



**PENGARUH TERPAAN INFORMASI PROBLEM LAYANAN
INDIHOME TERHADAP SENTIMEN OPINI PUBLIK (Studi
Eksplanatif Khalayak dalam Menanggapi Layanan IndiHome)**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama: Annisa Lastania Ayuning Pramesti

NIM: 1810411003



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk dinyatakan benar :

Nama : Annisa Lastania Ayuning Pramesti

NIM : 1810411003

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Januari 2023

Yang Menyatakan



Annisa Lastania

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Lastania Ayuning Pramesti
NIM : 1810411003
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PENGARUH TERPAAN INFORMASI PROBLEM LAYANAN INDIHOME TERHADAP SENTIMEN OPINI PUBLIK (Studi Eksplanatif Khalayak dalam Menanggapi Layanan IndiHome)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Annisa Lastania


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Annisa Lastania Ayuning Pramesti
NIM : 1810411003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **PENGARUH TERPAAN INFORMASI PROBLEM LAYANAN INDIHOME TERHADAP SENTIMEN OPINI PUBLIK (Studi Eksplanatif Khalayak dalam Menanggapi Layanan IndiHome)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing I



Dr Radita Gora Tayibnafis S.Sos. M.M

Penguji I



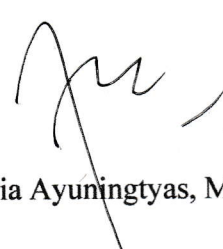
01/23
102
Maria Febiana Christanti, M.Si.

Penguji II



Vinta Sevilla, S.I.P., M.I.Kom.

Ketua Program Studi



Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 20 Januari 2023

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh terjadinya gangguan layanan Indihome sebagai *Internet Service Provider* terbesar di Indonesia. Gangguan yang terjadi menimbulkan beberapa opini dan sikap kurang baik dari publik terlihat dari tagar #Indihomedown yang mengalami trending di media sosial dan beragam terpaan berita di media massa terkait gangguan layanan. Kebutuhan layanan internet pada masa pandemi Covid-19 telah menyoroti betapa pentingnya akses layanan internet dan teknologi digital bagi semua masyarakat, terlepas dari keadaan ekonomi, politik, sosial, atau geografis. Pelanggan *fixed broadband* di Indonesia terbanyak memakai layanan IndiHome milik PT Telkom Indonesia dan membuat Indihome tentu menjadi tumpuan masyarakat dalam kebutuhan internet mereka. Layanan Internet yang baik merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat untuk melakukan aktivitasnya secara *online*. Penelitian ini bermaksud menjelaskan hubungan antara pengaruh terpaan informasi problem layanan Indihome terhadap sentiment opini publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Uses and Effect*, teori ini menjelaskan tentang keterkaitan antara komunikasi massa yang disampaikan melalui media massa dapat memunculkan suatu efek (*effects*) bagi pengguna media massa dalam konteks khalayak. Tujuan penelitian ini untuk membuktikan dan menganalisis bagaimana terpaan informasi terkait problem layanan Indihome dapat mempengaruhi pembentukan opini publik dan menimbulkan suatu efek kepada pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner ke 106 responden yang merupakan pengguna Indihome dan mendapatkan terpaan informasi mengenai problem layanan Indihome. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan sebanyak 15.8% antara terpaan informasi pada problem layanan Indihome terhadap sentimen opini publik. Uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan hasil H0 ditolak, dan Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome (X) berpengaruh secara signifikan Opini Publik (Y).

Kata kunci: terpaan informasi, problem layanan, covid-19, opini publik

ABSTRACT

This research is motivated by the disruption of Indihome services as the biggest Internet Service Provider in Indonesia. The disturbances that occurred have generated several unfavorable opinions and attitudes from the public as seen from the hashtag #Indihomedown which is trending on social media and various news exposures in the mass media regarding service disruptions. The need for internet services during the Covid-19 pandemic has highlighted how important access to internet services and digital technology is for all people, regardless of economic, political, social or geographical conditions. Customers fixed broadband in Indonesia most use the IndiHome service owned by PT Telkom Indonesia and make Indihome certainly the community's foundation for their internet needs. Good Internet service is a basic need for the community to carry out their activities online. This study intends to explain the relationship between the influence of information exposure on Indihome service problems on public opinion sentiment. The theory used in this study is Uses and Effect, this theory explains the relationship between mass communication conveyed through the mass media can create an effect (effects) for mass media users. The purpose of this study is to prove and analyze how information exposure related to Indihome service problems can influence the formation of public opinion and have an effect on service users. The research method used in this study is using explanatory research with a quantitative approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 106 respondents who were Indihome users and received exposure to information about Indihome service problems. The results showed that there was a simultaneous effect of 15.8% between information exposure to Indihome service problems on public opinion sentiment. The hypothesis test in this study showed that H_0 was rejected, and H_a was accepted. It can be concluded that the variable Exposure to Indihome Service Problem Information (X) has a significant effect on Public Opinion (Y).

