

NASKAH PUBLIKASI SKRIPSI (*PAPER*)

**Studi Tingkat Kepuasan Penggunaan Situs Pasoepati.net
di Kalangan Suporter Sepak Bola (Pasoepati) di Kota Surakarta**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Kelengkapan Sidang Skripsi

Program Studi Ilmu Komunikasi



ADITA GIRI PRASETYO

L 100070078

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2013

NASKAH PUBLIKASI

**Studi Tingkat Kepuasan Penggunaan Situs Pasoepati.net di Kalangan
Suporter Sepak Bola (Pasoepati) di Kota Surakarta**

Yang dipersembahkan dan disusun oleh:

ADITA GIRI PRASETYO

L100 070 078

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 22 Oktober 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

1. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si (.....)
2. Agus Triyono, S.Sos, M.Si (.....)
3. Rinasari Kusuma, M.I.Kom (.....)

Surakarta, 25 Oktober 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Program Studi Ilmu Komunikasi

Dekan,



Husni Thamrin, ST, MT, Ph.D

NIK. 706

ABSTRAK

ADITA GIRI PRASETYO, L 100070078. Studi Tingkat Kepuasan Penggunaan Situs Pasoepati.net Di Kalangan Suporter Sepak Bola (Pasoepati) Di Kota Surakarta

Tingkat kepuasan suatu khalayak saat sekarang ini dapat diukur dengan menggunakan teknologi media baru atau media internet. Kemunculan internet sebagai media baru dan media sosial sangat berpengaruh bagi khalayak khususnya pecinta sepak bola terutama suporter sepak bola (pasoepati) dibidang media massa. Suatu media dianggap berusaha untuk memenuhi kebutuhan khalayak. Jika kebutuhan terpenuhi, kepuasan dalam menggunakan media dapat terpenuhi sehingga media yang mampu memenuhi kebutuhan khalayak disebut media efektif. Namun konsep dasar teori ini menganggap bahwa khalayaklah yang dianggap aktif dalam menggunakan media. Salah satu situs media *online* yang bergerak dibidang olah raga khususnya sepak bola yaitu *pasoepati.net*. Situs ini adalah situs yang mengupas tentang klub sepak bola di Kota Surakarta yaitu persis Solo dan suporternya yaitu *pasoepati*. Penelitian ini menggunakan teori *Uses and Gratifications* salah satu jenis penelitian kuantitatif, yang inti yaitu khalayak menggunakan media massa berdasarkan motif- motif tertentu. Metode penelitian ini adalah metode penelitian survai dengan responden 100 orang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dan apakah terdapat kesenjangan kepuasan khalayak sebelum dan sesudah mengakses situs tersebut. Dan analisa datanya menggunakan Analisis *Discrepancy*. Setelah melakuka analisis data tabulasi silang dan Analisis *Discrepancy*, maka akan diketahui apakah penelitian ini menunjukkan kesenjangan kepuasan didalam media situs web tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan kepuasan media ini terdapat didalam kategori sedang, dikarenakan tingkat pemenuhan kepuasan media ini tergolong tinggi atau hampir semua jenis- jenis kebutuhan dari situs web *pasoepati.net* ini dapat dipenuhi dan tidak ada jenis- jenis kebutuhan dari situs web *pasoepati.net* yang tidak dapat dipenuhi. Dalam penelitian ini penggunaan media (*Media Use*) tidak mempengaruhi hasil kepuasan seseorang dalam mengkonsumsi suatu media.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Kesenjangan Kepuasan, Pasoepati.net.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia komunikasi saat ini sudah banyak menggunakan media elektronik yang berbasis teknologi informasi terutama pemanfaatan website. Dunia suporter sepak bola di Indonesia saat ini dapat berkembang tidak terlepas dari media internet yang berbasis teknologi informasi.

Pasoepati adalah sebuah komunitas suporter sepak bola yang berada di Kota Surakarta dan sekitarnya yang mendukung klub sepak bola di Kota Surakarta saat bertanding yaitu klub Persis Solo (http://pasoepati/pasoepati/SejarahPasoepati_PasoepatiNet.htm, diakses 23 Maret 2012). Dengan adanya pasoepati, maka dibuatlah sebuah wadah media yang berbasis internet yaitu media *online* yang bernama pasoepati.net sebagai media informasi serta sebagai media patner resmi komunitas suporter pasoepati dan klub Persis Solo.

