

# BAB I

## PENDAHULUAN

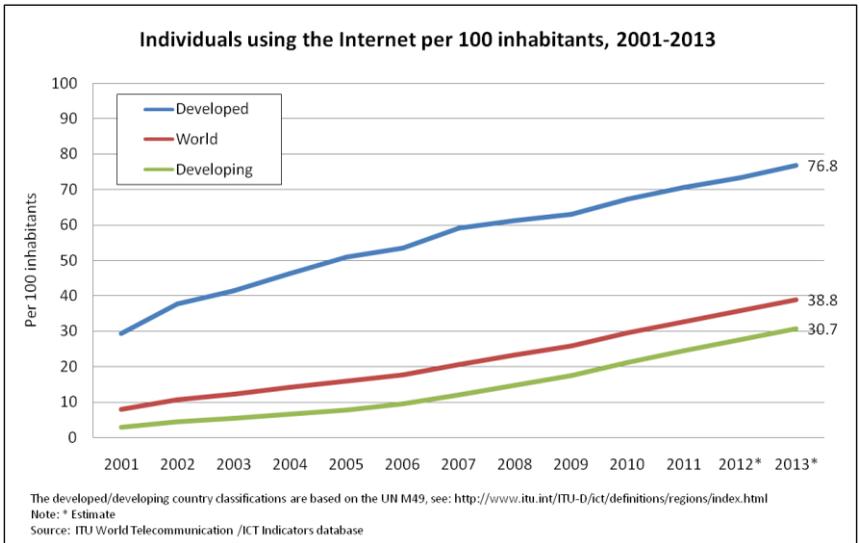
### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Internet bukan merupakan suatu hal yang asing lagi bagi masyarakat di era modern ini. Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik.

Aktivitas berbasis teknologi internet, kini bukan lagi menjadi hal baru dalam masyarakat informasi (*information society*). Internet bahkan telah digunakan oleh anak-anak usia prasekolah, orang tua, kalangan pebisnis, instansi, karyawan hingga ibu rumah tangga. Media komunikasi *digital* interaktif ini mampu menghubungkan masyarakat informasi (*information society*) secara cepat, mudah dan tanpa mengenal batas wilayah.

Dunia teknologi dan internet ini berkembang sangat pesat di dunia, tak terkecuali Indonesia. Imbasnya, jumlah pengguna internet saat ini semakin besar dan bertambah terus setiap harinya. Gambar 1.1 dibawah menunjukkan kenaikan jumlah pengguna internet di dunia dari mulai tahun 2001 sampai dengan 2013.

Gambar 1.1 Statistik Pengguna Internet di Dunia

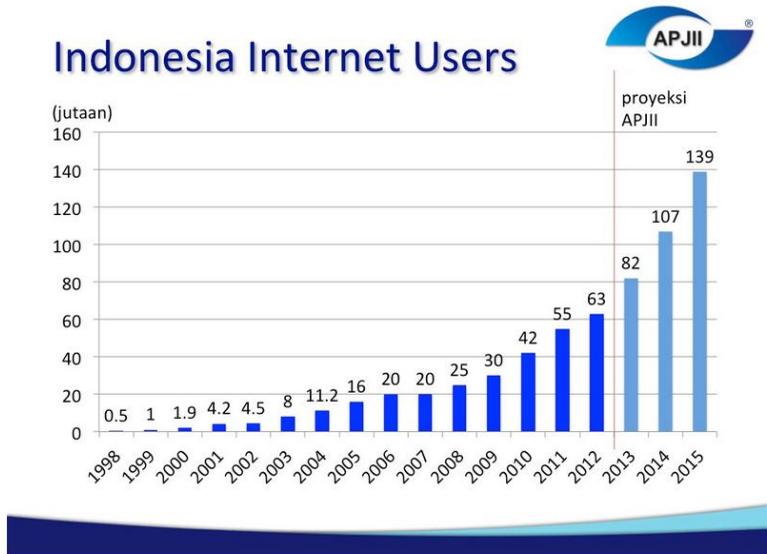


*Sumber: International Telecommunications Union*

Dari gambar diatas terlihat bahwa jumlah pengguna internet di dunia semakin meningkat dari mulai tahun 2001 sampai dengan 2013 baik di negara berkembang, negara maju, maupun dilihat secara global dan umum.

Dikutip dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com), Dirjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika (SDPP) Kemenkominfo Budi Setiawan mengungkapkan bahwa dari 245 juta penduduk Indonesia, pengguna internet di Indonesia mencapai 55 juta orang. Angka 55 juta pengguna ini berdasarkan data Desember 2011, berarti saat ini tentu jumlah sudah jauh di atas angka tersebut. Budi Setiawan juga menyebutkan bahwa Indonesia merupakan negara peringkat ketiga di Asia untuk jumlah pengguna internet.

Gambar 1.2 Statistik Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)

Gambar 1.1 menunjukkan data statistik yang didapatkan dari *website* asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia (APJII), terdapat peningkatan jumlah pengguna internet dari tahun 1998 sampai dengan tahun 2012. Dalam data tersebut juga terdapat proyeksi pihak APJII untuk jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2013, 2014 dan 2015.

Dalam penelitian di bidang ilmu komunikasi, dikenal sebuah teori yang bernama *uses and gratification*. Teori ini menjelaskan bahwa khalayak pada dasarnya menggunakan media massa berdasarkan motif-motif tertentu (Kriyantono, 2006: 204). Teori *uses and gratification* juga mengungkapkan kepuasan khalayak

terhadap sebuah media. Media yang mampu memenuhi kebutuhan khalayak maka disebut media yang efektif.

Seiring dengan perkembangan waktu dan teknologi, teori ini tidak hanya digunakan dalam penelitian media massa konvensional seperti koran, televisi dan lainnya, tetapi juga digunakan pada media massa yang bersifat *online* atau berbasis teknologi internet. Penelitian Papacharissi & Rubin (2000) menemukan motif-motif seseorang dalam menggunakan internet, yaitu *interpersonal utility*, *passing time*, *convenience*, *information seeking*, dan *entertainment*.

Berbicara mengenai teknologi internet tentunya tidak akan bisa lepas dari keberadaan fasilitas-fasilitas internet tersebut, salah satunya *website*. Kualitas sebuah *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *web*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *web* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Tarigan (2008) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* (*webqual*) yang ditemukan oleh Barnes & Vidgen (2001) dengan indikator kualitas informasi *web*, kualitas desain *web* serta kualitas penggunaan pada *e – library* menghasilkan bahwa kualitas informasi *web*, kualitas desain *web* serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna, karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses kedalam *website* tersebut. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan

kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Kaskus merupakan situs forum komunitas maya terbesar dan nomer satu Indonesia dengan penggunanya yang disebut dengan Kaskuser. Dikutip dari [www.serupedia.com](http://www.serupedia.com), selain kaskus, beberapa forum internet yang favorit di Indonesia antara lain:

1. Indowebster (<http://forum.indowebster.com>)

Forum indowebster ini merupakan wadah diskusi untuk para *member* Indowebster. Indowebster merupakan situs *file hosting* andalan di Indonesia yang memiliki *member* hampir 1,5 juta, dengan *member* forum telah melebihi 500.000 *user*. Forumnya dibuat agar pengguna dapat melakukan diskusi mengenai Indowebster atau bahkan *sharing file* yang telah di *upload* oleh *user* tersebut. Namun dalam perkembangannya, Forum menjadi lebih umum, bagitu banyak hal yang dibahas sebagaimana halnya yang ada di kaskus.

2. Forum Detik ([forum.detik.com](http://forum.detik.com))

Merupakan forum dari situs berita Detik.com. Pengguna detik yang sudah sangat banyak memiliki wadah diskusi di forum ini. Pengguna tidak hanya berkomentar pada berita, namun juga dapat melakukan *sharing* berita tersebut di forum sehingga dapat dilakukan diskusi secara masal mengenai topik tertentu.

3. VivaForum (<http://forum.viva.co.id/>)

VivaForum merupakan forum yang terintegrasi dengan portal [viva.co.id](http://viva.co.id). Forum ini merupakan tempat diskusi dan *sharing*

antar pembaca situs tersebut tentang berbagai hal. Melihat kondisi ini maka VIVA.co.id mencoba memberikan fasilitas para pembacanya melalui VIVA forum sebagai sarana diskusi dan bertukar pendapat tentang berbagai hal.

4. Kompas Forum (<http://forum.kompas.com/>)

Sama seperti forum detik, kompas forum juga dibuat sebagai wadah bagi pembaca situs kompas.com untuk melakukan diskusi dan *sharing* antar sesama pembaca kompas lainnya mengenai suatu berita.

