

PENGARUH MOTIF PENGGUNAAN DAN KUALITAS WEBSITE NEW KASKUS TERHADAP KEPUASAN KASKUSER SEBAGAI PENGGUNA

Denny Putra Ardityo¹, Alila Pramiyanti², S.sos.³

¹Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom

¹dennyardityo@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan kunci utama bagi media untuk mengetahui bagaimana kesuksesan media dengan melihat tanggapan pengguna terhadap media tersebut. Berbicara tentang kepuasan pengguna, hal ini tidak dapat dipisahkan dengan kualitas dari media. Uses and gratification merupakan sebuah teori yang menjelaskan bahwa penggunaan sebuah media didasari oleh motif tertentu yang akan menciptakan kepuasan bagi pengguna media. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara motif penggunaan dan kualitas website new kaskus terhadap kepuasan kaskuser sebagai pengguna. Variabel bebas yang diteliti adalah motif penggunaan dan kualitas website, sedangkan variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member website kaskus. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik nonprobability sampling dengan pendekatan accidental sampling dengan jumlah sampel sebesar 400 responden. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan f hitung (456,496) lebih besar daripada f tabel (3,018). Maka kesimpulan yang dari penelitian ini adalah motif penggunaan dan kualitas website new kaskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kaskuser.



Telkom
University

BAB I

PENDAHULUAN

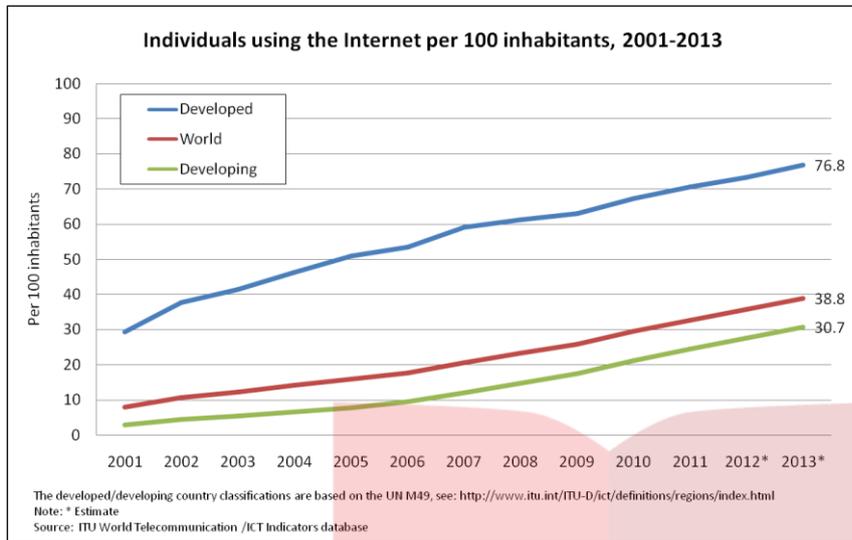
1.1 Latar Belakang Penelitian

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

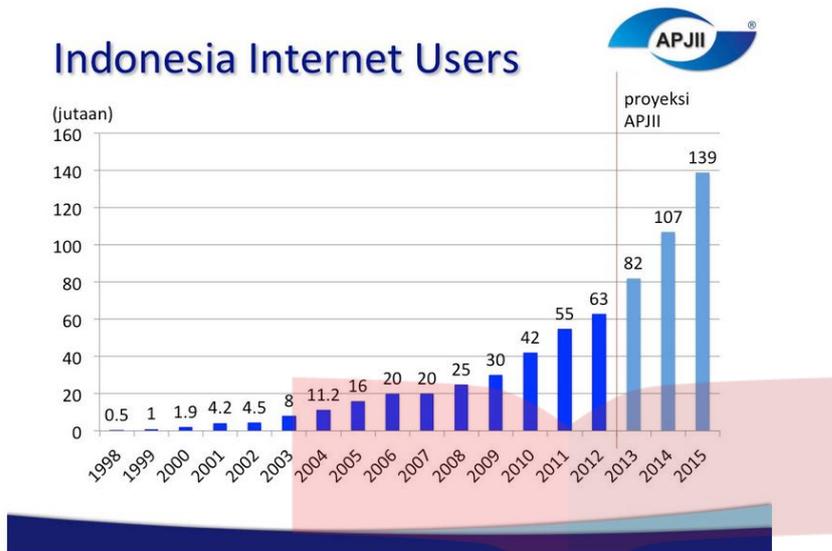


Sumber: International Telecommunications Union

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, 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

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 mengungkapakan 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, 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)

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. 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, Yogyafree, 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

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: 632,082,210	TOTAL MEMBERS: 4,835,391
------------------------------------	------------------------------------

Sumber: 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, 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.

