



Perbedaan Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue*

(Survei Komparatif Pada Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Program Studi
Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi, dan Teknik Informatika
Tahun Ajaran 2015)

Nama: Eric Paskah
NIM: 65110328



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Abstrak

The rapid growth of smartphones have an impact on large cities, such as Jakarta. Exactly in 2014, Jakarta Provincial Government launched an application called *Qlue*. As is generally known by the citizens of Jakarta, that the implementation of the program and the responsibility of the government in Jakarta had not evenly and fairly minimal response. Difficult bureaucratic rules in the city administration would hamper program and the process of resolving the problem. *Qlue's* aims to create a modern and innovative city, whose is able to manage resources effectively, efficiently and sustainably. This makes researcher interested to raise this issue in a study that title "The Differences in *Qlue's* Satisfaction Usage (comparative survey at class of 2015, Faculty of Communication, Information Systems and Information of Technology, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie".

Pesatnya pertumbuhan Smartphone memberikan dampak pada kota-kota besar, seperti Jakarta. Tepat pada tahun 2014, pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi bernama *Qlue*. Seperti yang sudah umum diketahui oleh warga Jakarta, bahwa pelaksanaan program dan tanggung jawab pemerintah kota Jakarta belum merata dan terbilang minim respon. Aturan birokrasi yang sulit di pemerintahan kota Jakarta justru menghambat program dan proses penyelesaian masalah. Adapun aplikasi *Qlue* bertujuan untuk mewujudkan Jakarta modern dan inovatif yang mampu mengelola sumber daya kotanya secara efektif, efisien dan berkelanjutan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian berjudul "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Qlue* (Survei Komparatif Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Tahun Ajaran 2015".

B. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Di Jakarta, seperti yang sudah umum diketahui bahwa pelaksanaan program dan tanggung jawab pemerintah kota Jakarta belum merata dan terbilang minim respon. Aturan birokrasi yang sulit di pemerintahan kota Jakarta justru menghambat program dan proses penyelesaian masalah. Hal ini sudah terlihat dari tingkat kelurahan, seperti proses pembuatan KTP yang lamban, parkir liar, pedagang kaki lima, sampah yang menumpuk dan sebagainya.

Selain itu, perkembangan teknologi komunikasi telah melalui perubahan yang cukup signifikan dari tiap generasi. Terbukti dengan munculnya berbagai macam perangkat telekomunikasi dengan teknologi tingkat tinggi. Kemunculan teknologi telekomunikasi didorong oleh kebutuhan manusia untuk menghadapi berbagai masalah yang dihadapi dan diselesaikan dalam waktu cepat dan singkat. Teknologi komunikasi yang saat ini menjadi trend di masyarakat adalah smartphone.

Buah dari perkembangan Smartphone dan juga upaya untuk menciptakan Jakarta Smart City adalah aplikasi *Qlue*. *Qlue* adalah aplikasi yang dibuat untuk menjadi jembatan antara warga dan pemerintah yang bertujuan untuk membangun Jakarta agar lebih baik lagi. Dengan aplikasi ini kita bisa bebas untuk menyampaikan keluhan tentang apa yang tidak wajar pada kota Jakarta. (<https://klikforklik.com/aplikasi-android/aplikasi-Qlue-membuat-jakarta-lebih-baik/>)

Dengan adanya aplikasi ini, warga DKI Jakarta merasakan manfaat yang positif karena seluruh aparat Pemprov DKI dan warga dituntut untuk aktif dalam menyelesaikan masalah di lingkungannya. Mulai dari laporan hingga tindak lanjut dari Pemprov DKI Jakarta sangatlah cepat jika dibandingkan dengan sebelumnya.



Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* mahasiswa mahasiswi jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika angkatan 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

Seberapa besar perbedaan motif, kepuasan, dan kesenjangan kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dalam menggunakan aplikasi *Qlue*?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar motif mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*.

4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan di bidang ilmu khususnya ilmu komunikasi massa dan mencari contoh-contoh yang berkaitan dengan aplikasi dari teori *Uses and gratification* dalam konteks media interaktif.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan motivasi atau dorongan terhadap masyarakat yang memiliki kebutuhan dan kepentingan untuk menggunakan aplikasi *Qlue*. Serta memberikan informasi bahwa aplikasi *Qlue* merupakan media alternatif untuk melaporkan keluhan, dukungan, atau permasalahan yang terdapat di lingkungan secara real time. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi developer dan pemerintah untuk lebih cepat tanggap dalam memenuhi dan merespon kebutuhan atau permasalahan yang ada di lingkungan.

5. Hipotesis

a. Hipotesis 1:

H_0 : Tidak terdapat motif penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

H_1 : Terdapat motif penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

b. Hipotesis 2

H_0 : Tidak terdapat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

H_1 : Terdapat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

c. Hipotesis 3

H_0 : Tidak ada kesenjangan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

H_1 : Terdapat kesenjangan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.



6. Kajian Pustaka

a. Teori *Uses and gratification*

Little John dan Foss (2009:426) menyebutkan bahwa audiens pada teori *uses and gratification* merupakan audiens yang aktif dan diarahkan oleh tujuan. Sejalan dengan pendapat diatas, Nurudin (2014:192) menyatakan bahwa teori *Uses and gratification* lebih menekankan pada pendekatan manusiawi dalam melihat media massa.

Riset yang dibuat oleh Philip Palmgreen mengenai salah satu macam riset *Uses and gratification* sangat berkembang saat ini. Riset *Uses and gratification* yang dikembangkannya memfokuskan pada motif sebagai variabel independen yang mempengaruhi penggunaan media. Namun, konsep yang diteliti oleh model Palmgreen tidak berhenti sampai disitu, dengan menanyakan apakah motif-motif khalayak itu telah dapat dipenuhi oleh media. Dengan kata lain, apakah khalayak puas dengan setelah menggunakan media. Konsep mengukur kepuasan ini disebut GS (*Gratification Sought*) dan GO (*Gratification Obtained*). Penggunaan konsep-konsep baru ini memunculkan teori yang merupakan varian dari teori *Uses and gratification*, yaitu teori expectancy values (nilai penghargaan). (Kriyantono, 2010:210)

b. Motif Penggunaan Media

Menurut Katz (dalam Kriyantono 2008:205), teori *Uses dan Gratifications* meneliti kebutuhan secara psikologis dan sosial yang menimbulkan harapan tertentu dari media massa atau sumber-sumber lain. Inilah yang mendasari motif beserta pemuasan kebutuhan melalui media massa.

McQuaill (dalam Kriyantono, 2010:215-216) juga menyebutkan indikator-indikator diatas tentang motif-motif berkaitan. Indikator-indikator tersebut adalah:

- 1) Motif Informasi atau Pengawasan (*Surveillance*)
 - a) Dapat mengetahui berbagai peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan lingkungan sekitar.
 - b) Dapat mengetahui berbagai informasi mengenai peristiwa yang berkaitan dengan keadaan dunia.
 - c) Dapat mencari bimbingan menyangkut berbagai masalah.
 - d) Mendapatkan informasi yang tidak diketahui sebelumnya.
- 2) Motif Identitas Personal (*Personal Identity*)
 - a) Dapat menemukan penunjang nilai-nilai yang berkaitan dengan pribadi pelajar itu sendiri.
 - b) Dapat mengidentifikasi diri dengan nilai-nilai lain dalam media.
 - c) Memperoleh nilai lebih sebagai pelajar.
 - d) Motif Interaksi Sosial atau Integrasi (*Personal Relationships*)
 - e) Dapat menemukan bahan percakapan dan interaksi sosial dengan orang lain di sekitarnya.
 - f) Dapat menjalankan peran sosial sebagai pelajar.
 - g) Keinginan untuk dekat dengan orang lain.
 - h) Keinginan untuk dihargai oleh orang lain.
 - i) Motif Hiburan (*Diversions*)
 - j) Dapat melepaskan diri dari permasalahan.
 - k) Bisa bersantai dan mengisi waktu luang.
 - l) Bisa menyalurkan emosi.
 - m) Bisa mendapatkan hiburan dan kesenangan.

