KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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.

Permasalahan yang kompleks ini yang menjadi awal bagi gubernur Jakarta saat ini, Bapak Basuki atau yang biasa disapa Ahok bekerjasama dengan petugas terkait untuk menciptakan Jakarta *Smart City*. Jakarta *Smart City* adalah penerapan konsep kota cerdas dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk mewujudkan pelayanan masyarakat lebih baik. Konsep *Smart City* juga akan meningkatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah dalam memanfaatkan data, aplikasi, memberikan masukan maupun kritikan secara mudah. (http://smartcity.jakarta.go.id/about)

Jakarta *Smart City* memiliki 6 indikator yaitu *Smart Governance* (pemerintahan transparan, informatif dan responsif), *Smart Economy* (menumbukan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi), *Smart People* (peningkatan kualitas SDM dan fasilitas hidup layak), *Smart Mobility* (penyediaan sistem transportasi dan infrastruktur), *Smart Environment* (manajemen sumber daya alam yang ramah lingkungan), dan *Smart Living* (mewujudkan kota sehat dan layak huni).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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*.

Sesuai arti kata *smartphone* yaitu telepon pintar, ia mempunyai kemampuan layaknya komputer yang didukung oleh sebuah sistem operasi yang canggih. Keberadaan *smartphone* sebagai perangkat gerak *(mobile)* memungkinkan penggunanya untuk tetap terhubung melalui fasilitas telepon maupun data internet secara bersamaan, inilah yang membedakan *smartphone* dengan telepon biasa.

Fenomena tersebut merupakan buah dari perkembangan teknologi dan informatika yang semakin pesat. *Smartphone* disebut cerdas karena ponsel ini memiliki kemampuan tinggi dalam pengoperasinnya. Dibekali berbagai macam fitur yang canggih, *smartphone* memungkinkan para penggunanya bisa melakukan hal yang biasanya hanya bisa dilakukan pada komputer atau laptop.

Fenomena peningkatan minat pengguna *smartphone* di Indonesia sendiri seperti terlihat pada tabel 1.1 berdasarkan survei dan analisis yang dilakukan oleh *International Data Coorporation* (IDC).

Tabel 1.1
Jumlah Penjualan *Smartphone* Tahun 2009-2012 dan
Perkiraan Penjualan *Smartphone* Tahun 2013 di Indonesia (dalam juta unit)

Tahun	Jumlah Penjualan *Smartphone*
2009	**2.04**
2010	**4.50**

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2011	**9.50**
2012	**13.20**
2013	**15.30**

Sumber : *International Data Corporation, www.idc.com*

Pesatnya pertumbuhan *Smartphone* ini memberikan dampak pada kota-kota besar, seperti Jakarta. Tepat pada tahun 2014, pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi bernama *Qlue*, yang dapat diakses melalui komputer, laptop maupun *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/)

Adapun aplikasi *Qlue* bertujuan untuk mewujudkan Jakarta moderen dan inovatif yang mampu mengelola sumber daya kotanya secara efektif, efisien dan berkelanjutan dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang partisipatif, demi tercapainya masyarakat yang sejahtera dan berbudaya.

Qlue merupakan aplikasi sejenis sosial media yang memiliki sarana penyampaian aspirasi pengaduan *real time*. Aplikasi tersebut saat ini sudah dapat diunduh secara gratis melalui *smartphone* yang berbasis *Android* dan *Ios*. Lewat *Qlue,* warga dapat melaporkan semua kejadian, seperti macet, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, ataupun ketersediaan tempat tidur di rumah sakit. Laporan disampaikan tidak hanya dalam bentuk tulisan, tetapi juga foto. Laporan dari

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

masyarakat kemudian dipetakan secara digital dan terintegrasi dengan halaman smartcity.jakarta.go.id dan *CROP*. Seluruh aparat Pemprov DKI diwajibkan untuk meng-*install* aplikasi ini di *smartphone* mereka masing-masing, terutama aparat yang bertanggung jawab terhadap wilayah permukiman, yakni lurah dan camat.

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.

Adapun yang menjadi populasi di dalam penelitian ini adalah mahasiswa Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika tahun ajaran 2015 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang berjumlah 111 orang, data ini didapat dari perugas informasi kemahasiswaan. Hal ini tidak terlepas dari data yang dirilis oleh *Vserv*, platform *smart data* yang biasa digunakan untuk *mobile marketing* dan *e-commerce*, bahwa pengguna *Smartphone* di Indonesia pada tahun 2015 didominasi oleh pengguna dengan rentang usia dibawah 30 tahun sebanyak 61 persen. (http://arenalte.com/berita/industri/pengguna-smartphone-indonesia/)

Sampel diolah dengan rumus slovin menjadi 87 orang, dengan teknik sampling purposive karena pemilihan responden didasarkan oleh kriteria-kriteria tertentu, 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.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut. Seberapa besar perbedaan motif, kepuasan, dan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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*?

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis, mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar motif mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*?
2. Seberapa besar kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*?
3. Seberapa besar kesenjangan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*?

D. 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 kepuaasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *Qlue*.

E. Manfaat Penelitian

1. 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.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

2. 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.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie