BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Media sosial telah menjadi gaya hidup masyarakat di seluruh dunia. Media sosial memfasilitasi komunikasi dan memiliki kemampuan untuk menyediakan komunikasi dua arah (Fuchs et al., 2010). Seperti yang kita ketahui bersama, berbagai media sosial antara lain *Facebook, Twitter, Line, BBM, WhatsApp, Instagram, Path, Ask.fm, LinkedIn, Snapchat* dan beberapa media sosial lainnya. Media sosial *WhatsApp* merupakan media komunikasi yang paling banyak digunakan saat ini, karena media sosial *WhatsApp* merupakan alat untuk pertukaran dan penyebaran informasi selama dan di luar pembelajaran. Teknologi canggih yang dikenal dengan smartphone melalui aplikasi instan seperti *WhatsApp* membuat komunikasi menjadi lebih lancar.

Belajar adalah kegiatan yang memiliki bimbingan energi dan usaha sendiri. Partisipasi pendidik dalam kegiatan pembelajaran bertujuan agar pembelajaran lebih lancar, lebih mudah, lebih menarik dan lebih berhasil. Lebih lanjut, bagi siswa, belajar pada dasarnya berarti memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kapan saja, di mana saja, karena sumber belajar ada di mana-mana dan beragam. Aplikasi yang dapat digunakan melalui media sosial dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* (Handarini & Wulandari, 2020: So, 2016).

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) No. 20 Tahun 2003, pendidikan adalah menciptakan suasana belajar dan proses pembelajaran secara sadar dan terencana, sehingga peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi dirinya, memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, individualitas, kebutuhan masyarakat, negara dan negara Kebijaksanaan, akhlak mulia dan keterampilan. Tentunya untuk mencapai pendidikan yang berkualitas, harus ada proses pembelajaran yang baik.

Masa pandemi Covid-19, pemakaian aplikasi *WhatsApp* sangat efisien digunakan sebagai sumber belajar, mengingat diharuskannya melaksanakan aktivitas pendidikan di rumah. Sehingga para mahasiswa ataupun dosen dituntut

Tingkat Kepuasan.., Rani, Fakultas Komunikasi, 2022

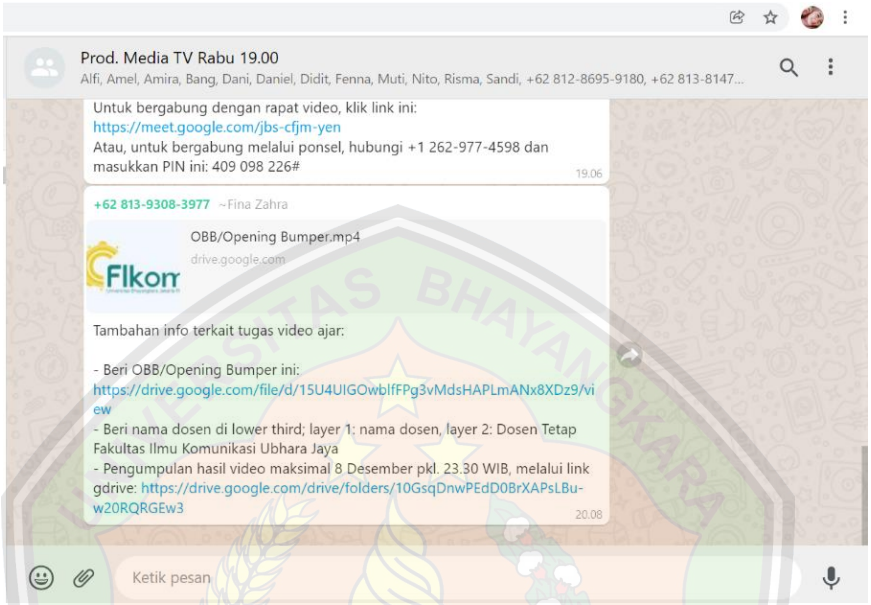
mendesain pendidikan dengan menggunakan media daring *(online)* Perihal ini cocok dengan kebijakan tentang penerapan kebijakan pembelajaran pada masa darurat penyebaran *Corona Virus Disease (Covid 19)* membagikan bermacam berbagai fitur untuk penggunanya dengan menggratiskan pengiriman pesan serta melaksanakan panggilan secara simpel, nyaman, cepat ke bermacam tipe telepon di segala penjuru dunia. Pada awal mulanya, *WhatsApp* diluncurkan selaku alternatif SMS. Tetapi, dikala ini aplikasi media sosial *WhatsApp* bisa digunakan untuk mengirim serta menerima bermacam berbagai media dalam wujud bacaan, gambar, video, dokumen, serta posisi, apalagi whatsapp dikala ini bisa digunakan buat melaksanakan panggilan suara serta panggilan video (Pranajaya& Wicaksono, 2018).