Pasoepati.net adalah sebuah media *online* berita yang menyajikan *update* berita seputar sepak bola di Kota Surakarta, suporter pasoepati, klub sepak bola Persis Solo dan

ragam berita sepak bola nasional. Media ini didirikan pertama kali pada tanggal 3 Maret 2008 di Kota Surakarta yang sekarang bertempat di jalan Kalitan no. 3 Surakarta (http://pasoepati/pasoepati/SejarahPasoepati_PasoepatiNet.htm, diakses 23 Maret 2012).

Dalam hal ini, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang media baru dengan teori utama yaitu *uses and gratifications* dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan kepuasan khalayak melalui penggunaan media.

TINJAUAN PUSTAKA

Uses and Gratifications adalah sebuah teori yang menganggap khalayak pada dasarnya menggunakan media massa berdasarkan motif- motif tertentu. Dan media dianggap berusaha dapat memenuhi motif khalayak tersebut. Apabila motif ini terpenuhi, maka kebutuhan khalayak akan dapat terpenuhi juga. Pada akhirnya media yang mampu memenuhi kebutuhan khalayak disebut juga dengan media yang efektif (Kriyantono, 2007: 204).

Dengan mengetahui hal ini, maka menurut Rachmat Kriyantono (2007) perlu digunakan konsep untuk mengukur tingkat kepuasan dengan menggunakan GS (*Gratification Sought*) kepuasan yang diharapkan dan GO (*Gratification Obtained*) kepuasan yang diperoleh, hal ini disebut juga dengan konsep baru yang merupakan variasi dari teori *uses and gratifications* yaitu teori *expectancy values* atau teori nilai pengharapan (Kriyantono, 2007: 206).

Dalam hal ini juga mengukur suatu kesenjangan kepuasan (*discrepancy gratifications*) yaitu suatu perbedaan perolehan kepuasan yang terjadi antara skor GS dan GO dalam mengkonsumsi suatu media tertentu. Dalam hal ini dapat diketahui apabila semakin kecil *discrepancy*-nya atau kesenjangannya, maka semakin memuaskanlah media tersebut dan begitu juga sebaliknya (Kriyantono, 2007: 207-208).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Dengan

kata lain melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu dan tidak mencari atau menjelaskan hubungan, dan tidak menguji hipotesa atau membuat prediksi (Rakhmat, 2012: 24-25).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survai. Menurut Masri Singarimbun dan rekan (1989), penelitian survai adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pokok penelitiannya (Singarimbun dan Effendi, 1989: 3).

Menurut Jalaluddin Rakhmat (2012), dalam penelitian ini besar sampel diukur dengan rumus yang diberikan oleh Taro Yamane (1967). Rumus yang sederhana ini ialah sebagai berikut (Rakhmat, 2012: 82):

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

d² = presisi

1 = angka konstan

Mengetahui hal tersebut, analisis data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada responden. Setelah semua data yang diperoleh di lapangan terkumpul, maka

langkah pertama yang dilakukan adalah mengkode data yang tujuannya untuk menyederhanakan data yang sudah diperoleh. Pengkodean dilakukan secara manual dengan menggunakan *coding sheet*. Langkah berikutnya yaitu dengan mengklasifikasikan data dan baru kemudian menginterpretasikannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Agar konsep- konsep dapat diteliti secara empiris, maka harus dioperasionalkan dengan mengubah menjadi suatu variabel, yang berarti sesuatu yang mempunyai variasi nilai (Singarimbun dan Effendi, 1989: 42).

Tingkat GS dibagi dalam empat kelompok kebutuhan yang dioperasionalkan dalam 14 item pernyataan yang di terangkan sebagai berikut:

(a) Motif informasi, ingin memperoleh wawasan atau pengetahuan baru tentang olah raga sepak bola dan suporter bola saat ini di Kota Surakarta, ingin mengetahui informasi siapa saja pemain yang bertanding di klub Persis Solo, ingin mengetahui informasi

jalannya pertandingan yang dilakukan oleh Persis Solo, ingin mengetahui informasi perkembangan olah raga sepak bola di Kota Surakarta dan di Indonesia. (b) Motif identitas pribadi, untuk memperoleh nilai lebih sebagai pecinta sepak bola atau suporter sepak bola, untuk dapat menemukan penunjang nilai- nilai yang berkaitan dengan pribadi suporter sepak bola itu sendiri, sebagai dorongan individu untuk mencari *figure* pemain profesional. (c) Motif integrasi dan interaksi sosial, ingin memberikan berbagai informasi dan jalannya pertandingan yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net kepada teman dan orang sekitar, ingin menjadikan segala informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net sebagai bahan pembicaraan dengan teman, informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net berguna untuk membantu teman dan orang sekitar. (d) Motif hiburan, dapat melepaskan diri dari permasalahan, bisa bersantai dan mengisi waktu luang, bisa menyalurkan emosi, bisa mendapatkan hiburan dan kesenangan.

Pada masing- masing item pernyataan kebutuhan diberikan lima alternatif jawaban dengan 5 skor yang dapat dipilih responden yang menyatakan kuatnya keinginan responden untuk memuaskan kebutuhannya melalui situs tersebut. (1) sangat setuju dengan skor 5, (2) setuju dengan skor 4, (3) ragu- ragu dengan skor 3, (4) tidak setuju dengan skor 2, (5) sangat tidak setuju dengan skor 1.

Dari ketentuan skor tersebut, maka akan diperoleh nilai tertinggi dengan hitungan $14 \times 5 = 70$ (sebagai batas atas) dan nilai terendah dengan hitungan $14 \times 1 = 14$ (sebagai batas bawah). Untuk menentukan 5 kelas yang menyatakan tingginya harapan responden untuk memuaskan kebutuhannya melalui situs *pasoepti.net* tersebut maka akan diperoleh *range* (jarak) interval:

$$i = \frac{\text{batas atas} - \text{batas bawah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$i = \frac{70 - 14}{5}$$

$i = 11,2$ dibulatkan menjadi 11

Kategori kelima kelas tingkat kepuasan yang diharapkan responden tersebut adalah: (1) sangat tinggi: 58-70 responden

sangat mengharapkan pemuasan kebutuhan melalui situs tersebut, (2) tinggi: 47-57 responden mengharapkan pemuasan kebutuhan melalui situs tersebut, (3) sedang: 36-46 responden ragu- ragu dalam mengharapkan pemuasan kebutuhan melalui situs tersebut, (4) rendah: 25-35 responden kurang mengharapkan pemuasan kebutuhan melalui situs tersebut, (5) sangat rendah: 14-24 responden tidak mengharapkan pemuasan kebutuhan melalui situs tersebut.

Seperti pada GS, untuk mengoperasionalkan GO juga diajukan pula pertanyaan- pertanyaan dengan lima alternatif jawaban dalam 5 skor yang dapat dipilih responden. Meski kelima alternatif jawaban yang diberikan berbeda- beda untuk setiap itemnya (sesuai dengan kepuasan nyata yang diperoleh responden setelah mengakses situs *pasoepti.net*), maka dari ketentuan tersebut akan diperoleh batas- batas interval seperti pada GS.

Variabel kesenjangan kepuasan merupakan perbedaan antara kepuasan yang diharapkan dengan kepuasan yang diperoleh

responden sebelum dan sesudah mengakses media *online* situs *pasoepati.net*. Dalam hal ini diukur dengan menyilangkan nilai *Gratification Sought* dengan nilai *Gratification Obtained* yang diperoleh sehingga akan terlihat kesenjangan kepuasan yang dialami responden sebelum dan sesudah mengakses atau menggunakan situs *pasoepati.net*.

Gratification Sought (GS) merupakan kepuasan yang dibayangkan akan diterima seseorang jika menggunakan media tertentu. Dalam penelitian ini GS dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kesetujuan dari kebutuhan- kebutuhan yang dimiliki responden untuk dicarikan pemuasannya dengan mengakses situs *pasoepati.net*. Lihat table berikut:

Motif Informasi.

Tabel 1. Kebutuhan responden ingin memperoleh wawasan atau pengetahuan baru tentang olah raga sepak bola dan supporter sepak bola saat ini di Kota Surakarta.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	59	59
Setuju	40	40
Ragu- ragu	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Tabel 2. Kebutuhan responden ingin mengetahui informasi siapa saja pemain yang bertanding di klub Persis Solo.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	53	53
Setuju	41	41
Ragu- ragu	6	6
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 3. Kebutuhan responden ingin mengetahui informasi jalannya pertandingan yang dilakukan oleh Persis Solo.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	60	60
Setuju	33	33
Ragu- ragu	7	7
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 4. Kebutuhan responden ingin mengetahui informasi perkembangan olah raga sepak bola di Kota Surakarta dan di Indonesia.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	60	60
Setuju	37	37
Ragu- ragu	2	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Motif Identitas Pribadi.

