

KEPUASAN REMAJA MENGGUNAKAN APLIKASI LINE

(Studi Deskriptif Kuantitatif Kepuasan Remaja Menggunakan Aplikasi LINE di
Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

YONATHAN NOVAN

NPM. 0943010028

YAYASAN KESEHJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2013

KEPUASAN REMAJA MENGGUNAKAN APLIKASI LINE

(Studi Deskriptif Kuantitatif Kepuasan Remaja Menggunakan Aplikasi
LINE di Surabaya)

Oleh :
YONATHAN NOVAN
NPM. 0943010028

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur
Padatanggal 23 Desember 2013

PembimbingUtama

Tim Penguji :

1. KETUA

Dr. Catur Suratnoadji, M.Si
NPT. 3 68049400281

Dr. Catur Suratnoadji, M.si
NPT. 3 68049400281

2. SEKERTARIS

Drs. SaifuddinZuhri, M.Si
NPT. 3.70069400351

3. ANGGOTA

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 19.5808011984021001

Mengetahui,

D E K A N

Dra.Hj.Suparwati, Msi
NIP . 19 620323199309 2001

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL PENELITIAN : Kepuasan Remaja Menggunakan Aplikasi
LINE (Studi Deskriptif Kuantitatif Kepuasan
Remaja Dalam Menggunakan Aplikasi LINE
di Surabaya)

Nama Mahasiswa : Yonathan novan

NPM : 0943010028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Telah disetujui untuk mengikuti seminar proposal

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

DR. Catur Suratnoadji, M.Si

NPT. 368049400281

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI

Juwito, S.Sos, M.Si

NPT. 367049500361

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur kepada Tuhan YESUS atas berkat dan kasih-Nya, penulis panjatkan karena dengan limpahan berkat, karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Kepuasan Remaja Menggunakan aplikasi LINE di Surabaya”.

Penulisan proposal ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademis bagi mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyelesaian proposal ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini :

1. JESUS CHRIST thanks' for everything in my life
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Dra. Suparwati, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jatim
4. Juwito, S.Sos, M.Si, sebagai ketua Program Studi Ilmu Komunikasi (FISIP) UPN “Veteran” Jatim.
5. Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si, sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi (FISIP) UPN “Veteran” Jatim
6. Dr. Catur Suratnoadji, M.Si selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas segala bimbingan dan masukannya.

7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun staf karyawan FISIP UPN “Veteran” Jatim
8. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan memberi dorongan untuk menyelesaikan kuliah.
9. Buat temen-temen seperjuangan 2009 : Rahma, Mela, Rendy, Andien, Ciprut dan the koprals, judid dan kontrakan dio terima kasih buat adel yang telah membantu.
10. Terimakasih buat seluruh penduduk kost 27. Sarjana bareng-bareng hha
11. Thank you RKS my spirit hehehe
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, untuk segala bentuk bantuan yang berikan : thank you very much, much much

Akhir kata penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari penelitian ini. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Amin.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian	1
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	7
1.4.2 Secara Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Perkembangan Teknologi dan Komunikasi	8
2.1.1 Komunikasi bermedia.....	9
2.1.2 Media Sosial.....	10
2.1.2.1 Motif Penggunaan Media	11
2.1.3 LINE	12
2.1.4 Teori Uses and Gratification.....	15
2.1.5 Kepuasan.....	21

2.2	Kerangka Berfikir	23
2.3	Hipotesis.....	26
2.4	Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.2	Populasi, sampel dan teknik pengam.....	33
3.3	Teknik Analisis.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMABAHASAN

4.1	Gambaran Objek penelitian	40
4.1.1	LINE	40
4.2	Penyajian data	45
4.2.1	Karakteristik Responden	45
4.2.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin ...	45
4.2.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir	46
4.2.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan usia	49
4.1.2	Informasi Tentang Media	50
4.1.2.1	Informasi Media berdasarkan penggunaan pesan instant line	50
4.1.2.2	Informasi Berdasarkan fitur yang ada dalam aplikasi Line	51

