

**TINGKAT KEPUASAN *NETIZEN* RADIO ANDIKA FM
KEDIRI DI *FACEBOOK* AG243**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh:
BITTAMI NIAMUL AZIZ
NIM: 9.335.043.15

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KEDIRI
2020**

Halaman Persetujuan

TINGKAT KEPUASAN *NETIZEN* RADIO ANDIKA FM KEDIRI DI
FACEBOOK AG243

BITTAMI NIAMUL AZIZ

NIM. 9.335.043.15

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Siti Amanah, M.Si)
NIP. 19791212 201101 2 005

(Ahmad Syamsuddin, M.Kom)
NIP. 19880902 201503 1 004

NOTA DINAS

Kediri, 09 Nopember 2020

Nomor :
Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Rektor Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Bittami Niamul Aziz
NIM : 9.335.043.15
Judul : Tingkat Kepuasan *Netizen* Radio Andika FM Kediri di *Facebook* Ag243

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

(Siti Amanah, M.Si)
NIP. 19791212 201101 2 005

(Ahmad Syamsuddin, M.Kom)
NIP. 19880902 201503 1 004

Halaman Pengesahan

TINGKAT KEPUASAN *NETIZEN* RADIO ANDIKA FM KEDIRI DI
FACEBOOK AG243

BITTAMI NIAMUL AZIZ
NIM. 9.335.043.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri pada tanggal 17 Nopember 2020.

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Prilani, M.Si (.....)

NIP. 19780421 200501 1 002

2. Penguji I

Siti Amanah, M.Si (.....)

NIP. 19791212 201101 2 005

3. Penguji II

Ahmad Syamsuddin, M.Kom (.....)

NIP. 19880902 201503 1 004

Kediri, 25 Nopember 2020
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri

Dr. Moch. Asror Yusuf, M.Ag
NIP. 19750613 200312 1 004

HALAMAN MOTTO

مَنْ أَزْدَادَ عِلْمًا فَلَمْ يَزِدْهُ هُدًى فَلَمْ يَزِدْهُ مِنَ اللَّهِ إِلَّا بُعْدَ (الحديث)

“Barang Siapa yang tambah ilmunya tapi tidak tambah hidayah/petunjuk, maka akan semakin jauh dari Allah (*al-Ḥadits*)”

Ketidakpuasan dengan keadaan sekarang adalah kekuatan untuk mengupayakan perubahan. Jangan hanya mengeluh; segera lakukan sesuatu yang menyelesaikan ketidakpuasan anda.

(Mario Teguh)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini saya persembahkan untuk;

1. Kedua orang tua saya, Bapak Ahmad Hafidzi (alm) semoga mendapatkan nikmat di alam barzakh. Dan Ibu Mahmudatun Nasiah yang senantiasa sabar membimbing serta mendukung saya secara moril dan materil, serta doa dan dukungannya.
2. Guru-guru saya, dosen-dosen saya yang membimbing saya sampai sekarang ini, semoga kebaikannya dibalas oleh Allah dengan sebaik-baiknya balasan.
3. Keluarga khususnya saudari-saudari saya Mbak Ana Zumrotush Sholihah, Mbak Ulu Qurotu Aini Listiqomah, Mbak Itta Tajallatul Munawaroh, dan adik Umi Hamda Rahma el-Zida, yang senantiasa memberi motivasi diberikan kepada saya.

ABSTRAK

BITTAMI NIAMUL AZIZ, Dosen Pembimbing SITI AMANAH, M.Si dan AHMAD SYAMSUDDIN, M.Kom.: Tingkat Kepuasan *Netizen* Radio Andika FM Kediri di *Facebook* ag243, Komunikasi dan Penyiaran Islam, Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2020.

Kata Kunci: Kepuasan *Netizen*, *Facebook* ag243

Industri media massa yang sudah lama atau tua biasanya akan tergantikan oleh industri media baru. Hal ini akan memunculkan persaingan yang ketat. Untuk bisa tetap diterima oleh audiennya, salah satunya melakukan konvergensi media, yaitu jenis media konvensional diintegrasikan dengan media baru atau internet. Radio Andika FM mempunyai *website* dan media sosial. *Facebook* ag243 merupakan halaman resmi milik radio Andika FM. *Netizen* merespon setiap unggahan di beranda *facebook* ag243, ada dengan respon yang sangat banyak dan ada unggahan yang mendapatkan sedikit respon dari *netizen facebook* ag243. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar motif dan tingkat kepuasan *netizen* pada *facebook* ag243.