Tabel 5. Kebutuhan responden untuk memperoleh nilai lebih sebagai pecinta sepak bola atau supporter sepak bola.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	39	39
Setuju	45	45
Ragu- ragu	11	11
Tidak Setuju	4	4
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Tabel 6. Kebutuhan responden untuk dapat menemukan penunjang nilai- nilai yang berkaitan dengan pribadi supporter sepak bola itu sendiri.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	40	40
Setuju	38	38
Ragu- ragu	19	19
Tidak Setuju	2	2

Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Tabel 7. Kebutuhan responden sebagai dorongan individu untuk mencari *figure* pemain profesional.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	49	49
Setuju	30	30
Ragu- ragu	14	14
Tidak Setuju	7	7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Motif Integrasi dan Interaksi Sosial.

Tabel 8. Kebutuhan responden ingin memberikan berbagai informasi dan jalannya pertandingan yang diperoleh dari mengakses situs *pasoepti.net* kepada teman dan orang sekitar.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	31	31
Setuju	56	56
Ragu- ragu	13	13
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 9. Kebutuhan responden ingin menjadikan segala informasi yang diperoleh dari mengakses situs *pasoepti.net* sebagai bahan pembicaraan dengan teman.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	32	32
Setuju	45	45
Ragu- ragu	16	16
Tidak Setuju	7	7
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 10. Kebutuhan responden untuk informasi yang diperoleh dari mengakses situs *pasoepti.net* berguna untuk membantu teman dan orang sekitar.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	37	37
Setuju	52	52
Ragu- ragu	9	9
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Motif Hiburan.

Tabel 11. Kebutuhan responden untuk dapat melepaskan diri dari permasalahan.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	5
Setuju	28	28
Ragu- ragu	25	25
Tidak Setuju	27	27
Sangat Tidak Setuju	15	15
Jumlah	100	100

Tabel 12. Kebutuhan responden untuk bisa bersantai dan mengisi waktu luang.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	11	11
Setuju	38	38
Ragu- ragu	18	18
Tidak Setuju	24	24
Sangat Tidak Setuju	9	9
Jumlah	100	100

Tabel 13. Kebutuhan responden untuk bisa menyalurkan emosi.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	9	9
Setuju	16	16
Ragu- ragu	30	30
Tidak Setuju	29	29
Sangat Tidak Setuju	16	16
Jumlah	100	100

Tabel 14. Kebutuhan responden untuk bisa mendapatkan hiburan dan kesenangan.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	13	13
Setuju	38	38
Ragu- ragu	29	29
Tidak Setuju	11	11
Sangat Tidak Setuju	9	9
Jumlah	100	100

Terbukti pada jawaban responden atas 10 pertanyaan yang termasuk dalam kategori motif informasi, motif identitas pribadi dan motif integrasi dan interaksi sosial yang mayoritas menduduki skala sangat setuju dan setuju, hanya sebagian kecil atau hampir tidak ada yang menyatakan ragu- ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Sedangkan pada kategori motif hiburan, prosentase pendapatan pada setiap item pertanyaan hampir setara dan tidak ada yang mendapatkan lebih dari 50%, hanya pada item melepaskan diri dari permasalahan, mengisi waktu luang untuk sekedar bersantai dan mendapatkan hiburan saat mengakses situs tersebutlah yang mendominasi pada prosentase besar dalam skala setuju. Dan hanya satu item saja yang mendapatkan prosentase besar pada skala ragu- ragu.

Harapan responden untuk memenuhi kebutuhannya dari mengakses situs *pasoepati.net*, pada umumnya responden menganggap setuju semua jenis kebutuhan yang diajukan dan hanya beberapa item saja yang memperoleh posisi tidak setuju. Untuk lebih mengetahui gambaran tingkat pemenuhan kebutuhan yang diharapkan oleh responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Kategori tingkat kepuasan yang diharapkan responden.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Tinggi (58-70)	36	36
Tinggi (47-57)	38	38
Sedang (36-46)	14	14
Rendah (25-35)	8	8
Sangat Rendah (14-24)	4	4
Jumlah	100	100

Gratification Obtained (GO) merupakan kepuasan nyata yang diperoleh seseorang setelah menggunakan media tertentu. Dalam hal ini GO merupakan kepuasan nyata yang diperoleh responden atas kebutuhan- kebutuhan yang mereka harapkan dapat terpenuhi setelah mengakses situs *pasoepati.net* tersebut. Tabel berikut menunjukkan jenis- jenis GO yang dicapai oleh responden secara umum.

