

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meletzke (dalam Romli, 2016:2), menyatakan bahwa komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan atau informasi secara terbuka melalui media penyebaran secara satu arah dan tidak langsung kepada publik yang tersebar di seluruh dunia. Komunikasi massa harus menggunakan media massa, baik cetak maupun elektronik. Apabila komunikasi disampaikan kepada khalayak luas, namun bila tidak menggunakan media massa, komunikasi tersebut bukanlah komunikasi massa.

Masyarakat dunia menggunakan media massa untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang sedang beredar. Media massa sendiri memiliki beberapa jenis, seperti surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan Internet. Internet dapat digunakan dimana saja, baik dengan menggunakan Komputer maupun *smartphone*. Menurut keminfo, berdasarkan hasil lembaga riset *digital marketing Emarketer* memperkirakan pada 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia sudah mencapai lebih dari 100 juta orang. (Indah Rahmayani, “Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia”, dalam kominfo.go.id,)

Sedangkan pengguna Internet berdasarkan hasil studi *Polling* Indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna Internet di Indonesia sudah mencapai 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8 persen. (Cindy Mutia Annur, “Survei APJII: Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Capai 64,8%”, 16 Mei 2019 dalam katadata.co.id,)

Internet memunculkan aplikasi-aplikasi yang dapat digunakan melalui *smartphone* dan dapat memudahkan semua orang dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Salah satu aplikasi tersebut adalah aplikasi terkait dengan komunikasi pendidikan.

Menurut Effendi, dalam Nofrion, (2016:45) komunikasi pendidikan adalah komunikasi yang dalam prosesnya melibatkan dua komponen yang terdiri atas manusia, yaitu pengajar sebagai komunikator dan pelajar sebagai komunikan.

Dapat dijelaskan juga bahwa komunikasi pendidikan menjelaskan praktik-praktik pendidikan dan pembelajaran di dalam kelas maupun diluar kelas ditinjau dari teori-teori dan konsep-konsep komunikasi.

Dengan berkembangnya teknologi, mendapatkan informasi terkait pembelajaran dapat dilakukan dimana saja dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang kita miliki. Dengan menggunakan aplikasi- aplikasi pembelajaran atau perpustakaan digital yang dapat di *download* dan digunakan dengan mudah baik melalui *smartphone* maupun komputer atau laptop yang dimiliki. Beberapa jenis aplikasi pembelajaran yang dapat digunakan adalah Brainly, cara penggunaan aplikasinya dengan memberikan pertanyaan dalam aplikasi yang nantinya pertanyaan akan dijawab oleh pengguna-pengguna aplikasi Brainly yang mengetahui jawaban dari pertanyaan yang diajukan tersebut. Ada pula ruang guru yang sangat berguna untuk siswa SD, SMP dan SMA yang belum memahami penjelasan yang disampaikan oleh guru di sekolah. Siswa juga dapat menanyakan pertanyaan melalui fitur chatting maupun video call. Kemudian ada aplikasi Socratic yang membantu dalam menemukan jawaban. Hanya dengan mengambil gambar pertanyaan yang akan ditanyakan kemudian jawaban akan keluar beserta dengan penjelasannya. Jawaban diberikan oleh sumber terpercaya seperti Khan Academy. (www.penainfo.com)

Selain aplikasi-aplikasi pembelajaran, mencari informasi mengenai tugas juga dapat menggunakan aplikasi perpustakaan digital seperti aplikasi *ePerpus* - Perpustakaan Digital, aplikasi iJakarta, aplikasi Wapres *Library*, Aplikasi iPusnas dan masih banyak aplikasi-aplikasi perpustakaan digital yang dapat digunakan untuk membantu mencari informasi.

Dari beberapa aplikasi tersebut aplikasi iPusnas adalah aplikasi yang paling banyak di *download* di *playstore*. Aplikasi perpustakaan digital yang dimiliki Badan Perpustakaan Nasional ini telah di *download* oleh 500 ribu lebih pengguna. Berikut merupakan data yang penulis dapatkan dari play.google.com per bulan Desember 2019.

Tabel 1.1 : Data Perbandingan (play.google.com)

Nama Aplikasi	Jumlah di Download	Rating dan Ulasan
iPusnas	500rb+	3,7 dari 13.512 pengguna
iJakarta	100rb+	3,8 dari 4.019 Pengguna
Wapres Library	1rb+	4,3 dari 25 pengguna

Menurut McQuail (2011:174), media dan pilihan konten secara umum rasional dan dilahirkan kepada tujuan dan kepuasan spesifik tertentu (karenanya khalayak bersifat aktif dan pembentukan khalayak dapat dijelaskan secara logis). Anggota khalayak sadar akan kebutuhan terkait media yang muncul dalam kondisi pribadi (individual) dan sosial (bersama) dan dapat menyuarakan ini dalam kaitannya dalam motivasi. Berkaitan dengan hal ini, pengguna aplikasi memilih dan menggunakan suatu aplikasi untuk motivasi dan memenuhi kepuasannya. Pengguna aplikasi sebagai khalayak media massa memiliki motivasi atau suatu tujuan dalam pemilihan media. Motivasi ini yang nantinya akan mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan aplikasi yang dipilihnya.

Seperti yang dikatakan Wright (dalam McQuail 2011:174) sosiologi fungsional memandang media sebagai pelayan atas kebutuhan masyarakat yang beragam misalnya untuk keberlangsungan budaya, kontrol sosial dan peredaran yang luas dari segala informasi publik. Ini menandakan bahwa individu juga menggunakan media untuk tujuan yang berkaitan seperti paduan pribadi, penyesuaian, informasi dan pembentukan identitas.

Berdasarkan teori umum dari kebutuhan manusia menurut McGuire (dalam McQuail 2011:175) pertama Ia membedakan antara kebutuhan kognitif dan kebutuhan afektif, kemudian menambah tiga dimensi lebih lanjut yaitu inisiasi “aktif” versus “pasif”, orientasi tujuan “eksternal” versus “internal” dan orientasi

untuk “bertumbuh” atau untuk “stabilitas”. Ketika saling terhubung, faktor-faktor ini menghasilkan 16 jenis motivasi berbeda yang diterapkan untuk penggunaan media. Menurut Berelson (Dalam McQuail 2011:174) Ia berbicara dengan pembaca surat kabar dan ditemukan bahwa kegiatan dalam membaca surat kabar ini lebih dari sekedar sumber informasi yang berguna, tetapi juga penting untuk memberikan pembaca sebuah perasaan aman, topik pembicaraan bersama dan struktur terhadap rutinitas sehari-hari.

Dalam hal ini maksud dari Berelson adalah pembaca surat kabar mengatakan bahwa pembaca merasakan manfaat dari membaca surat kabar tersebut karena pembaca bisa mendapatkan informasi yang berguna. Pembaca juga merasa aman dengan membaca surat kabar karena banyaknya berita yang ada pada surat kabar dan berita-berita tersebut dapat menjadi topik pembicaraan bersama. Hal ini juga berlaku untuk semua bacaan, bukan hanya surat kabar saja namun buku juga bisa menjadi sumber informasi dan juga topik pembicaraan bersama.

Munandar (dalam Rangga, 2016) motivasi merupakan suatu proses dimana kebutuhan membuat seseorang melakukan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan agar tercapaiannya tujuan tertentu, individu yang berhasil mencapai tujuannya maka kebutuhan tersebut dapat terpenuhi atau terpuaskan. Hal ini berkaitan dengan pengguna aplikasi memilih suatu aplikasi untuk mencapai sebuah tujuan.

Menurut Kotler (dalam Nauval, 2018:20), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap hasil atau produk dan harapan dalam penggunaan sesuatu. Kepuasan dalam memilih apa yang akan digunakan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan sebuah harapan.

Maksud dari yang telah peneliti sampaikan diatas hal tersebut dimaksudkan bahwa dalam memilih dan menggunakan suatu aplikasi, pengguna dapat menentukan dan merasakan apakah dalam penggunaan suatu aplikasi ia merasa senang atautkah pengguna merasa kecewa terhadap aplikasi yang telah

digunakannya. Baik dari fitur – fitur yang ada dalam aplikasi ataupun manfaat yang didapatkan setelah menggunakan aplikasi tersebut.

Narudin (dalam Romli 2016:51) menyatakan bahwa teori *Uses and Gratification* membahas apa yang dilakukan konsumen terhadap media, yakni, menggunakan media sebagai pemuas kebutuhannya. Konsumen mempunyai kuasa dalam menentukan media mana yang akan digunakan. Teori ini mengatakan bahwa pengguna media memainkan peranan aktif untuk memilih dan menggunakan media. Pengguna dari media berusaha dalam menemukan sumber media yang menurutnya terbaik dalam usaha memenuhi kebutuhan yang diharapkannya.

McQuail (2011:177) menjelaskan bahwa hal yang pokok dari sebagian besar teori mengenai motivasi personal untuk penggunaan media adalah gagasan bahwa media menawarkan imbalan yang diharapkan (media diprediksikan) oleh anggota khalayak potensial berdasarkan pengalaman di masa lalu yang relevan. Imbalan yang dimaksud adalah ketika pengguna aplikasi memilih suatu aplikasi, pengguna aplikasi berharap bahwa aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna sebuah aplikasi.

Pastinya pengguna aplikasi memilih suatu aplikasi karena adanya motivasi yang diharapkan dapat terwujud setelah menggunakan aplikasi tersebut. Setelah pengguna aplikasi menggunakan aplikasi yang telah ia pilih, pengguna akan menentukan apakah aplikasi yang telah ia gunakan dapat memenuhi motivasi atau kebutuhan yang diharapkannya atau tidak. Pengguna akan menentukan apa yang lebih banyak ia dapatkan saat menggunakan aplikasi yang telah ia pilih.

Berdasarkan penelusuran peneliti, belum ada yang meneliti tentang motivasi dan kepuasan dari penggunaan aplikasi perpustakaan digital. Peneliti menemukan dua penelitian yang berkaitan dengan perpustakaan digital. Penelitian pertama dilakukan oleh Fauzan dan Sri Ati pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Pemanfaatan Aplikasi Ipusnas Berbasis Android Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan dari aplikasi Ipusnas berbasis android dengan menggunakan teori Teknologi Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

studi kasus dan dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian kedua dilakukan oleh Mutia Ajeng Prastiwi dan Jumino pada tahun 2018 dengan judul “Efektivitas Aplikasi Ipusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan aplikasi iPusnas sebagai sarana temu balik informasi elektronik. Penelitian ini menggunakan teori *D&M information system success model* oleh De Lone dan Mc Lean. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang pengumpulan datanya dengan cara menyebarkan 100 kuisioner kepada pengguna aplikasi iPusnas yang berada di lingkungan Perpustakaan Nasional.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana dua penelitian tersebut lebih ke arah mengetahui pemanfaatan dan efektivitas dari aplikasi iPusnas. Sedangkan penelitian ini terkait dengan ilmu komunikasi mengenai motivasi dan kepuasan dari memilih Aplikasi iPusnas. Kelebihan dari aplikasi yang sudah diluncurkan sejak 16 Agustus tahun 2016 ini, memiliki ribuan koleksi buku digital dan pemilik akun dapat meminjam buku digital secara *online*.

iPusnas atau kepanjangan dari internet Perpustakaan Nasional, memberikan jangka waktu selama tiga hari dalam peminjaman buku. Buku akan dikembalikan secara otomatis setelah tiga hari peminjaman walaupun pengguna belum selesai menggunakan buku digital tersebut. Namun pemilik akun dapat meminjam kembali jika dirasa belum selesai dalam meminjamnya. Kelebihan lain dari aplikasi ini adalah pemilik akun dapat memberikan komentar dan berkomunikasi dengan pengguna lain menggunakan kolom komentar yang tersedia.

Menurut riset yang diterbitkan dalam jurnal *Lancet Child & Adolescent Health* mengatakan bahwa usia remaja adalah dari 10 tahun sampai dengan 24 tahun. Dimana dalam usia remaja, mereka membutuhkan banyak buku untuk referensi tugas. Maka dari itu fokus penelitian ini lebih kepada mahasiswa, sekitar umur 18 sampai dengan 24 tahun dimana mereka membutuhkan banyak buku-buku untuk mencari informasi dan referensi dalam membantu mengerjakan tugas-tugas mereka.

Peneliti memilih aplikasi iPusnas karena dibandingkan dengan aplikasi perpustakaan digital lainnya yang ada di *playstore*, aplikasi iPusnas memiliki total pengguna 362.730 (*Twitter.com*) dengan rating di *playstore* 4,1/5. Dalam hal ini rating aplikasi dapat menentukan pengguna akankah ia menggunakan aplikasi tersebut atau tidak. Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti bagaimana hubungan pengguna aplikasi iPusnas terhadap mahasiswa. Mahasiswa membutuhkan informasi seperti referensi untuk mengerjakan tugas mereka dan beberapa dari mahasiswa tersebut memilih aplikasi iPusnas. Mahasiswa tentunya memiliki suatu motivasi dalam memilih aplikasi – aplikasi tersebut seperti, terselesaikannya tugas yang mereka kerjakan dengan dibantu oleh aplikasi iPusnas. Namun tingkat kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa pasti berbeda-beda. Ada yang merasa terbantu dengan menggunakan aplikasi iPusnas atau merasa lebih sulit jika menggunakan aplikasi iPusnas tersebut. Karena aplikasi iPusnas sendiri merupakan aplikasi yang dibuat oleh Badan Perpustakaan Nasional. Dimana Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan tertinggi di dunia yang memiliki 23 lantai dan 3 ruang bawah tanah. Pasti Perpustakaan Nasional memiliki koleksi lebih dari 2,6 juta buku. Sedangkan total *e-book* pada aplikasi iPusnas sebanyak 508.030 buku dengan total akun pengguna 362.730 per akhir Juli 2019.

Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yang menjadi dasar penelitian ini, karena peneliti tertarik dalam mengukur seberapa besar hubungan pengguna aplikasi iPusnas terhadap mahasiswa Bekasi. Bekasi memiliki perpustakaan umum yang berlokasi di Cikarang Utama, namun menurut sumber dari wartakota.tribunnews.com, pengunjung banyak yang mengeluhkan bahwa buku-buku disana yang kurang lengkap dan kurang membantu dalam mengerjakan tugas. Namun apabila mahasiswa Bekasi mencari buku ke perpustakaan Nasional di Jakarta akan memakan waktu yang cukup lama. Sehingga aplikasi iPusnas sangat membantu mahasiswa Bekasi dalam mencari referensi buku yang dapat digunakan untuk mengerjakan tugas. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa - mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Sebelum melakukan penelitian yaitu pada bulan Maret 2020, peneliti telah melakukan survey kecil terhadap mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya mengenai aplikasi iPusnas. Peneliti menanyakan kepada beberapa mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi dan mendapatkan 20 mahasiswa yang mengetahui dan menggunakan aplikasi iPusnas.

Tabel 1.2 Tabel survey 20 Mahasiswa

	Semester			Awal Mengetahui Aplikasi iPusnas				Pengguna Aktif Aplikasi iPusnas	
	4	6	8	Iklan	Berita	Teman	Keluarga	Ya	Tidak
	1	3	16	2	2	13	3	11	9
Jmlh	20			20				20	

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa dari 20 mahasiswa yang menggunakan aplikasi iPusnas, terdapat 1 mahasiswa semester 4, 6 mahasiswa semester 3, dan 16 mahasiswa semester 8. Sedangkan dari 20 mahasiswa tersebut, awal mula mereka mengetahui aplikasi iPusnas yaitu 2 mahasiswa mengetahui dari iklan (televisi atau media sosial), 2 mahasiswa mengetahui dari berita, 13 mahasiswa mengetahui dari teman dan 3 mahasiswa mengetahui dari keluarga. Kemudian dari 20 mahasiswa, 11 mahasiswa merupakan pengguna aktif aplikasi iPusnas dan 9 mahasiswa merupakan bukan pengguna aktif aplikasi iPusnas.

Peneliti ingin mengetahui seberapa besar motivasi pengguna aplikasi iPusnas terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam mencari referensi tugas kuliah. Maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul: Hubungan Motivasi Pengguna Aplikasi Ipusnas Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Dalam Mendapatkan Referensi Tugas.

1.2 Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini pada “Hubungan Motivasi Pengguna Aplikasi iPusnas Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam Mendapatkan Referensi Tugas.” sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi memilih untuk menggunakan suatu aplikasi dengan adanya Tingkat Kepuasan yang diharapkan (*Gratification Sought*) dan tingkat kepuasan yang di dapatkan (*Gratification Obtained*) saat menggunakan aplikasi tersebut.
2. Mahasiswa memilih menggunakan aplikasi iPusnas untuk mendapatkan referensi tugas

1.3 Rumusan Masalah

Sebagaimana dilatar belakang yang telah peneliti uraikan, Penulis mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: **“Seberapa besar Hubungan Motivasi Pengguna Aplikasi iPusnas Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam Mendapatkan Referensi Tugas?”**

1.4 Tujuan Penelitian

Sebagaimana dilatar belakang yang telah peneliti uraikan, tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu: **“Untuk mengetahui seberapa besar Hubungan Motivasi Pengguna Aplikasi iPusnas Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam Mendapatkan Referensi Tugas”**

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah memperkaya kajian ilmu khususnya media massa, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kepentingan penelitian selanjutnya dalam masalah yang sejenis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Badan Perpustakaan Nasional

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi Badan Perpustakaan Nasional dalam meningkatkan aplikasi iPusnas agar menjadi lebih baik lagi dan pengguna aplikasi merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi iPusnas.

2. Pembaca

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi para pembaca mengenai motivasi pengguna aplikasi terhadap tingkat kepuasan.

3. Peneliti

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dan memberikan pengalaman baru dalam penelitian agar dapat menjadi pengetahuan bagi para pembaca mengenai motivasi pengguna aplikasi terhadap tingkat kepuasan penggunaan suatu aplikasi.

