

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WHATSAPP
SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEMBELAJARAN
MAHASISWA MASA PANDEMI COVID 19
(STUDI *TEORI USES AND GRATIFICATION*
TERHADAP MAHASISWA UNIVERSITAS
BHAYANGKARA JAKARTA RAYA)**

SKRIPSI

**Oleh :
Rani
201810415129**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Whatsapp
Sebagai Media Informasi Pembelajaran
Mahasiswa Masa Pandemi Covid 19 (Studi
Teori *Uses And Gratification* Terhadap
Mahasiswa Universitas Bhayangkara
Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Rani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415129

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 April 2022

Jakarta, 26 April 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0303077002


Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom

NIDN. 0310068902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Whatsapp
Sebagai Media Informasi Pembelajaran
Mahasiswa Masa Pandemi Covid 19 (Studi
Teori *Uses And Gratification* Terhadap
Mahasiswa Universitas Bhayangkara
Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Rani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415129

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 April 2022

Jakarta, 26 April 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Aryadillah, S.Sos.I, M.M, M.I.Kom

NIDN. 0329088601

Penguji I : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0303077002

Penguji II : Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum

NIDN. 0323057006

MENGETAHUI,

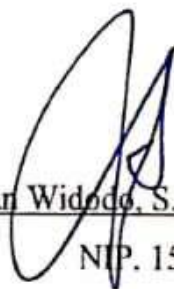
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna *Whatsapp* Sebagai Media Informasi Pembelajaran Mahasiswa Masa Pandemi Covid 19 (Studi *Teori Uses And Gratification* Terhadap Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 26 April 2022

Yang membuat pernyataan,



SEPULUH RIBU RUPIAH
TEL. 021
METEBAI
TEMPEL
A9A62AJX820514844
Rani

201810415129

ABSTRAK

Rani. 201810415129. Tingkat Kepuasan Pengguna *Whatsapp* Sebagai Media Informasi Pembelajaran Mahasiswa Masa Pandemi Covid 19 (Studi *Teori Uses And Gratification* Terhadap Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini dilakukan untuk mencari seberapa besar tingkat kepuasan pengguna *WhatsApp* sebagai media informasi pembelajaran masa pandemi Covid 19. Penelitian ini menggunakan Teori *Uses and Gratification* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, serta metode yang digunakan adalah statistik deskriptif. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik simple random sampling dengan jumlah responden 100 orang. Pengumpulan data yang digunakan adalah data primer berupa angket .

Hasil Penelitian menunjukkan adanya tingkat kepuasan pengguna whatsapp sebagai media informasi pembelajaran mahasiswa masa pandemi Covid 19 di kalangan mahasiswa Ubhara Jaya Sangat Tinggi atau dinyatakan Sangat Puas dalam tingkat penggunaan media dilihat dari data statistik distribusi frekuensi dari masing-masing variabel. Dengan total keseluruhan skor Pada variabel Kepuasan Pengguna WhatsApp (X) skor berada pada kategori Sangat Tinggi dengan frekuensi 68 atau 68% responden dengan nilai interval 40-45 dan pada variabel Media Informasi Pembelajaran (Y) berada pada kategori Sangat Tinggi dengan frekuensi 47 atau 47% responden dengan nilai interval 27-32. Maka keseluruhan skor tingkat kepuasan pengguna whatsapp sebagai media informasi memiliki kategori sangat tinggi yang didapatkan dari responden melalui sebar kuesioner. Dengan skor 52,3% dengan nilai interval 50-69.

Kata Kunci : Kepuasan, WhatsApp, Uses and Gratification, Media Informasi

ABSTRACT

Rani. 201810415129. *The Level of Satisfaction of Whatsapp Users as a Media for Student Learning Information during the Covid 19 Pandemic (Study of Uses And Gratification Theory Against Bhayangkara University Students, Greater Jakarta)*

This research was conducted to find out how much satisfaction level of WhatsApp users is as a medium of learning information during the Covid 19 pandemic. This study uses Uses and Gratification Theory using a quantitative approach, and the method used is descriptive statistics. The sample technique used in this study is a simple random sampling technique with 100 respondents. The data collection used is primary data in the form of a questionnaire.

The results of the study show that the level of satisfaction of whatsapp users as a learning information medium for students during the Covid 19 pandemic among Ubhara Jaya students is very high or stated very satisfied in the level of media use seen from the statistical data on the frequency distribution of each variable. With a total score on the WhatsApp User Satisfaction variable (X) the score is in the Very High category with a frequency of 68 or 68% of respondents with an interval value of 40-45 and the Learning Information Media variable (Y) is in the Very High category with a frequency of 47 or 47 % of respondents with an interval value of 27-32. So the overall score for the satisfaction level of WhatsApp users as a medium of information has a very high category obtained from respondents through distributing questionnaires. With a score of 52.3% with an interval value of 50-69.

Keywords : *Satisfaction, WhatsApp, Uses and Gratification, Information Media*

KATA PENGANTAR

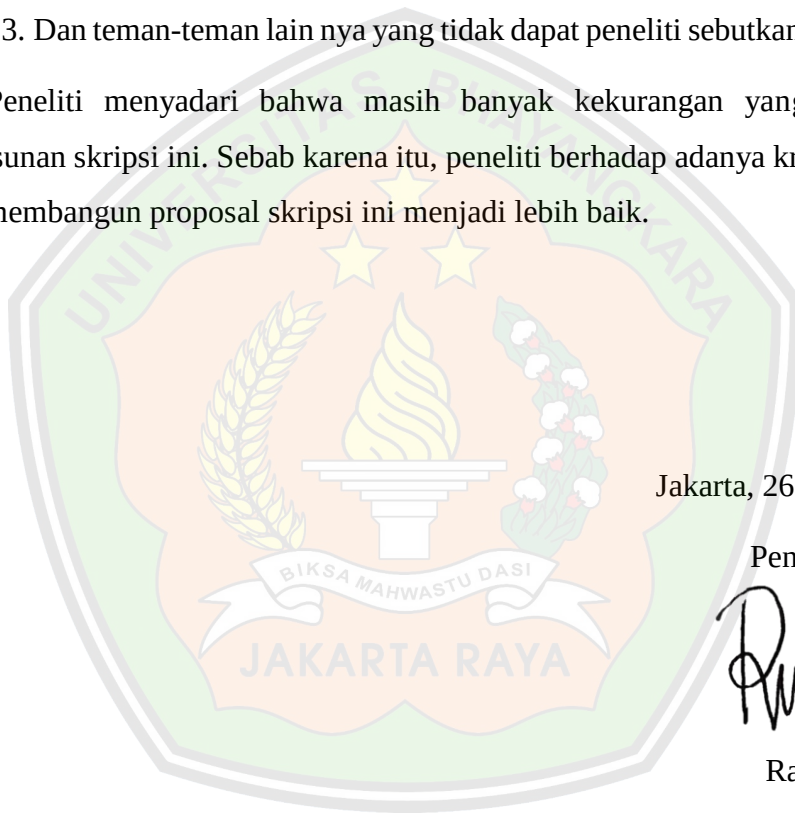
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, dan Anugerah nya yang melimpah serta dukungan dari kedua orangtua dan kerabat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna *Whatsapp* Sebagai Media Informasi Pembelajaran Mahasiswa Masa Pandemi Covid 19 (Studi *Teori Uses And Gratification* Terhadap Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”. Laporan skripsi ini dibuat untuk salah satu persyaratan dalam mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.

Peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa keterlibatan dari pihak lain. Dengan itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing I Penulisan Skripsi.
5. Bapak Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing II Penulisan Skripsi.
6. Bapak Aryadillah, S.Sos.I, M.M., M.I.Kom, selaku Ketua Penguji Sidang Penulisan Skripsi.
7. Ibu Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum, selaku Penguji II Sidang Penulisan Skripsi.
8. Bapak Dr. Hizkia Yosias Polimpung, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Mama dan Bapak yang telah memberikan doa yang tulus, semangat serta dukungan yang tiada henti sehingga skripsi ini terselesaikan.

10. Andika Eka Putra selaku pacar yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan sepenuh hati kepada peneliti.
11. Rekan-rekan seperjuangan, Amallia Putri Amirullah dan Halimatus Andjani , selalu memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Tiffany Dwi Pratiwi, Hanzha Nuraudia Rahman, Alyda Hana Mahrifa, Fenna Lifrida, Anita Wulandari, Vitaloka Diana Putri, Diah Pratiwi, Amallia Syafira, Merlin Meyliana Afandi, Wahyu Irawan, Diandra Saraswati, Depi Rahmadani Ansori, Anggiana Isanaini yang selalu memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada peneliti.
13. Dan teman-teman lain nya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam penyusunan skripsi ini. Sebab karena itu, peneliti berhadap adanya kritik dan saran guna membangun proposal skripsi ini menjadi lebih baik.