Selain itu juga masih terdapat beberapa forum lain di Indonesia yang memiliki target *audience* tertentu. Misalnya forum untuk dunia IT diantaranya forum Balikita, Yogyakarta, Komunitas Indonesia Open Source, OprekPC, Indonesian Hacker, dan lainnya. Contoh lain untuk dunia modifikasi kendaraan, misalnya Modifikasi.com. Forum khusus pecinta fotografi, Fotografer.net. Forum untuk para ibu hamil yaitu Ibuhamil.com. Untuk para pecinta *mobile device* misalnya forum.android.or.id, berryindo.com. Wadah untuk transaksi jual beli, misalnya forumjualbeli.com. Dan forum-forum lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Kaskus didirikan pada tanggal 6 November 1999 oleh tiga pemuda asal Indonesia yaitu Andrew Darwis, Ronald Stephanus, dan Budi Dharmawan, yang sedang melanjutkan studi di Seattle, Amerika Serikat. Pada awalnya Kaskus dibuat sebagai tugas salah satu mata kuliah Andrew Darwis. Tujuan awal lainnya pembuatan Kaskus yaitu sebagai tempat berkumpulnya mahasiswa Indonesia

yang kuliah di Seattle dan sekitarnya. Selain itu juga untuk mengobati kerinduan mahasiswa tersebut akan Indonesia melalui berita-berita Indonesia yang diterjemahkan. Namun seiring berjalannya waktu, Kaskus menjadi situs favorit di Indonesia sampai saat ini.

Gambar 1.3 Logo Kaskus



*Sumber* : [www.kaskus.co.id](http://www.kaskus.co.id)

Situs ini dikelola oleh PT Darta Media Indonesia. Kaskus memiliki lebih dari 4,5 juta pengguna terdaftar. Dengan slogannya “**The Largest Indonesian Community**” kaskus meng-klaim dirinya sebagai forum terbesar yang ada di Indonesia. Jumlah anggota dan jumlah *posts* yang ada pada *website* kaskus terlihat pada gambar berikut ini.

Gambar 1.4 Jumlah *Post* dan Member Kaskus Pada 19 Februari 2013 Pukul 23.56 WIB

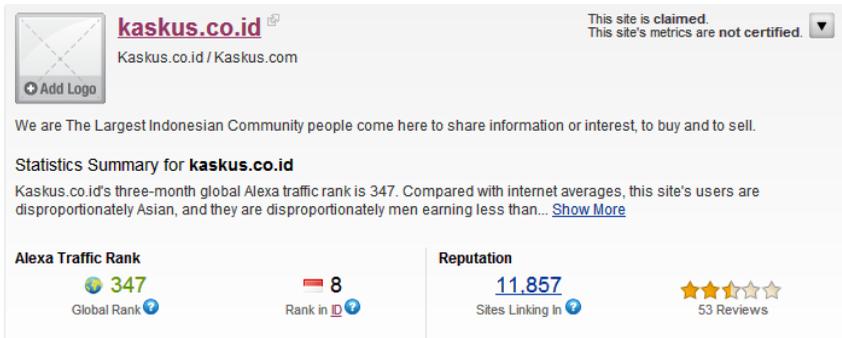
TOTAL POSTS: <b>632,082,210</b>	TOTAL MEMBERS: <b>4,835,391</b>
------------------------------------	------------------------------------

*Sumber*: [old.kaskus.co.id](http://old.kaskus.co.id)

Pengguna Kaskus umumnya berasal dari kalangan remaja hingga orang dewasa yang berdomisili di Indonesia maupun di luar Indonesia. Pada gambar 1.4 dibawah yang diambil dari situs [alexa.com](http://alexa.com), saat ini kaskus menempati urutan *website* ke tiga ratus empat puluh tujuh yang paling sering dikunjungi di dunia.

Sedangkan di Indonesia sendiri kaskus menempati urutan *website* ke delapan yang paling sering dikunjungi oleh pengguna internet. Adapun demografi pengguna *website* kaskus berdasarkan situs alexa terdapat pada gambar berikut ini.

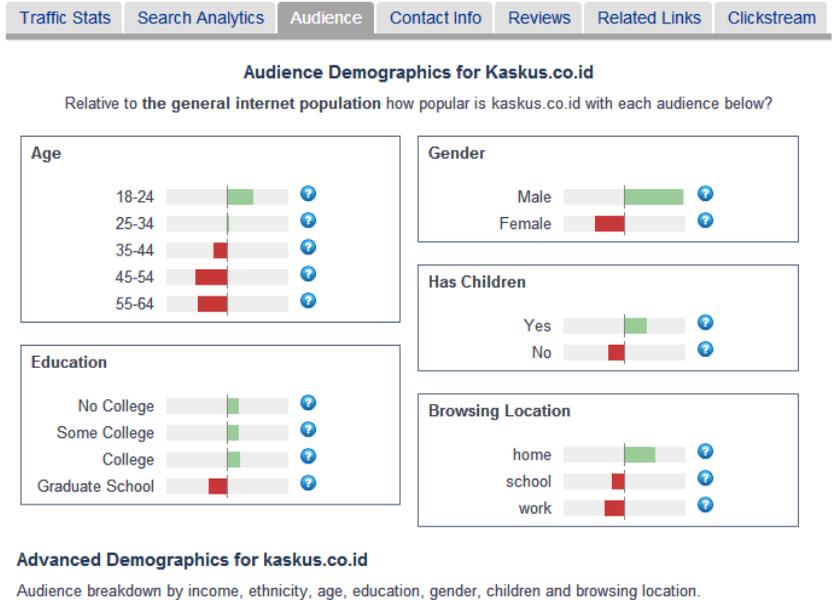
Gambar 1.5 Peringkat *website* kaskus di Indonesia dan dunia berdasarkan situs alexa



Sumber: <http://www.alex.com/siteinfo/kaskus.co.id>

Sedangkan gambar 1.5 dibawah menunjukkan demografi pengguna *website* kaskus yang diambil dari situs [www.alex.com](http://www.alex.com). Pada gambar tersebut terdapat beberapa unsure demografi pengguna *website* kaskus yaitu umur (*age*), jenis kelamin (*gender*), pendidikan (*education*), kepemilikan anak (*has children*), dan lokasi mengakses (*browsing location*).

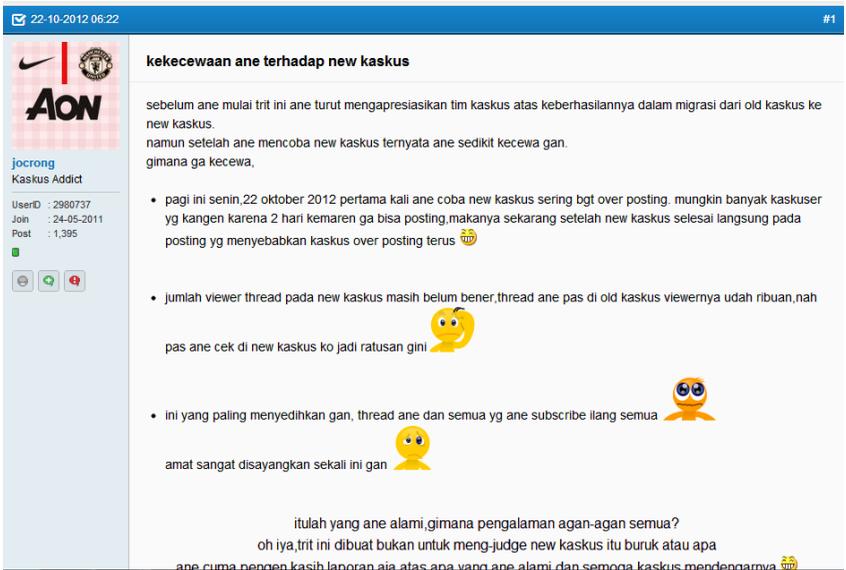
Gambar 1.6 Demografi pengguna *website* kaskus berdasarkan situs alexa.com



*Sumber:* <http://www.alexa.com/siteinfo/kaskus.co.id>

Selama 13 tahun berdiri, kaskus mengalami perubahan pada *websitenya* dari tahun ke tahun. Perubahan ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan tersendiri kepada para pengunjung *website*. Namun perubahan besar terjadi pada tahun 2012, dimana kaskus merubah websitenya menjadi versi beta (*new kaskus*). Tidak semua kaskuser (sebutan untuk *member* kaskus) dan pengunjung lainnya merasa puas pada *website* kaskus versi beta ini. Beberapa kaskuser justru mengeluhkan kaskus versi baru dan menginginkan kembali ke kaskus versi sebelumnya.

