

# BAB I

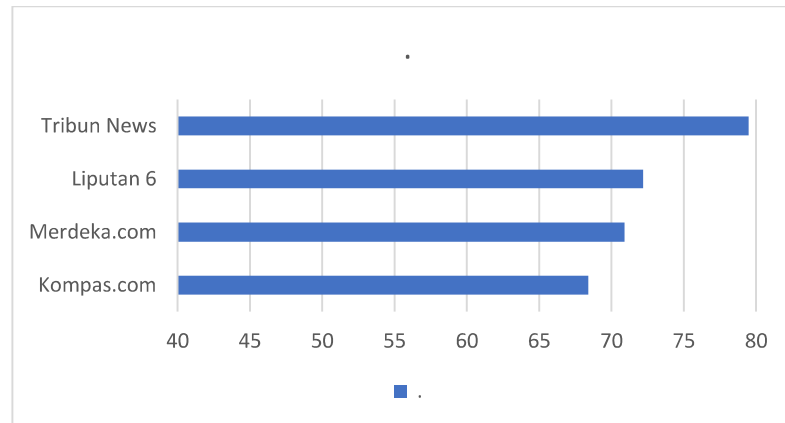
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi membuat banyak perubahan besar dalam media. Penyebaran informasi yang diawali oleh media massa contohnya surat kabar, majalah, radio, dan Televisi kini telah tergantikan oleh penggunaan media baru (*new media*), pada era sekarang media baru lebih sering digunakan karena memiliki banyak keunggulan, seperti kemudahan dalam mengakses informasi, serta biaya yang relatif murah. Media baru (*new media*) memiliki basis internet yang memakai telepon genggam canggih atau komputer (McQuail D. , 2011). Media baru memiliki ciri utama yaitu ada hubungan antara akses khalayak individu sebagai pengirim pesan maupun penerima, interaktivitas, beragam kegunaan, dan bersifat ada dimana-mana (McQuail D. , 2011). Contoh media baru yang banyak orang sering gunakan saat ini adalah media sosial sering dipergunakan oleh orang untuk berkomunikasi dan sebagai media interaksi sosial bagi para penggunanya. Baik media sosial maupun berita dalam jaringan merupakan sesuatu yang penting bagi para penggunanya agar tetap mengetahui berita dan informasi terkini yang ada di dunia karena penyebaran berita dan informasi tercepat adalah melalui media sosial, Menurut Kata Data Insight Center (2021) tentang penggunaan media sosial sebagai tempat untuk mencari informasi, tercatat mayoritas masyarakat Indonesia mencari informasi melalui internet. Persentasenya mencapai 73%. Instagram merupakan satu dari banyak media sosial yang sering digunakan, berfungsi untuk membagikan informasi berupa gambar atau video, di Instagram kita dapat mengelola foto atau video untuk dibagikan kepada para pengguna lain Menurut *Napoleon Cat* (2021) Di Indonesia terdapat 92.53 juta *user* atau pengguna instagram di kuartal IV-2021, terjadi penambahan 3,97 juta dan mengalami kenaikan 4,37% dibanding kuartal sebelum ini.

Sebelumnya Susanti (2011) sudah melakukan penelitian yang membandingkan antara Koran Kompas dengan Portal berita Kompas yang hasilnya menunjukkan jika Portal berita Kompas memiliki tingkat kepuasan

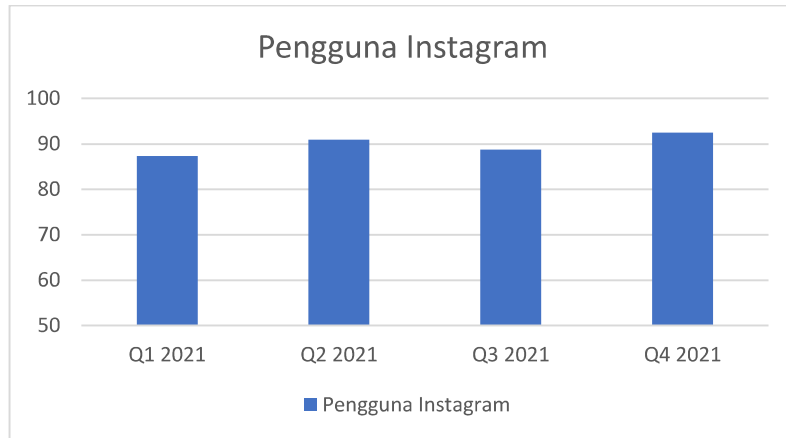
yang lebih baik dari Koran Kompas. Oleh karena itu perusahaan media mulai mencoba untuk berinovasi dengan mempergunakan sosial media sebagai tempat untuk penyebaran informasi dan melebarkan bisnis nya. Salah satu nya adalah Liputan6.com, Liputan6.com adalah media atau portal berita yang memberikan informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pembaca seperti berita mengenai Politik, update olahraga, berita Bisnis, berita Tekno, Showbis, dan lain-lain yang mengakomodir kebutuhan informasi.