Jakarta, 26 April 2022

Peneliti,

Rani

201810415129

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	7
1.5.1. Kegunaan Teoritis	7
1.5.2. Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Penelitian Sejenis	8
2.2. Tinjauan Teoritik.....	11
2.2.1. <i>Teori Uses And Gratification</i>	11
2.3. Tinjauan Konseptual	13
2.3.1. Pengertian Komunikasi	13
2.3.2. Media Sosial.....	14
2.3.3. <i>WhatsApp</i>	15

2.3.4. Media Informasi	19
2.3.5. Pembelajaran	20
2.3.6. Kepuasan Pengguna	21
2.4. Kerangka Pemikiran	22
2.5. Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Metode Penelitian	24
3.3. Operasional Variabel	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Populasi dan Teknik Sampling	29
3.5.1. Populasi	29
3.5.2. Sampel	29
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.7. Uji Instrumen	31
3.7.1. Validitas	31
3.7.2. Reliabilitas	32
3.8. Uji Normalitas	34
3.9. Hipotesis Deskriptif	34
3.10. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.10.1. Lokasi Penelitian	34
3.10.2. Waktu Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	36
4.1.1. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	36
4.1.2. Visi Ubhara Jaya	37
4.1.3. Misi Ubhara Jaya	37
4.1.4. Tujuan Ubhara Jaya	38
4.2. Hasil Uji Instrumen	39
4.2.1. Hasil Uji Validitas	39
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	40

4.3. Uji Normalitas.....	42
4.4. Profil Responden.....	43
4.5. Analisis Deskriptif Variabel.....	46
4.5.1. Analisis Deskriptif Data	61
4.5.2. Skor Tingkat Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media Informasi Pembelajaran Varibel X (Kepuasan Pengguna) dan Variabel Y (Media Informasi)	62
4.5.3. Skor Tingkat Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media Informasi Pembelajaran.....	67
4.6. Hasil Hipotesis	67
4.7. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran.....	70
5.2.1. Saran Akademis.....	70
5.2.2. Saran Praktis	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Ubhara Jaya	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel dalam Penelitian	27
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Aktif Ubhara Jaya	29
Tabel 3.4 Jadwal Waktu Penelitian	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.4 Interpretasi Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.5 Uji Normalitas	42
Tabel 4.6 Interpretasi Uji Normalitas	43
Tabel 4.7 Jenis Kelamin	44
Tabel 4.8 Fakultas	44
Tabel 4.9 Semester	45
Tabel 4.10 Rekapitulasi Informasi	46
Tabel 4.11 Pernyataan 1	47
Tabel 4.12 Pernyataan 2	48
Tabel 4.13 Pernyataan 3	49
Tabel 4.14 Rekapitulasi Identitas Pribadi	50
Tabel 4.15 Pernyataan 4	50
Tabel 4.16 Pernyataan 5	51
Tabel 4.17 Pernyataan 6	52
Tabel 4.18 Rekapitulasi Interaksi Sosial	52

Tabel 4.19 Pernyataan 7	53
Tabel 4.20 Pernyataan 8	53
Tabel 4.21 Pernyataan 9	54
Tabel 4.22 Rekapitulasi Akurat	55
Tabel 4.23 Pernyataan 10	55
Tabel 4.24 Pernyataan 11	56
Tabel 4.25 Pernyataan 12	57
Tabel 4.26 Pernyataan 13	58
Tabel 4.27 Pernyataan 14	59
Tabel 4.28 Pernyataan 15	60
Tabel 4.29 Rekapitulasi Penelitian Responden Terhadap Variabel X	61
Tabel 4.30 Rekapitulasi Penelitian Responden Terhadap Variabel Y	61
Tabel 4.31 Skor Total Keseluruhan Variabel Kepuasan Pengguna Whatsapp (X)	63
Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Whatsapp.....	64
Tabel 4.33 Skor Total Keseluruhan Variabel Media Informasi Pembelajaran (Y)	64
Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Media Informasi Pembelajaran.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Fitur Chat Grup <i>WhatsApp</i>	3
Gambar 1.2 Media sosial paling populer di Indonesia, 2020-2021	4
Gambar 4.1 Logo Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.....	36



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Bagan Kerja <i>Uses And Gratification</i>	12
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22





DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Biodata

LAMPIRAN 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian

LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 4 : Dokumentasi

LAMPIRAN 5 : Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 6: Form Perbaikan

