

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian

Aplikasi WhatsApp digunakan sebagai media berkomunikasi dengan berbasis internet, oleh karena itu sangat mudah dalam melakukan saat kita berkomunikasi dan berinteraksi dengan sesama pengguna satu sama lain tanpa menggunakan pulsa (Mukit & Sa'diyah, 2019). Seiring dengan perkembangan zaman pada tahun 2017 aplikasi WhatsApp ini memiliki fitur baru yaitu status WhatsApp, dimana status WhatsApp ini memiliki fitur barunya yang saat ini sudah sering digunakan oleh pengguna untuk mengunggah pada status WhatsApp, pada unggahan status WhatsApp yang bisa melihat pada unggahan yang di posting hanya teman satu kontak pada status WhatsApp saja. Pada unggahan status WhatsApp yang akan hilang dalam kurung waktu 24 jam (Damar , 2019), selain itu juga pada pengguna bisa melihat siapa saja yang sudah melihat unggahan pada status WhatsApp kita, selain bisa melihat bisa juga berkomentar pada status unggahan yang dibuat.

Melihat adanya perkembangan fitur status pada aplikasi Instant Messenger WhatsApp, maka penelitian ini mengambil status WhatsApp sebagai unit analisis dimana memilih 4 (empat) informan yang telah disesuaikan dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria informan dalam penelitian ini merupakan berjenis kelamin pria atau wanita, merupakan kelompok *digital immigrant* atau seseorang yang lahir pada kisaran tahun 1980, pengguna aktif menggunakan WhatsApp pada bulan Oktober sampai Maret 2022, dan setidaknya pernah mengunggah konten pada fitur status WhatsApp sebanyak 1 sampai 4 unggahan dalam sehari. Adapun informan yang terdapat dalam penelitian ini ialah:

1. Khoirul Yusuf (Informan 1)
2. Widiani Zahra (Informan 2)
3. Meisya Efendi (Informan 3)
4. Hendarsyah (Informan 4)

Keempat informan tersebut telah disesuaikan kriterianya dengan kebutuhan penelitian ini yang dimana keempat informan merupakan kelompok *digital imigrant* dan telah menggunakan WhatsApp secara aktif pada bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022 serta mengunggah konten pada fitur status WhatsApp minimal 1 - 4 unggahan dalam satu hari.

Informan 1

Informan pertama yang terdapat pada penelitian ini bernama Khoirul Yusuf. Khoirul Yusuf merupakan seorang laki-laki yang berusia 44 tahun. Saat ini Khoirul Yusuf memiliki kesibukan bekerja dalam bidang pendidikan sebagai Guru pada salah satu SMP di Kabupaten Tangerang. Khoirul Yusuf sendiri telah menggunakan WhatsApp dari saat menempuh pendidikan S2 dan rutin digunakan hingga sekarang. Khoirul Yusuf terpilih menjadi informan pertama penelitian ini dikarenakan kesesuaian kriterianya yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Khoirul Yusuf secara rutin menggunakan Whatsapp dan mengunggah konten melalui fitur status Whatsapp dengan tujuan untuk membagikan informasi terkait pekerjaannya.

Informan 2

Informan kedua yang terdapat pada penelitian ini bernama Widiani Zahra yang dimana Widiani Zahra merupakan seorang perempuan berusia 41 tahun dan memiliki kesibukan bekerja sebagai karyawan swasta pada salah satu perusahaan di Tangerang Selatan. Widiani Zahra secara rutin menggunakan Whatsapp dari tahun 2015. Widiani Zahra terpilih menjadi informan kedua penelitian ini karena kriterianya yang sesuai dengan kebutuhan dari penelitian ini. Widiani Zahra menggunakan fitur status Whatsapp dengan tujuan untuk membagikan momen-momen tertentu kepada kerabat ataupun keluarga.

Informan 3

Informan ketiga yang dipilih pada penelitian ini bernama Meisya Efendi. Meisya Efendi merupakan seorang perempuan yang berusia 40 tahun dan telah menggunakan Whatsapp sejak 2010 dan aktif menggunakan Whatsapp hingga

sekarang. Meisya Efendi memiliki kesibukan sebagai pengusaha *online* dan berdomisili di daerah Tangerang Selatan. Meisya Efendi terpilih menjadi salah satu informan pada penelitian ini dikarenakan kriterianya yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Meisya Efendi secara rutin menggunakan fitur status Whatsapp sejak kesibukannya menjadi pengusaha *online* dimulai. Meisya Efendi seringkali mengunggah konten baik itu konten suatu peristiwa, hiburan, ataupun terkait usahanya kepada kerabatnya.

Informan 4

Informan keempat yang terdapat pada penelitian ini bernama Hendarsyah. Informan Hendarsyah merupakan seorang pria dan berusia 43 tahun. Saat ini Hendarsyah memiliki kesibukan dengan menjadi seorang Guru pada salah satu SD di Tangerang Selatan. Informan Hendarsyah sendiri telah menggunakan aplikasi Whatsapp selama 10 tahun atau sejak tahun 2012. Hendarsyah dipilih menjadi salah satu informan pada penelitian ini dikarenakan kriteria dari Hendarsyah sesuai dengan apa yang dibutuhkan penelitian ini. Hendarsyah biasanya menggunakan Whatsapp terutama fitur status Whatsapp untuk membagikan informasi penting terkait pekerejaannya.

Tabel 4.1 Deskripsi Umum Informan

Deskripsi	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Jenis Kelamin	Pria	Wanita	Wanita	Pria
Usia	44	41	40	43
Pekerjaan	Guru SMP	Karyawan Swasta	Pengusaha <i>Online</i>	Guru SD
Lama Penggunaan Whatsapp	8 tahun	7 tahun	11 tahun	10 tahun

Sumber : Olahan Peneliti

Secara keseluruhan kesimpulan dari keempat informan dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dan dibutuhkan untuk penelitian ini yaitu seorang pria atau wanita pada kelompok *digital immigrant* dimana tahun kelahirannya kisaran 1980. Pekerjaan yang dimiliki oleh keempat

informan cukup beragam dari beberapa bidang yang berbeda. Untuk tahun penggunaan Whatsapp juga telah memenuhi kriteria yang dimana keempat informan telah menggunakan Whatsapp sejak lama yakni lebih dari 5 tahun.

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Penggunaan Aplikasi WhatsApp

Tabel 4.2 Penggunaan Aplikasi WhatsApp

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Penggunaan Aplikasi WhatsApp	Sudah menggunakan aplikasi WhatsApp lebih dari 5 tahun	saya menggunakan WhatsApp itu sudah lama sii, kalo untuk waktunya saya lupa si sudah lama pake aplikasi WhatsApp semenjak dulu saya S2	aku menggunakan WhatsApp dari tahun 2015	Udah lama juga ya, dari kapan ya. Tahun. . 2000... 2010 udah ada, tahun 2010.	pake WhatsApp sejak tahun 2012

Sumber : Olahan Peneliti

Penggunaan aplikasi WhatsApp yang berdiri sejak tahun 2009 oleh Jan Koum dan Brian Acton. Pada pembuatan sebuah WhatsApp ini yang dimana masih belum banyak memiliki berbagai fitur yang ada pada aplikasi WhatsApp, pada aplikasi chatting yang awalnya belum berkembang dan masih banyak sekali kendala yang dihadapi pada sebelumnya, tidak hanya disitu akhirnya WhatsApp memiliki banyak perubahan dalam memberikan sebuah layanan untuk para penggunanya. Dengan seiring berjalannya waktu pada setiap tahunnya aplikasi WhatsApp ini hingga sekarang menduduki peringkat ketiga dunia dengan pengunduh aplikasi WhatsApp terbanyak.

Melihat perkembangan aplikasi WhatsApp sejak awal berdiri, seluruh informan menyatakan sudah menggunakan aplikasi dalam kurun waktu yang cukup

lama yakni lebih dari 5 tahun. Hal ini seperti diungkapkan oleh informan 1 (Khoirul Yusuf). Berikut adalah pernyataan informan.

“Saya menggunakan WhatsApp itu sudah lama sii, kalo untuk waktunya saya lupa si sudah lama pake aplikasi WhatsApp semenjak dulu saya S2”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Dari pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa WhatsApp menjadi sarana komunikasi yang cukup lama digunakan, mengingat saat ini informan sudah menggunakan aplikasi WhatsApp saat menempuh studi magister. Hal ini juga disampaikan oleh informan Widiani Zahra yang menjadi salah satu pengguna aplikasi WhatsApp yang menyatakan jika sudah menggunakan WhatsApp sejak tahun 2015. Berikut adalah pernyataan informan

“...aku menggunakan WhatsApp dari tahun 2015”. (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan informan 2 Widiani Zahra dari fitur penggunaan aplikasi WhatsApp dalam hal mengakses WhatsApp ini untuk berkomunikasi, hal ini sejalan dengan dengan pernyataan Meisya Efendi selaku informan ketiga dalam memberikan pernyataan dalam penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam menggunakan aplikasi WhatsApp ini.

“Udah lama juga ya, dari kapan ya. Tahun.. 2000... 2010 udah ada, tahun 2010.”
Berdasarkan pernyataan informan keempat (Hendarsyah) yang menyatakan sudah cukup lama menggunakan aplikasi WhatsApp yakni dimulai dari tahun 2012. Berikut adalah pernyataan informan. “pake WhatsApp sejak tahun 2012”. (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari ke empat informan di atas dapat bisa diketahui bahwa penggunaan aplikasi WhatsApp sudah digunakan dalam kurun waktu yang cukup lama. WhatsApp menjadi sebuah wadah untuk mendapatkan sebuah informasi secara cepat dalam mendapatkan sebuah informasi. WhatsApp terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari pengguna yang cukup lama bertahan dalam menggunakan aplikasi WhatsApp, hal ini berarti selama ini para pengguna dapat mencapai tujuan dengan berbagai kelengkapan fitur pada aplikasi tersebut.