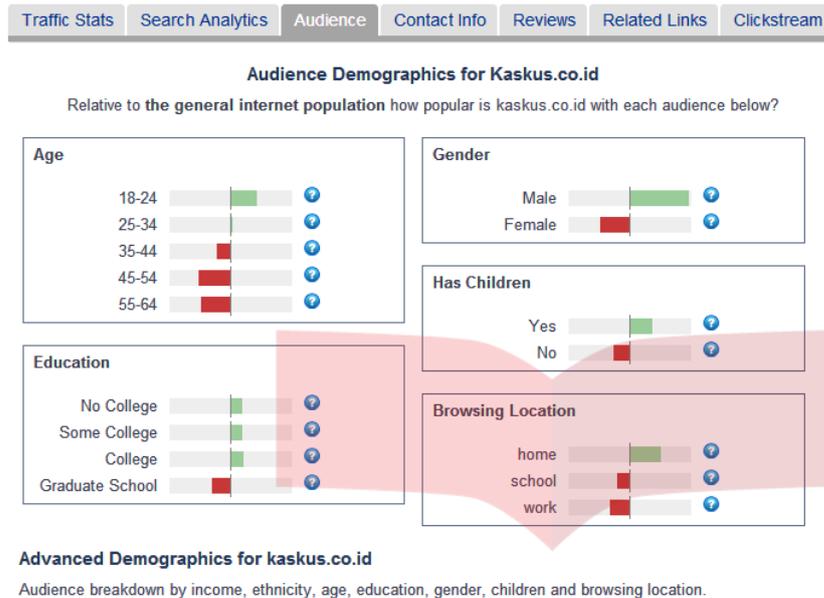
Gambar 1.5 Peringkat *website* kaskus di Indonesia dan dunia berdasarkan situs alexa



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

Sedangkan gambar 1.5 dibawah menunjukkan demografi pengguna *website* kaskus yang diambil dari situs www.alexametrics.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*).

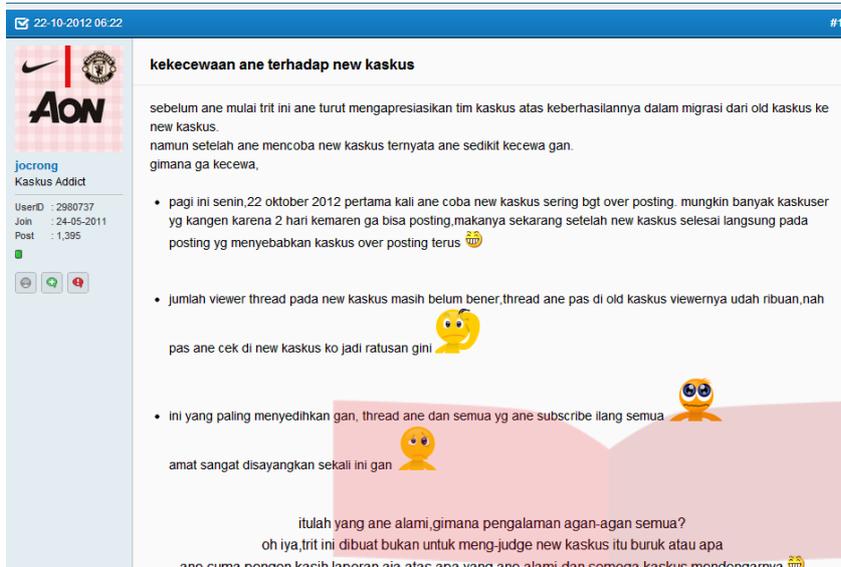
Gambar 1.6 Demografi pengguna *website* kaskus berdasarkan situs alexa.com