Keywords: information exposure, service problems, covid-19, public opinion

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Sang Maha Kuasa Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, nikmat, dan keberkahan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome terhadap Sentimen Opini Publik” sehubungan untuk memenuhi syarat tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan juga rasa syukur kepada beberapa pihak yang ikut turut terlibat dan memberikan dukungan secara fisik, motivasi, dan inspirasi dalam membantu peneliti menyelesaikan tugas akhir ini:

1. Bapak Dr. R Dudy Heryadi selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPNVJ yang telah membina dan menyetujui segala perizinan selama perkuliahan.
2. Dr. Fitria Ayuningtyas M.Si selaku kaprodi Ilmu Komunikasi UPNVJ yang telah membantu selama proses perkuliahan dan menyetujui segala perizinan.
3. Bapak Dr. Radita Gora Tayibnafis, S.Sos.MM., selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu sabar membantu peneliti, memberikan saran, masukan, ilmu yang membangun kepada peneliti selama proses penelitian.
4. Ibu Vinta Sevilla, S.IIP., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing 2 yang juga selalu sabar membantu peneliti, memberikan saran, semangat, serta masukan yang membangun kepada peneliti selama proses penelitian.
5. Kedua orang tua peneliti, Bapak Purnomo Sikas dan Ibu Sri Widayati yang selalu memberikan dukungan materi, semangat, cinta kasih, dan moral kepada peneliti dengan sabar. Tanpa kekuatan dari mereka tentu peneliti tidak akan bisa sampai dititik ini. Dan tak lupa peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kakak-kakak kandung peneliti yang juga sudah memberikan semangat selama proses penelitian yaitu Mba Paramitha, Mba Namira, Mba Tristy, dan Mas Gusti.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen prodi Ilmu Komunikasi UPNVJ yang telah memberikan banyak ilmu, saran dan masukan selama peneliti menjalani masa perkuliahan di UPNVJ
7. Seluruh jajaran dekanat dan staff akademik kemahasiswaan yang telah membantu segala urusan administrasi peneliti selama perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan menghibur saya ditengah proses skripsi dari awal hingga akhir yaitu Heksa, Sultan, Airra, Euis, Nadia, Dinar, Mega, Nanda, Dhila, Meyta.
9. NCT, yang melalui karyanya sudah menghibur, banyak memotivasi, dan menemani peneliti selama proses belajar.
10. Teman-teman semasa perkuliahan saya yang sudah banyak membantu saya semasa kuliah dan memberikan dukungan yaitu Cahya, Nanda R, Mutiara, Aulia, Alya, Pita, dan seluruh teman teman Fourtyfive Radio.
11. Seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini yang sudah bersedia membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat selesai.

Peneliti sadar sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun dalam proses pembuatan skripsi ini, peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin agar penelitian ini dapat terselesaikan secara baik. Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lainnya sebagai acuan referensi atau sarana pembelajaran.

Jakarta, Desember 2022



Annisa Lastania

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL & GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep dan Teori Penelitian	14
2.1.1 Pendekatan Uses and Effect	15
2.1.2 Efek Komunikasi Massa	16
2.1.3 New Media	17
2.2 Landasan Konsep.....	18
2.2.1 Informasi	18
2.2.2 Terpaan Informasi.....	18
2.2.3 Opini Publik	19
2.2.4 Sentimen Publik.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Sumber Data.....	29
3.4.1 Data Primer	29

3.4.2 Data Sekunder	30
3.5 Operasionalisasi Variabel dan Uji Validitas serta Reabilitas	30
3.5.1 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.5.2 Uji Validitas	31
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.2 Uji Analisis Regresi Sederhana	38
3.7 Tabel Agenda Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Karakteristik Responden	41
4.1.2 Analisis Pernyataan Variabel	44
4.2 Hasil Analisis Data	53
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.2 Analisis Regresi Linear	58
4.2.3 Uji F (Uji Simultan).....	59
4.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.2.5 Koefisien Korelasi (R)	61
4.2.6 Uji parsial (uji t)	62
4.2.7 Uji Analisa Faktor.....	63
4.3 Pembahasan.....	69
4.3.1 Pembahasan Analisa Faktor	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL & GAMBAR

Tabel. 1 Operasional Variabel

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Sentimen Opini Publik

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Terpaan Informasi)

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Opini Publik)

Tabel 7. Rencana Agenda Penelitian

Tabel 8. Jenis Kelamin Responden

Tabel 9. Pekerjaan Responden

Tabel 10. Usia Responden

Tabel 11. Media Responden mendapat terpaan

Tabel 12. Interpretasi Tabel

Tabel 13. Pernyataan 1

Tabel 14. Pernyataan 2

Tabel 15. Tabel Uji Normalitas Residual

Tabel 16. Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser

Tabel 17. Ringkasan Uji Linearitas

Tabel 18. Regresi Sederhana

Tabel 19. Hasil Uji F

Tabel 20. Tabel Hasil Koefisien Determinasi

Tabel 21. Tabel Hasil Koefisien Korelasi

Tabel 22. Regresi uji Parsial T

Tabel 23. Uji Analisis faktor (Y)

Tabel 24. hasil MSA (Measure of Sampling Adequacy)

Tabel 25. Hasil Communalities

Tabel 26. Hasil Ekstraksi Faktor

Tabel 27. Rotated Component Matrix

Gambar 1. Grafik *fixed broadband* Indonesia

Gambar 2. Grafik topik “Indihome”

Gambar 3. Perbandingan topik Indihome dengan *fixed broadband* lain

Gambar 4. Bagan Terbentuknya Opini Publik

Gambar 5. Histogram Data

Gambar 6. Plot Normal Probability

Gambar 7. Scatter Plot Uji Heterokedastisitas