Tidak hanya dilihat dari jangka waktu penggunaan aplikasi, informan dapat dikatakan sebagai pengguna aktif juga dilihat dari intensitas penggunaan aplikasi dalam 1 hari. Rata-rata penggunaan aplikasi WhatsApp oleh informan adalah di atas 3 jam dalam 1 hari. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1 (Khoirul Yusuf), yakni “untuk berapa lama mengakses WhatsApp 3-4 jam dalam satu hari..”. Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2 (Widiani Zahra) yang menjelaskan jika selama bekerja beliau menggunakan WhatsApp tidak hanya untuk sarana komunikasi namun penunjang pekerjaan. Berikut adalah pernyataan informan 2.

“karna saat ini aku ada kegiatan kerja jadi kalo dari 24 jam itu mungkin eee 9 jam yaa kalo di kantor itu jarang banget untuk membuka WhatsApp eeee aku ralat jadi 7 jam kerja aku bener-bener jarang banget untuk buka WhatsApp dan kalo di rumah jam 7 malem itu batas maksimal banget jam 12 malem untuk buka WhatsApp”. (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui jika informan membuka aplikasi lebih dari 1 kali dalam per harinya. Bahkan ada yang sampai menghabiskan waktu dalam mengakses informasi pada aplikasi WhatsApp sebanyak 12 jam dalam 1 hari. Hal ini sesuai dengan definisi pengguna aktif sebuah media sosial yang dijelaskan dalam (Umami, 2021) yakni seseorang yang sudah menikmati menggunakan media sosial seringkali tidak menyadari bahwa penggunaannya sudah dilakukan berulang kali dalam setiap harinya. Dimana untuk frekuensi tinggi lebih dari 4 kali per hari mengakses sebuah media, sedangkan untuk frekuensi rendah minimal 1 kali per hari. Sehingga dapat disimpulkan dari pernyataan informan, dapat dikatakan pengguna aktif aplikasi WhatsApp dikarenakan frekuensi menggunakan aplikasi lebih dari 1 kali dengan jumlah waktu penggunaan aplikasi minimal 5 jam per harinya.

Melihat perkembangan aplikasi WhatsApp, informan menyatakan jika fitur WhatsApp saat ini cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi. Penggunaan berbagai fitur WhatsApp adalah fitur chat, telfon dan status sudah cukup lengkap bisa menyampaikan informasi sesuai kebutuhan. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 3, yakni.

“Kalo yang.. dulu sih, hanya sebatas chattingan aja ya kan sama telfon. Tapi kalo untuk yang sekarang sih sudah bagus ya. Eee udah bisa, kita komunikasinya sudah bisa telfon, bisa video call, bisa, video call juga gak eee, bisa lebih dari satu orang gitu kan. Kita juga bisa apa Namanya, eee, dapat kiriman broadcast, terus dan lain-lainnya kayak gitu. Dah bagus”. (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2, yakni.

“untuk kelengkapan dari fitur udah oke bange tapa lagi saya lagi suka ada stiker, emoji jadi aku lebih suka berfariatif saat chattingan sama orang jadi gak kaku - kaku banget buat chattan sama orang gitu, terus akan eeee fungsinya bener - bener menurut aku sangat berguna”. (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dua informan di atas, dapat diketahui jika pengguna WhatsApp merasa berbagai fitur pada aplikasi tersebut sudah cukup lengkap. Tidak hanya terbatas pada fungsi messenger, namun kini dilengkapi dengan berbagai fitur menarik terutama untuk memberikan pengalaman menarik bagi informan dengan adanya stiker serta emoji ketika melakukan komunikasi dengan pengguna lainnya.

4.2.2 Penggunaan Fitur Status WhatsApp

Tabel 2.3 Penggunaan Fitur Status WhastApp

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
WhatsApp	Penggunaan berbagai fitur WhatsApp adalah fitur chat, telfon dan status sudah cukup lengkap bisa menyampaikan informasi sesuai kebutuhan	biasanya kalo di kantor pasti saya buka WhatsApp karna memang saya banyak untuk komunikasi aaa karna dari pihak atau temen kerabat temen kantor, kerjaan bahkan dari	untuk kelengkapan dari fitur udah oke bange tapa lagi saya lagi suka ada setiker - setiker kaya lebih ke setiker emoji jadi aku lebih suka berfariatif saat	Kalo yang.. dulu sih, hanya sebatas chattingan aja ya kan sama telfon. Tapi kalo untuk yang sekarang sih sudah bagus ya. Eee udah bisa, kita komunikasin ya sudah bisa telfon, bisa	secara umum untuk kebutuhan komunikasi sehari-hari sudah cukup tapi mungkin perlu ditambah lagi beberapa fitur kedepannya

keluarga emang kalo komunikasin ya dari whatsapp	chattingan sama orang jadi gak kaku - kaku banget buat chattan sama orang gitu, terus akan eeee fungsinya bener - bener menurut aku sangat berguna banget karna kan dia juga cepat gitu dengan cara mengirimn ya juga cepat langsung kekirim gak pake loading - loading lagi udah gitu sekarang tu sudah menambah fitur barunya lagi gitu sii	video call, bisa, video call juga gak eee, bisa lebih dari satu orang gitu kan. Kita juga bisa apa Namanya, eee, dapat kiriman broadcast, terus dan lain-lainnya kayak gitu. Dah bagus.
--	---	--

Sumber : Olahan Peneliti

Selain berbagai fitur yang dapat mendukung aktivitas bertukar pesan, saat ini pengguna juga bisa mengakses status WhatsApp seperti pada media sosial lain. Pada status WhatsApp yang dapat memberikan sebuah informasi baik informasi berita, peristiwa, dan kehidupan sehari-hari yang dimana bisa dilihat oleh pengguna lain dan juga bisa mengomentari sebuah konten yang di unggah. Adapun frekuensi informan dalam mengunggah konten pada fitur status WhatsApp termasuk frekuensi rendah yakni minimal 1 hari dalam sehari.

Hal ini dijelaskan oleh informan 1.

“saya jarang di status WhatsApp jarang, kalo ada momen kalo seperti ada saya kegiatan di luar atau kegiatan seminar, kegiatan sekolah itu biasanya saya upload di status WhatsApp kaya kebiasaan rutinitas saya aja gitu”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2.

“kalo untuk berapa kalinya mengunggah pada status WhatsApp kayanya jarang banget bahkan saya dalam satu hari pun itu hanya sekali yaa”. (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan di atas, informan hanya mengunggah minimal 1 konten per hari. Hal ini termasuk pada frekuensi rendah dalam melakukan aktivitas di media sosial, seperti dijelaskan dalam (Umami, 2021) yakni seseorang melakukan aktivitas di media sosial minimal 1-4 kali per hari. Selain dilihat dari frekuensi pengunggahan konten pada fitur status WhatsApp, pengguna mengungkapkan terdapat beberapa tujuan dalam menggunakan status WhatsApp sebagai sarana informasi. Diantaranya untuk memberikan kabar sehari-hari, momen khusus, dan untuk menunjang pekerjaan seperti bisnis online serta aktivitas mengajar belajar karena ada beberapa informan yang berprofesi sebagai guru. Berikut adalah pernyataan informan 4.

“kalo tujuannya untuk mengunggah konten melalui status WhatsApp yang pasti pengen dilihat sama orang – orang terdekat karnakan WhatsApp itukan kalo ngeshare status itu hanya kontak aja yang melihat gitu jadi kaya lebih pengen nunjukin aja si ke temen - temen terdekat lah apa aktifitas aku akua da kegiatan apa atau lagi ada suatu momen acara”. (Hendarsyah, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa informan bertujuan untuk menyampaikan informasi sehari-hari ketika mengunggah informasi pada status WhatsApp. Sedangkan pernyataan yang diungkapkan oleh informan 3, diketahui jika status WhatsApp dapat menunjang pekerjaan yang saat ini sedang digeluti. Berikut adalah pernyataan informan 3.

“Iyaa, kalo.. jelas ya kalo yang usaha online tuh tujuannya biar bisa ada yang beli, ada yang liat-liat gitu kan. Kalo untuk kegiatan sehari-hari tuh kayak seumpamanya kita gak sempet ngabarin kita lagi ada dimana jadi kita bisa liat status whatsapp, ohh dia ada disini gitu. Jadi ngejelasin keberadaan kita ada dimana gitu”. (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 4.

“biasanya sharing informasi atau misalnya berbagi yaa hal-hal yang penting terkait dengan pekerjaan”. (Hendarsyah, 25 April 2022)

Selain frekuensi dan tujuan para informan dalam menggunakan fitur status WhatsApp, juga diketahui cara informan dalam menanggapi konten yang terdapat pada status WhatsApp. Berikut adalah pernyataan informan 1.

“Kalau melihat iya, saya lihat kan. Saya lihat statusnya, ee semua konten yang ada di whatsapp saya, ada statusnya saya lihat kan. Tapi kalo untuk komentar gak semua, hanya apa hanya beberapa aja yang hmm apa.. yang menarik gitu aja”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2.

“kalo aku jarang si untuk mengomentari sebuah konten yang temen saya sendiri buat di status WhatsApp eeee kecuali kaya temen aku kaya lagi ada musibah atau kaya ada momen - momen special kayaemang itu aku harus komen atau ngucapin gitu yaa baru saya komentar tapi kalo buat selalu melihat itu aku suka melihat status whatsapp dari temen - temen saya gitu”. (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berikut adalah pernyataan informan 4

“biasanya sharing informasi atau misalnya berbagi yaa hal-hal yang penting terkait dengan pekerjaan”. (Hendarsyah, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan di atas, informan lebih sering melakukan aktivitas mengunggah dan melihat konten yang ada pada status WhatsApp. Untuk menanggapi dalam bentuk komentar, pengguna hanya mengomentari beberapa hal

saja yang dianggap penting dan memiliki kedekatan dengan informan.

4.2.3 Motif dan Kepuasan Penggunaan Status WhatsApp

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan Teori *Uses and Gratification* yang menyatakan bahwa audiens aktif dalam memilih dan menggunakan media tertentu. Dalam penelitian ini dipilih fitur status WhatsApp sebagai media yang digunakan untuk berkomunikasi.

