

# Hubungan Perilaku Pencarian Informasi dengan Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Media Sosial V Live

Fani Fitri Nurianti, Udung Noor Rosyad  
 Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi  
 Universitas Islam Bandung  
 Bandung Indonesia  
 fani.nurianti@gmail.com, udungnoor@yahoo.co.id

**Abstract**—Various kinds of social media are now present increasingly sophisticated and modern. one of the most popular social media among K-popers is V Live. V Live is an application that can eliminate the existing limitations due to the far location between the idol and fans who are outside of South Korea. In this study, researching on channel V Live BTS and the respondents are members of the Amino-Bandung Army BTS community.. This study seeks to explain the relationship between information seeking behavior and satisfaction with using V live. Clearly how much the relationship between information seeking behavior that consists of psychological conditions, demographics, roles, environment, and characteristics of information sources on satisfaction using V Live. The theory used to support the variable (X) information seeking behavior is information seeking behavior theory, while the variable (Y) uses four indicators including information inquiry, social relationship, social presence, and media richness. A quantitative method with a correlational approach was used in this study to examine whether there was a relationship between information seeking behavior and satisfaction with using V live. The results showed that (1) psychological condition had a moderate but positive relationship to satisfaction in using V Live for members of the Amino-Bandung Army BTS community (2) demographics had a moderate but positive relationship to satisfaction in using V Live for members of BTS Army Amino-Bandung community(3) the role of having a low but positive relationship with satisfaction in using V Live for members of the BTS Army Amino-Bandung community (4) environment has a low but positive relationship with satisfaction in using V Live for members of the BTS Army Amino-Bandung community(5) the characteristics of information sources have a moderate but positive relationship with satisfaction in using V Live for members of the BTS Army Amino-Bandung community.

**Keywords**—Information Searching Behavior, Social Media, Satisfaction, V Live

**Abstrak**—Berbagai macam media sosial kini hadir semakin canggih dan modern. salah satu media sosial yang terkenal dikalangan K-popers ialah V Live. V Live merupakan aplikasi yang dapat menghilangkan batasan-batasan yang ada karena letak yang jauh antara idol dengan penggemar yang berada diluar Korea Selatan. Dalam penelitian ini meneliti di channel V Live BTS dan respondennya adalah anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung. Penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan perilaku pencarian informasi terhadap kepuasan dalam menggunakan V live. Lebih jelasnya seberapa besar hubungan perilaku pencarian informasi yang terdiri dari kondisi

psikologis, demografis, peran, lingkungan, dan karakteristik sumber informasi terhadap kepuasan menggunakan V Live. Teori yang digunakan untuk mendukung variabel (X) perilaku pencarian informasi yaitu teori perilaku pencarian informasi, sedangkan variabel (Y) menggunakan empat indikator meliputi information inquiry, social relationship, social presence, dan media richness. Metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional digunakan dalam penelitian ini untuk menguji ada tidaknya hubungan perilaku pencarian informasi terhadap kepuasan dalam menggunakan V live. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kondisi psikologis memiliki hubungan yang sedang tetapi positif terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live bagi anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung (2) demografis memiliki hubungan yang sedang tetapi positif terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live bagi anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung (3) peran memiliki hubungan yang rendah tetapi positif terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live bagi anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung (4) lingkungan memiliki hubungan yang rendah tetapi positif terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live bagi anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung (5) karakteristik sumber informasi memiliki hubungan yang sedang tetapi positif terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live bagi anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung.

**Kata Kunci**—Perilaku Pencarian Informasi, Media Sosial, Kepuasan, V Live

## I. PENDAHULUAN

V Live merupakan sebuah aplikasi yang menampilkan *personal video broadcasting idol* Korea Selatan yang dapat diakses di ponsel cerdas dan juga perangkat lainnya seperti komputer dan laptop. Aplikasi V Live mempertemukan antara idol dengan penggemarnya secara virtual diseluruh dunia. Khalayak media sebagai komunitas pada dasarnya berjumlah banyak dan yang menyatukan di antara mereka adalah aktivitas dalam menggunakan media dalam hal ini ialah V Live.