Motif Informasi.

Tabel 16. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat memperoleh wawasan atau pengetahuan baru tentang olah raga sepak bola dan supporter sepak bola saat ini di Kota Surakarta.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	53	53
Setuju	46	46
Ragu- ragu	1	1
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 17. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat mengetahui informasi siapa saja pemain yang bertanding di klub Persis Solo.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	51	51
Setuju	46	46
Ragu- ragu	2	2
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 18. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat mengetahui informasi jalannya pertandingan yang dilakukan oleh Persis Solo.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	57	57

Setuju	35	35
Ragu- ragu	8	8
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 19. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat mengetahui informasi perkembangan olah raga sepak bola di Kota Surakarta dan di Indonesia.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	55	55
Setuju	37	37
Ragu- ragu	7	7
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Motif Identitas Pribadi.

Tabel 20. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden memperoleh nilai lebih sebagai pecinta sepak bola atau supporter sepak bola.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	41	41
Setuju	42	42
Ragu- ragu	14	14
Tidak Setuju	1	1
Sangat Tidak Setuju	2	2
Jumlah	100	100

Tabel 21. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat menemukan penunjang nilai-nilai yang berkaitan dengan pribadi supporter sepak bola itu sendiri.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	43	43
Setuju	40	40
Ragu- ragu	15	15
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 22. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden sebagai dorongan individu untuk mencari *figure* pemain profesional.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	50	50
Setuju	29	29
Ragu- ragu	16	16
Tidak Setuju	5	5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Motif Integrasi dan Interaksi Sosial.

Tabel 23. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat memberikan berbagai

informasi dan jalannya pertandingan yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net kepada teman dan orang sekitar.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	29	29
Setuju	57	57
Ragu- ragu	9	9
Tidak Setuju	5	5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 24. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat menjadikan segala informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net sebagai bahan pembicaraan dengan teman.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	30	30
Setuju	48	48
Ragu- ragu	16	16
Tidak Setuju	6	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 25. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net berguna untuk membantu teman dan orang sekitar.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	32	32
Setuju	51	51
Ragu- ragu	14	14
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1
Jumlah	100	100

Motif Hiburan.

Tabel 26. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden dapat melepaskan diri dari permasalahan.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	7	7
Setuju	29	29
Ragu- ragu	26	26
Tidak Setuju	24	24
Sangat Tidak Setuju	14	14
Jumlah	100	100

Tabel 27. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden bisa bersantai dan mengisi waktu luang.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat setuju	12	12
Setuju	36	36
Ragu- ragu	23	23

Tidak Setuju	19	19
Sangat Tidak Setuju	10	10
Jumlah	100	100

Tabel 28. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden bisa menyalurkan emosi.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	8	8
Setuju	16	16
Ragu- ragu	34	34
Tidak Setuju	24	24
Sangat Tidak Setuju	18	18
Jumlah	100	100

Tabel 29. Tingkat kepuasan yang diperoleh responden bisa mendapatkan hiburan dan kesenangan.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Setuju	18	18
Setuju	23	23
Ragu- ragu	35	35
Tidak Setuju	15	15
Sangat Tidak Setuju	9	9
Jumlah	100	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada umumnya kepuasan yang didapat responden setelah mengakses situs *pasoepati.net* tersebut terdapat pada skala sangat setuju dan setuju terutama terlihat pada kategori motif informasi, motif identitas pribadi dan motif identitas integrasi dan interaksi sosial. Akan tetapi pada kategori motif hiburan sebagian responden yang menyatakan kurang terpenuhi kebutuhannya. Untuk melihat gambaran kepuasan yang dicapai responden setelah mengakses situs *pasoepati.net*, maka akan disajikan distribusi

frekuensi untuk tiap- tiap jenis kebutuhan pengkategorianya sebagai berikut:

Tabel 30. Kategorisasi tingkat kepuasan yang dicapai responden setelah mengakses situs *pasoepati.net*.

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Tinggi (58-70)	35	35
Tinggi (47-57)	38	38
Sedang (36-46)	16	16
Rendah (25-35)	7	7
Sangat Rendah (14-24)	4	4
Jumlah	100	100

Dalam penelitian kesenjangan kepuasan yang dimaksud adalah kesenjangan antara kepuasan yang diharapkan dengan kepuasan nyata yang diperoleh responden dari situs web *pasoepati.net* terhadap kebutuhan informasi tentang klub Persis Solo dan perkembangan informasi mengenai persepakbolaan di kalangan suporter sepak bola (*pasoepati*) di Kota Surakarta.

Untuk mengukur kesenjangan kepuasan mengacu pada rumus statistik *discrepancy* yang diberikan oleh Palmgreen (1985) yang dikutip dalam skripsi Agung Monang Bahari (2006) sebagai berikut:

$$D = \frac{\sum_{i \neq j} n_{i,j}}{\sum_{i \neq j} n_{i,j} + \sum_{i=j} n_{i,j}}$$

dimana:
 D: discrepancy / kesenjangan
 n : jumlah sampel
 $\sum_{i \neq j} n_{i,j}$: kepuasan yang dicari (GS)
 $\sum_{i=j} n_{i,j}$: kepuasan yang diperoleh (GO)
 dimana $i \neq j$

Rumus *discrepancy* yang digunakan tersebut dioperasionalkan dengan perhitungan *cross tabulation (cross tab)* atau tabulasi silang, dimana item- item dalam GS dicrosskan dengan item- item dalam GO. Dari tabulasi silang tersebut akan dapat diketahui persentasi tingkat kesenjangan kepuasan yang terjadi dengan menghitung jumlah responden yang mengalami ketidaksesuaian antara GS dan GO-nya, dalam hal ini GS lebih besar daipada GO.

Besarnya kepuasan yang mampu diberikan oleh situs pasoepati.net dapat dihitung dengan mengurangi tingkat kepuasan maksimal (ditetapkan 100%) dengan tingkat kesenjangan kepuasan yang dialami responden pada tiap- tiap itemnya. Merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung Monang Bahari tahun (2006), mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, ditetapkan batasan kepuasan minimal sebesar 70%.

Dengan kata lain, jika responden menyatakan bahwa kepuasan yang diperoleh

untuk tiap jenis kebutuhan berkisar antara 70 - 100% atau bila kesenjangan kepuasan berkisar antara 0 – 30% maka kebutuhan tersebut dianggap memuaskan. Apabila kesenjangan kepuasan suatu media menunjukkan angka prosentase diatas 30% berarti media tersebut tidak mampu memuaskan responden. Tingkat pemenuhan kepuasan tersebut diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu: rendah apabila prosentase kesenjangan kepuasan sebesar 21-30%, sedang apabila prosentase kesenjangan kepuasan sebesar 11-20% dan tinggi apabila prosentase kesenjangan kepuasan sebesar 0-10%.

Prosentase angka kesenjangan kepuasan yang dialami responden setelah menggunakan situs pasoepati.net dapat dilihat dari pada tabel-tabel uji kesenjangan GS-GO di bawah ini.

Tabel tabulasi silang memperoleh wawasan atau pengetahuan baru tentang olah raga sepak bola dan suporter bola saat ini di Kota Surakarta.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	48	11	0	0	0	59
S	5	34	1	0	0	40
R	0	0	0	0	0	0
TS	0	0	0	0	0	0
STS	0	1	0	0	0	1
Jumlah	53	46	1	0	0	100

$$\frac{11+1}{100} \times 100\% = 12\%$$

Kebutuhan memperoleh wawasan atau pengetahuan baru tentang olah raga sepak bola dan suporter bola saat ini di Kota Surakarta mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 12% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang mengetahui informasi siapa saja pemain yang bertanding di klub Persis Solo.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	44	9	0	0	0	53
S	6	33	1	1	0	41
R	1	4	1	0	0	6
TS	0	0	0	0	0	0
STS	0	0	0	0	0	0
Jumlah	51	46	2	1	0	100

$$\frac{9+1+1}{100} \times 100\% = 11\%$$

Kebutuhan mengetahui informasi siapa saja pemain yang bertanding di klub Persis Solo mendapatkan prosentase tingkat

kesenjangan sebesar 11% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang mengetahui informasi jalannya pertandingan yang dilakukan oleh Persis Solo.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	47	13	0	0	0	60
S	8	20	5	0	0	33
R	2	2	3	0	0	7
TS	0	0	0	0	0	0
STS	0	0	0	0	0	0
Jumlah	57	35	8	0	0	100