Dengan demikian penggunaan media massa memang didorong oleh motif-motif tertentu, seperti yang telah dijabarkan diatas.

c. Teknologi Komunikasi

Teknologi Komunikasi semakin berkembang sejalan dengan era yang semakin maju dan penelitian-penelitian baru yang dilakukan manusia untuk mendapatkan penemuan-penemuan baru termasuk di bidang komunikasi. Menurut Haag dan Keen dalam Kadir (2014:10), teknologi informasi adalah seperangkat alat untuk membantu dalam memudahkan pelaksanaan tugas melalui proses informasi.



d. Media Sosial

Menurut Blackshaw (dalam Nikolova, 2012:12), sosial media adalah aplikasi berbasis internet yang menjadi tempat ekspresi konsumen yang kontennya dibuat oleh konsumen, biasanya berdasarkan pengalaman pribadi dan dibagikan secara online agar dapat diakses oleh konsumen lainnya.

e. *Qlue*

Qlue sebenarnya mengadopsi bentuk jejaring sosial. Disini, warga dapat menyampaikan aspirasi pengaduan real time, melaporkan semua kejadian di sekitar, hingga mem-follow teman-teman layaknya jejaring sosial lain. Permasalahan yang sering terjadi, seperti jalanan rusak, parker liar, penumpukan sampah, macet dan lain lain. Melalui aplikasi *Qlue* yang memiliki 100.000 user, Pemprov DKI Jakarta mendapat 5000 pengaduan dari warga tiap hari. Sebagian besar keluhan dan pengaduan itu mampu dituntaskan aparat pemprov, terutama di tingkat kelurahan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Alasan penggunaan metode kuantitatif disini adalah berkaitan dengan permasalahan mendeskripsikan temuan dari populasi yakni pengguna aplikasi *Qlue* yang jumlahnya sangat besar. Kemudian terdapat penarikan sampel atas dasar ukuran populasi tersebut. Selanjutnya adalah menentukan jenis penelitian apa yang digunakan. Menurut Kriyantono (2010:97), penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menguak angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjenis deskriptif komparatif yakni dengan menggambarkan fenomena yang terjadi, dan melihat perbedaannya.

1. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup. Kuesioner akan dibagikan oleh peneliti kepada responden yang berasal dari kalangan mahasiswa dan mahasiswi program studi ilmu komunikasi, sistem informasi dan teknik informatika tahun ajaran 2015 yang menjadi pengguna aplikasi *Qlue* di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang terletak di Kawasan Sunter, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara pada periode Maret sampai dengan Juni 2016. Periode tersebut dipilih karena pada masa itu, mahasiswa masih aktif dalam menjalani perkuliahan sehingga memudahkan untuk penyebaran kuesioner di kampus.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun populasi yang dipilih adalah angkatan 2015 program studi ilmu komunikasi, sistem informasi, dan teknik informatika yang menjadi pengguna aplikasi *Qlue*. Maka dari itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, karena pemilihan responden berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Populasinya berjumlah 111 Mahasiswa.

3. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan memperoleh data yang tepat sesuai dengan variabel yang diteliti. Variabel digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian. Pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap pertanyaan yang diteliti mampu mempunyai kriteria yang valid.