Penelitian ini fokus pada kepuasan pengguna *WhatsApp* sebagai media informasi pembelajaran, karena *WhatsApp* adalah media sosial yang paling populer oleh masyarakat. *WhatsApp* merupakan sebuah aplikasi media sosial yang dirancang untuk memudahkan penggunanya dalam berkomunikasi melalui berbagai macam fitur yang tersedia. Beberapa fitur yang ada pada aplikasi *WhatsApp* antara lain *Chat Group, WhatsApp* di *Web* dan *Desktop,* Panggilan Suara dan Video *WhatsApp, Enskripsi End-To-End,* Pengiriman Foto dan Video, Pesan Suara, dan Dokumen. Media sosial *WhatsApp* melalui beragam fitur yang disediakan dapat digunakan untuk kegiatan yang lebih bermanfaat, misalnya untuk pendidikan.

WhatsApp dalam dunia pendidikan termasuk ke dalam teknologi pendidikan yang dapat difungsikan sebagai alat atau media komunikasi dalam pengelolaan pendidikan dan pengembangan pendidikan. Sebagai pengelolaan pendidikan, fungsi *WhatsApp* meliputi kegiatan pengelolaan organisasi kependidikan dan pengelolaan manusia yang terlibat dalam dunia pendidikan. Sedangkan fungsi *WhatsApp* dalam pengembangan pendidikan meliputi kegiatan pemanfaatan teknologi pendidikan sehingga penggunaan fitur-fitur *WhatsApp* dalam kegiatan pembelajaran dapat meningkatkan efektifitas pembelajaran.

Fitur *Chat Group* misalnya dapat digunakan oleh dosen dan mahasiswa untuk melakukan komunikasi maupun diskusi pembelajaran melalui media sosial dan

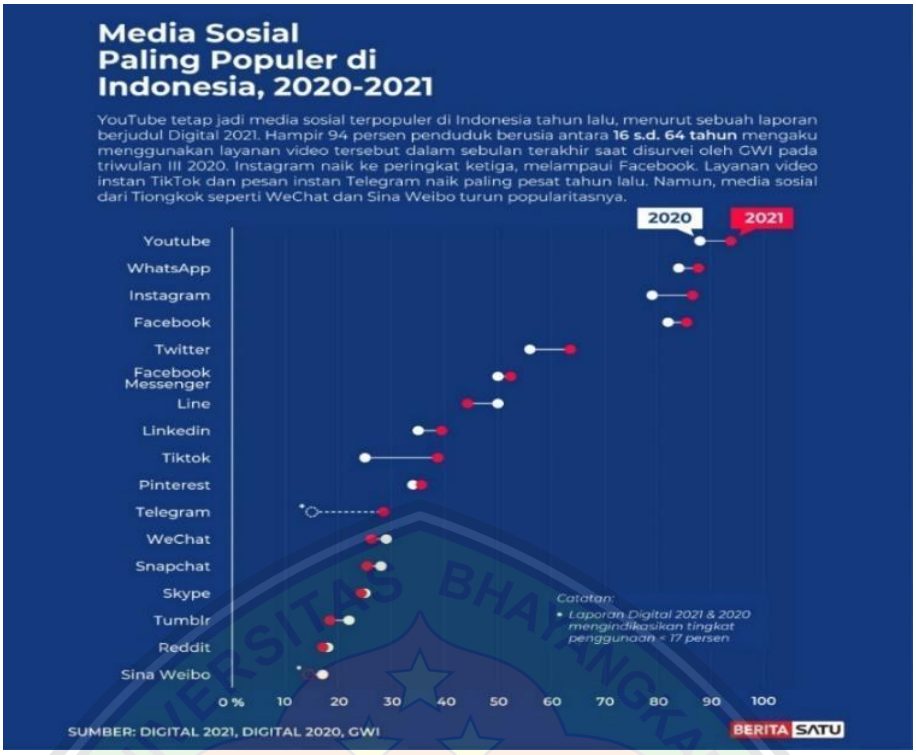
penyebaran informasi lain yang terkait dengan kegiatan belajar. Selain itu, fitur pengiriman dokumen pada aplikasi *WhatsApp* juga dapat dimanfaatkan untuk mempermudah mahasiswa dalam mengirimkan tugas maupun media pembelajaran dalam bentuk *Power Point* maupun dokumen sehingga penyebaran informasi pembelajaran menjadi lebih maksimal (Abdulhak& Deni, 2015).