4.2.3.1 Motif Penggunaan Status WhatsApp

Sebagai salah satu konsep dalam motif yang sangat penting dalam sebuah motif berarti kekuatan yang terdapat dalam diri individu yang mendorong untuk berbuat sesuatu, motif sendiri merupakan suatu penegak atau alasan dalam diri manusia yang menyebabkan manusia berbuat sesuatu (Ardiyanto, 2004:87). Dengan berbagai kategori motif pada pengguna status WhatsApp ingin melihat semua tingkah laku manusia pada hakikatnya mempunyai motif tertentu. Dalam mencari motif memiliki kategori motif pengguna media sosial menurut McQuail ada motif informasi, motif Identitas Pribadi, motif Integritas dan Interaksi sosial, motif hiburan.

4.2.3.1.1 Motif Informasi

Tabel 4.4 Motif Informasi

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Informasi	Seluruh informan mendapatkan informasi dan sering mencari informasi dari status WhatsApp selain media lainnya	pasti saya akan bagikan terkait dengan adanya peristiwa, kerjaan, tapi pastinya saya akan tanyakan	kalo sebelum aku ngeshare pada status WhatsApp yang pertama aku cuma mau di lihat sama	Iya heeh, saya gitu. Saya termasuk apasih, kalo dagangan sih, saya selalu apa namanya ee informasiin	iyaa, berkain dengan informasi di media sosial saya memiliki perinsip share sebelum share sebelum

terlebih dahulu benar atau tidak berita adanya jadi saya tidak asal sembarangan	kerabat terdekat saya eeee kaya tapi aku bilang ngeshare kaya aku ingin upload aja atau kejaian musibah atau yang menyangkut aku baru aku share tujuannya supaya temen-temen aku bisa melihat	kan, status whatsapp aku klo untuk <i>broadcast</i> terus informasi yang.. apa Namanya, informasi yang harus disampaikan atau yang gak harus disampaikan, saya pilih-pilih juga gitu, gak langsung, gak asal langsung ee apa Namanya, diunggah kayak gitu loh mas	membuat status saya saring-saring terlebih dahulu dari mana informasi tersebut kalo merupakan informasi tersebut terpercaya biasanya saya share kembali
---	---	---	---

Sumber : Olahan Peneliti

McQuail dalam Humaizi (2018) menjelaskan dalam kategori motif yang pertama adalah motif informasi, dimana memiliki beberapa turunan kategori diantaranya: (a) Mencari berita tentang peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan lingkungan terdekat, masyarakat dan dunia; (b) Mencari bimbingan menyangkut berbagai masalah praktis, pendapat dan hal-hal yang berkaitan dengan penentuan pilihan; (c) Memuaskan rasa ingin tahu dan minat umum; dan (d) Belajar, pendidikan diri sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informan memiliki motif mencari berita tentang peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan lingkungan terdekat. Dari segi informasi dimana untuk mencari tau sebuah informasi dalam mencari berita tentang peristiwa dan kondisi yang berkaitan dengan sebuah lingkungan sekitar pada teman atau kerabat di status WhastApp dalam fungsi dari fitur pada aplikasi WhatsApp untuk dapat mengetahui dan membantu pengguna dalam berkomunikasi secara mudah kepada kontak status WhastApp. Hal ini seperti

yang disampaikan oleh Khoirul Yusuf selaku salah satu *digital immigrant* yang menggunakan status WhatsApp sebagai berikut :

“untuk informasi terkini misalnya ada sesuatu biasanya yaa kadang dari status whatsapp juga saya sering dapat gitu dari teman gitu atau update tentang kegiatan kaya misalnya keluarga atau eeee informasi tentang apapun, biasanya juga saya selalu dapat dari status whatsapp yaa dari facbook juga dapat yaa memang juga gak dapet dari status whatsapp saja dari media sosial lainnya juga saya suka dapet tapi lebih sering pada status whatsapp, nahh karna dari kegiatan” (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Setelah melakukan wawancara, lebih sering menggunakan status whatsapp untuk mendapatkan informasi terkait isu terkini dengan mencari sebuah informasi yang dapat kita lihat sehingga pengguna dapat mencari informasi tertentu dengan adanya status WhatsApp. Hal ini sejalan dengan pernyataan Widiani Zahra selaku informan ke dua yang memberikan pernyataanya sebagai berikut :

“saya eeee biasanya saya juga liat diberita online ada uptodate langsung ada atau langsung ada seperti Instagram atau pun di grup WhatsApp” (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan di atas, dapat diketahui bahwa pemilihan untuk mencari informasi selain pada status WhatsApp mereka juga mendapatkan informasi dari berita online lainnya pada pengguna WhatsApp ini dapat memberikan sebuah kemudahan untuk mendapatkan sebuah informasi yang disampaikan oleh pengguna WhatsApp lainnya agar dapat. Hal ini seperti yang disampaikan sebagai berikut :

“Iya heeh, soalnya ee... lumayan akurat juga sih kalo dari status whatsapp. Apalagi kalo ada teman yang selalu update sama kejadian-kejadian yang ee... apaa, kejadian-kejadian yang baru ini kayak gitu.” (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan observasi peneliti meskipun status WhatsApp ini juga sama dengan portal media *online* lainnya karna portal media online ini juga sama-sama memberikan sebuah informasi terkini dalam memberikan sebuah informasi yang

disampaikan. Dapat disimpulkan bahwa dari status WhatsApp ini juga memberikan bagaimana untuk mencari sebuah informasi utama terkait dengan isu yang sedang terjadi saat ini. Pada motif informasi yang di mana selain untuk mencari tentang informasi yang di dapatkan dan bagaimana media akan membantu seseorang agar mendapatkan informasi yang jelas dengan mendapatkan informasi yang sudah jelas dalam memberikan sebuah informasi.

Mengingat dalam motif informasi utamanya adalah mencari berita tentang peristiwa di lingkungan sekitar, diketahui jika informan juga melakukan kroscek sebelum menyebarkan informasi melalui status WhatsApp hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1.

“kalo untuk menyikapi peristiwa yang terjadi misalnya dia pasti saya tanyakan dulu gitu, apakah benar tidak mungkin saya bisa langsung menyangka bahwa ini langsung benar tanpa di pertimbangkan terlebih dahulu gak langsung menyebarkan berita gitu aja pasti saya komen saya tanya dulu emang iya bener apa tidak”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 4. Berikut adalah pernyataan informan.

“iyaa, berkaitan dengan informasi di media sosial saya memiliki prinsip share sebelum share sebelum membuat status saya saring-saring terlebih dahulu dari mana informasi tersebut kalo merupakan informasi tersebut terpercaya biasanya saya share Kembali”. (Hendarsyah, 25 April 2022)

Berdasarkan penjelasan di atas, informan dalam melakukan motif informasi melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum mengunggah informasi pada status WhatsApp. Kemudian setelah melakukan pengecekan informasi yang akan diunggah, informan menyesuaikan tujuan mengunggah konten pada status WhatsApp. Berikut adalah pernyataan informan 2.

“kalo sebelum aku ngeshare pada status WhatsApp yang pertama aku cuma mau di lihat sama kerabat terdekat saya eeee kaya tapi aku bilang ngeshare kaya aku ingin upload aja atau kejaian musibah atau yang menyangkut aku baru aku share tujuannya supaya temen-temen aku bisa tau gitu bisa melihat momen itu”. (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui jika informan telah memahami proses saat akan melakukan motif informasi melalui status WhatsApp. Yakni dengan melakukan pengecekan terhadap informasi yang didapatkan, kemudian memilih tujuan dari pengunggahan konten, sehingga sesuai dengan motif pengguna. Kemudian terkait dengan fitur status pada WhatsApp yang memungkinkan pengguna mengetahui siapa saja yang sudah melihat statusnya tidak berdampak pada motif untuk melakukan penyebaran informasi melalui status WhatsApp. Hal ini seperti penjelasan dari informan 1.

“kalo saya si tidak terlalu penting si jadi kaya siapa yang melihat status WhatsApp, tapi biasanya lagi curhat atau apa kaya mau ngomong sesuatu yang mau ngomong pada status WhatsApp saya liat dulu orang itu melihat atau tidak gitu”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

• Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 4.

“kalo saya pribadi si engga terlalu penting si itu kalo menurut saya tapi yang penting buat saya kalo misalnya sharing informasi penting bisa tersampaikan gitu” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa motif yang dilakukan pengguna status WhatsApp dalam mengunggah informasi adalah untuk mencari peristiwa yang berkaitan dengan lingkungan terdekat dengan melakukan kroscek informasi, menentukan tujuan. Sedangkan adanya fitur pada status WhatsApp tidak termasuk dalam komponen memuaskan rasa ingin tahu pada motif informasi.

4.2.3.1.2 Motif Identitas Pribadi

Tabel 4.5 Motif Identitas Pribadi

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Identitas Diri	Nilai-nilai yang dipegang	yaa harus sesuai, kita membuat	iyaa tentu kan aku ngesharenya	Ohh paling, engga. Saya tuh kalo	buat saya status WhatsApp itu

sehari-hari ditampilkan melalui status WhatsApp dicerminkan dari konten yang dapat memberi manfaat	jatidiri kita apa yang kita share apa yang kita berikan harus berdampak positif bagi orang lain dan itu juga bisa membuat citra diri kita menjadi baik	di status WhatsApp yaa emang eee keseharian aku pribadi yang ngelakuin yang aku unggah gitu jadi yaa sesuai dengan nilai-nilai yang aku pegang	kayak.. itu Cuma alhamdulillah kayak umpama barang udah terjual berapa, informasi tentang penjualan ajaa gitu. Ee, alhamdulillah udah masuk sekian. Ee, udah apa Namanya, yang PO ada sekian kayak gitu aja. Jadi sisa stok barang umpamanya saya kan apa Namanya, ada beberapa baju atau jilbab gitu ya. Ini stoknya tinggal sekian, informasi melalui situ, jadi pada ee, alhamdulillah sih kalo pake ee status whatsapp cepet gitu. Ohh jadi tinggal, aku mau dong disisain. Kayak kayak gitu mas. Jadi infonya tentang penjualan saya aja, ada berapa tinggal berapa kayak	bisa mencerminkan pribadi orang tersebut, jadi buat saya dia kalua mau update status biasanya saya pilih-pilih dulu tidak asal update
--	--	--	--	---

Sumber : Olahan Peneliti

Motif identitas pribadi dalam kategori motif pada teori Uses and Gratification adalah: (a) Menemukan penunjang nilai-nilai pribadi; (b) Menemukan model perilaku; (c) Mengidentifikasi diri dengan nilai-nilai lain (dalam media); dan (d) Meningkatkan pemahaman tentang diri sendiri. Berdasarkan pertanyaan dari informan setelah mendapatkan informasi mengenai identitas pribadi dengan cara untuk memperkuat nilai-nilai pribadi, dalam mengidentifikasi diri dengan nilai-nilai dalam media, dalam mengunggah pada status WhatsApp yang dilakukan untuk membentuk sebuah identitas pada media sosial yang saat ini dipegang dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1.

“yaa berhubungan juga si sayakan seorang tenaga pendidikan kaya misalnya ada seminar atau web minar, sosialisai biasaya saya suka share”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Konten yang dilakukan untuk mengunggah pada status WhatsApp ini yang dimana pada informan memiliki konten yang akan di unggah pada status WhatsApp dalam kehidupan sehari-hari dengan memiliki sebuah nilai yang informan pegang. Hal ini sejalan dengan informan ke tiga :

“Ohh paling, engga. Saya tuh kalo kayak.. itu Cuma alhamdulillah kayak umpama barang udah terjual berapa, informasi tentang penjualan ajaa gitu. Ee, alhamdulillah udah masuk sekian. Ee, udah apa Namanya, yang PO ada sekian kayak gitu aja. Jadi sisa stok barang umpamanya saya kan apa Namanya, ada beberapa baju atau jilbab gitu ya. Ini stoknya tinggal sekian, informasi melalui situ, jadi pada ee, alhamdulillah sih kalo pake ee status whatsapp cepet gitu. Ohh jadi tinggal, aku mau dong disisain. Kayak kayak gitu mas. Jadi infonya tentang penjualan saya aja, ada berapa tinggal berapa kayak gitu.” (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Keterkaitan identitas pribadi dengan adanya konten yang di unggah melalui status WhatsApp yang membuat konten dalam menyesuaikan sebuah isi konten yang selama ini di unggah melalui status WhatsApp dengan profesi yang saat ini. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan keempat dari sisi tenaga pendidikan :

“sangat ada ketertarikan eee biasanya yang saya share dengan adanya keterkaitan adanya hal-hal saya misalnya melibatkan anak-anak dan itu informasi yang saya share juga dapat diketahui oleh orang tua siswa” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Dalam motif identitas diri yang dimana dengan konten yang di unggah melalui status WhatsApp saat ini yang membuat pengguna Aplikasi WhatsApp ini bisa menunjukkan sebuah identitasnya melalui status WhatsApp. Hal ini yang disampaikan oleh Khoirul Yusuf selaku inofrman kesatu :

“yaa harus sesuai, kita membuat jatidiri kita apa yang kita share apa yang kita berikan harus berdampak positif bagi orang lain dan itu juga bisa membuat citra diri kita menjadi baik” (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Identitas pribadi yang dilakukan untuk kemudian mengetahui bagaimana jatidiri dalam membagikan sebuah konten yang berdampak positif dengan memiliki sebuah nilai-nilai yang selalu ditanamkan pada diri sendiri dengan meningkatkan permasalahan tentang diri sendiri. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan kedua Widiani Zahra sebagai berikut :

“iyaa tentu kan aku ngesharenya di status WhatsApp yaa emang eee keseharian aku pribadi yang ngelakuin yang aku unggah gitu jadi yaa sesuai dengan nilai-nilai yang aku pegang” (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan uraian kedua di atas, identitas pribadi yang melakukan unggahan dengan memiliki nilai yang dimiliki dalam memposting unggahan status WhatsApp. Hal ini juga yang disampaikan oleh hendarsyah selaku informan keempat sebagai berikut :

“buat saya status WhatsApp itu bisa mencerminkan pribadi orang tersebut, jadi buat saya dia kalau mau update status biasanya saya pilih-pilih dulu tidak asal update” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Dari keempat informan yang mengatakan bahwa identitas pribadi memiliki ketertarikan hanya melakukan share pada momen special saja, selain itu konten tambahan yang terkait dengan penggunaan aplikasi WhatsApp juga banyak dengan menampilkan identitas diri melalui status WhatsApp. Hal ini sejalan dengan teori *uses and gratifications* yang berarti seseorang mencari media konten media untuk menciptakan kepuasan, pada digital immigrant dan pengguna WhatsApp yang aktif dalam menggunakan fitur status WhatsApp yang dimana pada informan yang sudah memilih media yang sesuai dengan kebutuhan dalam keinginan mereka. Tetapi diperlukanya seseorang dalam menggunakan sebuah fitur yang memungkinkan konten yang disampaikan secara naratif memiliki kesesuaian dengan identitas pada pengguna fitur status WhatsApp yang dituju, demikian pula, penggunaan fitur dengan konten agar sejalan tercakup dalam konten yang berkaitan dengan digital immigrant dan pengguna WhatsApp.

4.2.3.1.3 Motif Integritas dan interaksi sosial

Tabel 4.6 Motif Integritas dan Interaksi Sosial

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Integritas dan interaksi sosial	Status WhatsApp juga digunakan agar individu dapat diterima dalam masyarakat dilihat dari konten yang ditampilkan yakni memiliki nilai positif manfaat	untuk mengetahui kondisi itu bisa lihat status WhatsApp mereka ada dimana atau melakukan apa biasanya mereka melakukan sharing dengan konten-konten di status WhatsApp gitu itu juga membuat saya tau	kalo untuk status WhatsApp sendiri itu banyak juga beberapa orang yang ada musibah eee sesuatu kecelakaan atau biasanya yang langsung di share kan yaa, menurut aku ni yaa <i>worth it</i>	Ya itu tadi mas. Kalo rekan ato kerabat saya yang aktif kan pake whatsapp gitu kan. Suka ee di status kayak gini-gini, paling kayak liat dari situ, dari status whatsapp itu. Umpama dia lagi sakit ato apa, ee ato ada musibah ato lagi	iyaa, yang pertama dibuka yaa status WhatsApp

apa itu kegiatan mereka bisa saya tanyakan apa kegiatannya seperti itu	dimana jalan-jalan. Ya itu aja litanya dari situ.
--	---

Sumber : Olahan Peneliti

Dalam kategori motif integritas dan interaksi sosial terdapat turunan dari kategori tersebut. Diantaranya adalah (a) Memperoleh pengetahuan tentang keadaan orang lain; empati sosial; (b) Mengidentifikasi diri dengan orang lain dan meningkatkan rasa memiliki; (c) Menemukan bahan percakapan dan interaksi sosial; (d) Memperoleh teman; (e) Membantu menjalankan peran sosial. (f). Memungkinkan seseorang untuk dapat menghubungi sanak- keluarga, teman, dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui jika informan memiliki motif integritas dan interaksi sosial diantaranya untuk memperoleh pengetahuan tentang keadaan orang lain serta lingkungan sekitarnya, membangun interaksi sosial dan memungkinkan informan dalam menghubungi kerabat serta masyarakat sekitar. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1.

“yaa kalo ingin diterima di lingkungan sosial dalam konten juga harus bermanfaat yang positif dalam mengunggah dan jangan sampai memberikan isi konten yang negatif”.

(Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2.

“harus bermanfaat eeee bermotivasi kalo mau ngeshare momentum kebahagiaan juga jangan terlalu berlebihan takanyakan dilihat sebelah mata sama penonton yang melihat status WhatsApp ini kan gitu.” (Widiani Zahra, 25 April 2022)

Berdasarkan penjelasan dua informan di atas, ketika memiliki motif untuk membangun integritas dan interaksi sosial maka konten yang dibuat adalah konten yang bermuatan nilai positif sehingga dapat diterima oleh pengguna lain. Selain itu, tujuan mengunggah status pada WhatsApp juga memiliki motif untuk menyebarkan informasi agar diketahui oleh masyarakat. Hal ini seperti dijelaskan informan 3.

“status WhatsApp ini karnakan yang tadinya kita gak tau jadi kita tau kan misalnyakan temen kita lagi ada yang musibah terus kita langsung ngucappin eee turut berduka cita atau sehat selalu”. (Meisya Efendi, 25 April 2022)

Dalam integritas dan interaksi sosial dimana pengguna aplikasi WhatsApp ini cukup berbeda ketika interaksi melalui status WhatsApp dibandingkan dengan interaksi secara langsung. Hal ini sejalan dengan pernyataan dengan informan kesatu Khoiril Yusuf sebagai berikut :

“sangat beda yaa interaksi yang secara langsung atau melalui sosial media kalo secara langsung mungkin ada pesan yang secara jelas dan tersampaikan seperti apa justru malah di media kadang orang suka paham kita membuat status seperti apa orang menjadi mis komunikasi jadi seperti itu jadi lebih baik itu interaksi lebih baik secara langsung dari pada kita berinteraksi di media sosial tapi memang ada untung dan ruginya juga kalo di sosial media yang jauh mungkin terasa lebih dekat gitu jadi kita berkomunikasi walaupun jauh” (Khoiril Yusuf, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari informan kesatu diatas, dalam integritas dan interaksi sosial, yang dimana memiliki sebuah perbedaan jika berinteraksi melalui media sosial ataupun secara langsung. Hal ini juga di sampaikan dengan informan ketiga Meisya Efendi sebagai berikut:

“Ohh kalo interaksi sosialnya langsungnya. Kalo langsungnya, ya.. kalo di whatsapp emang kadang, di statusnya tuh suka beda dengan aslinya kan. Kadang kalo kita dewasa, kita suka komen-komenan ato suka whatsapp-an, tapi ada beberapa yang kalo ketemu langsung tuh senyum-senyum aja. Gak gak, gak seakrab di whatsapp gitu loh. Ada, ada beberapa tapi gak semua.” (Meisya Efendi, 25 April 2022)

Meskipun status WhatsApp dapat mendorong pelaksanaan motif integritas dan interaksi sosial, namun tetap tidak bisa memenuhi rasa nyaman saat membangun interaksi dengan pihak lain.