Sedangkan, reliabilitas adalah tingkat keandalan alat pengukur. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang akan menghasilkan data yang sama. Setiap alat ukur harus memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

b. Distribusi Frekuensi

Kegunaan dari distribusi frekuensi adalah membantu peneliti untuk mengetahui bagaimana distribusi frekuensi dari data penelitian. Dalam penelitian ini distribusi frekuensi yang digunakan adalah *mean*, dan rentang skala.



c. Teorema Limit Sentral

Banyak penelitian statistik telah pergi ke masalah ini. Sebagai aturan umum, statistik telah menemukan bahwa untuk distribusi penduduk banyak, ketika ukuran sampel minimal 30, distribusi sampling dari mean adalah sekitar normal. Namun, anda dapat menerapkan teorema limit sampel untuk ukuran sampel yang lebih kecil jika distribusi populasi sekitar berbentuk lonceng. Dalam kasus biasa dimana distribusi sangat miring atau memiliki dari satu modus, anda mungkin perlu ukuran sampel yang lebih besar dari 30 atau memastikan normalitas. (Levine, M David, 2008:268-269).

d. Uji T

Uji t/z (t-test) merupakan uji statistik yang sering kali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistika. Uji $-t/z$ termasuk dalam golongan statistika parametrik. Uji $-t$ digunakan ketika informasi mengenai nilai variance (ragam) populasi tidak diketahui.

Uji t/z untuk satu variabel (sampel). Uji ini digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan oleh si peneliti. Uji t/z untuk satu variabel dibagi ke dalam dua kategori, yaitu:

1. Uji $-t$ untuk satu variabel dengan satu arah kiri atau kanan (*one tail*).
2. Uji $-t$ untuk satu variabel dengan dua arah (*two tail*).

Dalam penelitian kali ini uji T yang digunakan adalah uji T untuk satu variabel dengan satu arah yaitu kiri. Penelitian ini uji satu pihak, yaitu pihak kiri digunakan, bila rumusan hipotesis H_0 menyatakan paling kecil, paling sedikit dan paling rendah atau sama dengan, tandanya (3). Maka untuk rumusan hipotesis alternatifnya (H_1) dinyatakan dengan bunyi kalimat kebalikan dari H_0 , misalnya paling besar, paling tinggi, paling banyak dengan tanda (<).

e. Uji Anova

Analisis ragam satu arah biasanya digunakan untuk menguji rata-rata atau pengaruh perlakuan dari suatu percobaan yang menggunakan satu faktor, dimana satu faktor tersebut memiliki tiga atau lebih kelompok. Disebut satu arah karena peneliti dalam penelitiannya hanya berkepentingan dengan satu faktor saja atau juga dapat dikatakan *One Way Anova*, mengelompokkan data berdasarkan satu kriteria saja. Misalnya ingin mengetahui ada perbedaan yang nyata antara rata-rata hitung tiga kelompok data dan uji statistika yang digunakan uji F. (Siregar, 2013:202).

D. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan penelitian diatas, pra kuisisioner disebarkan sebanyak 30 lembar kepada mahasiswa dan mahasiswi program studi Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie tahun ajaran 2015 yang merupakan pengguna aplikasi *Qlue*. Pra kuisisioner dilakukan sebagai langkah untuk menguji validitas dan reliabilitas penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan secara bertahap, dengan menguji validitas terlebih dahulu lalu selanjutnya menguji reliabilitas pada pra-kuisisioner.

Setelah mendapatkan hasil dari kedua uji tersebut, peneliti lalu menyebarkan kuisisioner kepada 87 mahasiswa dan mahasiswi program studi Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie tahun ajaran 2015 yang merupakan pemirsa aplikasi *Qlue*. Responden yang didapat berdasarkan jurusan adalah sebesar 59 responden dari jurusan ilmu komunikasi, 18 responden teknik informatika dan 10 responden sistem informasi. Data-data tersebut digunakan peneliti untuk diolah dan dianalisis sehingga menjadi data konkrit untuk melengkapi penelitian ini.

a. Hasil Uji Validitas

Penulis melakukan uji validitas pra-kuisisioner sebagai langkah untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian ini dilakukan secara statistik dibantu dengan program computer IBM SPSS Statistics 23. Berdasarkan 60 pernyataan yang diukur, didapatkan hasil bahwa 5 item yang dibuang karena tidak valid. Adapun pernyataan yang dibuang adalah dari dimensi kepuasan identitas pribadi



sebanyak satu item, tiga item dari dimensi kepuasan integrasi dan interaksi sosial, dan satu item dari dimensi kepuasan hiburan.