$$\frac{13+5}{100} \times 100\% = 18\%$$

Kebutuhan mengetahui informasi jalannya pertandingan yang dilakukan oleh Persis Solo mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 18% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang mengetahui informasi perkembangan olah raga sepak bola di Kota Surakarta dan di Indonesia.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	50	8	2	0	0	60
S	4	29	4	0	0	37
R	1	0	1	0	0	2
TS	0	0	0	0	0	0
STS	0	0	0	1	0	1
Jumlah	55	37	7	1	0	100

$$\frac{8+2+4}{100} \times 100\% = 14\%$$

Kebutuhan mengetahui informasi perkembangan olah raga sepak bola di Kota Surakarta dan di Indonesia mendapatkan

prosentase tingkat kesenjangan sebesar 14% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang memperoleh nilai lebih sebagai pecinta sepak bola atau suporter sepak bola.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	34	4	1	0	0	39
S	6	35	4	0	0	45
R	0	3	7	0	1	11
TS	1	0	2	1	0	4
STS	0	0	0	0	1	1
Jumlah	41	42	14	1	2	100

$$\frac{4+1+4+1}{100} \times 100\% = 10\%$$

Kebutuhan memperoleh nilai lebih sebagai pecinta sepak bola atau suporter sepak bola mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 10% dalam kategori tinggi.

Tabel tabulasi silang menemukan penunjang nilai-nilai yang berkaitan dengan pribadi suporter sepak bola itu sendiri.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	33	7	0	0	0	40
S	8	25	4	1	0	38
R	2	8	9	0	0	19
TS	0	0	1	1	0	2
STS	0	0	1	0	0	1
Jumlah	43	40	15	2	0	100

$$\frac{7+4+1}{100} \times 100\% = 12\%$$

Kebutuhan menemukan penunjang nilai-nilai yang berkaitan dengan pribadi suporter sepak bola itu sendiri mendapatkan

prosentase tingkat kesenjangan sebesar 12% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang dorongan individu untuk mencari *figure* pemain profesional.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	41	6	2	0	0	49
S	9	14	6	1	0	30
R	0	6	7	1	0	14
TS	0	3	1	3	0	7
STS	0	0	0	0	0	0
Jumlah	50	29	16	5	0	100

$$\frac{6+2+6+1+1}{100} \times 100\% = 16\%$$

Kebutuhan dorongan individu untuk mencari *figure* pemain profesional mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 16% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang memberikan berbagai informasi dan jalannya pertandingan yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net kepada teman dan orang sekitar.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	17	13	0	1	0	31
S	12	41	2	1	0	56
R	0	3	7	3	0	13
TS	0	0	0	0	0	0
STS	0	0	0	0	0	0
Jumlah	29	57	9	5	0	100

$$\frac{13+1+2+1+3}{100} \times 100\% = 20\%$$

Kebutuhan memberikan berbagai informasi dan jalannya pertandingan yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net kepada teman dan orang sekitar mendapatkan

prosentase tingkat kesenjangan sebesar 20% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang menjadikan segala informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net sebagai bahan pembicaraan dengan teman.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	23	8	0	1	0	32
S	6	36	2	1	0	45
R	0	4	11	1	0	16
TS	1	0	3	3	0	7
STS	0	0	0	0	0	0
Jumlah	30	48	16	6	0	100

$$\frac{8+1+2+1+1}{100} \times 100\% = 13\%$$

Kebutuhan menjadikan segala informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net sebagai bahan pembicaraan dengan teman mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 13% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net berguna untuk membantu teman dan orang sekitar.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	27	9	1	0	0	37
S	4	38	8	1	1	52
R	1	3	4	1	0	9
TS	0	1	1	0	0	2
STS	0	0	0	0	0	0
Jumlah	32	51	14	2	1	100

$$\frac{9+1+8+1+1+1}{100} \times 100\% = 21\%$$

Kebutuhan informasi yang diperoleh dari mengakses situs pasoepati.net berguna untuk membantu teman dan orang sekitar mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 21% dalam kategori rendah.

Tabel tabulasi silang dapat melepaskan diri dari permasalahan.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	3	2	0	0	0	5
S	1	20	6	1	0	28
R	3	3	15	3	1	25
TS	0	4	5	17	1	27
STS	0	0	0	3	12	15
Jumlah	7	29	26	24	14	100

$$\frac{2+6+1+3+1+1}{100} \times 100\% = 14\%$$

Kebutuhan dapat melepaskan diri dari permasalahan mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 14% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang bisa bersantai dan mengisi waktu luang.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	7	3	1	0	0	11
S	3	27	5	2	1	38
R	1	3	11	3	0	18
TS	1	3	6	13	1	24
STS	0	0	0	1	8	9
Jumlah	12	36	23	19	10	100

$$\frac{3+1+5+2+1+3+1}{100} \times 100\% = 16\%$$

Kebutuhan bisa bersantai dan mengisi waktu luang mendapatkan prosentase tingkat

kesenjangan sebesar 16% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang bisa menyalurkan emosi.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	14	1	2	2	0	9
S	1	9	5	1	0	16
R	0	5	20	1	4	30
TS	3	1	7	17	1	29
STS	0	0	0	3	13	16
Jumlah	8	16	34	24	18	100

$$\frac{1+2+2+5+1+1+4+1}{100} \times 100\% = 17\%$$

Kebutuhan bisa menyalurkan emosi mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 17% dalam kategori sedang.

Tabel tabulasi silang bisa mendapatkan hiburan dan kesenangan.

GO \ GS	SS	S	R	TS	STS	Jumlah
SS	9	4	0	0	0	13
S	7	16	10	5	0	38
R	2	2	20	5	0	29
TS	0	1	5	5	0	11
STS	0	0	0	0	9	9
Jumlah	18	23	35	15	9	100

$$\frac{4+10+5+5}{100} \times 100\% = 24\%$$

Kebutuhan mendapatkan hiburan dan kesenangan mendapatkan prosentase tingkat kesenjangan sebesar 24% dalam kategori rendah.

Setelah dilakukan uji kesenjangan di atas, maka akan diketahui angka kesenjangan

pada masing- masing jenis kebutuhan responden dari mengakses situs pasoepati.net.

KESIMPULAN

Secara umum, kelas tingkat kepuasan yang diharapkan responden (*gratification sought*) menunjukkan prosentase terbesar pada skala tinggi yaitu antara ring interval (47-57) di prosentase 38%. Dengan arti sebagian besar responden ingin mencarikan pemenuhan atas kebutuhan- kebutuhannya dari situs pasoepati.net. Sedangkan secara umum, kelas tingkat kepuasan yang diperoleh responden (*gratification obtained*) setelah mengakses situs pasoepati.net yang terbesar juga termasuk dala kategori tinggi yaitu antar ring interval (47-57) diprosentase 38%. Artinya responden merasa terpenuhi kebutuhannya setelah mengakses situs pasoepati.net tersebut.

Berdasar dengan penghitungan kesenjangan (*gratification discrepancy*) yang dilakukan dengan menggunakan rumus diskrepansi diketahui bahwa dari 14 item kebutuhan yang ditawarkan kepada responden, seluruhnya hampir mampu dipenuhi oleh situs pasoepati.net yaitu diantaranya 11 item

kebutuhan dalam kategori sedang dan satu item kebutuhan dalam kategori tinggi, dan hanya 2 item kebutuhan saja yang berada didalam kategori rendah. Dapat diartikan bahwa hampir semua item kebutuhan tersebut dapat terpenuhi tingkat pemenuhannya.

SARAN

Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang akan datang untuk selalu mengetahui kepuasan apa saja yang ingin diperoleh khalayak dari situs media online olah raga khususnya yang berkaitan dengan sepak bola dan supporter sepak bolanya. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan, masukan dan manfaat baik bagi situs *pasoepati.net* agar lebih baik dan menambah *future- future* yang menarik di situsnya agar pengguna dapat tertarik untuk mengakses situs tersebut.

PERSANTUNAN

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Fajar Junaedi, S. Sos M. Si, selaku pembimbing I, Agus Triyono S. Sos M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan dan bimbingan dengan penuh

kesabaran sehingga penyusunan naskah publikasi dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kriyantono, Rachmat, S.Sos., 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Singarimbun, Masri dan Sofian Errendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Sumber Lain:

- Bahari, Agung Monang. 2006. *Tingkat Kepuasan Menonton Talk Show Di Kalangan Mahasiswa (Studi tentang kesenjangan Kepuasan Menyaksikan Talk Show Lepas Malam di Trans TV dan Bincang Bintang di RCTI di Kalangan Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP UNS angkatan 2003)*. Surakarta: Jurusan Komunikasi FISIP UNS

Website:

www.pasoepati.net