

Pemanfaatan Saluran Whatsapp Terhadap Kepuasan Literasi Masyarakat Informasi di Kabupaten Tangerang

Syahrial Hamzah ^{1*}, Toddy Aditya ², Korry El Yana ³

^{1,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Kota Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia.

² Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Kota Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia.

article info

Article history:

Received 3 January 2024

Received in revised form

3 March 2024

Accepted 20 April 2024

Available online July 2024.

DOI:

<https://doi.org/10.35870/jtik.v8i3.2022>

Keywords:

Whatsapp; Literacy; Society; Information; Discussion.

Kata Kunci:

Whatsapp; Literasi; Masyarakat; Informasi; Diskusi.

abstract

This research aims to find out how useful the WhatsApp channel is for people's literacy satisfaction in Tangerang Regency. The research method applied in this research is the Systematic Literature Review (SLR) method using the Vosviewer application, with variable x, namely the use of WhatsApp channels using the UTAUT theory and variable y, literacy satisfaction using the uses and gratification theory. The results of the research reveal that the WhatsApp channel can satisfy the literacy of the information community in Tangerang Regency with this channel feature helping the community, especially the information community, especially to satisfy their literacy desires. The results of this research contribute to the existing channels in the WhatsApp application. The limitation of this research is that the data used is still limited to the type of secondary data, namely previous articles sourced from dimensions. Future research needs to use primary data, namely interview and observation data.

abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa bermanfaat saluran whatsapp terhadap kepuasan literasi masyarakat di Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode Systematic Literature Review (SLR) dengan menggunakan aplikasi Vosviewer, dengan variabel x yaitu pemanfaatan saluran whatsapp dengan teori UTAUT dan variabel y kepuasan literasi dengan teori uses and gratification. Hasil penelitian mengungkapkan saluran whatsapp bisa memuaskan literasi masyarakat informasi di Kabupaten Tangerang dengan adanya fitur saluran ini membantu para masyarakat terutama masyarakat informasi khususnya untuk memuaskan keinginan literasi mereka. Hasil penelitian ini berkontribusi pada saluran yang ada pada aplikasi Whatsapp. Keterbatasan penelitian ini adalah data yang digunakan masih terbatas pada jenis data sekunder, yaitu artikel terdahulu yang bersumber dari dimention. Penelitian berikutnya perlu menggunakan data primer, yaitu data wawancara dan observasi.

Corresponding Author. Email: syahrialhamzah6@gmail.com ^{1}.

© E-ISSN: 2580-1643.

Copyright © 2024 by the authors of this article. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



ACM Computing Classification System (CCS)



Communication and Mass Media Complete (CMMC)

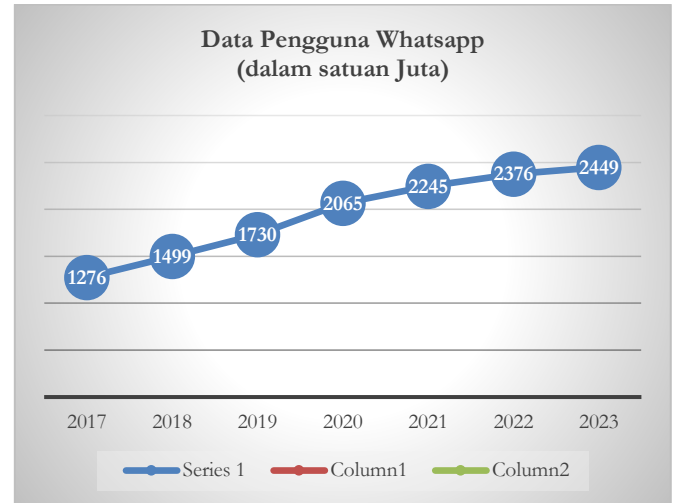
1. Latar Belakang

Dibandingkan dua puluh tahun yang lalu, internet lebih mudah digunakan dan memungkinkan orang dan pengusaha untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi dengan cara yang berbeda. Fenomena internet telah mengubah masyarakat [1]. Pada industri 4.0 informasi semakin cepat tersebar di kalangan masyarakat mulai dari kalangan tua ataupun kalangan muda, dengan seperti itu informasi menjadi kebutuhan pokok masyarakat sekarang bahkan mata pencaharian pun berubah di bidang informasi, hal itu lah yang di sebut masyarakat informasi. Menurut Roger adopsi inovasi adalah proses menerapkan peradaban teknologi dengan mempertimbangkan apakah ada atau tidak ada keuntungan di dalamnya [2]. Masyarakat informasi ialah jenis masyarakat di mana peningkatan informasi dan pemanfaatannya menentukan kualitas hidup, prospek perubahan sosial, dan pembangunan ekonomi.

Salah satu sosial media yang mudah dan mendukung itu semua yaitu whatsapp, whatsapp messenger adalah aplikasi perpesanan smartphone lintas perangkat. Perangkat lunak ini bekerja dengan berbagai sistem operasi. Pengguna dapat melakukan teks interaktif atau percakapan telepon dengan aplikasi ini, atau bahkan berbagi file data dalam bentuk teks, gambar, atau video. Aplikasi WhatsApp dapat digunakan di iPhone pintar, BlackBerry, Windows Phone, Android, dan Nokia [3]. Whatsapp ialah Karena WhatsApp menggunakan bundel data Internet yang sama untuk email, penelusuran web, dan aktivitas lainnya, aplikasi perpesanan lintas platform kami memungkinkan Anda bertukar pesan tanpa biaya SMS [4].

WhatsApp Inc didirikan pada 24 Februari 2009 oleh Brian Acton (Michigan, AS) dan Jan Koum (Kyiv, Ukraina) di Santa Clara, AS Persatuan. Pada bulan November 2009, WhatsApp resmi mulai beroperasi di App Store [5]. Pada akhir tahun 2017, WhatsApp menambahkan fitur panggilan video ke aplikasi desktopnya yang khusus pada Mei 2017. Selain itu, WhatsApp merilis fitur status, yang memungkinkan penggunaannya membagikan tulisan atau foto di halaman timeline kepada pengguna lain. WhatsApp semakin berkembang setiap pergantian tahun. Aplikasi WhatsApp Business, stiker WhatsApp, dan fitur panggilan grup diperkenalkan pada Januari 2018

[6]. Dengan 1,6 miliar pengguna aktif setiap bulan, WhatsApp menjadi aplikasi pengiriman pesan paling ramai di gunakan di dunia pada April 2019. Facebook Messenger dan WeChat memiliki 1,3 miliar dan 1,09 miliar pemakai, masing-masing. Bahkan Telegram, pesaing WhatsApp di Indonesia, hanya memiliki 200 juta pemakai aktif setiap bulan.