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

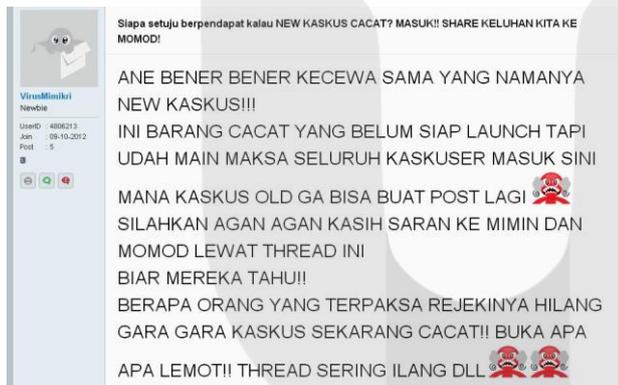
Selama 13 tahun berdiri, kaskus mengalami perubahan pada *websitenya* dari tahun ke tahun. Perubahan ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan tersendiri kepada para pengunjung *website*. Namun perubahan besar terjadi pada tahun 2012, dimana kaskus merubah websitenya menjadi versi beta (*new kaskus*). 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



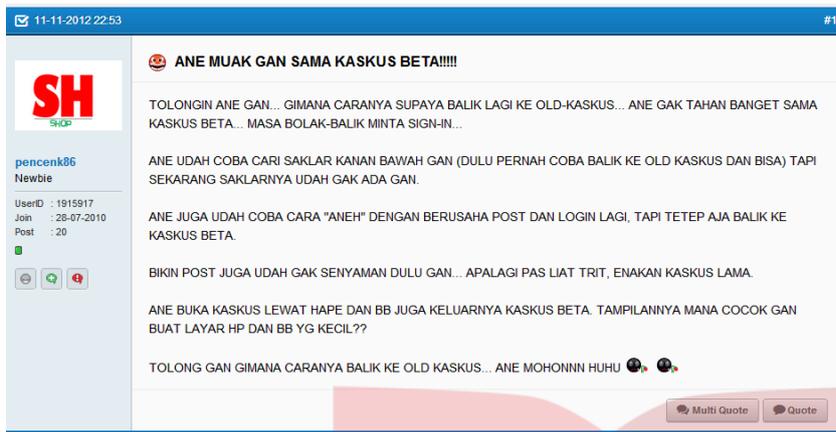
Sumber : <http://www.kaskus.co.id>

Gambar 1.8 Keluhan Kaskuser Lainnya



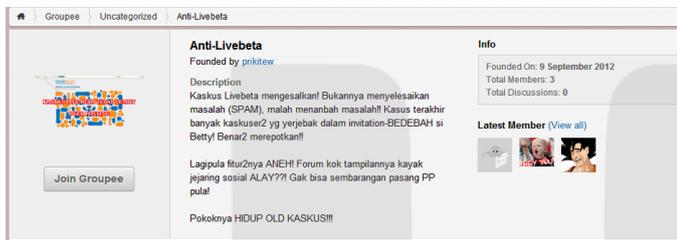
Sumber : <http://www.kaskus.co.id>

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 penggunaannya.

