers*), mengikuti 17 akun (*following*), dan telah mengunggah 939 postingan. Tampilan akun didominasi oleh desain visual yang konsisten dengan identitas organisasi, penggunaan warna yang menarik, serta penggunaan fitur Instagram seperti *feed*, *reels*, serta *highlights* untuk memudahkan jemaat mengakses informasi. Tingginya jumlah unggahan menunjukkan bahwa akun @nextgen.surabaya dikelola secara aktif sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi kepada jemaat, sehingga kualitas media sosial yang ditampilkan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan jemaat sebagai pengguna dan penerima informasi.



Gambar 1.1 Tampilan akun Instagram @nextgen.surabaya

Akun Instagram @nextgen.surabaya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi dan interaksi dengan jemaat muda melalui berbagai konten yang mencakup pengumuman jadwal ibadah, promosi kegiatan pelayanan, dokumentasi acara, renungan rohani, serta pesan-pesan motivasi yang relevan dengan kehidupan generasi muda Kristen. Kehadiran akun Instagram ini menunjukkan upaya NextGen dalam memanfaatkan media sosial sebagai platform pelayanan yang mampu menjangkau jemaat secara lebih luas, cepat, dan interaktif. Selain sebagai sumber informasi, akun @nextgen.surabaya juga berperan dalam membangun kedekatan antara pengurus dan jemaat, memperkuat rasa kebersamaan komunitas, serta mendorong partisipasi generasi muda dalam berbagai kegiatan gereja. Sebagai bagian dari ekosistem digital Gereja Gosyen Blessing Surabaya, akun ini menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung visi pelayanan gereja untuk tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan karakteristik generasi muda yang aktif menggunakan media sosial.

Kualitas Media Sosial Instagram berperan penting dalam menentukan kepuasan jemaat. Kualitas Media Sosial adalah tingkat keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi serta pengalaman interaktif yang ditawarkan oleh suatu platform (Apriliansyah, 2024). Kualitas media sosial Instagram berperan penting dalam menentukan kepuasan jemaat karena platform ini menjadi salah satu saluran utama penyampaian informasi, komunikasi, dan interaksi antara gereja dengan anggotanya. Kualitas tersebut dapat tercermin dari kejelasan informasi yang disampaikan, konsistensi pembaruan konten, daya tarik visual, kemudahan akses, relevansi materi yang dipublikasikan, serta responsivitas pengelola akun dalam menanggapi pertanyaan atau masukan dari jemaat.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai hubungan antara kualitas media sosial dan kepuasan pengguna. Penelitian Ghalavand dan

Nabiolahi (2024) serta Putriani dan Rocmaniah (2024) membuktikan bahwa kualitas informasi yang ditandai dengan akurasi, relevansi, kredibilitas, dan kemudahan akses berdampak positif signifikan pada kepuasan pengguna. Temuan serupa dikemukakan Alalwan (2023) yang menyatakan kualitas media sosial yang baik mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Namun demikian,

penelitian Hidayat dan Prasetyo (2023) serta Farizky et al. (2022) membuktikan bahwa kualitas media sosial tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna.

Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut (*research gap*) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas media sosial terhadap kepuasan pengguna belum dapat digeneralisasi dan sangat bergantung pada konteks penelitian, karakteristik responden, serta jenis platform yang digunakan. Hal ini menjadi dasar pentingnya melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya dalam konteks organisasi keagamaan.

Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengkaji pengaruh kualitas media sosial Instagram @nextgen.surabaya terhadap kepuasan jemaat NextGen Surabaya.

Novelty (kebaruan) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menghubungkan kualitas media sosial Instagram dengan kepuasan jemaat dalam konteks organisasi keagamaan, khususnya komunitas pemuda gereja. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan pada sektor bisnis, pemasaran, perbankan, atau layanan publik dengan objek konsumen dan pelanggan, penelitian ini menggunakan akun Instagram @nextgen.surabaya sebagai objek penelitian dan jemaat NextGen Surabaya sebagai responden. Selain itu, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pelayanan digital gereja dengan mengukur sejauh mana kualitas media sosial mampu memengaruhi kepuasan jemaat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmu komunikasi digital dan media sosial, khususnya pada lingkungan pelayanan generasi muda gereja yang masih relatif jarang diteliti.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang tersebut, rumusan masalah kajian adalah: “Apakah kualitas media sosial Instagram @Nextgen.Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan jemaat NextGen Surabaya?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan kajian ialah menganalisis pengaruh kualitas media sosial Instagram @Nextgen.Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan jemaat NextGen Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat kajian diklasifikasi menjadi 2 yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai persepsi jemaat terhadap kualitas media sosial Instagram @Nextgen.Surabaya serta tingkat kepuasan jemaat dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi sejauh mana kualitas konten, kemudahan akses informasi, interaktivitas, konsistensi penyampaian pesan, dan keandalan informasi yang disajikan melalui akun Instagram tersebut berkontribusi terhadap kepuasan jemaat.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan mampu memberi manfaat praktis bagi NextGen Surabaya dan Gereja NextGen Surabaya sebagai bahan evaluasi dalam mengelola media sosial Instagram @nextgen.surabaya. Hasil kajian bisa digunakan untuk memahami sejauh mana kualitas media sosial yang telah diterapkan mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada jemaat. Selain itu, temuan kajian diharapkan menjadi dasar penyusunan strategi komunikasi digital secara efektif, meningkatkan mutu konten yang disajikan, memperkuat interaksi dengan jemaat, serta mendorong keterlibatan generasi muda dalam berbagai kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh NextGen Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah susunan atau urutan penulisan karya ilmiah yang disusun secara terstruktur untuk mempermudah pemahaman. Berikut sistematika penulisan dalam penelitian yakni:

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA : Bab ini membahas penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka konseptual

BAB III METODE PENELITIAN : Bab ini membahas desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN : Bab ini membahas karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN: Bab ini membahas kesimpulan, keterbatasan dan saran.