Gambar 1. Jumlah pengguna Whatsapp di Indonesia

Dengan banyaknya fitur yang menarik whatsapp memberikan efisiensi dan kenyamanan pada para pengguna nya beberapa fitur di antaranya, grup whatsapp, private chat, snap whatsapp, dan yang terbaru yaitu fitur saluran. Grup WhatsApp adalah cara terbaik untuk tetap terhubung dengan teman dan keluarga, terutama bagi mereka yang tinggal di kota atau pulau yang berbeda. Pesan dapat diterima tanpa kontak ditambahkan. Serta fitur saluran ini memudahkan para pengguna mencari dan mengetahui informasi ataupun berita terbaru dari saluran-saluran yang mereka ikuti, sehingga masyarakat terus update mengenai informasi yang ada di Indonesia maupun dunia. Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Fitri, 2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi ditransmisikan kepada orang tua dan wali siswa Kelompok Bermain Permata Bunda Gesikharjo memahami bahwa soal-soalnya bersifat akademis, sedangkan soal-soalnya bersifat non-akademik Kegiatan akademik atau kegiatan pendukung lainnya ditugaskan kepada presiden asosiasi. Pemberian informasi dilakukan berdasarkan kebutuhan informasi harus ditularkan. Ada banyak manfaat yang bisa dinikmati orang tua, antara lain: mengenai pertumbuhan dan perkembangan anaknya.

Berikutnya Penelitian menurut (Widyaningrum *et al.*, 2023) dengan hasil Ada pengaruh layanan informasi pengobatan mandiri *online* berbasis bot WhatsApp dalam meningkatkan pengetahuan pengobatan mandiri pada warga Desa Talun Kabupaten Blitar yang ditunjukkan dengan nilai P (0,000) 0,05.

Sedangkan dari penelitian (Wuriyanti & Febriana, 2022) dengan hasil yaitu dari peneliti ini menunjukkan masalahnya adalah dihadapi orang lanjut usia ketika menggunakan media baru WhatsApp khususnya cukup rumit. Permasalahan tersebut antara lain kendala dalam menggunakan WhatsApp dengan benarrantara individu, struktur dan hambatan berjalan efektif, namun dibalik kendala tersebut juga dirasakan oleh para lansia manfaat menggunakan media baru. Manfaat menggunakan WhatsApp Orang lanjut usia merasa, antara lain, bahwa mereka bisa berkomunikasi dan tetap terhubung dengan orang yang dicintai jauh dari mereka Selain sebagai sarana mencari informasi secara instan ketika Anda mencari informasi tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh (Faidlatul Habibah & Irwansyah, 2021) menunjukkan hasil Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia memengaruhi dan membuat arus informasi serta model di dalam komunitas. Sekarang perusahaan sedang dalam fase transisi menuju era masyarakat informasi. Mengembangkan infrastruktur digital atau Informasi dan Komunikasi Teknologi (ICT) juga terus dikerahkan sebagai jawaban dan bagian dari menyediakan fasilitas bagi masyarakat menggunakan hak Anda, yaitu Dapatkan akses penuh untuk informasi.

Lalu penelitian dari (Daheri *et al.*, 2020) menunjukkan hasil yaitu Gunakan WhatsApp sebagai dukungan pembelajaran online kurang efektif dalam mencapai tujuan. Karena beberapa alasan, seperti orang tua yang sibuk, kurangnya pelatihan orang tua, kurangnya unsur emosional dan psikomotorik belajar, sinyal internet, dan penjelasan guru yang tidak lengkap dan sederhana. Di masa depan, evaluasi menyeluruh akan diperlukan untuk pembelajaran online. Keterampilan mengasuh anak dan kapasitas guru harus dipertimbangkan. Perlu ada kerja keras dari semua pihak untuk membangun sistem pembelajaran online yang berhasil. Selanjutnya penelitian dari (Rahmansari, 2018) dengan hasil yaitu, aplikasi whatsapp berperan penting dalam memudahkan

proses komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh setiap karyawan Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Sidoarjo. Untuk mencapai tujuan ini, setiap fungsi organisasi harus dapat berkomunikasi dengan lebih baik. Ini termasuk fungsi produksi dan pengaturan, fungsi inovasi, fungsi pemeliharaan, fungsi misi, fungsi komando, dan fungsi relasional. Akibatnya, akan mempercepat respon dan tindakan petugas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo untuk menangani atau memperbaiki masalah lingkungan hidup di lapangan.

Lalu yang terakhir penelitian oleh (Nurdiarti, 2018) dengan hasil bahwa pendidikan karakter memerlukan pertimbangan situasi interpersonal yang itu berkaitan dengan etika, standar, dan kebiasaan masyarakat. Sangat penting untuk menyadari bahwa standar yang ada adalah hasil dari perjuangan lama dari berjalannya percakapan dan perdebatan yang terjadi tanpa dorongan, tanpa kekerasan, atau kekerasan sehingga standar perilaku saat ini telah diuji secara intersubjektif. "Persyaratan" ini menjadi tantangan unik di tengah pertumbuhan masyarakat informasi yang sangat luas, tiap orang lebih banyak mengandalkan argumen dan kebenaran sendiri daripada membangun peradaban yang lebih baik dengan memperhatikan etika. Selanjutnya tujuan penelitian ini yaitu mengetahui kepuasan literasi masyarakat informasi yang ada di Kabupaten Tangerang dengan kehadiran dari fitur saluran yang ada di aplikasi whatsapp. Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini di maksudkan untuk memberikan manfaat yang bisa di jadikan refrensi untuk para media-media swasta atau pun pemerintahan Indonesia untuk memberikan informasi dan edukasi melalui fitur saluran di whatsapp. Adapun rumusan masalah yang akan di teliti dari bebrapa yang telah dijelaskan, yaitu mengapa masyarakat informasi terutama di kabupaten Tangerang merasa terpuaskan kebutuhannya terhadap fitur saluran whatsapp yang baru dan bagaimana kepuasan literasi masyarakat informasi bisa di pengaruhi oleh fitur saluran yang ada di whatsapp.