Menurut Katz, Blumer, dan Gurevitch [1], ada beberapa asumsi dari teori *uses and gratifications*, salah satunya ialah khalayak aktif dan penggunaan medianya berorientasi pada tujuan. Tujuan setiap orang berbeda-beda dalam menggunakan media, salah satunya yaitu untuk mencari informasi yang didasarkan akan kebutuhan. Kebutuhan informasi adalah informasi yang harus dimiliki seseorang

sehingga harus ada suatu cara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut.

Kebutuhan informasi membuat seseorang melakukan pencarian informasi. Menurut Wilson yang dikutip oleh Pawit [2], perilaku pencarian informasi datang ketika seseorang merasakan adanya kebutuhan informasi. Hal ini berarti kebutuhan informasi yang menjadi salah satu penyebab munculnya perilaku pencarian informasi. Pada saat seseorang membutuhkan dan mencari informasi melalui suatu media pengguna media tersebut pastilah menginginkan hasil yang diinginkan agar menimbulkan kepuasan pada media yang digunakan. Karna hal itulah peneliti tertarik untuk meneliti mengenai apakah ada hubungan antara perilaku pencarian informasi terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “apakah terdapat hubungan antara perilaku pencarian informasi terhadap kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara kondisi psikologis dengan kepuasan dalam menggunakan V Live
2. Untuk mengetahui hubungan antara demografis dengan kepuasan dalam menggunakan V Live
3. Untuk mengetahui hubungan antara peran dengan kepuasan dalam menggunakan V Live
4. Untuk mengetahui hubungan antara lingkungan dengan kepuasan dalam menggunakan V Live
5. Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik sumber informasi dengan kepuasan dalam menggunakan V Live

## II. LANDASAN TEORI

Perilaku informasi adalah keseluruhan pola tingkah laku manusia terkait dengan keterlibatan informasi. Sepanjang tingkah laku manusia memerlukan, memikirkan, memperlakukan, mencari dan memanfaatkan informasi dari beragam saluran, sumber, dan media penyimpanan informasi lain, itu juga termasuk ke dalam pengertian perilaku informasi.

Perilaku informasi pada umumnya dilihat sebagai proses setelah seseorang menyadari bahwa dirinya memerlukan informasi. Proses ini merupakan proses yang dilakukan dengan bertujuan (*purposively*) sebagai lawan dari proses serampangan (*sembarangan*). Artinya, seorang pencari informasi dianggap sadar dan merencanakan betul langkah-langkah yang dilakukannya untuk mencari informasi.

Wilson [3] menanggapi bahwa perilaku informasi merupakan proses melingkar yang langsung berkaitan dengan pengolahan dan pemanfaatan informasi dalam konteks kehidupan seseorang. Terlihat pula bahwa kebutuhan akan informasi tidak langsung berubah menjadi

perilaku mencari informasi, melainkan harus dipicu terlebih dahulu oleh pemahaman seseorang tentang tekanan dan persoalan dalam hidupnya (Wilson menggunakan istilah “teori” untuk hal ini, walaupun yang dimaksud adalah pengetahuan pribadi seseorang tentang dunianya). Kemudian, setelah kebutuhan informasi berubah menjadi aktivitas mencari informasi, ada beberapa hal yang mempengaruhi perilaku tersebut, yaitu:

1. Kondisi psikologis
2. Demografis
3. Peran seseorang
4. Lingkungan
5. Karakteristik sumber informasi

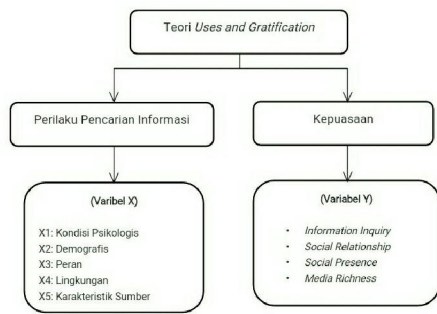
Kelima faktor di atas, menurut Wilson, akan sangat mempengaruhi bagaimana akhirnya seseorang mewujudkan kebutuhan informasi dalam bentuk perilaku informasi.