3. Aspek Umum

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

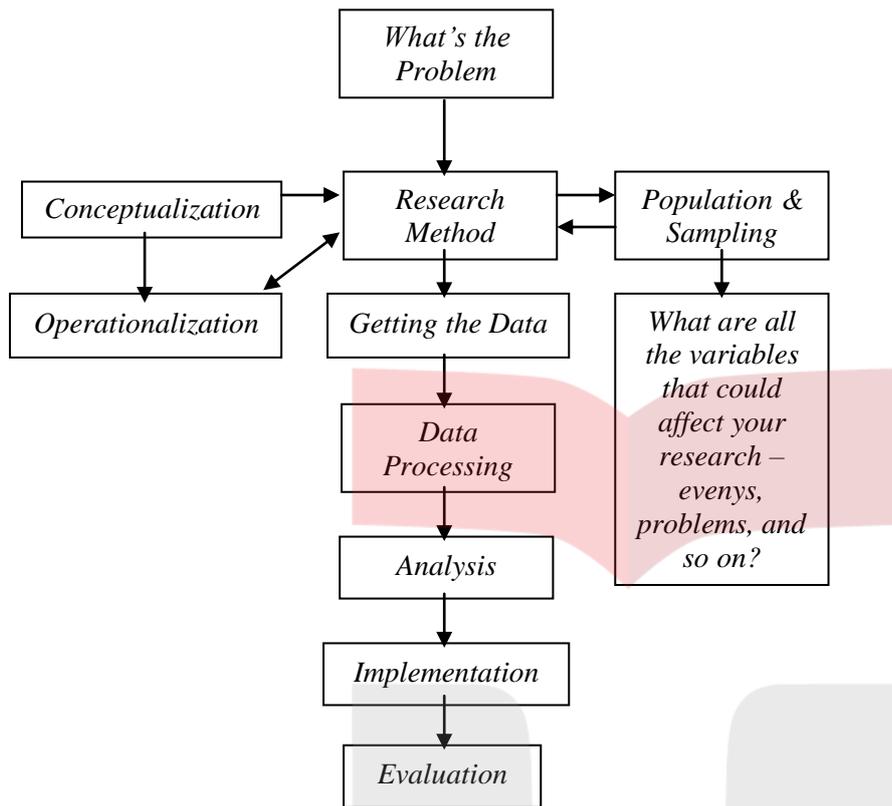
1.5 Tahapan Penelitian

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 disebarkan di *thread* atau forum yang ada pada *website* 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.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, diambil beberapa simpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap perumusan dan identifikasi masalah dalam penelitian ini:

- a. Secara simultan, motif penggunaan *website* kaskus (X_1) dan kualitas *website new* kaskus (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dimana nilai F hitung (456,496) lebih besar dari F tabel yaitu (3,018). Hal ini berarti dimensi dari masing-masing variabel X_1 dan X_2 mempengaruhi variabel Y yaitu kepuasan pengguna. Selain itu hasil dari perhitungan koefisien determinan menunjukkan 69,7% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh motif penggunaan *website* kaskus dan kualitas *website new* kaskus. Pengaruh faktor lain dijelaskan oleh sebab-sebab lain yaitu sebesar 30,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- b. Secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motif penggunaan *website* kaskus berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna dimana hasil uji t menunjukkan nilai t hitung (13,515) lebih besar daripada t tabel (1,966). Selain itu hasil analisis pengaruh parsial menunjukkan variabel motif penggunaan *website* kaskus mempengaruhi variabel kepuasan pengguna sebesar 27,7%.
- c. Secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *website* memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna dimana hasil uji t menunjukkan nilai t

hitung (18,281) lebih besar dari t tabel (1,966). Selain itu hasil analisis pengaruh parsial menunjukkan variabel kualitas *website* mempengaruhi variabel kepuasan pengguna sebesar 42%.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ingin mengajukan saran untuk penelitian selanjutnya dalam rangka pengembangan penelitian pada topik yang sama, antara lain adalah mencoba melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna yang mengkaji lebih luas lagi selain dari variabel-variabel yang telah digunakan oleh peneliti. Selain itu peneliti juga mengharapkan adanya penelitian tentang kualitas *website* forum lainnya seperti indowebster, ceriwis dan sebagainya. Dengan adanya penelitian tentang kualitas *website* forum lainnya, maka dapat dilakukan analisis perbandingan antara kualitas *website new kaskus* dengan kualitas *website* forum lainnya.

5.2.2 Bagi Pihak Kaskus

Berdasarkan teori pendukung penelitian, pengolahan data, hasil uji hipotesis, dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti memiliki saran untuk PT. Darta Media Indonesia selaku pihak yang memiliki *website kaskus*. Dari segi kualitas *website* dan kepuasan pengguna, hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan dua variabel tersebut berada dalam kategori baik. Namun dalam kualitas

website, dimensi *information quality* memperoleh dengan persentase 73,9%. Sedangkan dimensi yang memperoleh persentase terendah dalam kepuasan pengguna adalah *accuracy* yaitu sebesar 75%. Meskipun kedua dimensi ini berada dalam kategori baik, hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak kaskus untuk lebih meningkatkan lagi pengawasan terhadap berbagai informasi yang ada pada *thread* di kaskus.

Hal ini juga berkaitan dengan motif penggunaan *website* kaskus yang menempati urutan tertinggi adalah *information seeking*, artinya sebagian besar kaskuser mengakses *website* kaskus karena ingin mencari informasi pada *website* kaskus. Oleh karena itu, sebaiknya momod (panggilan *moderator* dalam kaskus), mimin (panggilan *administrator* dalam kaskus) dan pihak berwenang lainnya harus lebih ketat lagi mengawasi *thread-thread* yang dibuat oleh kaskuser dalam forum yang diawasinya masing-masing. Apabila terdapat *thread* yang berisi informasi tidak jelas atau hoax, sebaiknya *thread* tersebut segera di tutup atau di hapus oleh moderator yang berwenang.

Tidak hanya itu, pihak kaskus juga harus bersikap tegas terhadap *user* yang membuat *thread* tersebut. Tindakan tegas kepada *user* dapat berupa teguran, *bad reputation* dan yang paling terakhir adalah memberikan status *banned* kepada *user* yang terkait hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 1980. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Jakarta: Pustaka Amani
- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi:Teori Paradigma dan diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Endah, Alberthiene. 2013. *Ken & Kaskus Cerita Sukses di Usia Muda*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Febrian, Jack. 2004. *Pengetahuan Komputer dan Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika
- _____. 2005. *Menggunakan Internet*. Bandung: Informatika
- Knapp, Mark L. & John A. Daly. 2002. *Handbook Of Interpersonal Communication*. California: Sage Publications
- Kriyantono, Rahmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Lubis, Suwardi. 1997. *Teknologi Komunikasi dan Pembangunan*. Medan: USU Press
- McQuail, Denis. 1987. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Prenada Media.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Riduwan. 2009. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: CV Alfabeta
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sekaran, Uma & Roger Bougie. 2010. *Research Methods For Business (Fifth Edition)*. West Sussex: Wiley
- Severin, Werner J & James W. Tankard, Jr. 2005. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada
- Sudarmanto, R. Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Supangat, Andi. 2008. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Parametrik*. Jakarta: Kencana Prenada
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Vivian, John. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Kencana



Jurnal & Skripsi:

- Amal, Nora Nailul, Ni Wayan Ratrina S & Haryanto. 2013. *Program Berita "TA Jateng DIY" Dan Kepuasan Menonton (Studi Uses and Gratification Terhadap Khalayak Penonton Program Berita TA Jateng DIY yang ditayangkan TATV)*. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Arientawati. 2011. *Perbandingan Mutu Website Internet Banking Antara Dua Bank Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Universitas Gunadarma
- Ariyanti, Aning Karindra. 2010. *Hubungan Antara Tingkat Kebutuhan Konsumsi Informasi dan Kualitas Isi Media Dengan Loyalitas Pembaca*. Universitas Diponegoro
- Barnes, Stuart & Richard Vidgen. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange*. Journal of Industrial Management & Data System 2003
- Budi, Risyad Fauziansyah. 2011. *Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar*. Universitas Airlangga
- Chua, Alton Y.K., Dion H. Goh & Rebecca P. Ang. 2010. *Web 2.0 Applications in Government Web Sites*. Journal of Online Information Review Vol. 36 No. 2, 2012
- Febrianti, Evi & Iwan Eko Setyawan. 2007. *Analisis Harapan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Dimensi Website Hotel Bintang Lima Di Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan Vol. 3 No. 2 September 2007

- Hermawan, Herry. 2011. *Hubungan Motivasi Dengan Intensitas Menggunakan Internet Terhadap Kepuasan Menggunakan Internet di Kalangan Mahasiswa*. Universitas Prof. Dr. Moestopo
- Hernandez, Blanca, Julio Jimenez & M. Jose Martin. 2009. *Age, gender and income : do they really moderate online shopping behavior*. Department of Marketing and Business Studies, University of Zaragoza, Spanyol.
- Hidayat, Dedy N. 1999. *Paradigma dan Perkembangan Penelitian Komunikasi*. Jurnal ISKI Vol. III April 1999
- Huang, Echo. 2008. *Use and Gratification in E-consumers*. Journal of Internet Research Vol. 18 No. 4, 2008
- Iskandar, Lydia. 2012. *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmajaya Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa*. Universitas Gunadarma
- Kim, Sung-Eon & Kirk P. Arnett. 2011. *Exploring satisfaction with the portal's "Cs": assessing US and Korean preferences*. Journal of Internet Research Vol. 22 No. 1, 2012
- Kim, Young Hoon & Dan J. Kim. 2005. *A Study of Online Transaction Self-Efficacy, Consumer Trust, and Uncertainty Reduction in Electronic Commerce Transaction*. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences
- Maharani, Dian Pramita. 2010. *Pengaruh Motif, Pola Penggunaan Flexi Milis Dan Kepuasan Pelanggan Di Kalangan Komunitas*. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta

Telkom
University

- Marakarkandy, Bijith & Nilay Yajnik. 2013. *Re-examining and Empirically Validating the End User Computing Satisfaction Models for Satisfaction Measurement in the Internet Banking Context*. International Journal of Bank Marketing Vol. 31 No. 6, 2013
- Papacharissi, Zizi & Alan M. Rubin. 2000. *Predictors of Internet Use*. Journal of Broadcasting & Electronic Media
- Octovianty, Cindy. 2012. *Hubungan Motif Dengan Tingkat Kepuasan Pendengar Radio Modern Asal Usul Pandawa dan Kurawa di Motion Radio Jakarta Periode November 2011 – Maret 2012*. Bina Nusantara University
- Poston, Robert A. 2009. *An Exercise in Personal Exploration: Maslow's Hierarchy of Needs*. Association of Surgical Technologists
- Putro, Dichi Junior Prihasmoro. 2012. *Motif Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) DIVRE 5 Jawa Timur Dalam Membaca Majalah Internal Kilau*. Universitas Airlangga
- Ruggeiro, Thomas E. 2000. *Uses and Gratification Theory in the 21st Century*. Mass Communication & Society, 2000, 3(1), 3–37
- Santoso. 2012. Analisis Regresi Linier: Uji Asumsi Klasik.[Online]. <http://ssantoso.umpo.ac.id>
- Sinaga, Christina. 2010. *Situs www.kaskus.us dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa*. Universitas Sumatera Utara
- Sugiarto, Yan & Rummyeni. 2011. *Pengaruh Motif Penggunaan Media Terhadap Kepuasan Menonton Program Berita Kabar Petang di TV One*. Universitas Riau

- Tarigan, Josua. 2008. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Vol. 10, No. 1, Mei 2008
- Tarigan, Josua. 2011. *Factors Influencing Users Satisfaction on E-Learning Systems*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 13 No. 2 September 2011
- Whiting, Anita & David Williams. 2013. *Why People Use Social Media: An Uses and Gratification Approach*. Qualitative Market Research: An International Journal Vol. 16 No. 4, 2013
- Xiao, Li & Subhasish Dasgupta. 2002. *Measurement Of User Satisfaction With Web-Based Information Systems*. Eighth Americas Conference on Information Systems
- Zviran, Moshe, Chanan Glezer & Itay Avni. 2004. *User satisfaction from commercial web sites: The effect of design and use*. Journal of Information & Management at www.elsevier.com

Internet:

- <http://www.kaskus.co.id/thread/000000000000000013900601> diakses pada 30 Desember 2012 pukul 23.30
- <http://old.kaskus.co.id> diakses pada 19 Februari 2013 pukul 23.56 WIB
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Kaskus> diakses pada 30 Desember 2012 pukul 23.00
- http://support.kaskus.co.id/about/sejarah_kaskus.html diakses pada 27 Januari 2012 pukul 09.10 WIB
- <http://sibukforever.blogspot.com/2012/04/inilah-tampilan-forum-kaskus-dari-tahun.html> diakses pada 30 Desember 2012 pukul 22.00

[http://tekno.kompas.com/read/2012/11/01/1110452/pengguna.internet.
di.indonesia.capai.55.juta](http://tekno.kompas.com/read/2012/11/01/1110452/pengguna.internet.di.indonesia.capai.55.juta) diakses pada 13 Maret 2013 pukul
5.20 WIB

<http://www.alex.com/siteinfo/kaskus.co.id> diakses pada 26 Februari
2013 pukul 23.08 WIB

[http://www.apjii.or.id/v2/index.php/read/page/halaman-
data/9/statistik.html](http://www.apjii.or.id/v2/index.php/read/page/halaman-
data/9/statistik.html) diakses pada 3 Mei 2013 pukul 1.11 WIB

[http://www.policymic.com/articles/2600/the-online-gender-gap-why-
don-t-more-women-participate-in-online-forums](http://www.policymic.com/articles/2600/the-online-gender-gap-why-
don-t-more-women-participate-in-online-forums) diakses pada
Selasa 3 September 2013 pukul 12.30 WIB

[http://bung-klon.blogspot.com/2012/04/daftar-forum-forum-besar-di-
indonesia.html](http://bung-klon.blogspot.com/2012/04/daftar-forum-forum-besar-di-
indonesia.html) diakses pada Rabu 23 Oktober 2013 pukul 21.00
WIB

[http://beritasmansa.blogspot.com/2011/01/10-forum-terbesar-di-
indonesia.html](http://beritasmansa.blogspot.com/2011/01/10-forum-terbesar-di-
indonesia.html) diakses pada Rabu 23 Oktober 2013 pukul 21.10
WIB

[http://www.serupedia.com/2013/03/5-forum-terbaik-dan-terbesar-
di.html](http://www.serupedia.com/2013/03/5-forum-terbaik-dan-terbesar-
di.html) diakses pada Rabu 23 Oktober 2013 pukul 21.20 WIB