WhatsApp menurut (Elianur, 2017) WhatsApp adalah aplikasi pesan untuk smartphone dengan desain mirip BlackBerry Messenger. WhatsApp Messenger merupakan aplikasi pesan antar platform yang membolehkan kita saling bertukar pesan tanpa biaya

SMS, karena WhatsApp Messenger menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain. WhatsApp Messenger adalah bagian dari sosial media, yang memungkinkan setiap pengguna berbagi berbagai macam konten melalui aplikasi berbasis internet. WhatsApp adalah aplikasi pesan untuk smartphone dengan tampilan yang mirip dengan BlackBerry Messenger dengan fitur tambahan [7]. Lalu menurut (Suryadi, 2018) "WhatsApp merupakan sarana dalam berkomunikasi dengan saling bertukar informasi baik melalui pesan teks, gambar, video bahkan telepon," lalu ada pun pendapat dari (Afnibar, 2020) yang menyatakan bahwa WhatsApp akan memungkinkan penggunaannya untuk berkomunikasi dengan lebih efektif, berinteraksi dengan lebih cepat dan mudah, terutama dalam menyampaikan informasi pembelajaran.

Menurut (Raharti, 2019) ada beberapa dimensi pemanfaatan whatsapp:

- 1) Komunikasi yang efektif
Karena keserbagunaannya, kemudahan penggunaan, dan kemampuannya mengirim teks, audio, gambar, dan video, WhatsApp diakui sebagai alat komunikasi yang efektif. Ia juga didiskualifikasi karena kapasitas dan kemampuannya beroperasi dalam kondisi minim cahaya tanpa gangguan iklan.
- 2) Penyebaran informasi
WhatsApp digunakan sebagai media alternatif dalam memberikan informasi dan meningkatkan kinerja dalam berbagai konteks, seperti layanan informasi ilmiah, pembelajaran penyebaran informasi di sekolah, dan sebagai pelengkap kegiatan pembelajaran.
- 3) Peningkatan efektivitas pembelajaran
Penggunaan WhatsApp sebagai platform media sosial terbukti memberikan dampak positif terhadap penyebaran informasi pembelajaran. Memberikan kemudahan dalam mengakses materi pembelajaran, komunikasi antara guru dan siswa, serta sebagai sarana evaluasi pembelajaran melalui penyerahan berbagai jenis tugas.
- 4) Efisiensi dan kepraktisan
WhatsApp dipuji karena kepraktisannya dalam hal waktu, efisiensi, dan efektivitas biaya. Pengguna menghargai kemampuannya untuk mengirim pesan secara instan melalui internet, menghilangkan kebutuhan untuk menyimpan

gambar, dan sifatnya yang ringan dan hemat baterai.

- 5) Pembelajaran tambahan
WhatsApp dapat digunakan sebagai alat pembelajaran tambahan, menyediakan sumber daya tambahan dan dukungan bagi siswa. Misalnya dapat digunakan untuk berbagi materi pembelajaran, mendiskusikan tugas, dan memfasilitasi kerja kelompok.
- 6) Dampak positif dan negative
Penggunaan WhatsApp sebagai sarana pembelajaran mempunyai dampak positif dan negatif. Meskipun hal ini dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan komunikasi, hal ini juga dapat menyebabkan gangguan dan masalah privasi.

Menurut (Andayati & Rachmawati K, 2021), secara UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sosial media whatsapp di manfaat kan dengan sangat baik dalam berbagai faktor, yaitu:

- 1) Terintegrasi ke dalam system
Tidak seperti aplikasi SMS, WhatsApp tidak perlu membuka aplikasi untuk menerima pesan.
- 2) Status Pesan
Jam merah menunjukkan proses loading di HP, tanda centang jika pesan terkirim ke jaringan, tanda centang ganda jika pesan terkirim ke teman chat, dan tanda silang merah jika pesan gagal. Notifikasi pesan yang masuk ketika handphone sedang off akan tetap dikirim jika handphone sudah menyala.
- 3) Broadcasts dan Group chat
Broadcast dapat digunakan untuk mengirim pesan ke banyak pengguna, dan Group chat dapat digunakan untuk mengirim pesan ke anggota komunitas yang sama.
- 4) Menghemat Bandwidth
Karena terintegrasi dengan sistem, login dan kontak memuat dan avatar tidak diperlukan lagi, sehingga transaksi data lebih hemat bandwidth.

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip dalam jurnal [8], kepuasan atau satisfaction adalah perasaan atau kondisi yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang telah memenuhi harapan. Pelanggan puas jika kinerja berada di bawah harapan, tetapi jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Menurut (Morissan, 2013), pemirsa media

menunjukkan karakteristik tertentu, seperti berorientasi pada tujuan, terlibat secara aktif, dan mengalami rasa tidak puas. Khalayak umumnya diakui memiliki tingkat kesadaran mengenai kebutuhan mereka sendiri dan dianggap bertanggung jawab dalam memilih platform media yang sesuai dan selaras dengan tuntutan tersebut. Lalu menurut (Harjasujana, 1987) Mengatakan bahwa teknik membaca yang dikenal sebagai membaca pemahaman memungkinkan penilaian karya tulis dengan melibatkan diri sepenuhnya dalam membaca dan membuat analisis yang dapat diandalkan. Seseorang dikatakan memahami bacaan dengan baik apabila ia mampu memahami kata-kata yang digunakan penulis, memahami makna tersurat dan tersirat, dan membuat kesimpulan.

Menurut (Katz *et al.*, 1973) kepuasan membaca dari teori penggunaan dan kepuasan:

- 1) Penonton dianggap aktif, yang menyiratkan bahwa aspek penting dari konsumsi media massa dianggap memiliki tujuan.
- 2) Dalam konteks komunikasi massa, sejumlah besar upaya yang bertujuan untuk membangun hubungan antara pemenuhan tuntutan dan pemilihan platform media dilakukan oleh partisipan audiens.
- 3) Untuk memenuhi kebutuhan mereka, media massa terpaksa bersaing dengan sumber lain. Pemenuhan kebutuhan hanya mewakili sebagian kecil dari keseluruhan spektrum kebutuhan manusia. Cara pemenuhan kebutuhan-kebutuhan ini melalui konsumsi media sangat bergantung pada pola perilaku yang ditunjukkan oleh masing-masing khalayak.
- 4) Tujuan memilih media massa sering kali disimpulkan dari data yang dikumpulkan dari khalayak, yang menyiratkan bahwa individu dianggap memiliki pemahaman yang cukup untuk mengartikulasikan kepentingan dan motivasi mereka dalam keadaan tertentu.