Populasi penelitian ini adalah 349.456 orang diambil dari jumlah *like* atau suka halaman ag243 pada tanggal 14 Mei 2019. Sedangkan jumlah sampelnya adalah 100 orang dengan tingkat kesalahan 10% menurut perhitungan menggunakan rumus Yamane. Pengambilan sampel ditentukan dengan teknik *Insidental Sampling*. Penyebaran e-kuesioner melalui beranda *facebook* ag243 dengan link <https://forms.gle/UA2aeUe9oxcZTzAv6> pada tanggal 16 Desember 2019.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *netizen* mengonsumsi *facebook* ag243 didominasi motif informasi, selanjutnya identitas pribadi, integrasi dan interaksi sosial, serta motif hiburan menjadi terendah. Hasil analisis t-test yang telah dilakukan menunjukkan adanya perbedaan skor yang signifikan antara GS dan GO dengan angka 0,048 lebih kecil dari 0,05 dan hasil t hitung sebesar 2,000 lebih besar dari t tabel dengan jumlah sampel 100 (df = 99) adalah 1,660. Perbedaan skor tersebut menunjukkan benar-benar terjadi *discrepancy gratification* atau kesenjangan kepuasan (GS \neq GO). Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa *netizen facebook* ag243 tidak puas (GS > GO) dengan perolehan *mean* skor dari *gratification sought* sebesar 49,43 sedangkan *mean* skor dari *gratification obtained* sebesar 48,49. Menurut teori *uses and gratification* audien berhak menentukan media mana yang ingin dikonsumsi. Agar *netizen* tidak beralih ke media lain, media seharusnya memberikan apa yang diinginkan *netizen*. Terdapat tiga poin penting keinginan responden terhadap *facebook* ag243, yaitu informasi *check and recheck* dahulu kepada narasumber, perbanyak informasi yang bersumber dari Radio Andika atau *citizen journalism*, ketelitian kata, bahasa, dalam menulis informasi agar tidak membingungkan *netizen*.

KATA PENGANTAR

Bismillāhirahmānirohīm

Syukur *alḥamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan kasih sayang-Nya , sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik, dengan judul “Tingkat Kepuasan *Netizen* Radio Andika FM Kediri di *facebook* ag243” dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri. Berkat pertolongan dari Allah SWT penulis bisa melewati hambatan, kesulitan, dan godaan. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, dan keluarga, dan sahabatnya, semoga kelak di hari pembalasan kita diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafaat dari beliau. *Āmīn*

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Nur Chamid, M.M selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri
2. Dr. Moh. Asror Yusuf, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Siti Amanah, M.Si selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri sekaligus pembimbing I yang telah memberi masukan, kritik, dan saran dalam mengerjakan skripsi.
4. Ahmad Syamsuddin, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran dalam mengerjakan skripsi.
5. Dr. Prilani, M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran dalam mengerjakan skripsi ini.
6. H. Rofik Huda selaku Direktur Utama PT Radio Swara Andika Jaya dan para manajer dan staf serta karyawan yang telah membantu kelancaran selama penelitian.

7. Teman-teman KKN Kelompok 75, Indah Masruroh, Naila, Ibrahim, Maya, Mirta, Anam, Aeni, Evi, Irma, Ririn, dan Nabila terimakasih atas support dari kalian.
8. Teman-teman magang di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kediri, Novia, Aji, Sukma, dan Hawa, terimakasih sudah menjadi teman *sharing* dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Semua teman-teman Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri khususnya angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang menemani penulis hingga selesai studi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Terima kasih.

Kediri, 7 Nopember 2020

Penulis

Bittami Niamul Aziz

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	D
ب	B	ط	Ṭ
ت	T	ظ	Ẓ
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	Ḥ	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	Ṣ	ي	Y

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*shaddah*), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai petunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya.

أحمد : ditulis *Aḥmadiyāh*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya' nisbah ditulis double hurufnya

دَلّ : ditulis *dalla*

C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan ditulis "ah"

جماعة : ditulis *jamā'ah*

2. Bila dihadapkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudaf), ditulis "at".

نعمة الله : ditulis *ni'mat Allah*

زكاة الفطر : ditulis *zakāt al-fitr*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

E. Vokal Panjang (Madd)

a panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan di atas huruf a, i, dan u.

F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup double (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabungkan dua huruf "ay" dan "aw" masing-masing untuk (أَي) dan (أَوْ)

G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf *al* ditulis al-

الجامعة : ditulis *al-Jāmi'ah*

الشيعة : ditulis *al-Shī'ah*

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام : ditulis *Shaikh al-Islām*

J. Lain-Lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Seperti kata *ijmak*, *nash*, *al-Qur'an*, *Hadits*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Asumsi Penelitian	9
G. Penegasan Istilah	9
BAB II : KAJIAN TEORI	10
A. Kajian Teoritik	10
1. Teori <i>Uses and Gratification</i>	10
2. <i>Gratification Sought</i> dan <i>Gratification Obtained</i>	15
3. Kepuasan	15
4. Komunikasi Massa	16
5. Radio	19

6. <i>Media Online</i>	21
7. <i>Facebook</i>	23
8. Konvergensi Media	26
9. <i>Netizen</i>	28
B. Telaah Pustaka	29
BAB III : METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Sumber Data	36
E. Pengumpulan Data	36
F. Instrumen Penelitian	38
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	56
H. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data	57
I. Analisis Data	60
BAB IV : HASIL PENELITIAN	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Deskripsi Data	70
C. Intensitas Penggunaan <i>Facebook</i> Untuk Melihat Ag243 pada <i>Netizen</i> Radio Andika Fm	74
D. Deskripsi Variabel <i>Gratification Sought</i> (GS)	75
E. Deskripsi Variabel <i>Gratification Obtained</i> (GO)	78
F. Deskripsi Perolehan Perbandingan Skor <i>gratification Sought</i> (GS) dan <i>Gratification Obtained</i> (GO) Per Item.....	80
G. <i>Discrapancy Gratification</i> (Kesenjangan Kepuasan).....	94
BAB V : PEMBAHASAN	97
A. <i>Gratification Sought Facebook</i> Ag243	98
B. <i>Gratification Obtained Facebook</i> Ag243	101
C. Perbandingan Perolehan Skor Antara <i>Gratification Sought</i> dan <i>Gratification Obtained</i> Per Item	104

D. Kesenjangan Kepuasan Antara <i>Gratification Sought</i> dan <i>Gratification Obtained</i>	110
BAB VI : PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	xxi
LAMPIRAN	I
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	XXI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Format Skoring Kepuasan <i>Netizen</i>	39
Tabel 3.2 <i>Tabulasi</i> Variabel Penelitian <i>Gratification Sought Netizen</i>	
<i>Facebook</i> ag243	50
Tabel 3.3 <i>Tabulasi</i> Variabel Penelitian <i>Gratification Obtained Netizen</i>	
<i>Facebook</i> ag243	52
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Alfa	57
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Tingkat Validitas Variabel <i>Gratification</i>	
<i>Sought</i>	58
Tabel 3.6 Hasil Perhitungan Tingkat Validitas Variabel <i>Gratification</i>	
<i>Obtained</i>	58
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel <i>Gratification Sought</i> ...	59
Tabel 3.8 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel <i>Gratification Obtained</i>	59
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Alamat	72
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tema Informasi Favorit	73
Tabel 4.4 Intensitas Penggunaan <i>Facebook</i> Untuk Mengakses ag243	74
Tabel 4.5 Durasi Penggunaan <i>Facebook</i> Untuk Mengakses ag243	75
Tabel 4.6 Indikator Motif (GS) <i>Netizen Facebook</i> ag243	77
Tabel 4.7 Indikator Kepuasan (GO) <i>Netizen Facebook</i> ag243	80
Tabel 4.8 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 1	81

Tabel 4.9 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 2	82
Tabel 4.10 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 3	83
Tabel 4.11 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 4	84
Tabel 4.12 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 5	85
Tabel 4.13 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 6	86
Tabel 4.14 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 7	87
Tabel 4.15 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 8	88
Tabel 4.16 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 9	89
Tabel 4.17 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 10	91
Tabel 4.18 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 11	92
Tabel 4.19 Distribusi Perbandingan Skor GS dan GO Pada Pernyataan	
Nomor 12	93

Tabel 4.20: Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.21: Hasil Uji Paired Sampel T-Test	95
Tabel 4.22: <i>Mean</i> Skor	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Uses and Gratification</i>	12
Gambar 2.2 Model <i>Expectancy Values</i>	14
Gambar 4.1 Logo Radio Andika FM	64
Gambar 4.2 Bagan Organisasi PT Radio Swara Andika Jaya	67
Gambar 4.3 Foto Profil <i>Fan Page Facebook ag243</i>	69
Gambar 4.4 <i>Gratification Sought Netizen Facebook ag243</i>	76
Gambar 4.5 <i>Gratification Obtained Netizen Facebook ag243</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	I
Lampiran 2: Hasil Kuesioner <i>Gratification Sought</i> dan <i>Gratification</i> <i>Obtained</i>	V
Lampiran 3: Output spss	XI
Lampiran 4: Kerangka Kerja Analisis Terhadap Penggunaan <i>Facebook</i> ag243 Oleh <i>Netizen</i>	XVIII
Lampiran 5: Dokumentasi	XIX
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup	XXI