## Gambar 1.7 Keluhan Salah Satu Kaskuser



22-10-2012 06:22 #1

**kekecewaan ane terhadap new kaskus**

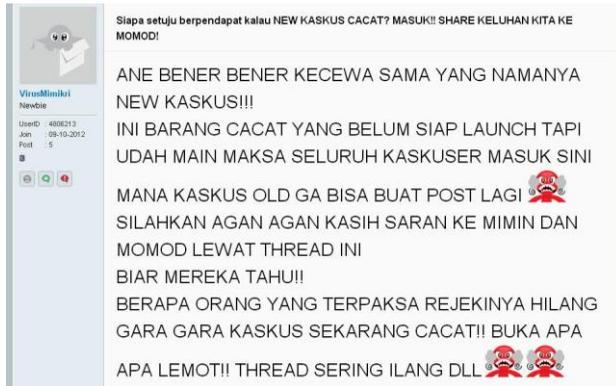
sebelum ane mulai trit ini ane turut mengapresiasi tim kaskus atas keberhasilannya dalam migrasi dari old kaskus ke new kaskus.  
namun setelah ane mencoba new kaskus ternyata ane sedikit kecewa gan.  
gimana ga kecewa,

- pagi ini senin,22 oktober 2012 pertama kali ane coba new kaskus sering bgt over posting. mungkin banyak kaskuser yg kangen karena 2 hari kemaren ga bisa posting,makanya sekarang setelah new kaskus selesai langsung pada posting yg menyebabkan kaskus over posting terus 🙄
- jumlah viewer thread pada new kaskus masih belum bener,thread ane pas di old kaskus viewernya udah ribuan,nah pas ane cek di new kaskus ko jadi ratusan gini 😞
- ini yang paling menyedihkan gan, thread ane dan semua yg ane subscribe ilang semua 😞  
amat sangat disayangkan sekali ini gan 😞

itulah yang ane alami,gimana pengalaman agan-agan semua?  
oh iya,trit ini dibuat bukan untuk meng-judge new kaskus itu buruk atau apa  
ane cuma pengen kasih laporan aja atas apa yang ane alami dan semoga kaskus mendingarnya 🙏

*Sumber : <http://www.kaskus.co.id>*

## Gambar 1.8 Keluhan Kaskuser Lainnya



Siapa setuju berpendapat kalau NEW KASKUS cacat? MASUK!! SHARE KELUHAN KITA KE MOMOD!

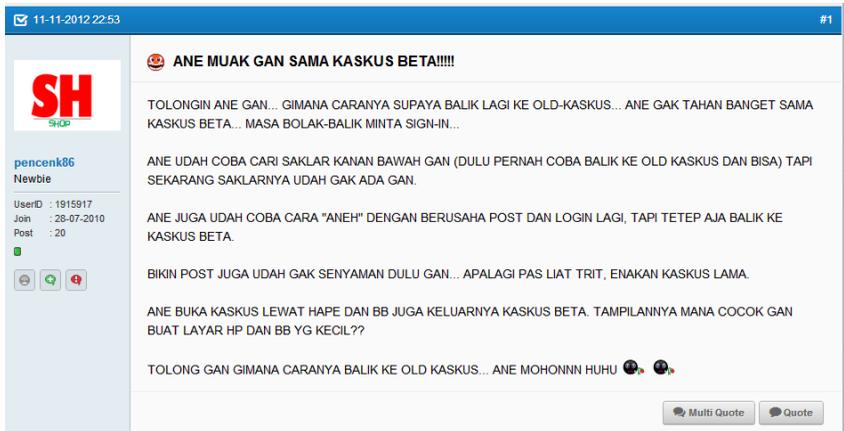
ANE BENER BENER KECEWA SAMA YANG NAMANYA NEW KASKUS!!!

INI BARANG cacat yang belum siap launch tapi udah main maksa seluruh kaskuser masuk sini

mana kaskus old ga bisa buat post lagi 🙄  
silahkan agan agan kasih saran ke mimin dan momod lewat thread ini  
biar mereka tahu!!  
berapa orang yang terpaksa rejekinya hilang gara gara kaskus sekarang cacat!! buka apa apa lemot!! thread sering ilang dll 🙄🙄

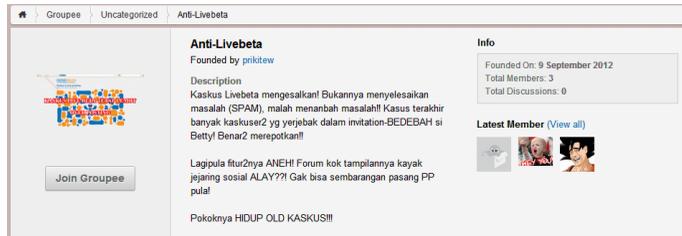
*Sumber : <http://www.kaskus.co.id>*

## Gambar 1.9 Keluhan Kaskuser Lainnya



Sumber : <http://www.kaskus.co.id>

## Gambar 1.10 Grup Anti-Livebeta



Sumber : <http://www.kaskus.co.id>

Pada awal masa *test* kaskus beta, terdapat sebuah tombol *back to old kaskus* yang berfungsi untuk kembali ke kaskus versi lama apabila pengunjung tidak menyukai tampilan kaskus beta. Namun semenjak bulan Oktober 2012, tombol tersebut hilang dan kaskus hanya bisa dinikmati dan dikunjungi dalam versi beta. Hilangnya tombol *old* tersebut menyebabkan kekecewaan banyak kaskuser.

Terlihat pada gambar 1.7, 1.8 dan 1.9 yang menunjukkan keluhan kaskuser mengenai kaskus beta ini. Bahkan pada gambar 1.8 terlihat kaskuser sangat marah dan kecewa terhadap perubahan *website* kaskus tersebut. Sedangkan pada gambar 1.10 menunjukkan sebuah grup bernama anti-livebeta. Grup tersebut adalah hasil dari kekecewaan mereka dengan kaskus beta. Dalam grup tersebut menunjukkan bahwa mereka lebih menyukai *old* kaskus daripada kaskus beta.

Melihat adanya kekecewaan bahkan kemarahan dari para kaskuser sehubungan dengan perubahan *website* kaskus ke versi beta (*new* kaskus), peneliti tergerak untuk meneliti bagaimana kualitas *website* kaskus versi baru ini dan juga bagaimana kepuasan kaskuser sebagai pengguna terhadap *website new* kaskus ini. Selain itu dengan pendekatan penelitian *uses and gratification*, peneliti juga ingin mengetahui motif kaskuser dalam menggunakan *website* kaskus ini dan seberapa besar pengaruh motif penggunaan dan kualitas *website new* kaskus terhadap kepuasan kaskuser. Alasan lain yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan kaskuser karena kepuasan tersebut nantinya akan berpengaruh kepada loyalitas kaskuser terhadap *website new* kaskus tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah “seberapa besar pengaruh antara motif penggunaan *website*

dan kualitas *website new* kaskus terhadap kepuasan kaskuser sebagai pengguna?”

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh antara motif penggunaan *website new* kaskus terhadap kepuasan kaskuser sebagai pengguna?
2. Seberapa besar pengaruh antara kualitas *website new* kaskus terhadap kepuasan kaskuser?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh antara motif dengan kepuasan kaskuser sebagai pengguna *website* kaskus.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas *website new* kaskus terhadap kepuasan kaskuser sebagai pengguna *website* kaskus.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yaitu :

### 1. Aspek Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu serta pengetahuan di bidang komunikasi terutama dalam bidang kajian *uses and gratifications* yang meneliti kepuasan pengguna dalam mengonsumsi media massa serta dalam bidang pengukuran kualitas sebuah *website*.

### 2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang motif kaskuser dalam mengakses *website* kaskus. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan kaskuser terhadap kualitas *website new* kaskus. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan masukan kepada pihak kaskus mengenai motif penggunaan *website new* kaskus dan kepuasan penggunanya.

### 3. Aspek Umum

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak, yang memungkinkan untuk dilakukannya penelitian lebih lanjut oleh pihak tertentu.