2. Metode Penelitian

Metode Kuantitatif adalah suatu proses mengevaluasi pengetahuan dengan menggunakan data mentah sebagai alat untuk melakukan diskusi tentang apa yang dicari [9]. Penelitian ini berproses mulai dari teori, hipotesis, desain penelitian, memilih subjek,

mengumpulkan data, memproses data, menganalisa data, dan menuliskan kesimpulan. Dengan demikian hal tersebut dapat menyelesaikan rumusan masalah penelitian yang akan dibahas. Temuan terpenting dari penelitian kuantitatif adalah bahwa setiap fenomena atau kejadian mempunyai ciri-ciri khusus bagi keberadaan manusia; temuan ini disebut sebagai variabel. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan whatsapp terhadap kepuasan literasi masyarakat informasi di kabupaten Tangerang. Metode penelitian menjadi salah satu cara untuk mendapatkan solusi terhadap masalah yang terkait didalam permasalahan yang akan dibahas dalam sebuah penelitian. Metodologi penelitian telah menjadi alat bagi peneliti untuk membantu mereka memecahkan setiap masalah yang mereka coba pecahkan. Jika suatu penelitian telah menggunakan metode yang dapat diandalkan untuk mengatasi suatu permasalahan yang muncul, maka fakta-fakta yang tidak terbantahkan yang perlu dipahami akan menjadi jelas dan mudah dipahami.

Untuk menjelaskan dan menyelesaikan masalah atau fenomena penelitian ini, maka peneliti memilih untuk menggunakan metode analisis komparatif. Metode komparatif digunakan untuk mengetahui perbedaan antara variabel yang dikaji. Dalam situasi ini, penelitian ini tidak mengharapkan bahwa data yang dihasilkan benar-benar obyektif, akurat, dan sesuai dengan kenyataan. Dengan kata lain, penggunaan pendekatan komparatif dibuat sealam mungkin untuk menghasilkan hasil yang sangat jelas dari analisis data perbandingan variabel yang dibuat. Tujuan penelitian komparatif salah satunya ialah untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat yang dimana tujuan ini berhubungan dengan judul yang penulis pilih yaitu "Pemanfaatan whatsapp terhadap kepuasan literasi masyarakat informasi di kabupaten tangerang". Metode ini dilakukan dengan beberapa Langkah-langkah seperti penentuan masalah penelitian, penentuan kelompok yang mempunyai karakteristik yang akan diteliti, pemilihan kelompok pembanding, pengumpulan data, dan analisis data. Subjek penelitian ini adalah masyarakat informasi di kabupaten tangerang terhadap kepuasan literasi nya menggunakan aplikasi whatsapp, Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan survei dalam bentuk kuisisioner. Sejumlah pertanyaan yang disebut kuisisioner harus dijawab oleh responden untuk memberikan informasi pribadi mengenai pertanyaan

yang diajukan subjek. Responden dalam kuesioner ini sangat memperhatikan pertanyaan yang diajukan dan memberikan penjelasan atas jawabannya. Sehingga informasi yang diberikan sesuai dengan kenyataan dan peneliti mendapatkan data yang akurat. Menurut (Sugiyono, 2008) Variabel terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Ini sering disebut sebagai variabel kriteria, output, atau konsekuen.

Peneliti menggunakan rumus slovin dalam perhitungan jumlah sampel penelitian ini. Rumus Slovin ialah: $n = N / (1 + (N \times e^2))$

Di mana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, kemudian dikuadratkan.

Berdasarkan data dari BPS pengguna whatsapp di kabupaten tangerang berkisar 1.784.880 Jiwa. Jenis analisis data penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti, namun dari keterbatasan cakupan peneliti untuk menyebar kuesioner dari data pengguna yang ada, peneliti menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel yang telah dijelaskan di atas, sehingga didapatkan sebanyak 110 responden dengan perhitungan seperti berikut:

Perhitungan menggunakan rumus slovin 10% dengan populasi 1.784.880:

$$n = 1.784.880 / (1 + (1.784.880 \times 0.1^2))$$

$$n = 1.784.880 / (1 + (1.784.880 \times 0.01))$$

$$n = 1.784.880 / (1 + 17.848,8)$$

$$n = 1.784.880 / 18.848,8$$

$$n = 94,7$$

Melihat dari perhitungan menggunakan rumus slovin, maka besar sampel pada penelitian ini sebanyak 95, karena untuk kemudahan pengujian maka peneliti membulatkan data menjadi 110 pengguna Whatsapp di kabupaten Tangerang yang akan dijadikan responden. Tinjauan penelitian di atas menjelaskan delapan dimensi variabel efektivitas komunikasi. Indikator kedelapan dimensi yang diukur dalam penelitian ini antara nya:

- 1) Komunikasi yang efektif:
 - a) Komunikasi yang mudah dan efektif
 - b) Komunikasi dilakukan dengan suka hati
- 2) Penyebaran informasi
 - a) Penyebaran informasi yang akurat
 - b) Informasi yang di sebarakan terkirim sangat cepat
- 3) Peningkatan efektivitas pembelajaran
 - a) Meningkatkan pengetahuan
- 4) Efisiensi dan kepraktisan
 - a) Mudah nya mengirim pesan
 - b) Murah nya biaya pengiriman pesan
- 5) Ekspetasi Kinerja
 - a) Notifikasi yang selalu update
- 6) Ekspetasi Usaha
 - a) Pesan bisa dicadannngkan sehingga tidak hilang
 - b) Privasi yang terjamin
- 7) Faktor Sosial
 - a) Memperluas relasi
 - b) Mempermudah silaturahmi
- 8) Kondisi-kondisi Pemfasilitas
 - a) Memudahkan login
 - b) Username yang bisa di sesuaikan
 - c) Walpapaper chat bisa di sesuaikan

Untuk dimensi dalam variabel kepuasan literasi terdapat empat yang bersumber dari Blumler dan Katz, diantaranya: pertama, Penonton dianggap aktif, kedua, membangun hubungan antara pemenuhan tuntutan, ketiga, memenuhi kebutuhan, keempat, Tujuan memilih media massa, Setiap variabel memiliki turunan yang disebut dengan indikator untuk setiap dimensinya. Indikator tersebut ditampilkan dalam tabel operasional variable di bawah:

