

ABSTRAK

Proses komunikasi saat ini semakin berkembang dengan memanfaatkan teknologi yang memadukan antara teknologi informasi dan teknologi komunikasi, sehingga muncul istilah Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang melahirkan sebuah sarana yaitu internet. Masyarakat menggunakan media, didasari oleh motif sebagai harapan khalayak ketika menggunakan media, dan kesenjangan kepuasan khalayak setelah menggunakan media tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah situs smb.telkomuniversity.ac.id, dengan subjek penelitian adalah mahasiswa baru Telkom University 2014. Hasil dari penelitian ini adalah terjadinya kesenjangan kepuasan dari skor rata-rata *Gratification Sought (GS)* dan *Gratification Obtained (GO)*. Informasi diperoleh skor $3,22 > 3,14$ dan identitas pribadi diperoleh skor $3,23 > 3,16$, sehingga terjadi kesenjangan bahwa media tidak memuaskan ($GS > GO$). Integrasi dan interaksi sosial diperoleh skor $2,69 < 2,73$, dan hiburan diperoleh skor $2,72 < 2,80$, sehingga terjadi kesenjangan yang memuaskan ($GS < GO$). Oleh karena itu, secara keseluruhan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam pemanfaatan situs smb.telkomuniversity.ac.id, terjadi kesenjangan kepuasan baik kesenjangan yang dimana media memuaskan seperti pada sumber integrasi dan interaksi sosial, dan hiburan. Kemudian kesenjangan dimana media tidak memuaskan pengguna, seperti pada sumber informasi, dan identitas pribadi.

Kata kunci: Informasi, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Motif, Kesenjangan Kepuasan.