Maka dari itu, jumlah item pernyataan pada kuisioner berubah menjadi 55 item yang terdiri dari 6 pernyataan pada motif informasi, 7 pernyataan pada motif identitas pribadi, 8 pernyataan pada motif integrasi dan interaksi sosial, serta 9 pernyataan pada motif hiburan. Pada pernyataan kepuasan terdapat 25 pernyataan, dengan jumlah 6 pernyataan pada kepuasan informasi, 6 pernyataan pada kepuasan identitas pribadi, 5 pernyataan pada kepuasan integrasi dan interaksi sosial, serta 8 pernyataan pada kepuasan hiburan.

Dari variabel motif penggunaan aplikasi *Qlue*, didapatkan hasil uji validitas dimensi motif informasi pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, rasa ingin tahu sejauh mana aspirasi masyarakat didengarkan lewat aplikasi *Qlue* dengan jumlah 0,815.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, dapat mengetahui permasalahan di lingkungan sekitar secara real time melalui aplikasi *Qlue* dengan jumlah 0,641.

Kemudian hasil uji validitas dimensi motif identitas pribadi pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, merasa up to date dengan menggunakan aplikasi *Qlue* dengan jumlah 0,787.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, termotivasi dalam menyampaikan aspirasi masyarakat setelah melihat aplikasi *Qlue* dengan jumlah 0,363.

Lalu hasil uji validitas dimensi motif integrasi dan interaksi sosial pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Terdapat dua item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, bertukar pendapat dengan petugas terkait dan mengetahui informasi dari pengguna aplikasi *Qlue* dengan jumlah masing-masing 0,829.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, mendiskusikan permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar dengan jumlah 0,522.

Dan hasil uji validitas dimensi motif hiburan pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, Saya menggunakan aplikasi *Qlue* untuk mengisi waktu luang dengan jumlah 0,752.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, dapat melepas penat dan menyelesaikan masalah di lingkungan dengan jumlah 0,417.

Kemudian dari Variabel kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* didapatkan hasil uji validitas dimensi kepuasan informasi pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, ingin mendapatkan informasi dari aplikasi *Qlue* tentang lingkungan sekitar dengan jumlah 0,751.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, dapat mengetahui tindak lanjut di lingkungan sekitar secara real time melalui aplikasi *Qlue* dengan jumlah 0,424.

Lalu hasil uji validitas dimensi kepuasan identitas pribadi pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, ingin memiliki reputasi yang sama dengan pengguna *Qlue* lainnya dengan jumlah 0,768.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, termotivasi dalam menyampaikan aspirasi masyarakat setelah melihat aplikasi *Qlue* dengan jumlah 0,497.

Kemudian hasil uji validitas dimensi kepuasan integrasi dan interaksi sosial pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, bertukar pendapat dengan petugas terkait dengan jumlah 0,682.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, berdiskusi dengan petugas terkait mengenai masalah yang terjadi di lingkungan sekitar dengan jumlah 0,549.

Dan hasil uji validitas dimensi kepuasan hiburan pengguna aplikasi *Qlue* adalah valid. Data tersebut dianggap valid karena hasil t hitung $> 0,213$ sebagai batas terendah aspek validitas suatu data yang memiliki responden sebanyak 87 orang. Adapun item yang mendapatkan t hitung paling besar yaitu, dapat melepas penat dan menyelesaikan masalah di lingkungan dengan jumlah 0,679.

Sedangkan item dengan t hitung terkecil yakni item, aplikasi *Qlue* dapat menyelesaikan masalah tanpa harus bertatap muka dengan petugas terkait dengan jumlah 0,482.

Hasil Uji Reliabilitas

Suatu data akan dianggap reliabel jika $n > 0,500$. Berdasarkan data pada penelitian diatas, menunjukkan bahwa seluruh aspek di dalam motif penggunaan aplikasi *Qlue* adalah reliabel. Pada motif informasi didapatkan hasil (0,807), motif identitas pribadi didapatkan hasil (0,746), motif integrasi dan interaksi sosial mendapatkan hasil (0,831), dan motif hiburan mendapatkan hasil (0,756).