Dalam mencari informasi khalayak atau audiens akan secara aktif mencari media yang sesuai dengan yang diperlukannya, sesuai dengan asumsi dasar teori *uses and gratifications* menurut Katz, Blumer, dan Gurevitch (dalam West dan Turner, 2010) antara lain:

1. Khalayak aktif dan penggunaan medianya berorientasi pada tujuan.
2. Inisiatif dalam menghubungkan kepuasan kebutuhan pada pilihan media tertentu terdapat pada anggota khalayak.
3. Media berkompetisi dengan sumber lainnya untuk kepuasan kebutuhan.
4. Orang mempunyai cukup kesadaran diri akan penggunaan media mereka, minat, dan motif sehingga dapat memberikan sebuah gambaran yang akurat mengenai kegunaan tersebut kepada para peneliti.
5. Penilaian mengenai nilai isi media hanya dapat dinilai oleh khalayak.

Sejalan dengan kepuasan pelanggan akan sebuah produk, yang mana menurut Kotler dan Keller [4] kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan suatu kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan menggunakan media juga berasal dari perasaan senang ataupun kecewa pada sebuah media.

Sesuai dengan judul penelitian dan landasan teori, terdapat dua konsep utama yang harus dijelaskan yaitu konsep tentang perilaku pencarian informasi dan konsep tentang kepuasan dalam menggunakan V Live. Paradigma yang dibangun dari kedua konsep ini diasumsikan berkaitan satu sama lain. Untuk lebih jelasnya dapat melihat bagan kerangka pemikiran berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran. Sumber: Modifikasi Peneliti & Pembimbing

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan antara kondisi psikologi dengan kepuasan menggunakan V Live (X<sub>1</sub>-Y)

Berdasarkan uji korelasi *rank spearman* yang telah dilakukan, diputuskan hasil bahwa kedua indikator yang diujikan terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai sig. (2-tailed) < dari nilai  $\alpha$ , yaitu (0.00 < 0.05) artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> yang berbunyi “terdapat hubungan antara kondisi psikologis dengan kepuasan” diterima. Koefisien korelasi pun menunjukkan angka 0,446 yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara variabel (X<sub>1</sub>) kondisi psikologis dengan variabel (Y) kepuasan.

B. Hubungan antara demografis dengan kepuasan menggunakan V Live

Berdasarkan uji korelasi *rank spearman* yang telah dilakukan, diputuskan hasil bahwa kedua indikator yang diujikan terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai sig. (2-tailed) < dari nilai  $\alpha$ , yaitu (0.00 < 0.05) artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> yang berbunyi “terdapat hubungan antara demografis dengan kepuasan” diterima. Koefisien korelasi pun menunjukkan angka 0,470 yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara variabel (X<sub>2</sub>) demografis dengan variabel (Y) kepuasan.

IV. HUBUNGAN ANTARA PERAN DENGAN KEPUASAN MENGGUNAKAN V LIVE

Berdasarkan uji korelasi *rank spearman* yang telah dilakukan, diputuskan hasil bahwa kedua indikator yang diujikan terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai sig. (2-tailed) < dari nilai  $\alpha$ , yaitu (0.00 < 0.05) artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> yang berbunyi “terdapat hubungan antara peran dengan kepuasan” diterima. Koefisien korelasi pun menunjukkan angka 0,363 yang berarti terdapat korelasi yang rendah antara variabel (X<sub>3</sub>) peran dengan variabel (Y) kepuasan.

C. Hubungan antara lingkungan dengan kepuasan menggunakan V Live

Berdasarkan uji korelasi *rank spearman* yang telah dilakukan, diputuskan hasil bahwa kedua indikator yang diujikan terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai sig. (2-tailed) < dari nilai  $\alpha$ , yaitu (0.00 < 0.05) artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> yang berbunyi “terdapat hubungan antara lingkungan dengan kepuasan” diterima. Koefisien korelasi pun menunjukkan angka 0,321 yang berarti terdapat korelasi yang rendah antara variabel (X<sub>4</sub>) peran dengan variabel (Y) kepuasan.

D. Hubungan antara karakteristik sumber informasi dengan kepuasan menggunakan V Live

Berdasarkan uji korelasi *rank spearman* yang telah dilakukan, diputuskan hasil bahwa kedua indikator yang diujikan terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai sig. (2-tailed) < dari nilai  $\alpha$ , yaitu (0.00 < 0.05) artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> yang berbunyi “terdapat hubungan antara karakteristik sumber informasi dengan kepuasan” diterima. Koefisien korelasi pun menunjukkan angka 0,577 yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara variabel (X<sub>5</sub>) karakteristik sumber informasi dengan variabel (Y) kepuasan.