4.2.3.1.3 Motif Hiburan

Tabel 4.7 Motif Hiburan

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Hiburan	Status WhatsApp tidak digunakan untuk membagikan informasi secara berlebihan terkait dengan pengungkapan perasaan, hanya membagikan momen tertentu saja	saya si jarang untuk mengungkapkan perasaan misalnya kondisi saya sekarang saya jarang si untuk ngeshare di status WhatsApp	yang saya lihat beberapa dia jatohnya tu kaya curhat gitu dia di status WhatsApp balik lagi ni yaa di status WhatsApp itu hebatnya karna orang-orang emang terdekat aja yang melihat	Biasa kalo kaya git utu udah banyak si temen-temen saya ibu-ibu kalo lagi cape kalo lagi kesel atau apa gitu tapi kalo saya suka dilihat-lihat dulu mass gak semuanya gitukan jadi kalo lagi sakit kalo lagi apa kalo lagi sakit saya juga gak bikin status.	kalo saya jarang yaa curhat di status WhatsApp

Sumber : Olahan Peneliti

Kategori selanjutnya adalah kategori hiburan. Dimana memiliki beberapa sub kategori yang dapat dijabarkan sebagai berikut: (a) Melepaskan diri atau terpisah dari permasalahan; (b) Bersantai; (c) Memperoleh kenikmatan jiwa dan estetis; (d) Mengisi waktu; (e)Penyaluran emosi. Dalam penelitian ini diketahui bahwa motif hiburan yang dimiliki oleh pengguna status WhatsApp adalah untuk mengisi waktu dan penyaluran emosi. Dalam melakukan motif hiburan, informan tidak menetapkan waktu tertentu saat akan mengunggah konten. Berikut adalah pernyataan informan 1.

“kalo saya si waktu itu sangat fleksibel kalo saya mau share itu, dengan konten yang saya

dapat kapan saja saya langsung bisa share yaa tapi memang melihat kontennya terlalu sensitive atau gimana jadi saya sharenya bisa malam". (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2.

"kalo saya si gak ada penentuan waktunya si kaya hari ini, mislanya mau upload ahh gak gitu, kalo memang lagi pengen ngeshare yaa ngeshare aja terbawa aja gitu gak mestinya yang harus banget saya kontenin itu engga kaya besok ngeshere ini ngeshare ini engga, saya singalur ajaa kalo emang penting banget baru aku share". (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Namun berbeda dengan informan yang memiliki profesi pengelola bisnis online, yang memiliki waktu tertentu saat akan mengunggah informasi. Berikut adalah pernyataan informan 3.

"Engga sih mas, saya mah gak ditentukan waktunya. Ya semau-maunya saya aja. Kalo untuk masalah dagangan tuh, biasanya kalo yang barang-barang PO itu, seumpamanya ee sore dan malam, abis maghrib deh. Saya ee.. ngepost kan yang mau PO dari sekarang jadi besok bisa dianter kayak gitu, kalo untuk barang dagangan biasanya sore, ngumpulin dulu yang mau jadi biasanya ee siang ato sore besoknya bisa dianter. Tapi kalo untuk kegiatan sehari-hari, gak harus jam sekian jam sekian. Ya lagi sakarepnya saya aja" (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Sehingga dapat diketahui bahwa meskipun informasi yang disampaikan bersifat hiburan, ketika pengguna memiliki latar belakang profesi tertentu memiliki waktu tersendiri saat akan mengunggah konten di status WhatsApp. Kemudian untuk sub kategori kedua yakni untuk menyalurkan emosi, informan menyatakan tidak menggunakan status WhatsApp sebagai sarana untuk membagikan informasi secara berlebihan terkait dengan pengungkapan perasaan, melainkan hanya membagikan momen tertentu saja. Berikut adalah pernyataan informan 4.

"kalo saya jarang yaa curhat di status WhatsApp". (Hendarsyah, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2.

“saya si jarang untuk mengungkapkan perasaan misalnya kondisi saya sekarang saya jarang si untuk ngeshare di status WhatsApp lebih banyak si saya kepada informs yang saya share kaya lagi dimana atau ditempat mana baru saya share kalo untuk perasaan jarang”. (Widiani Zahra, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan di atas diketahui jika informan telah mampu memilih penentuan waktu dan menyaring informasi khususnya informasi pribadi yang diungkapkan melalui status WhatsApp. Hal ini menjadi temuan menarik, sebab informan berasal dari kelompok usia digital immigrant yang tidak terlahir pada era digital, namun mampu memilih informasi yang disampaikan melalui media sosial secara tidak berlebihan.

4.2.4.1 Kepuasan

- Sebagai manusia, mendapatkan sebuah kepuasan adalah kebahagiaan tersendiri untuk seorang manusia. Kepuasan timbul dikarenakan manfaat yang didapatkan dapat melebihi harapan atau ekspektasi dan sebaliknya, jika harapan tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan maka kepuasan tidak akan didapatkan. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan sebuah kepuasan, salah satunya ialah dengan menggunakan sebuah media seperti contoh Whatsapp untuk melakukan komunikasi satu sama lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan penggunanya. Penggunaan Whatsapp untuk mencapai suatu kepuasan juga dapat ditinjau dengan berbagai aspek untuk melihat keberagaman perasaan kepuasan dari setiap manusia seperti kepuasan yang didapatkan melalui informasi, identitas pribadi, integritas dan interaksi sosial, dan hiburan (McQuill dalam Humaizi, 2018).

4.2.4.1.2 Kepuasan Informasi

Tabel 4.8 Kepuasan Informasi

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Informasi	Kepuasan informan	informasi yang saya	tergantung sii yaa	Kalo informasi	yaa kalo sekedar

memperoleh informasi dipengaruhi oleh keterbatasan durasi sertai informasi pada status, namun di satu sisi informan mengungkapkan jika merasa puas karena mendapat informasi dari kontak yang dikenal	dapat lumayan baik yang memang kita berinteraksi secara dekat yang dimana kita sering berkomunikasi yang memang kita kenal orang-orangnya enak nya di status WhatsApp	tergantung dari seberapa kontak yang selalu memberikan informasi kalo dari kontak aku gak terlalu memberikan informasi yang cepat temen ku juga tapi terkadang juga aku mendapatkan informasi melalui status WhatsApp	yang didapat dari WhatsApp p yaa puas	status informasi di status WhatsApp sii yaa lumayan memberikan informasi yaa lumayan yaa
---	---	---	---------------------------------------	--

Sumber : Olahan Peneliti

Kepuasan informasi Kepuasan Informasi dalam teori *Uses and Gratification* adalah kepuasan yang berkenaan dengan kebutuhan individu akan informasi dan eksplorasi sosial (McQuill dalam Humaizi, 2018). Penyebaran informasi di zaman sekarang ini sudah sangat cepat dikarenakan perkembangan teknologi salah satunya melalui penggunaan status Whatsapp yang seringkali dilakukan oleh kerabat atau teman-teman di lingkungan sekitar. Untuk itu, pengguna-pengguna sosial media terutama Whatsapp biasanya mendapatkan atau membagikan suatu informasi melalui aplikasi Whatsapp dalam fitur status Whatsapp. Hal ini berfungsi untuk mengetahui dan membantu pengguna dalam mencari atau membagikan suatu informasi agar dapat memenuhi kebutuhannya dan mencapai kepuasan karena kebutuhannya terpenuhi.

Menurut pernyataan salah satu informan dengan nama Khoirul Yusuf, merasa cukup puas dengan penggunaan Whatsapp. Khoirul Yusuf merasa dengan penggunaan Whatsapp terutama fitur status dapat membuatnya mendapatkan informasi lebih terkait peristiwa-peristiwa atau isu-isu terkini.

“informasi yang saya dapat lumayan baik yaa kadang memang yang di WhatsApp itu

orang-orang yang memang kita berinteraksi secara dekat yang dimana kita sering berkomunikasi yang memang kita kenal orang-orangnya enak nya di status WhatsApp memang enak nya yang kita kenal mungkin kalo di media sosial facebook, Instagram mungkin ada orang yang mungkin kita tidak kenal gitu cumakan kalo di WhatsApp kan eee kita sama-sama saling kenal jadi itu sama-sama pernah berkomunikasi jadi enak di status WhatsApp". (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Berdasarkan uraian dari informan di atas, dapat diketahui bahwa informasi-informasi yang tersebar pada status Whatsapp juga cukup beragam dan yang membagikan informasi tersebut merupakan orang-orang yang memang saling mengenal sehingga menimbulkan komunikasi yang lebih nyaman melalui status Whatsapp. Hal ini juga disampaikan oleh informan selanjutnya yaitu Widiani Zahra yang juga merasa puas dengan informasi yang didapatkannya melalui penggunaan fitur status Whatsapp.

"terkadang juga aku mendapatkan informasi melalui status WhatsApp selama ini misalkan aku lagi diluar kota nahh kaya aku lagi di tempat yang aku tempattin ni di Tangerang kaya ada musibah gempa bumi aku langsung aku Taunya itu dari WhatsApp jadi kalo menurut saya informasi yang didapat di status WhatsApp selama ini okee banget walaupun kita juga Taunya dari temen dan memang gak semua temen ni yang ngeshare kaya lagi ada contohnya ni yaa lagi ada musibah yang kaya gempa itu semuanya ngerasain biasanya itu sering banget itu langsung ada langsung muncul di status WhatsApp aja yang bikin status WhatsApp gitu mungkin si status WhatsApp ini mungkin gak ada berita online gitu misalnya kalo di adain di status WhatsApp itu jadi eeee kaya pengguna WhatsApp ini enjoy pastinya kaaya lebih sering ngebuka pastinya gitu". (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Dari pernyataan informan di atas, diketahui jika informan sering mendapatkan informasi melalui status Whatsapp yang bahkan informasi tersebut belum dipublikasikan pada berita *online* misalnya. Hal senada juga dirasakan oleh informan ketiga yaitu Meisya Efendi yang merasa bahwa penyebaran informasi melalui status Whatsapp cukup cepat.