4.1.2.3 Intensitas dalam menggunakan pesan instant dalam aplikasi line	53
4.1.2.4 Informasi media yang digunakan untuk mengakses pesan instant dalam aplikasi line	54
4.1.2.5 Alasan menggunakan pesan instant dalam aplikasi line	56
4.1.3 Deskriptif variabel Gratifications Sought (X) dan variabel Gratifications Obtained (Y)	57
4.2.3.1 Kepuasan yang diinginkan dalam motif informasi	57
4.2.3.2. Kepuasan yang diinginkan dalam motif identitas pribadi ...	59
4.2.3.3 Kepuasan yang diinginkan dalam motif integrasi dan interaksi sosial	61
4.2.3.4 Kepuasan yang diinginkan dalam motif hiburan	63
4.2.3.5 Kepuasan yang diinginkan dalam motif informasi	66
4.2.3.6 Kepuasan yang diinginkan dalam motif identitas pribadi	69
4.2.3.7 Kepuasan yang diinginkan dalam motif integrasi dan interaksi sosial	71
4.2.3.8 Kepuasan yang diinginkan dalam motif hiburan	73
4.3 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. Ilmu Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Erick Yuwono. 2013. Kepuasan Masyarakat Surabaya dalam Menonton Program Variety Show “Dahsyat” di RCTI. Jurnal Komunikasi Volume 1 No. 1 tahun 2013.
- Indrianto, Nur, Supono, Bambang. 2002. Metode Penelitian, Edisi Kedua, BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary. 2001. Manajemen Pemasaran Indonesia. Edisi Kedelapan, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kuswandi, Wawan. 1996. Komunikasi Massa Sebuah Analisis Media Televisi. Jakarta : Rineka Cipta
- Kriyanto, Rakhmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : PT. Kencana
- Nurudin, M.Si. 2008. Pengantar Komunikasi Massa. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mc. Quail, 1991, Teori Komunikasi Massa. Jakarta : Erlangga
- _____, 2011, Teori Komunikasi Massa, Jakarta : Salembat Humanika
- Muhammad, Arni. 2005. Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Ropingan. 2012. Kepuasan Masyarakat Terhadap Terjemahan Teks dan Sulih Suara Bahasa Indonesia Pada Tayangan Film Asing Di Televisi Nasional. Jurnal Komunikasi Volume 1 No. 1 / April.
- Santrock, W. 2007. Perkembangan Anak. Jakarta : PT. Gelora Aksara Permana
- Shedletsy, Leonard J, dan Aitken, Joan W, 2004. Human Communication on the internet. USA : pearson.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung :
Alfabeta

Website :

<http://tekno.kompas.com/read/2012/09/14/09551098/lima.merek.ponsel.terpopuler.dhttp://www.tempo.co/read/news/2013/05/28/072483973.i.indonesia>

<http://tekno.liputan6.com/read/598490/pilih-agnes-monica-dan-nidji-line-bidik-segmen-anak-muda>.

<http://www.gatra.com/il-tek/internet-1/31423-remaja-14-tahun-rentan-terkena-malware.html>

ABSTRAK

JONATHAN NOVAN, KEPUASAN REMAJA DI SURABAYA DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI PESAN INSTAN LINE

Pada masa sekarang komunikasi merupakan salah satu hal yang cukup penting untuk dapat berinteraksi dengan orang lain. Cara berkomunikasi juga relative lebih mudah dengan adanya aplikasi baru yang memudahkan kita untuk berkomunikasi salah satunya dengan aplikasi pesan instan LINE. Penelitian ini dimaksudkan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan remaja surabaya dalam menggunakan LINE.

Dengan cara melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan adalah survei yang menggunakan analisis penelitian deskriptif. Menggunakan uji t untuk mengetahui kepuasan terhadap melihat kesenjangan (discrepancy) antara kepuasan yang diinginkan (Gratifications Sought) dengan kepuasan yang diperoleh (Gratifications Obtained) setelah menggunakan pesan instan dalam aplikasi LINE.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa LINE memberikan tidak kepuasan terhadap motif informasi, motif identitas pribadi, motif integrasi dan interaksi social namun memberikan kepuasan motif hiburan.

Kata kunci : interaksi, kepuasan, pesan, dan motif

ABSTRACT

In the present communication is one thing that is quite important to be able to interact with others . How to communicate is also relatively easier with new app that allows us to communicate one with the instant messaging app LINE . This study aimed to determine the level of satisfaction that adolescent Surabaya in using LINE .

By way of doing this research uses a quantitative approach and the method used was a survey using descriptive analysis . T-test to determine satisfaction with the saw gap (discrepancy) between the desired satisfaction (Gratifications Sought) with satisfaction obtained (Gratifications Obtained) after using the instant messaging application LINE .

Based on the results of the study showed that LINE gives satisfaction to the motives of information, personal identity motives, motives and the integration of social interaction and entertainment motives.

Keywords : interaction , satisfaction , messages , and motives

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalani kehidupannya sehari-hari manusia tentunya tidak bisa lepas dari kegiatannya untuk bersosialisasi dengan orang lain dan untuk bersosialisasi itulah manusia memerlukan komunikasi sehingga akibatnya timbul interaksi dalam kehidupan manusia, maka ketika manusia melakukan proses komunikasi dengan orang lain dibutuhkan kesamaan makna sehingga diharapkan agar proses komunikasi yang sedang terjadi dapat berlangsung aktif.

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yakni proses komunikasi secara primer dan sekunder. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain menggunakan lambang sebagai media. Sedangkan proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Media kedua yang dimaksud dalam proses komunikasi secara sekunder seperti surat, telepon, teks, surat kabar, radio, televisi, internet dan lain-lain. Media tersebut digunakan karena letak komunikator dan komunikan berada di tempat yang relative jauh dan jaraknya agar proses komunikasi berjalan dengan lancar (Onong,2000. 11 & 26).

Masyarakat menggunakan media untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya, ada yang menggunakan media untuk mencari informasi, hiburan, ataupun identitas personal. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan media karena didorong oleh motif mereka yang bermacam-macam dengan tujuan untuk memuaskan motif tersebut. dalam bukunya, McQuail (1987:217) menyebutkan bahwa penyebab penggunaan media terletak dalam lingkungan sosial atau psikologis yang dirasakan sebagai masalah dan media yang digunakan untuk menanggulangi masalah itu (pemuasan kebutuhan). Artinya bahwa penggunaan media dilatarbelakangi oleh adanya motif seseorang untuk memuaskan kebutuhannya.

Motif dan kepuasan penggunaan media ada didalam teori uses and gratification . H.Cantril (1942) menyatakan bahwa pada mulanya teori uses and gratification ini mempelajari suatu kepuasan yang dicari audiens sehingga ia menggunakan media tersebut dan apa saja isi media yang dapat memuaskan kebutuhan sosial dan psikologisnya (Ruggiero, 2000:1). Teori ini menunjukkan bahwa yang menjadi permasalahan utama adalah “bagaimana media memenuhi kebutuhan pribadi dan sosial khalayak”, sehingga bobotnya adalah pada khalayak aktif (Effendy 2003:289-290). Ini sejalan dengan inti dari teori manfaat dan gratifikasi “aktifitas audien yaitu pilihan yang disengaja oleh para pengguna isi media untuk memenuhi (memuaskan) kebutuhan mereka”(Severin&Tankard 2008:353).

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, handphone berkembang kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Perkembangan produk

handphone yang cepat tersebut terutama terletak pada bentuk, ukuran, dan fasilitasnya. Perkembangan bisnis handphone akhir-akhir ini telah menunjukkan suatu gejala, yaitu semakin banyak dan beragamnya produk handphone yang semakin cepat. Saat ini handphone tidak hanya digunakan untuk telepon dan mengirim pesan singkat saja (SMS) tetapi sejalan dengan perkembangan, handphone juga dilengkapi dengan fitur-fitur lainnya yang tidak kalah menarik yang dapat digunakan untuk bermacam keperluan mulai dari mendengarkan musik, foto, game bahkan untuk mengakses internet dengan kecepatan tinggi.

Pada era ini juga muncul smartphone yaitu handphone yang mempunyai aplikasi internet didalamnya seperti blackberry yang mempunyai blackberry messenger. Tak ingin kalah dengan blackberry messenger lalu muncul aplikasi baru dalam wahana pergaulan yang sangat populer pada saat ini adalah LINE .

LINE adalah pesan instan (instan messengging) yang berasal dari perusahaan jepang yang bernama NHN Corporation .bahkan line telah menjadi instan messaging nomer 1 terdownload di dunia . di indonesia LINE mulai masuk pada tanggal 28 mei 2013 dan bahkan dalam satu bulan peluncuran LINE berhasil mengumpulkan dana sebesar Rp 750.000.000 dalam mendukung program konservasi orang utan oleh WWF Indonesia, tidak hanya itu LINE di Indonesia juga menempati urutan 5 dunia diantara 43 negara dengan unduhan 23juta kali dalam lima bulan sejak awal peluncuran .

LINE memlikiprospek bagus di banding brand instant messeaging lainnya, LINE terdiri dari LINE Camera, LINE Card, LINE Tools, LINE Pop, LINE Play dan LINE antivirus. LINE juga menciptakan karakter seperti beruang coklat brown, kelinci putih cony, si botak moon yang ekspresif, dan james si rambut pirang yang narsis.

<http://www.tempo.co/read/news/2013/05/28/072483973>.