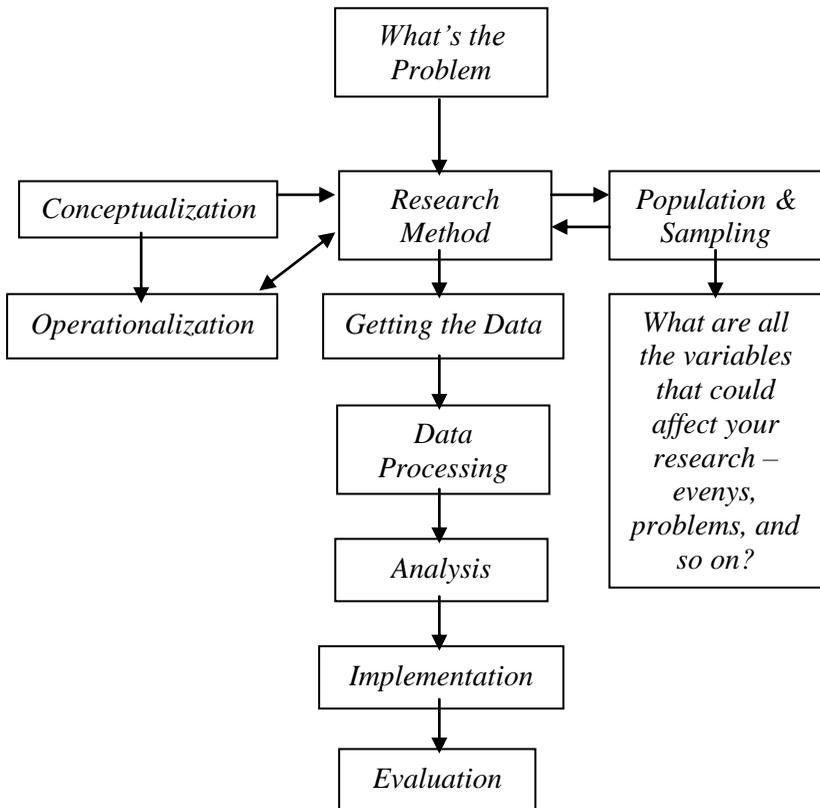
## **1.5 Tahapan Penelitian**

Tahapan awal dalam penelitian ini yaitu perumusan masalah. Menurut Kriyantono (2008: 74) permasalahan adalah awal dari sebuah penelitian, karena penelitian adalah upaya menjawab permasalahan yang dirumuskan. Lalu tahapan selanjutnya adalah menyusun tujuan dan manfaat penelitian serta mencari tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka yang berisi teori-teori, konsep-konsep dan premis-premis yang relevan dengan permasalahan ini

diperlukan sebagai alat analisis seorang peneliti. Dari tinjauan pustaka nantinya akan didapatkan kerangka pemikiran serta variabel-variabel penelitian.

Setelah itu dilakukan penyusunan perangkat metodologi yang mencakup metodologi (pendekatan), penentuan metode penelitian, metode pengukuran (operasionalisasi konsep), teknik pengumpulan data serta teknik analisis data. Setelah data didapatkan dari penyebaran kuesioner, maka dilakukan analisis data. Pada akhir penelitian akan menghasilkan sebuah kesimpulan dan saran bagi pihak-pihak terkait dalam penelitian ini.

Gambar 1.11 Tahapan Penelitian



Sumber: Kriyantono (2008: 75)

Dari gambar 1.16 terlihat tahapan penelitian diawali dengan “*what's the problem*” yaitu pencarian masalah, lalu dilanjutkan dengan menetapkan “*research method*” atau metode penelitian. Selain itu juga menetapkan “*conceptualization*” yaitu konsep yang ingin diteliti, “*operationalization*” yaitu bagaimana kita mengukur variabel yang akan kita teliti, dan “*population and sampling*” yaitu siapa yang akan diteliti. *Conceptualization*, *operationalization*,

*population & sampling* saling berkaitan dengan *research method* yang akan digunakan oleh peneliti.

Setelah hal-hal tersebut ditetapkan, maka langkah selanjutnya adalah “*getting data*” atau mencari data, “*data processing*” atau memproses data, kemudian dilakukanlah “*analysis*”. Apabila “*analysis*” telah dilakukan maka selanjutnya yaitu “*implementation*” yaitu pengimplementasian hasil penelitian dan terakhir adalah “*evaluation*” pengevaluasian penelitian secara keseluruhan.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung. Namun responden dapat berasal dari daerah mana saja karena penyebaran kuesioner dilakukan melalui *link* yang mengarah ke kuesioner yang akan disebar di *thread* atau forum yang ada pada *website* [www.kaskus.co.id](http://www.kaskus.co.id). Periode pelaksanaan penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2013 sampai dengan September 2013. Sedangkan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data dari responden dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan Juni 2013 sampai dengan Juli 2013.