"Saya juga bisa lihat dari sana, dari whatsapp teman-teman saya, kerabat, mereka suka punya informasi-informasi baru kayak gitu loh mas." (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari informan ketiga di atas dapat diketahui bahwa persebaran informasi pada penggunaan status Whatsapp juga cukup cepat, bahkan terkait isu-isu terkini juga sering dibagikan melalui status Whatsapp. Pengguna-pengguna media Whatsapp sering memiliki informasi-informasi terbaru. Menurut informan terakhir yaitu Hendar juga merasakan hal yang sama dengan informan lainnya, dimana Hendar merasa puas dengan informasi yang didapatkan melalui status Whatsapp.

“yaa kalo sekedar status informasi di status WhatsApp sii yaa lumayan memberikan informasi yaa lumayan yaa” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari seluruh informan di atas, bisa diketahui jika penggunaan fitur status Whatsapp dapat menjadi salah satu media untuk mendapatkan sebuah informasi untuk memenuhi kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa keempat informan merasakan kepuasan dalam penggunaan status Whatsapp dalam mencari sebuah informasi melalui fitur tersebut. Hal ini sesuai dengan fokus dari penelitian ini yaitu *Uses and Gratification*. Kemudian dalam status WhatsApp juga dapat memberikan kepuasan pengguna dalam mendapatkan informasi karena memungkinkan adanya timbal balik dari pembaca dan pembuat status. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1.

“tergantung kalo untuk konten berita atau informasi lebih enak langsung ke media sosial atau dari Instagram Cuma kalo WhatsApp itu kebanyakan interaksi kepada orang-orang terdekat saya aja yang memang kerabat saya aja”. (Khoitul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 4.

“iyaa kadang-kadang eee suka ada yang komen kalo informasi tersebut yaa masih mereka belum mengetahui informasi tersebut kadang mereka suka komentar atau menambahkan informasi dan hal-hal lain dari informasi tersebut”. (Hendarsyah, 25 April 2022)

Berdasarkan penjelasan di atas, adanya fitur status dapat memenuhi kepuasan informasi sebab memungkinkan untuk berinteraksi. Kemudian kaitannya dengan tujuan memberikan informasi melalui status WhatsApp juga dapat

terpenuhi selama mencapai tujuan. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 2.

“wahh seneng banget pastinya dong, kita ngeshare sesuatu yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna lain kalo di tanggepin apa yang kita berikan atau apa yang kita lakukan kita share ke status WhatsApp itu bermakna bermanfaat dan eee dibaca oleh pengguna atau kerabat dan temen”. (Widiani Zahra, 25 April 2022)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan 4, yang menyatakan jika informasi yang disampaikan dapat memberikan kepuasan jika pembaca memperoleh informasi yang dapat menunjang pekerjaan.

“yaa tentunya untuk informasi tertentu itu penting yaa tentunya sangat senang sekali bisa membantu rekan-rekan yang lain khususnya yang berkaitan dengan pekerjaan”. (Hendarsyah, 25 April 2022)

4.2.4.1.3 Kepuasan Identitas Pribadi

Tabel 4.9 Kepuasan Identitas Pribadi

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Identitas Pribadi	Kepuasan penggunaan status WhatsApp untuk membentuk identitas pribadi tergantung pada tujuan masing-masing pengguna	saya sesuai dengan perasaan saya lakukan atau emang jati diri saya jadi yang sudah menjadi kebiasaan jadi saya tidak merasa asing	perasannya yaa seneng sii kan kita melakukan hal yang baik atau mengupload hal yang positif	karna saya bikin status saya pilih-pilih dulu yaa jadi sekiranya kalo bikin malu saya tidak unggah	berkaitan dengan profil diri si saya cenderung lebih ke kurang pede

Sumber : Olahan Peneliti

Kepuasan Identitas Pribadi adalah kepuasan yang berhubungan dengan referensi diri, eksplorasi realitas, penguatan nilai, motif yang ditujukan untuk memperkuat atau menonjolkan sesuatu yang penting dalam kehidupan atau situasi khalayak yang bersangkutan (McQuill dalam Humaizi, 2018). Kepuasan informan terkait identitas diri dapat ditinjau berdasarkan informasi-informasi yang telah

didapatkan oleh informan melalui penggunaan status Whatsapp. Dalam mendapatkan atau membagikan suatu informasi dapat membentuk dan memperkuat nilai-nilai pribadi pengguna. Menurut pernyataan dari informan pertama yaitu Khoirul Yusuf, merasakan kepuasan yang cukup puas terkait membagikan suatu informasi melalui status Whatsapp.

“saya si biasa aja karna saya sesuai dengan perasaan saya lakukan atau emang jati diri saya jadi yang sudah menjadi kebiasaan jadi saya tidak merasa asing jadi memang yang saya share itu layak untuk saya share. yang diaman keterkaitanya apa yang kita share apa yang kita berikan jadi cerminan diri kita kalo kita sharenya positif mereka juga menilai orangnya juga dia seperti ini ohh pekerjaanya seperti ini gitu kalo kita update yang galau-galau emosi pasti orang juga ngomongin gitu” (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Dari pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa informan merasa cukup puas dengan informasi terkait identitas dirinya karena sudah merupakan kebiasaannya yang dimana hal itu menurut informan adalah sebuah cerminan diri sendiri juga. Menurut Khoirul Yusuf jika membagikan informasi yang positif maka akan membuat identitas diri pengguna menjadi positif juga dan begitu pula sebaliknya. Hal serupa juga disampaikan oleh informan kedua yaitu Widiani Zahra yang merasa puas dengan informasi terkait identitas diri.

“yaa seneng happy, kitab isa ngeshare mengenai hiburan atau momen-momen bahagia atau positif kepada kerabat perasannya yaa seneng sii kan kita melakukan hal yang baik atau mengupload hal yang positif pasti akan dalam balasannya yang positif dan bisa terhibur juga kerabat temen yang ada di WhatsApp juga gitu” (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan Widiani Zahra, diketahui jika informan Widiani Zahra merasa puas dengan informasi terkait identitas dirinya. Menurut Widiani Zahra dengan membagikan momen-momen positif kepada kerabatnya membuat kepuasan tersendiri untuknya. Widiani Zahra merasa dengan membagikan suatu hal yang baik dan positif pasti akan mendapatkan balasan yang positif juga sehinggannya dengan membagikan informasi yang positif akan membentuk

identitas diri yang positif juga. Hal yang mirip juga dirasakan oleh 2 informan lainnya seperti informan ketiga yaitu Meisya Efendi. Menurut Meisya Efendi, kepuasan yang didapatkan melalui informasi terkait identitas diri itu cukup penting.

“Untuk profil diri saya eee karna saya bikin status saya pilih-pilih dulu yaa jadi sekiranya kalo bikin malu saya tidak unggah kalo untuk lucu-lucuan si gak masalah kalo buat seru-seruan aja” (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari Meisya Efendi, dapat diketahui bahwa informan Meisya Efendi dalam membagikan sebuah informasi terkait identitas dirinya harus berhati-hati. Meisya Efendi merasa dalam membagikan informasi terkait identitas dirinya harus dipilih-pilih atau disaring terlebih dahulu agar tidak membuat identitas dirinya dipandang tidak baik oleh pengguna lain. Hal ini sama dengan pernyataan dari informan keempat yaitu Hendarsyah dimana menurutnya informasi terkait identitas diri ini sangat penting karena dapat membuat pribadi seseorang akan berubah.

“kalo berkaitan dengan profil diri si saya cenderung lebih ke kurang pede, kalo gak penting-penting amat gak akan posting” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Dari pernyataan informan Hendarsyah dapat diketahui jika informan Hendarsyah merasa kurang percaya diri jika membagikan informasi terkait identitas dirinya. Informan Hendarsyah juga merasa jika membagikan informasi terkait identitas diri harus merupakan sebuah informasi penting saja karena jika hanya untuk sebuah kesenangan lebih baik untuk tidak membagikan informasi tersebut.

Berdasarkan dari pernyataan seluruh informan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan fitur status Whatsapp dalam membagikan informasi terkait identitas diri merupakan sebuah hal yang penting untuk diperhatikan oleh pengguna Whatsapp. Informasi terkait identitas diri pengguna dapat menentukan identitas diri mereka tergantung dengan informasi yang dibagikan oleh pengguna. Dengan membagikan informasi yang penting, baik, dan positif akan menciptakan dan memperkuat identitas diri pengguna menjadi seorang pengguna yang baik dan positif juga serta membuat kepuasan pribadi yang berhubungan dengan referensi

dirinya. Hal itu juga berlaku sebaliknya dimana seorang pengguna membagikan informasi yang tidak penting dan negative akan menciptakan dan memperkuat identitas diri pengguna menjadi seorang pengguna yang memiliki citra negative pula. Selain itu, kepuasan pengguna juga terpenuhi ketika respon pengguna lain pada status WhatsApp positif. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1.

“bahwa yang saya share itu seperti ini, yaa kalo emang mereka merasa yahh ini pembohongan public atau palsu itumah terserah mereka apa yaaa memang selama lagi konten kita yang positif dan tidak merugikan orang lain yang pasti saya akan share pasti saya akan lihat-lihat dulu apakah ini dapat dishare atau tidak yaa selama ini yang orang komentar terkait saya bertanya si kebanyakan saya sharenya juga tentang kegiatan jadi orang banyak nanay lebih ke ini dimana pak kegiatannya apa pak gitu si keren pak mantap pak lebih banyak yang bekomentar itu”. (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Hal serupa juga dijelaskan oleh informan 2.

“dari lingkungan sekitar mengenai unggahan pada status WhatsApp alhamdulillah positif semua sii gak ad ayang negatif atau komen atau paling kaya ada kesalahan unggahan atau status dia WhatsApp sii dapat teguran itu juga teguarnya yang baik pasti lebih banyak tanggapan yang positif ini juga sama jawabannya positif juga in ikan kontennya kehidupan sehari-hari ni yaa akukan lebih ngeshare ke momentum tertentu kalo aku misalnya unggah bahagia alhamdulillahnya temen ku juga positif juga gitu”. (Widiani Zahra, 25 April 2022)

4.2.4.1.4 Kepuasan Integritas dan Interaksi Sosial

Tabel 4.10 Kepuasan Informasi dan Interaksi Sosial

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Integritas dan Interaksi Sosial	Interaksi dengan lingkungan dapat terjalin dengan baik melalui interaksi pada status WhatsApp	tanggapannya si biasa aja si selama yang kita share itu tidak ada yang sensitive	lingkungan sekitar alhamdulillah masih baik-baik	tanggapan yang gimana-gimana malah kadang suka tanya lagi biasanya	lingkungan si baik-baik, tidak apa yang saya unggah di status tidak berpengaruh terhadap lingkungan, saya

Sumber : Olahan Peneliti

Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial adalah kepuasan yang meliputi integritas dan interaksi sosial, merujuk pada kelangsungan hubungan individu tersebut dengan orang lain, persahabatan, kegunaan sosial (McQuill dalam Humaizi, 2018). Kepuasan pengguna terkait integritas dan interaksi sosial dimana pengguna membagikan informasi pada fitur status Whatsapp dapat ditinjau melalui hubungan antara pengguna dengan pengguna lain yang merupakan teman, kerabat, atau keluarga pada lingkungan sekitar pengguna. Kepuasan pengguna akan tercapai dengan terbentuknya hubungan yang baik antara pengguna dan pengguna lain melalui respon yang didapatkan oleh pengguna dari pengguna lain. Tak hanya itu, kepuasan pengguna juga dapat dinilai dengan nilai-nilai kegunaan sosial pengguna kepada pengguna lain.

Hal ini berfungsi untuk mencapai kepuasan dalam menggunakan fitur status Whatsapp terkait informasi yang bermanfaat terutama untuk manfaat sosial dan membuat hubungan antar pengguna dari respon antar pengguna menjadi lebih baik melalui penggunaan fitur status Whatsapp. Menurut pernyataan dari salah satu informan yaitu Khoiril Yusuf dimana Khoiril Yusuf merasakan kepuasan dengan hubungan yang tercipta antara dirinya dengan lingkungannya .

“yaa selama ini yang orang komentar terkait saya bertanya si kebanyakan saya sharenya juga tentang kegiatan jadi orang banyak nanya lebih ke ini dimana pak kegiatannya apa pak gitu si keren pak mantap pak lebih banyak yang bekomentar itu. Kalo untuk kepedulian pasti banyak yang nanya wahh kenapa, mungkin itu salah satu acara untuk berkomunikasi maksudnya bersilatuhrahmi gitu biar menimbulkan rasa peduli sesama atau mereka yang ada musibah pasti butuh support atau gimana gitu” (Khoiril Yusuf, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan pertama yaitu Khoiril Yusuf ditemukan bahwa dengan membagikan suatu konten melalui fitur status Whatsapp dapat menciptakan dan menjaga hubungan antara informan dengan kerabat atau keluarganya dengan interaksi komentar yang dilakukan oleh informan dan kerabatnya. Dari pernyataan informan Khoiril Yusuf juga dapat disimpulkan jika dari komentar-komentar yang didapatkan dapat menimbulkan rasa kepedulian. Hal serupa juga dirasakan oleh informan kedua yaitu Widiani Zahra. Menurut Widiani

Zahra juga merasakan kepuasan dengan hubungannya dengan pengguna lain.

“dari lingkungan sekitar mengenai unggahan pada status WhatsApp alhamdulillah positif semua sii gak ada yang negatif atau komen atau paling kaya ada kesalahan unggahan atau status dia WhatsApp sii dapat teguran itu juga teguarnya yang baik pasti lebih banyak tanggapan yang positif dan dari lingkungan sekitar alhamdulillah masih baik-baik saja dalam lingkungan sekitar pada aplikasi WhatsApp itu sendiri” (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Dari pernyataan informan kedua yaitu Widiani Zahra dapat disimpulkan jika hubungan dengan pengguna lain juga mendapatkan hasil yang positif. Bahkan jika terdapat komentar yang negatif hanyalah sebuah teguran yang baik sehingga tetap dapat dikatakan sebagai komentar yang positif. Melalui status WhatsApp, pengguna dapat mendapatkan kepuasan untuk menunjukkan rasa kepedulian dan membangun simpati dengan pengguna lainnya.

4.2.4.1.5 Kepuasan Hiburan

Tabel 4.11 Kepuasan Hiburan

Dimensi	Keterangan /Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Hiburan	Dengan mengungkapkan perasaan di status WhatsApp tidak dapat memenuhi rasa nyaman jika dibandingkan mencurahkan secara langsung	biasanya ada rasa-rasa senang lah kaya ada yang support	support orang-orang yang lebih banyak itu lebih nyaman kita curahkan di status WhatsApp	perasaan kita lagi senang lagi sedih atau lagi apa perasaanya yaa gimana yaa kalo untuk keorang langsung itu kan bersifat pribadi kalo di WhatsApp kita kan di lihat oleh	kalo dqari sisi kenayamanan si lebih nyaman secara langsung kalo buat saya pribadi

beberapa
orang kita
juga
memiliki
rasa malu

Sumber : Olahan Peneliti

Kepuasan Hiburan adalah kepuasan yang meliputi kebutuhan untuk melepaskan diri dari rutinitas, tekanan, dan masalah, sarana pelepasan emosi, dan kebutuhan akan hiburan. Kepuasan yang meliputi kebutuhan untuk melepaskan diri dari rutinitas, tekanan, dan masalah, sarana pelepasan emosi, dan kebutuhan akan hiburan. Kepuasan pengguna terkait aspek hiburan dapat ditinjau dimana pengguna dapat merasakan sebuah kepuasan dengan membagikan informasi melalui fitur status Whastapp. Menurut informan pertama yaitu Khoiril Yusuf yang dimana merasakan kepuasan yang biasa saja tergantung dengan informasi yang dibagikan olehnya.

“perasaanya biasa aja itu yang saya rasakan yaudah gitu kaya lagi saya sharenya seneng kalo lagi saya sharenya seneng ya seneng tergantung si biasnaya seperti itu” (Khoiril Yusuf, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa perasaan yang didapatkan oleh informan Khoiril Yusuf setelah membagikan informasi melalui fitur status Whatsapp tergantung dengan informasi yang dibagikan tersebut. Menurut Khoiril Yusuf, kepuasannya didapatkan jika informasi yang dibagikan olehnya merupakan sebuah informasi yang mengandung hiburan, namun jika hanya sebuah informasi pengetahuan dan semacamnya maka akan membuat kepuasan yang biasa saja. Hal ini sedikit berbeda dengan pernyataan dari informan kedua yaitu Widiani Zahra yang dimana menurut informan Widiani Zahra merasakan kepuasan tersendiri setelah mengunggah suatu informasi pada fitur status Whatsapp.

“yaa seneng happy, kita biisa ngeshare mengenai hiburan atau momen-momen bahagia atau positif kepada kerabat perasannya yaa seneng sii kan kita melakukan hal yang baik atau mengupload hal yang positif pasti akan dalam balasannya yang positif dan bisa terhibur juga kerabat temen yang ada di WhatsApp juga gitu” (Widiani Zahra, 26 April

2022)

Dari pernyataan informan Widiani Zahra di atas dapat diketahui jika informan Widiani Zahra merasa senang dan terhibur dengan membagikan informasi yang menghibur kepada pengguna lainnya dan begitu juga sebaliknya. Dari perasaan tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan untuk informan Widiani Zahra. Hal itu juga mirip dengan perasaan yang dirasakan dari informan ketiga yaitu Meisya Efendi yang menyatakan jika informan Meisya Efendi mendapatkan kepuasan setelah membagikan informasi melalui fitur status pada Whatsapp.

“Kalo saya unggah itu yang senang-senang ya kalo untuk profil pribadi, kalo untuk yang masalah konten kalo misalnya kita sudah unggah pada kontak saya ohh berarti banyak yang tau, banyak yang senang dengan konten yang diunggah banyak melihat kaya gitu kalo” (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari informan Meisya Efendi dapat diketahui bahwa informan Meisya Efendi merasakan kepuasan dalam mengunggah informasi melalui fitur pada Whatsapp dikarenakan informasi yang dibagikannya memang merupakan sebuah informasi untuk menghibur baik dirinya maupun pengguna lain terutama saat konten yang dibagikannya dilihat oleh banyak pengguna lainnya dan merasa terhibur juga. Hal yang selaras juga dirasakan oleh informan keempat yaitu Hendarsyah yang merasa puas dengan informasi yang dibagikannya.

“perasaanya, eee kalo itu si tergantung eee konten yang di share sendiri si biasanya berupa informasi-informasi penting yaa tentunya lega apa lagi kalo informasi titipan tentunya lega, kadang-kadang juga senang dan tergantung konten itu sendiri” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Menurut pernyataan informan Hendarsyah di atas dapat disimpulkan bahwa informan Hendarsyah merasa lega ketika membagikan informasi-informasi penting yang dapat berguna untuk pengguna lainnya. Terlebih lagi jika informasi tersebut merupakan informasi yang merupakan titipan dari perihal pekerjaan atau informasi yang harus diteruskan kepada pengguna lain. Hal-hal tersebut yang dapat menimbulkan kepuasan kepada informan Hendarsyah.

Untuk itu, berdasarkan hasil observasi peneliti melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan dari informan-informan di atas, dapat disimpulkan jika penggunaan fitur status pada Whatsapp dapat menciptakan sebuah perasaan puas terhadap penggunanya ketika melakukan pengunggahan suatu informasi yang bermanfaat atau informasi yang bersifat positif yang dan dapat menghibur baik bagi diri sendiri maupun untuk pengguna lainnya. Selain itu dapat diketahui juga jika rasa kepuasan pengguna cukup bergantung dengan informasi yang dibagikan seperti contoh dengan mengunggah status yang menggambarkan atau untuk mencurahkan perasaan pribadi pengguna. Hal ini dapat diketahui berdasarkan pernyataan dari informan kedua yaitu Widiani Zahra.

“yaa itu kalo biasanya ngeshare curhat atau di sosial media yaa itu kaya orang yang butuh tempat untuk curhat butuh temen yang mencari solusi biasanya mereka itu yang ngeshare itu di status WhatsApp atau baisnya cari-cari perhatian mau ngobrol sama siapa gitu biasanya mereka buat status WhatsApp dulu di komen atau di lihat sama orang gitu”
(Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari informan Khoirul Yusuf dapat diketahui bahwa informan Khoirul Yusuf menilai jika mencurahkan perasaan melalui fitur status Whatsapp tidak diperlukan. Menurut Khoirul Yusuf, pengguna yang mencurahkan perasaannya pada fitur status Whatsapp merupakan pribadi yang biasanya membutuhkan perhatian lebih sehingga memanfaatkan fitur status Whatsapp tersebut. Hal yang mirip juga disampaikan oleh informan ketiga yaitu Meisya Efendi.

“Kalo untuk mencurahkan perasaan ibu saya jarang mass” (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan Meisya Efendi di atas dapat disimpulkan jika membagikan atau mencurahkan perasaan melalui fitur status Whatsapp merupakan suatu hal yang tidak diperlukan. Hal ini dapat disebabkan karena dalam mencurahkan perasaan, pengguna dapat merasa kurang nyaman karena hal tersebut merupakan hal yang cukup privasi bagi beberapa pengguna. Hal tersebut juga dirasakan oleh informan keempat yaitu Hendarsyah.

“seperti pertanyaan sebelumnya eee buat saya pribadi jarang si mencurahkan perasaan di status WhatsApp bisa dibilang sangat jarang” (Hemdarsyah, 25 April 2022)

Dari pernyataan informan keempat yaitu Hendarsyah dapat disimpulkan juga jika dalam mencurahkan perasaan pada fitur status Whatsapp memang jarang dilakukan oleh pengguna Whatsapp. Namun, berbeda dengan informan pertama yaitu Khoirul Yusuf dimana menurutnya dengan mencurahkan perasaannya melalui fitur status Whatsapp dapat membuatnya merasa senang dan mencapai kepuasan pribadi.

“iyaa betul untuk mencurahkan kalo konten di WhatsApp eee positifnya kerenya itu yang bisa ngelihat hanya temen-temen terdekat saja itu jadi leih tercurahkan curhat atau ngeshare status di WhatsApp pun engga semua orang tau kan bisa melihat orang-orang tertentu saja yang tau jadi untuk kebutuhan sangat tercurahkan sekali dan temen-temen saya juga banyak yang curhat melalui Status WhatsApp” (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan Khoirul Yusuf dapat diketahui bahwa informan Khoirul Yusuf mendapatkan kepuasan dengan mencurahkan perasaannya melalui fitur status Whatsapp. Menurut Khoirul Yusuf, hal tersebut dapat membuatnya merasa lebih tercurahkan karena teman-teman terdekatnya dapat melihat curahan hatinya. Informan Khoirul Yusuf juga menyatakan jika kerabatnya seringkali mencurahkan perasaan mereka sehingga Khoirul Yusuf juga merasa senang karena dapat melihat perasaan dari temannya dan merasa puas dengan hal tersebut.

Untuk itu, berdasarkan pernyataan yang didapatkan dari seluruh informan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna fitur status Whatsapp dalam membagikan informasi terkait dengan mencurahkan perasaannya dapat membuat perasaan yang kurang nyaman sehingga tidak akan menimbulkan sebuah kepuasan kepada penggunanya.

4.2.5 Faktor Demografi dan Psikografi dalam Motif dan Kepuasan Penggunaan Status WhatsApp pada Digital Immigrant di Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.12 Faktor Demografi dan Psikografi dalam Motif dan Kepuasan

Faktor	Dimensi	Keterangan / Temuan	Khoirul Yusuf	Widiani Zahra	Meisya Efendi	Hendarsyah
Usia	Motif		44	41	40	43
Pekerjaan			Guru SMP	Karyawan Swasta	Pengusaha Online	Guru SD
Etnis				Jawa	Jawa	Sunda
Usia	Kepuasan		44	41	40	43
Pekerjaan			Saya merasa puas sebagai guru dimana saya dapat memberikan ilmu yang saya dapat dan saya kembangkan melalui pelajaran, melalui aplikasi WhatsApp ini, dan saya juga suka mengunggah untuk memberikan informasi penting melalui status WhatsApp dan grup di WhatsApp	Cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini yang dimana saya bisa membiayai kebutuhan saya dirumah,	Sangat puas dengan pekerjaan saya saat ini yaa walaupun saya hanya penjual online ya alhamdulillah bisa membantu keluarga saya si lag ikan saya jualan juga lewat status WhatsApp makanya saya puas banget dengan adanya status WhatsApp in gitu mass	Senang dengan pekerjaan sekarang bisa berbagi ilmu kepada murid-murid saya, begitupun saya juga dapat membagikan informasi melalui WhatsApp

Etnis	dengan membuat status WhatsApp juga dapat memberikan sebuah kesatuan dengan melakukannya interaksi dengan saling membalas status WhatsApp walaupun kita berbeda suku tetapi kita tetap mendapatkan kedekatan dalam identitas kebudayaan kita saling menghargai satu sama lain.	Eee kalo dikantor saya juga banyak berbeda budayanya tetapi saya tetap saling menghargai satu sama lain dalam bermedia sosial khususnya pada status WhatsApp ini pasti juga banyak yang bikin	Kalo saya si dengan adanya fitur ini yaa semakin membantu saya dalam berjualan, walaupun di kontak WA saya beda-beda budayanya tetep kita juga harus saling bertoleransi satu sama.	Walaupun saya berkerja sebagai guru sekarang saya juga sedikit-sedikit dengan mengajarkan kepada anak-anak murid saya dengan pentingnya untuk saling menghargai satu sama lain.
--------------	--	---	---	---

Sumber : Olahan Peneliti

Psikografis bergerak diluar sebuah pandangan yang mengekspresikan di luar pandangan konsumen yang diekspresikan di status WhatsApp dalam demografi dan perilaku, pada motif dan kepuasan digital immigrant di Kota Tangerang Selatan. Kepuasan pengguna terkait aspek sosial dapat ditinjau dimana pengguna dapat merasakan sebuah kepuasan terhadap informasi yang dibagikan melalui fitur status WhatsApp. Menurut informan pertama Khoirul Yusuf yang dimana merasakan kepuasan dalam membagikan informasi yang bisa saja tergantung informasi yang dibagikan olehnya.

“dengan membuat status WhatsApp juga dapat memberikan sebuah kesatuan dengan melakukannya interaksi dengan saling membalas status WhatsApp walaupun kita berbeda suku tetapi kita tetap mendapatkan kedekatan dalam identitas kebudayaan kita saling menghargai satu sama lain.” (Khoirul Yusuf, 25 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa perasaan yang didapat oleh informan Khoiril Yusuf setelah membagikan informasi pekerjaan yang ia bagikan, melalui status WhatsApp dengan melalui pelajaran yang diterapkan, untuk membuat kepuasan yang didapat agar pengguna juga bisa bermanfaat jika memberikan informasi yang didapatkan dalam membagikan informasi penting. Hal ini sama dengan pernyataan informan Hendarsyah merasakan dalam membagikan informasi dalam pekerjaan melalui status WhatsApp.

“Walaupun saya berkerja sebagai guru sekarang saya juga sedikit-sedikit dengan mengajarkan kepada anak-anak murid saya dengan pentingnya untuk saling menghargai satu sama lain.” (Hendarsyah, 25 April 2022)

Dari pernyataan Hendarsyah di atas diketahui bahwa dengan identitas budaya yang diterapkan pada kehidupan sehari-hari yang memberikan sebuah identitasnya sebagai guru yang memiliki dasar untuk saling menghargai satu sama lain pada penguasaan status WhatsApp lainnya. Hal itu juga mitip dengan pernyataan dari informan ke tiga yaitu Meisya efendi mendapatkan sebuah toleransi dengan sesama pengguna media sosial lainnya.

“Kalo saya si dengan adanya fitur ini yaa semakin membantu saya dalam berjualan, walaupun di kontak WA saya beda-beda budayanya tetep kita juga harus saling bertoleransi satu sama.” (Meisya Efendi, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan dari informan Meisya Efendi dapat diketahui bahwa dalam menggunakan fitur status WhatsApp juga saling bertoleransi satu sama lain sehingga pengguna lain untuk bisa menjadi sebuah identitasnya dirinya. Hal ini pun juga selaras yang dirasakan oleh informan ke dua Widiani Zahra yang sama-sama harus saling bertoleransi dengan pengguna lain dalam menggunakan fitur status WhatsApp

“Eee kalo dikantor saya juga banyak berbeda budayanya tetapi saya tetap saling menghargai satu sama lain dalam bermedia sosial khususnya pada status WhatsApp in ikan pasti juga banyak yang bikin kan” (Widiani Zahra, 26 April 2022)

Berdasarkan pernyataan informan Khoirul Yusuf dapat diketahui bahwa informan Khoirul Yusuf mengajarkan untuk saling menghargai kepada murid yang dia ajarkan dengan akpek sosial yang didapat agar merasa lebih bisa saling menghargai satu dengan yang lainnya dengan menggunakan media sosial, hal ini pun sama dengan informan Hendarsyah yang mengajarkan sejak dini untuk saling menghargai dengan menggunakan media sosial pada pengguna fitur status WhatsApp.

Untuk itu, berdasarkan pernyataan yang didapatkan dari seluruh informan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam demografi dan psikografi motif dan kepuasan pengguna fitur status WhatsApp dalam pengguna status WhatsApp sudah terlihat dalam akpek sosial yang dapat membuat perasaanya sebagai identitas budaya mereka saling menghargai satu sama lain dengan berinteraksi secara bertoleransi yang akan menimbulkan kepuasan kepada penggunanya