- 1) Penonton dianggap aktif
 - a) Pembaca aktif mencari tau
 - b) Pembaca memiliki rasa penasaran
- 2) Membangun hubungan antara pemenuhan tuntutan
 - a) Pembaca memenuhi keinginan
 - b) Pembaca memenuhi tuntutan
- 3) Memenuhi Kebutuhan
 - a) Pembaca memenuhi kebutuhan
- 4) Tujuan memilih media massa
 - a) Pembaca memilih media massa
 - b) Pembaca mencari apa yang di baca

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Pemanfaatan Saluran Whatsapp (X)	1. Komunikasi yang efektif	1. Komunikasi yang mudah dan efektif 2. Komunikasi dilakukan dengan suka hati	Raharti (2019) Andayati <i>Et al</i> , (2020)
	2. Penyebaran informasi	3. Penyebaran informasi yang akurat 4. Informasi yang di sebarakan terkirim sangat cepat	
	3. Peningkatan efektivitas pembelajaran	5. Meningkatkan pengetahuan	
	4. Efisiensi dan kepraktisan	6. Mudah nya mengirim pesan 7. Murah nya biaya pengiriman pesan	
	5. Ekspetasi Kinerja	8. Notifikasi yang selalu update	
	6. Ekspetasi Usaha	9. Pesan bisa dicadangkan sehingga tidak hilang 10. Privasi yang terjamin	
	7. Faktor Sosial	11. Memperluas relasi 12. Mempermudah silaturahmi	
	8. Kondisi-kondisi Pemfasilitas	13. Memudahkan login 14. Username yang bisa di sesuaikan 15. Walpaper chat bisa di sesuaikan	

Variabel X : Pemanfaatan saluran Whatsapp : Raharti (2019) “Whatsapp meningkatkan keefektifan komunikasi, penyebaran informasi yang luas, dan menyajikan kemudahan dan kepraktisan terhadap penggunaannya.

Variabel Y : Kepuasan membaca : Blumler dan Katz (1974, hal.22) menjelas kan “teori kegunaan dan kepuasan menyelidiki faktor psikologis dan sosial yang mendasari kebutuhan individu, yang pada gilirannya menghasilkan ekspektasi spesifik dari media massa atau sumber lain. Harapan-harapan ini selanjutnya mempengaruhi pola konsumsi media (keterlibatan) individu dan menghasilkan pemenuhan

kebutuhan dan berbagai hasil, yang mungkin termasuk hasil negatif”.

3. Hasil dan Pembahasan

Sebanyak 115 responden pengguna fitur saluran baru Whatsapp di Kabupaten Tangerang bergabung dengan hasil uji validitas yang telah peneliti buat. Komponen variable dianggap valid karena telah melewati perhitungan program SPSS Version 25. Dengan hasil yang bisa di lihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Uji Validitas dan Realibilitas

Pernyataan	r-hitung	r-tabel Sig 0,05	Keterangan
Pemanfaatan Fitur Saluran WA (X)			
1	0.533	0.154	Valid
2	0.701	0.154	Valid
3	0.583	0.154	Valid
4	0.563	0.154	Valid

5	0.622	0.154	Valid
6	0.687	0.154	Valid
7	0.618	0.154	Valid
8	0.687	0.154	Valid
9	0.551	0.154	Valid
10	0.682	0.154	Valid
11	0.503	0.154	Valid
12	0.620	0.154	Valid
13	0.606	0.154	Valid
14	0.541	0.154	Valid
15	0.550	0.154	Valid
Kepuasan Literasi (Y)			
1	0.677	0.154	Valid
2	0.541	0.154	Valid
3	0.724	0.154	Valid
4	0.734	0.154	Valid
5	0.758	0.154	Valid
6	0.633	0.154	Valid
7	0.640	0.154	Valid

Hasil uji validitas variabel Pemanfaatan fitur saluran Whatsapp dan kepuasan literasi menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,154. Pernyataan dapat dianggap sah jika dibandingkan dengan nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel atau ditemukan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dalam kasus ini, kuesioner dianggap valid dan dapat digunakan untuk studi penelitian.

Nilai Cronbach alpha ke-22 item pernyataan dalam kuesioner penelitian dianggap reliabel untuk uji reliabilitas Cronbach alpha karena nilainya lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,154.

Koefisien Korelasi Sederhana

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Correlations			
		Pemanfaatan WA	Kepuasan Literasi
Pemanfaatan saluran WA	Pearson Correlation	1	.345**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	115	115
Kepuasan Literasi	Pearson Correlation	.345**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	115	115

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data koefisien korelasi (r) sederhana Tabel tiga menunjukkan terdapat hubungan sebesar 0,345 antara variabel kepuasan literasi (Y) dengan variabel Pemanfaatan fitur saluran wa (X). Dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka t hitung sebesar 0,345 lebih besar dari r tabel sebesar 0,154 yang berarti hasil tersebut asli. Disimpulkan terdapat

korelasi sempurna dan hubungan positif dengan data tersebut berdasarkan nilai korelasi Pearson sebesar 0,345.

Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. Hasil uji regresi linear sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	17.094	2.709		6.309	.000
Pemanfaatan Saluran WA	.173	.044	.345	3.909	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Literasi

Nilai dari konstanta a yaitu 17.094, berdasarkan tabel empat di atas temuan uji regresi linier sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa 17.094 merupakan nilai konstanta variabel kepuasan literasi. Selain itu, nilai koefisien regresi pemanfaatan saluran

Whatsapp (X) sebesar 0,173 menunjukkan adanya hubungan positif dan kemungkinan adanya pengaruh menguntungkan variabel X terhadap variabel.

Hipotesis

Tabel 5. hasil uji t

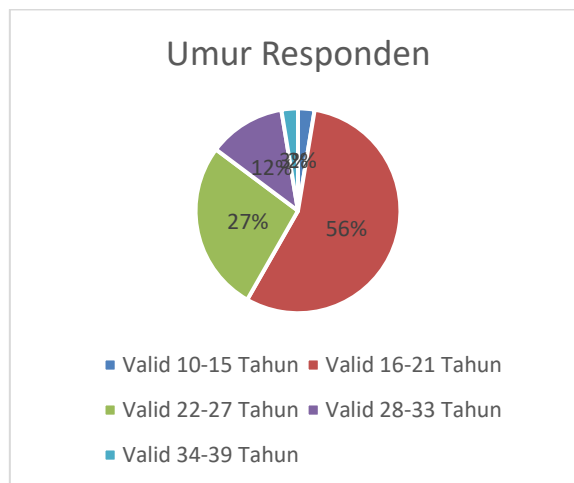
Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	17.094	2.709		6.309	.000
Pemanfaatan Saluran WA	.173	.044	.345	3.909	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Literasi

Dalam penelitian yang telah di teliti, hipotesis dirumuskan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dan $\alpha=0,05$. Untuk menguji hipotesis dapat diperhatikan nilai signifikan yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dengan perbandingan t hitung dengan t tabel yaitu $3,909 > 1,981$. Hasil t hitung hipotesis sebesar 3,909, t tabel dengan derajat kebebasan (df) 113 sebesar 1,981, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sesuai tabel lima. Hal ini menunjukkan bahwa uji hipotesis valid, menunjukkan bahwa. Pemanfaatan saluran Whatsapp sangat mempengaruhi kepuasan literasi masyarakat di Kabupaten Tangerang.

Peneliti melakukan pencarian responden menggunakan cara formulir di google dan penyebaran melalui Whatsapp. Sebelum pengisian kuisisioner peneliti akan memastikan terlebih dahulu apakah responden termasuk pengguna saluran Whatsapp atau tidak, untuk memastikan kembali bahwa yang mengisi kuisisioner ini adalah benar-benar pengguna saluran Whatsapp, lalu dengan menggunakan rumus slovin peneliti mendapat hasil data responden secara total 115 responden pengguna

saluran Whatsapp di Kabupaten Tangerang. Serta analisa peneliti di bantu dengan software SPSS version 25.

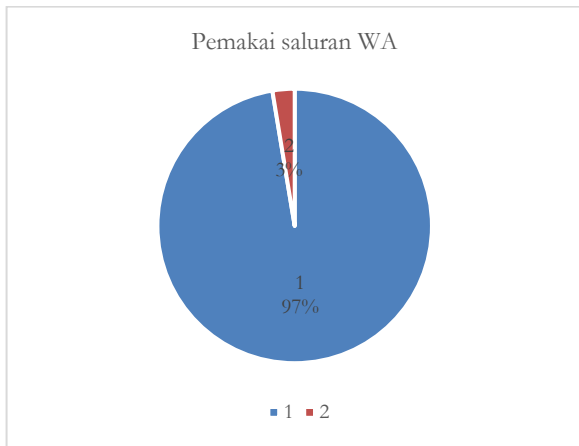


Gambar 2. Usia Responden

Dari gambar di atas bisa di lihat bahwa umur responden yang mengisi kuisisioner ini sebanyak 56% ada di umur 16-21 tahun, di karenakan pada umur 16-21 tahun adalah umur-umur remaja dimana pada

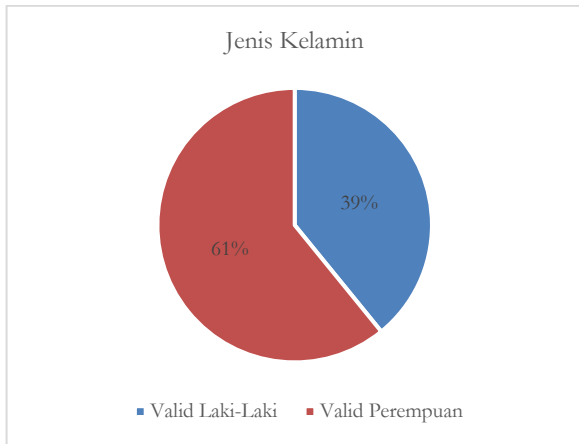
umur remaja sering sekali menggunakan handphone untuk bersosialisasi dengan teman-temannya ataupun kerabatnya, bahkan umur remaja ini lah sedang candu menggunakan sosial media. Hal tersebut di dukung oleh penelitian yang di buat oleh (Aprilia *et al.*, 2020). Dengan hasil penelitian yang didapatkan bahwa sebanyak 35 siswa (48,6%) mengalami kecanduan media sosial tinggi.

al., 2020). Dengan hasil yaitu, bahwa laki-laki mendominasi kecanduan media sosial rendah dan perempuan mendominasi kecanduan media sosial tinggi.



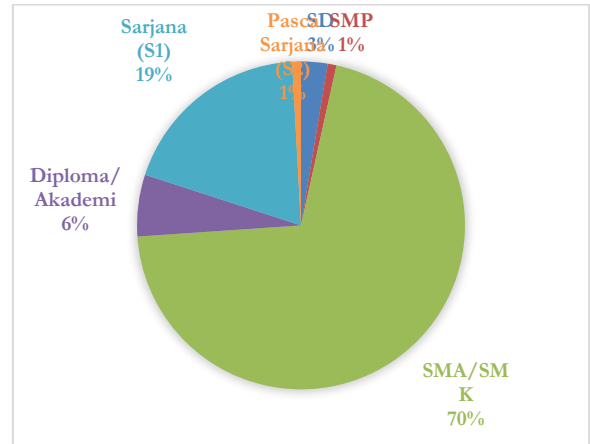
Gambar 3. Pemakai Saluran WA

Dalam data responden yang peneliti dapatkan bahwa dalam gambar dengan angka satu mengartika “Ya” dan angka dua “Tidak” didapatkan sebanyak 97% responden menggunakan saluran Whatsapp.



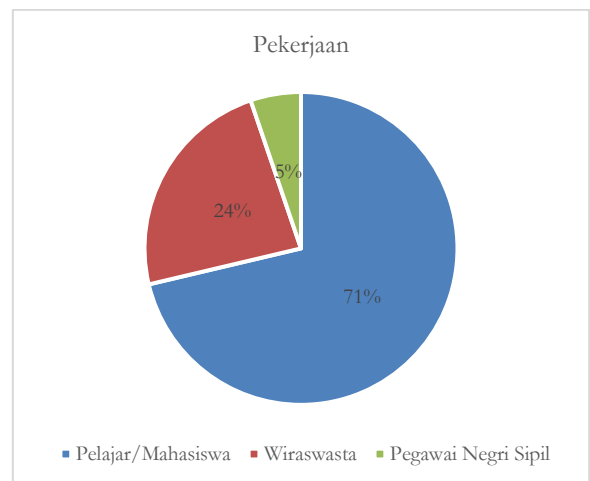
Gambar 4. Jenis Kelamin

Dari gambar empat data jenis kelamin responden yang peneliti dapatkan bahwa sebanyak 61% di dominasi oleh kalangan perempuan, dikarenakan perempuan lebih banyak waktu untuk menjangkau sosial media dan juga perempuan lah yang bisa mudah mengekspresikan emosinya di sosial media. Hal tersebut pun ada dalam penelitian dari (Aprilia *et*



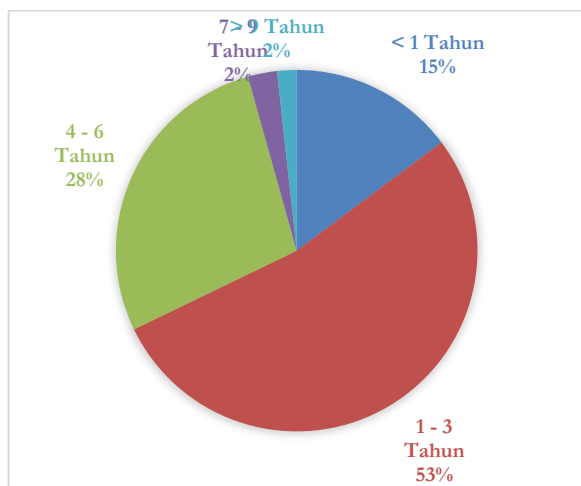
Gambar 5. Pendidikan Terakhir

Dilihat dari gambar lima data responden yang peneliti dapat dari kuisioner bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA/SMK dengan angka dalam persen 70% dan ke dua dengan angka 19% Pendidikan terakhir sarjana (S1). Hal tersebut dikarenakan Pendidikan terakhir SMA/SMK adalah pelajar yang baru saja lulus ataupun mahasiswa baru yang baru menajaki dunia perkuliahan sehingga Whatsapp bisa menjadi media pembelajaran. Hal ini di dukung oleh penelitian yang di lakukan oleh (Yuningsih, 2021). Dengan hasil data yaitu Guru membuat suasana grup whatsapp untuk belajar ramai dengan menggunakan metode diskusi dalam pembejaraan. Ini meningkatkan antusiasme siswa untuk belajar.



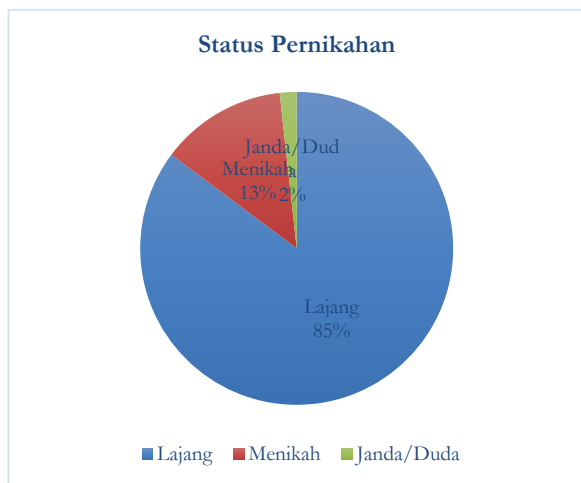
Gambar 6. Pekerjaan

Dalam gambar enam yang dapat di lihat bahwa sebanyak 71% data responden memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa, ini di karenakan pelajar/mahasiswa menggunakan whatsapp sebagai media pembelajaran dan sebagai media diskusi. Penelitian lain pun membahas yang sama, seperti penelitian dari (Budiyanti *et al.*, 2021). Berdasarkan penelitian, sebanyak 269 (67,6%) menyebutkan Grup WhatsApp efektif sebagai media pembelajaran.



Gambar 7. Masa Kerja

Dalam gambar tujuh yang bisa di lihat bahwa data responden yang didapat peneliti sebanyak 53% dengan masa kerja 1-3 Tahun, karena masa kerja 1-3 tahun adalah masa yang pas untuk mahasiswa.



Gambar 8. Status Pernikahan

Dalam gambar delapan menunjukkan bahwa sebanyak 85% data responden berstatus lajang, ini di karenakan Whatsapp di gunakan oleh responden untuk bersosialisasi dan mengekspresikan emosi nya

melalui status. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Indi Rahmawati *et al.*, 2023) Dengan hasil Dengan kata lain, fitur stiker di aplikasi WhatsApp sangat penting karena dapat menjaga pesan verbal dan memudahkan pengirim atau penerima pesan untuk mengkomunikasikan pesan nonverbal dalam komunikasi tidak langsung.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini ialah saluran whatsapp bisa menjadi bahan belajar dan bahan berdiskusi bagi masyarakat terutama di Kabupaten Tangerang whatsapp bisa menjadi pemuas literasi dengan kedatangan fitur saluran di whatsapp tidak hanya fitur itu saja, tapi fitur lain pun bisa berguna seperti fitur grup, telepon, ataupun videocall. Semua nya dapat di manfaat kan sebagai hal yang berguna untuk berdiskusi ataupun menjalin tali silaturahmi.

Dari penelitian yang peneliti teliti bahwa banyak hal valid yang responden telah jawab sehingga bisa di simpulkan bahwa pemanfaatan saluran whatsapp untuk kepuasan literasi di Kabupaten Tangerang sangat baik sehingga kepuasan literasi di Kabupaten Tangerang sangat terpuaskan dengan kehadiran fitur saluran ini. Sehingga para media dan bahkan perusahaan entertainment bisa gunakan fitur saluran ini untuk memberikan informasi kepada masyarakat ataupun mengiklankan produk melalui fitur saluran ini, sehingga media-media dan perusahaan entertainment bisa semakin menjangkau masyarakat luas dan masyarakat pun bisa selalu up to date setiap pemberitaan.

Teakhir harapan dari peneliti penelitian ini dapat bermanfaat untuk masyarakat sebagai bahan pelajaran ataupun bahkan bisa bermanfaat bagi media-media agar bisa memanfaatkan teknologi saluran whatsapp ini untuk membuat berita-berita yang transparansi dan berimbang untuk masyarakat, tidak hanya di Kabupaten Tangerang tetapi di seluruh Indonesia, pada akhirnya masyarakat Indonesia pun terpuaskan literasi nya dan bisa mengembangkan cakrawal pemikirannya. Sehingga visi Indonesia emas pada tahun 2045 dapat terwujud dengan sempurna.

5. Daftar Pustaka

- 10.35896/IJECIE.V1I2.11.
- [1] Edi, S., & Komunikasi, S. (2018). Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- [2] Andayati, D. (2021). Whatsapp sebagai alat bantu perdagangan Batik Kraton Yogya di era new normal. *Prosiding Snast*, C-71.
- [3] Aprilia, R., Sriati, A., & Hendrawati, S. (2020). Tingkat kecanduan media sosial pada remaja. *Journal of Nursing Care*, 3(1). DOI : <https://doi.org/10.24198/jnc.v3i1.26928>.
- [4] Budiyanti, R. T., Ganggi, R. I. P., & Herlambang, P. M. (2021). Penggunaan WhatsApp Grup Sebagai Media Pembelajaran Daring selama Pandemi COVID-19. *Smart Society Empowerment Journal*, 1(2), 42-48. DOI: <https://doi.org/10.20961/ssej.v1i2.49666>.
- [5] Daheri, M., Juliana, J., Deriwanto, D., & Amda, A. D. (2020). Efektifitas whatsapp sebagai media belajar daring. *Jurnal basicedu*, 4(4), 775-783.
- [6] Elianur, C. (2017). Pemanfaatan aplikasi whatsapp sebagai sarana diskusi antara pengawas dan guru pendidikan agama Islam. *Jurnal As-Salam*, 1(2), 1-14.
- [7] Enterprise, J. (2014). *Instagram untuk fotografi digital dan bisnis kreatif*. Elex Media Komputindo.
- [8] Rogers Everett, M. (1995). Diffusion of innovations. *New York*, 12.
- [9] Habibah, A. F. (2021). Era masyarakat informasi sebagai dampak media baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350-363. DOI: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>.
- [10] Fitri, N. L. (2019). Pemanfaatan grup whatsapp sebagai media informasi proses belajar anak di kb permata bunda. *Al Hikmah: Indonesian Journal of Early Childhood Islamic Education (IJECIE)*, 3(2), 151-166. DOI: 10.35896/IJECIE.V1I2.11.
- [11] Harjasujana, A. S., & Misdan, U. (1987). Proses Belajar Mengajar Membaca. *Bandung: Yayasan BFH*.
- [12] Indriyani, E., & Suliworo, D. (2018). Dampak pemanfaatan WhatsApp dalam meningkatkan motivasi belajar siswa pada pelajaran fisika. In *Seminar Nasional Quantum* (Vol. 25, No. 2018, pp. 2477-1511).
- [13] Rahmawati, D. I., & Sari, W. P. (2023). Studi Komunikasi Nonverbal dan Makna Stiker pada Aplikasi Whatsapp bagi Generasi Z. *Koneksi*, 7(2), 256-264. DOI: <https://doi.org/10.24912/kn.v7i2.21286>.
- [14] Santoso, G. (2005). Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jakarta: Prestasi Pustaka*.
- [15] Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). Uses and gratifications research. *The public opinion quarterly*, 37(4), 509-523.
- [16] Miladiyah, A. (2017). Pemanfaatan Whatsapp Messenger Info dalam Pemberian Informasi dan Peningkatan Kinerja pada Sub Bagian Program Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Diakses dari http://digilib.unbas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YjI5ZDdmNGMyZDFmYzZAwZjY0ZTY2Y2UyMjU5NzU0NDk1NmUyMTRmYw==.pdf*.
- [17] Morissan, M. (2015). Teori komunikasi individu hingga massa. *Jakarta: Prenadamedia Group*.
- [18] Nurdiarti, R. P. (2018). Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Etika Komunikasi Di Era Masyarakat Informasi. *KoPeN: Konferensi Pendidikan Nasional*, 1(1), 115-123.
- [19] Oktafrianti, D., Aditya, T., & Nurhakim, N. (2020). Implementasi E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(2), 140-154.

- [20] Prabowo, A., Rahmawati, U., & Anggoro, R. P. (2019). Android-based teaching material for statistics integrated with social media WhatsApp. *International Journal on Emerging Mathematics Education*, 3(1), 93-104.
- [21] Rahartri, L. I. P. I. (2019). " WHATSAPP" MEDIA KOMUNIKASI EFEKTIF MASA KINI (STUDI KASUS PADA LAYANAN JASA INFORMASI ILMIAH DI KAWASAN PUSPIPTEK. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 21(2), 147-156.
- [22] Rahmansari, R. (2018). Penggunaan aplikasi whatsapp dalam komunikasi organisasi pegawai dinas lingkungan hidup dan kebersihan Sidoarjo. *Jurnal ilmiah manajemen publik dan kebijakan sosial*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i2.788>.
- [23] Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- [24] Suryadi, E. (2018). Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- [25] Widyaningrum, E. A., Fadrian, M. F., & Admaja, W. (2023). Pengaruh Pelayanan Informasi Swamedikasi Online Berbasis Whatsapp Bot terhadap Pengetahuan Masyarakat. *Majalah Farmasetika*, 8(3), 235-249. DOI: <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v8i3.43683>.
- [26] Wuriyanti, O., & Febriana, P. (2022). Problematika Penggunaan New Media (Whatsapp) di Kalangan Lansia sebagai Media Bertukar Pesan di Era Digital. *Jurnal Komunikasi*, 16(2), 161-175. DOI: <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i2.15770>.
- [27] Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service quality terhadap kepuasan masyarakat mass rapid transit (MRT) DKI Jakarta di stasiun Lebak Bulus pada masa pandemik Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55-69. DOI: <https://doi.org/10.33592/jia.v10i2.840>.
- [28] Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service quality terhadap kepuasan masyarakat mass rapid transit (MRT) DKI Jakarta di stasiun Lebak Bulus pada masa pandemik Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55-69. DOI: <https://doi.org/10.33592/jia.v10i2.840>.
- [29] Yuningsih, L. A. (2021). Efektivitas Pemanfaatan Whatsapp Dalam Pembelajaran Keterampilan Menulis Teks Deskripsi. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Bahasa Indonesia*, 10(2), 237-244. DOI: https://doi.org/10.23887/jurnal_bahasa.v10i2.713.