E. Hubungan Perilaku Pencarian Informasi (X) dengan Kepuasan dalam menggunakan V Live (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai hubungan antara perilaku pencarian informasi dengan kepuasan, yang diuji menggunakan teknik analisis korelasi Rank Spearman. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel berikut:

**TABEL 1.** HUBUNGAN PERILAKU PENCARIAN INFORMASI (X) DENGAN KEPUASAAN DALAM MENGGUNAKAN V LIVE (Y)

Variabel	r <sub>s</sub>	T <sub>tabel</sub>	Keputusan	Derajat Keeratan
X dan Y	0.601	0.231	Ho ditolak	Sedang

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa besarnya hubungan antara perilaku pencarian informasi dengan kepuasan adalah 0.601. Hubungan ini termasuk kategori cukup berarti menurut tabel kriteria Guilford. Hasil tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara perilaku pencarian informasi dengan kepuasan. Artinya semakin tinggi perilaku pencarian informasi semakin tinggi pula kepuasan dalam menggunakan V Live. Perilaku pencarian informasi dalam penelitian ini meliputi kondisi psikologis, demografis, peran, lingkungan, dan karakteristik sumber informasi.

Hasil dari penelitian terlihat bahwa setelah responden menunjukan perilaku dalam mencari informasi yang dilakukan saat menggunakan V Live, maka terhadaphubungan antara perilaku pncarian informasi dengan kepuasan. Dari hasil penyebaran angket dan melakukan wawancara dengan perwakilan responden, didapatkan hasil perilaku pencarian informasi memiliki hubungan dengan bagaimana kepuasan menggunakan V Live, semakin terpenuhi kebutan informasi yang di dapat

dari V Live semakin tinggi pula kepuasan yang di dapat dalam menggunakan V Live.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kondisi psikologis memiliki korelasi yang sedang dengan kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung. Responden memberikan penilaian positif bahwa kondisi psikologis mempengaruhi dalam menggunakan V Live.
2. Demografis memiliki korelasi yang sedang dengan kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung. Responden memberikan penilaian positif bahwa demografis mempengaruhi dalam menggunakan V Live.
3. Peran memiliki korelasi yang rendah dengan kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung. Responden memberikan penilaian netral bahwa peran mempengaruhi dalam menggunakan V Live.
4. Lingkungan memiliki korelasi yang rendah dengan kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung. Responden memberikan penilaian netral bahwa lingkungan mempengaruhi dalam menggunakan V Live.
5. Karakteristik sumber informasi memiliki korelasi yang sedang dengan kepuasan dalam menggunakan V Live pada anggota komunitas BTS Army Amino-Bandung. Responden memberikan penilaian positif bahwa karakteristik sumber informasi mempengaruhi dalam menggunakan V Live.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] West, Richard dan Turner, Lynn H. (2010). *Introducing communication theory: analysis and application fourth edition*. New York: Mc-Graw-Hill.
- [2] Yusup, Pawit M dan Subekti Priyo. 2010. *Teori & Praktik*
- [3] Wilson, T.D. 2000. "Recent trends in user studies: action research and qualitative methods". *Information Research*, vol. 5, no. 3.
- [4] Damayanti, Nia Erna: Rosyad, Noor Udung. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Ojek Online Grab terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Grabbike". *Prosiding Manajemen Komunikasi*. Vol 4. No.2.
- [5] Arianti Gusmia. 2017. *Kepuasan Remaja Terhadap Penggunaan Media Sosial Instragram Dan Path*. Wacana. Volume 16 No. 2.
- [6] Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [7] Triwiarna Vira, Sugandi Syahriar Mohamad. 2018. *Perilaku Komunikasi K-Popers Dalam Interaksi Sosial Melalui Aplikasi V-Live Video Broadcasting (Studi Fenomenologi K-Popers Dalam Interaksi Sosial Melalui Aplikasi V-LivVideo Broadcasting)*. *Jurnal Ilmiah*. Vol. 12 No. 1.

- [8] *Penelusuran Informasi (Informasi Interval)*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.
- [9] Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.