Gambar 1.1 Fitur Chat Grup *WhatsApp*

Dari penelitian Poppy Anggraini memfokuskan kepada Efektivitas Komunikasi dalam *Group WhatsApp* Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Periode 2018/2019 sedangkan penelitian ini akan memfokuskan kepada WhatsApp sebagai Media Informasi Pembelajaran.

Menurut data statistik pengguna *WhatsApp* 2021, *WhatsApp* menduduki posisi kedua dalam kategori media sosial dengan pengguna terbanyak di Indonesia per Januari 2021. Posisi pertama *Youtube* masih menjadi media sosial terpopuler di Tanah Air. Angka pengguna *YouTube* mencapai 94% dengan rentang usia berada di kisaran 16 hingga 64 tahun. Sedangkan posisi ketiga Instagram naik ke peringkat ketiga dengan menggusur *Facebook* ke posisi keempat. Aplikasi video pendek *TikTok* serta perpesanan *Telegram* menunjukkan kenaikan paling pesat pada tahun 2020 lalu. Sementara media sosial dari Tiongkok seperti *WeChat* atau *Sina Weibo* semakin menurun popularitasnya di Tanah Air.



Gambar 1.2 Media sosial paling popular di Indonesia, 2020-2021

Pengguna *WhatsApp* tersebut sendiri dilaporkan mencapai 87,7% dan menurut data *App Figures*, *WhatsApp* diunduh 42 juta kali pada Januari 2021. Sebagian besar unduhan berasal dari *Google Play Store* dengan 30,3 juta pemasangan, sementara 11,5 juta unduhan lainnya berasal dari *App Store*.

Anwar & Riadi mendefinisikan *WhatsApp* sebagai aplikasi chatting yang bisa mengirim pesan teks, gambar, suara, lokasi dan juga video ke orang lain dengan menggunakan *smartphone* jenis apapun (2017:3). Aplikasi *WhatsApp Messenger* biasanya menggunakan koneksi 3G/4G atau *WiFi* untuk komunikasi data. Dengan menggunakan *WhatsApp*, seseorang dapat melakukan obrolan online, berbagi file, dan bertukar informasi (Suryadi, 2018:5). Jumiatmoko menyatakan bahwa *WhatsApp* merupakan teknologi *Instant Messaging* seperti SMS dengan berbantuan data internet berfitur pendukung yang lebih menarik dan merupakan media sosial paling populer yang dapat digunakan sebagai media komunikasi. Aplikasi *WhatsApp Messenger* sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media informasi pembelajaran (2016:53)

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berprestasi yang terdapat di kota Jakarta Jawa Barat Universitas ini didirikan oleh Yayasan Brata Bhakti pada 8 September 1995, di tahun 2015 berdasarkan SK. 668/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2015 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya telah mendapatkan akreditasi institusi dengan nilai B dari ban-pt. ini dibuktikan dari sumber media digital daftarjurusan.id yang menyebutkan bahwa Ubhara Jaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berperstasi di Jakarta.

Pada masa pandemi Covid 19 sistem pembelajaran di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya telah melakukan sistem pembelajaran jarak jauh antar dosen dengan mahasiswa dengan model sinkroni dengan menggunakan *platform google meet* dan *zoom* serta model asinkroni berupa *WhatsApp, google classroom* dan aplikasi *e-learning, ubharajaya* untuk mempermudah mahasiswa berkomunikasi jarak jauh dengan dosen dan mahasiswa lainnya. Menurut data statistik dari BAA UBJ (Biro Administrasi Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya) data mahasiswa aktif semester ganjil TA.2021/2022 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Ubhara Jaya Semester Ganjil TA.2021/2022

NO	PRODI	JUMLAH
1	**FAKULTAS HUKUM**	
	Ilmu Hukum	1905
	Magister Hukum	110
2	**FAKULTAS TEKNIK**	
	Teknik Industri	1143
	Teknik Kimia	132
	Teknik Lingkungan	94
	Teknik Perminyakan	116
3	**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**	
	Akuntansi	653
	Manajemen	1553
	Magister Manajemen	49
4	**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**	1647
5	**FAKULTAS PSIKOLOGI**	1014
6	**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**	
	PKO	73
	PGSD	283
7	**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**	
	Informatika	1265
TOTAL		9227

Sumber : BAA UBJ (2021)

Reuben mengatakan bahwa media sosial merupakan potensi kekuatan dan sebagai bagian dari komponen pemasaran dan penyebaran informasi secara menyeluruh di perguruan tinggi (2008). Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh (APJII, 2018), pengguna internet di Indonesia berasal dari kelompok usia muda, umur 19–34 tahun dengan jumlah sekitar 49,52% dari total pengguna, dan mahasiswa merupakan populasi terbesar dalam rentang usia tersebut.

Penelitian ini menggunakan Teori *Uses and Gratification* Menurut McQuail (1991), kepuasan akan kebutuhan berhubungan dengan pilihan sebuah media. Pilihan ini berada di tangan khalayak, artinya pengguna media bebas menentukan dan memilih media untuk memuaskan kebutuhannya.

Dari latar belakang di atas, peneliti akan meneliti Tingkat Kepuasan Pengguna *WhatsApp* Sebagai Media Informasi Masa Pandemi Covid 19 dengan menggunakan *Teori Uses and Gratification*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna *WhatsApp* sebagai media informasi pembelajaran mahasiswa masa pandemi Covid 19.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian ini adalah Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna *WhatsApp* sebagai media informasi pembelajaran masa pandemi Covid 19 ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *WhatsApp* sebagai media informasi pembelajaran masa pandemi Covid 19.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah memperkaya kajian Ilmu Komunikasi khususnya mengenai media sosial *WhatsApp*, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kepentingan penelitian selanjutnya dalam masalah yang sejenis.

1.5.2.Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman penelitian terhadap kepuasan pengguna dalam media informasi pembelajaran *WhatsApp* di kalangan mahasiswa.

b. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait tentang kepuasan pengguna *WhatsApp* serta sebagai tambahan referensi atau pedoman untuk penelitian selanjutnya.

c. Pengguna *WhatsApp*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang kepuasan pengguna *WhatsApp* dalam media pembelajaran masa pandemi Covid 19 jadi lebih interaktif diskusi secara ilmiah dan berkala.

d. Pengelola *WhatsApp*

Hasil penelitian ini diharapan untuk meningkatkan dan mengembangkan berbagai fitur-fitur aplikasi *WhatsApp* khususnya dalam media pembelajaran serta dapat menjadi bahan pertimbangan maupun evaluasi bagi pengelola *WhatsApp* sehingga di harapkan dapat meningkatkan penggunaan *WhatsApp.*

Tingkat Kepuasan.., Rani, Fakultas Komunikasi, 2022