Menurut cerita, awal dibuatnya aplikasi line untuk menolong pria tidak bisa mengungkapkan kata kata kepada wanita . Sehingga jadilah line terkenal tak hanya sebagai penyampai pesan kata , namun juga sticker semacam animasi yang lucu lucu , jadi kebanyakan pengguna line bertukar sticker ketimbang kata . Sticker yang lucu yang membuat line booming dimanfaatkan sang pengembangnya, nhn japan untuk berjulan sticker.

Line tak sekedar menawarkan instant meseaging, karena pada kenyataannya pengguna bisa menelpon sesama anggota line dengan berbasis voip (voice internet protocol) ini yang sedikit membedakan line dengan layanan sejenis, pengguna bisa melalukan switch ke pc.

Fitur yang lain yang mungkin dianggap penting adalah pengguna line bisa mengetahui pesannya sudah dibaca apa belum. Timeline adalah fitur lain yang ditawarkan oleh pengguna lain, pengguna bisa menulis segala sesuatu seperti halnya di facebook.

Karena lintas platfrom, bermain game yang sudah dibuat pun dilakukan oleh pengguna line secara bersamaan . Tentu saja pengguna line bisa saling membalas dengan sticker yang lucu keelebihan : tak hanya sekedar bertukar

pesan tertulis , pengguna pun bisa berbagi sticker dengan karakter yang tak biasa termasuk saat beralih ke pc Line memiliki sederet fitur yang memungkinkan penggunanya berinteraksi langsung (real time), seperti chatting, upload foto, game, call atau menelepon secara gratis dan update status. Aplikasi line ini telah membantu banyak orang tidak sekedar mencari teman baru, tetapi juga dapat menemukan sahabat lama. Selain itu line juga memungkinkan kita menawarkan barang / jasa kepengguna lainnya yang terdapat pada kontak kita.

Jadi dapat dikatakan bahwa berkomunikasi melalui line merupakan awal dari hubungan yang terjadi antar individu satu dengan yang lain, dimana tidak sedikit para pengguna line yang berkenalan lewat aplikasi ini dan kemudian lebih saling mengenal secara pribadi tidak hanya lewat dunia maya tetapi juga berpengaruh pada kehidupan nyata.

Dengan adanya fasilitas dalam LINE. Setiap pengguna bisa menjaga silaturahmi atau pertemanan, mencari berbagai informasi. Berdasarkan pendapat beberapa pengguna line.

Berdasarkan hal tersebut, saat ini banyak orang menggunakan media instant messeaging terutama line sebagai sarana untuk memperluas jaringan komunikasi serta menginformasikan tentang kegiatan mereka. Setiap individu mempunyai kebutuhan dalam hidupnya baik itu kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan akan informasi untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada di sekitarnya, dimana kebutuhan satu individu dengan individu yang lain tidak sama

Kepuasan menurut Tjiptono (2002:15) merupakan suatu perbandingan antara persepsi dan harapan seseorang. Seseorang dikatakan puas apabila persepsi sama atau lebih besar dari harapan, demikian pula sebaliknya apabila persepsi lebih kecil atau kurang dari harapan akan merasa tidak puas. Sedangkan menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja atau hasil sesuatu harapan dan harapannya.

Objek dalam penelitian ini adalah pengguna LINE yang berusia 18-22 tahun dapat disebut juga remaja akhir, karena pada kategori usia tersebut sudah mulai tanda tanda penyempurnaan jiwa seperti tercapainya identitas diri, dan tercapainya puncak perkembangan kognitif maupun moral (Santrock, 2007:20). Di pilihnya remaja karena line di Indonesia bersegmentasi remaja. <http://teknoliputan6.com/read/598490/pilih-agnes-monica-dan-nidji-line-bidik-segmen-anak-muda>.

Lokasi penelitian dilakukan di Surabaya, sebab disurabaya merupakan kota yang terbesar nomer 2 di Indonesia dan memiliki jumlah penduduk terbanyak setelah Jakarta, sehingga memiliki perkembangan dan kemajuan lebih pesat dari kota lainnya sehingga dipilah Surabaya sebagai tempat untuk penelitian.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini mengambil judul “Kepuasan Remaja di Surabaya menggunakan pesan instan dalam aplikasi LINE”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini masalah tersebut dirumuskan sebagai berikut : " Adakah kepuasan yang diperoleh remaja disurabaya menggunakan line sebagai media sosial.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan remaja surabaya dalam menggunakan LINE

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis - Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu komunikasi, dan dapat dijadikan bahan bacaan dan literatur bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara. Praktis : Dapat digunakan sebagai masukan yang berguna dan dapat memberikan sumbangan ide atau gagasan dan juga informasi tentang kepuasan remaja di Surabaya dalam menggunakan LINE sebagai media sosial