**Tabel 1. 1 Traffic Sources Portal Berita**

Sumber: <https://www.alex.com/siteinfo/liputan6.com> (diakses pada tanggal 8 Febuari 2022 pada pukul 19:36 WIB)

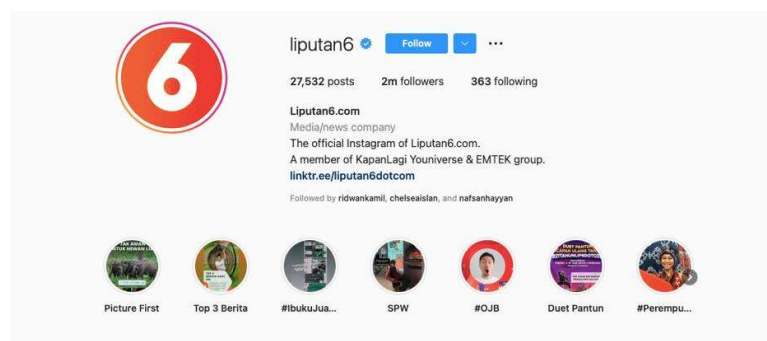
Tabel 1.1 menunjukan bahwa, menurut Alexa.com (2022) Liputan6.com merupakan salah satu portal berita yang mendapatkan presentase tinggi, Liputan6.com berada di peringkat kedua setelah Tribunnews.com. Liputan6.com mendapatkan presentase 72.2% sedangkan Tribunnews.com mendapatkan presentase 79.5%, diikuti oleh Merdeka.com yang mendapatkan presentase 70.9%, Kompas.com 68.4%, dan Detik.com 38.4%, Ini menunjukan bahwa Liputan6.com merupakan salah satu portal berita yang sering diakses oleh masyarakat



**Tabel 1. 2 Pengguna Sosial Media Instagram**

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/pengguna-instagram-di-indonesia-bertambah-39-juta-pada-kuartal-iv-2021> (diakses pada 8 Febuari 2022 pada pukul 19:47 WIB)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa, instagram adalah platform yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Napoleon Cat, di Indonesia terdapat 92,53 juta *user* atau pengguna instagram di kuartal IV-2021. terjadi penambahan 3,97 juta dan mengalami kenaikan 4,37% dibanding kuartal sebelum ini. Hal ini cukup membuktikan jika Instagram adalah media sosial yang sangat sering digunakan masyarakat Indonesia.



**Gambar 1. 1 Akun Instagram @liputan6.com**

Sumber: <https://www.instagram.com/liputan6/>  
(diakses pada 8 Febuari 2022 pada pukul 20:07 WIB)

Akun Instagram @liputan6.com memiliki 2 juta pengikut dengan postingan 27.532 posts, per tanggal 9 febuari 2022. Pemanfaatan instagram oleh liputan6.com adalah salah satu cara untuk menjangkau audiens yang lebih luas untuk menyebarkan berita dan informasi. Melalui platform Instagram, liputan6.com dapat menggunakan beberapa fitur untuk menyebarkan informasi di Instagram seperti IGTV, feeds, Insta story, video reels, dan Instagram live. Hal tersebut mempermudah para audiens untuk memilih dan mengakses informasi yang mereka butuhkan. Blumler & Katz (1974) mengatakan jika para pengguna media sosial dapat berperan aktif untuk menentukan dan memakai media sebagai sebuah proses komunikasi. Para pengguna atau *user* media sosial mempunyai motif tersendiri dalam pemilihan sebuah konten yang akan mereka terima.. (Blumler & Katz, 1974) menjelaskan jika seseorang akan terus menerus menggunakan sosial media yang berbeda agar bisa memenuhi kebutuhan. (West & Turner, 2013) mengatakan jika pengguna media bisa berperan untuk memilih media dan isinya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan. Kepuasan itu tergantung dengan perbandingan antara kepuasan yang diharapkan oleh individu dan yang mereka dapatkan setelah menerima sebuah informasi dari media sosial (Chen & Lin, 2019), Hal tersebut menunjukkan konsep dari teori *Uses and Gratification*. *Uses and Gratification* meyakini bahwa individu dapat memilih dan menentukan pilihan mana yang akan memuaskan kebutuhannya (Nurudin, 2007), teori *uses and gratification* juga dapat dimaknai dengan hubungan individu dengan media yang biasa mereka gunakan dan itu dilihat dari kepuasan yang didapatkan oleh individu tersebut Karelina (2020) teori *Uses and gratification* juga selaras dengan sosial media dikarenakan masih dalam literatur komunikasi. individu menggunakan media yaitu media sosial agar menjadi sosial melalui daring melalui berbagai cara contohnya berbagi konten yang ingin di sebarkan kepada orang lain seperti isi, foto, berita, dan sebagainya (Kanwar & Varinder, 2012). inti dari *Uses and Gratification* bahwa untuk memenuhi kebutuhan mereka individu pasti akan terus mencari media lain yang akan mengarah pada kepuasan tertinggi (Lariscy, Tinkham, & Sweetser, 2011), pendekatan *Uses and Gratification* menekankan pada motivasi positif dan keaktifan penggunaan konten media untuk dapat memuaskan kebutuhan individu (Griffin, 2018),

menurut Withing et al., (2013), individu memiliki tujuh (7) tujuan dalam menggunakan sosial media yakni untuk berinteraksi secara sosial, mengisi waktu luang, mencari sebuah informasi, relaksasi, menghibur diri, utilitas komunikasi dan mencari rasa nyaman.

Sebelumnya, penelitian tentang *Uses and Gratification* pada media sosial Instagram telah dilakukan oleh (Rusdi & Nathania, 2018) yang meneliti tentang kesenjangan antara motif dan kepuasan para *followers* akun Instagram @tmcpoldametro, ditemukan jika *followers* pada akun @tmcpoldametro merasa puas dalam semua hal dan kepuasan terbesar *followers* dalam mengakses akun tersebut adalah kepuasan dalam mendapatkan informasi. ini pun selaras dengan penelitian yang pernah dilakukan (Mazzarolo & Felipe, 2021), yang menunjukkan bahwa utilitas, hiburan, dan sosialisasi biasanya menunjukkan kepuasan pengguna saat menggunakan Instagram, kepuasan ini biasanya menghasilkan perilaku untuk mengikuti dan berinteraksi dengan pengguna lain. Menurut (Ryan & Bonfield, 1975), agar bisa menentukan kepuasan seorang individu terhadap sebuah media dan konten adalah saat mereka memperoleh pengalaman yang baik terhadap media dan konten tersebut.

Berdasarkan paparan diatas, dengan adanya akun Instagram @liputan6.com sebagai salah satu akun instagram portal berita terpopuler di Indonesia, membuat peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh akun Instagram tersebut. Sehingga dibutuhkan penelitian agar bisa mengukur tingkat kepuasan *followers* pada akun Instagram @liputan6.com. oleh karena itu peneliti memutuskan judul pada penelitian kali ini yaitu “Tingkat Kepuasan Followers dalam mengikuti Akun Instagram @liputan6.com”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini mempunyai identifikasi masalah antara lain:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan yang diharapkan (*Gratification Sought*) *followers* pada akun Instagram @liputan6.com

2. Seberapa besar tingkat kepuasan yang didapatkan (*Gratification Obtained*) *followers* pada akun Instagram @liputan6.com
3. Berapa selisih antara kepuasan yang diharapkan (*Gratification Sought*) dan kepuasan yang didapatkan (*gratification Obtained*)

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah agar bisa menilai tingkat kepuasan *followers* pada akun Instagram @liputan6.com dan mengetahui berapa tingkat kepuasan yang diharapkan *Followers (Gratification Sought)* dan kepuasan yang didapatkan *Followers (Gratification Obtained)* pada akun Instagram @liputan6.com

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menambah pengetahuan dan memberikan wawasan mengenai Teori *Uses and Gratification* khususnya yang berhubungan dengan kepuasan *followers* dalam menerima berita di Instagram

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan menjadi bahan evaluasi untuk akun Instagram @liputan6.com agar dapat meningkatkan kualitas informasi dan konten yang diberikan.

### 1.5 Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan	Bulan									
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	
1	Persiapan penyusunan										

	proposal skripsi Bab 1 - 3									
2	Pengajuan proposal									
3	Revisi proposal									
4.	Analisis Data									
5	Tahapan penyusunan hasil									
6	Sidang Skripsi									

Sumber: Olah Data Penulis (2022)