Kemudian data juga menunjukkan bahwa seluruh aspek kepuasan pengguna aplikasi *Qlue* juga mendapatkan hasil $> 0,5$ sehingga dapat dinyatakan reliabel. Dimulai dari kepuasan informasi yang mendapatkan hasil (0,633), kepuasan identitas pribadi yang mendapatkan nilai (0,776), kepuasan integrasi dan interaksi sosial mendapatkan hasil (0,633), dan kepuasan hiburan yang mendapatkan hasil (0,782).

Hasil Uji Hipotesis Variabel Motif Penggunaan Aplikasi *Qlue*

Berdasarkan data yang telah dianalisis, diperoleh rata-rata motif penggunaan aplikasi *Qlue* sebesar 3,680 dan simpangan baku 0,406. Dari nilai-nilai tersebut diperoleh t hitung sebesar 6,424. Nilai t hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Untuk $\alpha=5\%$, $db=n-2=85$, dan pengujian pihak kiri diperoleh t tabel sebesar -1,663.

Dari penelitian terlihat bahwa nilai t hitung (6,424) lebih besar dari t tabel (-1,663), sehingga berada di wilayah penerimaan H_0 , artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa Motif Penggunaan Aplikasi *Qlue* pada mahasiswa terbukti tinggi.

Dengan cara yang sama, diperoleh hasil uji statistik untuk dimensi-dimensi Motif Penggunaan Aplikasi *Qlue* sebagai berikut, diketahui nilai rata-rata dimensi Motif Informasi (3,812), Motif Identitas Pribadi (3,415), Motif Integrasi dan Interaksi Sosial (3,851), dan Motif Hiburan (3,640), semuanya menghasilkan nilai rata-rata di atas 3,400, dan nilai t hitung yang melebihi nilai t tabel (-1,663). Hal tersebut menunjukkan bahwa Motif Penggunaan Aplikasi *Qlue* pada keempat dimensinya dinyatakan terbukti tinggi.

3. Hasil Uji Hipotesis Variabel Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue*

Berdasarkan data yang telah dianalisis, diperoleh rata-rata kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* sebesar 3,733 dan simpangan baku 0,365. Dari nilai-nilai tersebut diperoleh t hitung sebesar 8,495. Nilai t hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Untuk $\alpha=5\%$, $db=n-2=85$, dan pengujian pihak kiri diperoleh t tabel sebesar -1,663.

Dari gambar di atas terlihat bahwa nilai t hitung (8,495) lebih besar dari t tabel (-1,663), sehingga berada di wilayah penerimaan H_0 , artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue* pada mahasiswa terbukti tinggi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dengan cara yang sama, diperoleh hasil uji statistik untuk dimensi-dimensi Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue* sebagai berikut, diketahui nilai rata-rata dimensi Kepuasan Informasi (3,810), Kepuasan Identitas Pribadi (3,602), Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial (3,805), dan Kepuasan Hiburan (3,714), semuanya menghasilkan nilai rata-rata di atas 3,400, dan nilai t hitung yang melebihi nilai t tabel (-1,663). Hal tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue* pada keempat dimensinya dinyatakan terbukti tinggi.

4. Hasil Uji Anova

Pada bagian ini akan diuji perbedaan (kesenjangan) kepuasan dalam penggunaan Aplikasi *Qlue* pada tiga kelompok mahasiswa yang diteliti berdasarkan Jurusan yakni : 1) Jurusan Ilmu Komunikasi, 2) Jurusan Sistem, dan 3) Jurusan Informasi dan Teknik Informatika. Untuk keperluan ini digunakan analisis statistik uji F (Anova test), untuk melihat signifikansi perbedaan rata-rata pada lebih dari dua kelompok sampel.

Hipotesis yang digunakan adalah, H_0 : Tidak ada kesenjangan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Sedangkan H_1 : Terdapat kesenjangan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dari Uji F (Anova) pada penelitian ini, terlihat bahwa rata-rata kepuasan tertinggi dicapai oleh mahasiswa Jurusan Teknik Informatika (3,791), disusul kemudian oleh mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi (3,718) dan terendah dicapai oleh mahasiswa Jurusan Sistem Informatika (3,712). Perbedaan tersebut tampak tidak terlalu jauh dan tidak signifikan, yang diperkuat oleh hasil uji statistik dimana diperoleh hasil nilai F hitung sebesar 0,288 yang jauh lebih kecil dari nilai F tabel sebesar 3,105. Hal ini menunjukkan diterimanya H_0 dan ditolaknya H_1 , artinya adalah tidak terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan dalam penggunaan Aplikasi *Qlue* pada tiga jurusan yang diteliti.

E. Penutup

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut :

- Motif mahasiswa dalam menggunakan Aplikasi *Qlue* tergolong Tinggi (rata-rata 3,680), dengan motif tertinggi pada dimensi Motif Integrasi dan Interaksi Sosial (rata-rata 3,851), selanjutnya Motif Informasi (rata-rata 3,812), Motif Hiburan (rata-rata 3,640), dan terendah pada Motif Identitas Pribadi (rata-rata 3,415).
- Kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Aplikasi *Qlue* tergolong Tinggi (rata-rata 3,733), dengan kepuasan tertinggi pada dimensi Kepuasan Informasi (rata-rata 3,810), selanjutnya Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial (rata-rata 3,805), Kepuasan Hiburan (rata-rata 3,714), dan terendah pada Kepuasan Identitas Pribadi (rata-rata 3,602).
- Tidak terdapat kesenjangan (perbedaan) tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi *Qlue* pada kalangan mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

2. Saran

a. Akademis

Peneliti berharap kepada mahasiswa dan mahasiswi selanjutnya yang hendak menggunakan penelitian ini mengenai perbedaan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* agar dapat memperluas pembahasan dengan memperluas objek penelitian, seperti masyarakat tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai dasar perbedaan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue*.

Selain itu, juga dapat memperdalam pembahasannya dengan menggunakan teori lainnya seperti behavioral theory untuk mengkaji proses adopsi aplikasi *Qlue* oleh masyarakat. Dan tidak membahas



hanya pada motif dan kepuasan penggunaan tetapi juga membahas efektifitas dan efisiensi dari penggunaan aplikasi Qlue dalam perannya membangun Jakarta Smart City.

b. Praktis

Penulis menyarankan kepada developer aplikasi Qlue dan pemerintah untuk mensosialisasikan dan menggalakkan aplikasi ini, agar lebih dikenal masyarakat dan mengajak masyarakat untuk rutin update mengenai permasalahan yang ada di lingkungannya. Dan penulis juga menyarankan kepada petugas terkait dan developer untuk bekerja sama menindaklanjuti berbagai permasalahan dan menghindari adanya penyalahgunaan aplikasi Qlue.

F. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat tersusun tanpa adanya bimbingan, dukungan serta masukan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orangtua penulis serta saudara kandung penulis yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Deavvy MRY Johassan, S.Sos., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kontribusi dan masukan yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
3. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms) selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing dan memberikan saran dan kritik yang membangun serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
4. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie khususnya Program studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku kuliah.
5. Ersalina selaku orang terdekat penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
6. Ricky Selaku teman yang setia membimbing dan membantu proses pengerjaan skripsi ini.

G. Daftar Pustaka

Buku Teks

- Ardianto, Elvinaro dan Lukiat Komala Erdinaya (2004), *Komunikasi Massa*, Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Bungin, Burhan (2006), *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Jakarta: Kencana Menada Media Group.
- Kadir, Abdul dan Terra Ch. Triwahyuni (2014), *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kriyantono, Rachmat (2010), *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Little John, Stephen W dan Karen A. Foss (2009), *Teori Komunikasi (Theories of Human Communication)*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Humanika.
- McQuail, Dennis (2011), *Teori Komunikasi Massa*. Diterjemahkan oleh Putri Iva Izzati, Jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan (2013), *Teori Komunikasi Massa, Media, Budaya, dan Masyarakat*. Cetakan ke-2, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nurudin (2014), *Pengantar Komunikasi Massa*, Edisi ke-6, Jakarta: Rajawali Pers.
- Rakhmat, Jalaluddin (2010), *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.



Siregar, Syofian (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana

Sugiyono. (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kesatu, Alfabeta, Bandung

Kountur, Rony (2003), *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.

West, Richard, dan H., Lynn Tuner (2009), *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Sumber dari Jurnal

Kaplan, A.M. and Haenlein, M., 2010, 'Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media' *Business Horizons*, 53, (1), 59-68, diakses 20 Juli 2016, <http://michaelhaenlein.eu/Publications/Kaplan,%20Andreas%20-%20Users%20of%20the%20world,%20unite.pdf>.

Skripsi dan Thesis

Ardyan (2015), *Perbedaan Tingkat Kepuasan Penggunaan Soundcloud Sebagai Sarana Ekspresi Diri Pada Mahasiswa Jurusan Seni Musik Angkatan 2010-2014 di Institut Kesenian Jakarta (IKJ)*, IBII

Nikolova, Svetoslava (2012), *The effectiveness of social media in the formation of positive brand attitude for the different users*, Thesis. University of Amsterdam.

Violenda (2015), Skripsi: *Motif dan Kepuasan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Angkatan 2011-2014 Dalam Menonton Stasiun Televisi NET pada Aplikasi Mobile*, IBII

Sumber dari Internet

Dedy 2015, 'Aplikasi Qlue Bawa Banyak Perubahan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat' *Bidikfakta.com*, 27 Desember, diakses 15 Maret 2016, <http://www.bidikfakta.com/2015/09/aplikasi-qlue-bawa-banyak-perubahan.html>

Frisky Araaf, Adika 2016, 'Aplikasi Android Ini Bisa Merubah Jakarta Menjadi Lebih Baik' *Klikforklik.com*, 4 Juni, diakses 15 Maret 2016, <https://klikforklik.com/aplikasi-android/aplikasi-qlue-membuat-jakarta-lebih-baik/>

Hilmansyah, Risman (2013), "Pengaruh Kinerja Rebranding Process Terhadap Brand Image Sony Xperia Smartphone", diakses 20 Maret 2016, http://repository.upi.edu/1510/3/S_PEM_0901911_Table%20of%20Content.pdf Jakarta Smart City (2015), diakses 16 Maret 2016, <http://smartcity.jakarta.go.id/>

John 2016, 'Melalui Aplikasi Medsos Qlue, Pemprov DKI Terima 500 Pengaduan Tiap Hari' *Poskotanews.com*, 20 Maret, diakses 15 Maret 2016, <http://poskotanews.com/2016/03/20/melalui-aplikasi-medsos-qlue-pemprov-dki-terima-500-pengaduan-tiap-hari/>

Noor Hasan, Wahyu 2015, 'Pengguna Smartphone di Indonesia Lebih Banyak Berusia Kurang Dari 30 Tahun' *ArenaLTE.com*, 26 November, diakses 10 Maret 2016, <http://arenalte.com/berita/industri/pengguna-smartphone-indonesia/>

Rizka, Choiru 2015, 'Qlue dan CROP: Dua Aplikasi Jakarta Smart City Saling Sinergi' *Seluler.id*, 25 Februari, diakses 10 Maret 2016, <http://seluler.id/apps/2015/02/qlue-dan-crop-dua-aplikasi-jakarta-smart-city-saling-sinergi/>

Rudi Alsadad 2014, 'Seperti Apa Cara Kerja "Jakarta Smart City"?' *Kompas.com*, 16 Desember, diakses 14 Maret 2016, <http://megapolitan.kompas.com/read/2014/12/16/08245031/Seperti.Apa.Cara.Kerja.Jakarta.Smart.City>.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Ditanggung Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie