



**KEPUASAN PENGGUNAAN YOUTUBE CHANNEL PERSITA OFFICIAL
SEBAGAI MEDIA INFORMASI SUPPORTER KLUB SEPAK BOLA**

PERSITA TANGERANG

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Disusun Oleh :

Muhamad Rafly Adriyan

44118010009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rafly Adriyan
NIM : 44118010009
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Broadcasting
Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Penggunaan YouTube Channel Persita Official Sebagai Media Informasi Supporter Klub Sepak Bola Persita Tangerang

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 14 September 2024



(Muhamad Rafly Adriyan)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhamad Rafly Adriyan
NIM : 44118010009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis : Kepuasan Penggunaan
YouTube Channel Persita Official Sebagai Media Informasi Supporter
Klub Sepak Bola Persita Tangerang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Broadcasting, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Christina Arsi Lestari, M.Ikom
NIDN : 0324028801
Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, MA
NIDN : 0303069401
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom
NIDN : 0326089202

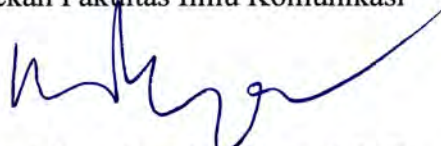
()
()
()

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 September 2024

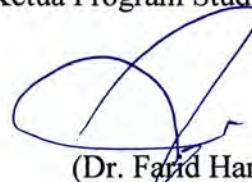
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim. Puji syukur, saya Panjatkan Kepada Allah Swt. atas ridho saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun Judul skripsi yang saya ajukan adalah “KEPUASAN PENGGUNAAN YOUTUBE CHANNEL PERSITA OFFICIAL SEBAGAI MEDIA INFORMASI SUPPORTER KLUB SEPAK BOLA”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mata kuliah Tugas Akhir di Jurusan Broadcasting, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana Jakarta. Membantu serta Membimbing saya untuk itu saya ucapkan terima kasih kepada:

1. **Ibu Christina Arsi Lestari, S.Ikom, M.ikom** Selaku Dosen pembimbing yang telah Senantiasa memberikan bimbingan dengan sebaik-baiknya.
2. **Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. **Bapak Farid Hamid, M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. **Ibu Dr. Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed**, Sekretaris 1 program studi ilmu komunikasi universitas mercu buana
5. Kedua orang tua saya yang selalu setia mensupport dan mendoakan untuk keberlangsungan saya kuliah dan mengerjakan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Jakarta 12 Agustus 2023

Muhamad Rafly Adriyan



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rafly Adriyan
NIM : 44118010009
Program Studi : Broadcasting
Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Penggunaan YouTube Channel Persita Official
Sebagai Media Informasi Supporter Klub Sepak Bola
Persita Tangerang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 September 2024

Yang menyatakan,



(Muhamad Rafly Aadriyan)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhamad Rafly Adriyan

44118010009

Kepuasan Penggunaan YouTube Channel Persita Official Sebagai Media
Informasi Supporter Klub Sepak Bola Persita Tangerang

ABSTRAK

Berdasarkan tayangan persita tangerang tersebut juga, menurut peneliti menjadikan timbulnya proses penerimaan khalayak serta responnya dalam proses komunikasi massa, maka dari itu peneliti fokus melakukan observasi ataupun wawancara kepada komunikator yang menerima konten tersebut.

Peneliti penggunaan teori Uses And Gratification sudah sesuai dengan apa yang peneliti ingin dapatkan dalam penelitian ini, yaitu ingin melihat hasil dari para subscriber atau penonton dari persita ini dalam menerima tayangan video yang ada pada halaman kontennya, dan dari penelitian ini juga peneliti ingin melihat pemanfaatan konten persita pada aplikasi YouTube itu sebagai media pembelajaran atau edukasi.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif, pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dimana populasi penelitian para fans persita yang subscriber YouTube @Persita official Berdasarkan beberapa dimensi yang telah di jabarkan pada tabel operasional konsep, yang memiliki kepuasan terbesar terhadap tingkat kepuasan pengguna persita tangerang yaitu terletak pada dimensi perhatian dari variabel kepuasan pengguna YouTube channel @Persita official (Y) dengan indikator saya semakin tertarik untuk mendapatkan informasi dari konten YouTube @persita official.

Hasil penelitian menunjukkan penggunaan YouTube oleh akun Persita Official berperan penting dalam meningkatkan kepuasan supporter Persita Tangerang. Kualitas konten, frekuensi unggahan, interaksi, dan kemudahan akses menjadi faktor utama yang membentuk pengalaman supporter. Konten yang informatif dan interaksi melalui fitur seperti komentar dan live streaming mempererat hubungan supporter dengan klub. Selain sebagai sumber informasi, YouTube juga membangun komunitas supporter online dan meningkatkan loyalitas, terutama bagi mereka yang tidak bisa hadir langsung di stadion. Sebagai media pemasaran, YouTube juga membantu mempromosikan produk dan acara klub, yang turut meningkatkan kepuasan supporter. Dengan menjaga kualitas konten, interaksi, dan kemudahan akses, Persita Official berpotensi memperkuat keterlibatan dan loyalitas supporter.

Kata Kunci: YouTube, Komunikasi Massa, Uses And Gratification, dan kepuasan penonton.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhamad Rafly Adriyan

44118010009

Satisfaction Of Using The Official Persita YouTube Channel As a Media For Information For Supporters Of The Persita Tangerang Football Club.

ABSTRACT

Based on the Persita Tangerang broadcast, according to the researcher, it also causes the process of audience acceptance and response in the mass communication process, therefore the researcher focuses on conducting observations or interviews with communicants who receive the content.

The researcher's use of the Uses and Gratification theory is in accordance with what the researcher wants to get in this study, namely wanting to see the results of subscribers or viewers of Persita in receiving video shows on its content page, and from this study the researcher also wants to see the use of Persita content on the YouTube application as a learning or educational medium. The research used is Quantitative research, in this study the data collection technique uses a questionnaire where the research population is Persita fans who subscribe to YouTube @Persita official

Based on several dimensions that have been described in the operational concept table, which has the greatest satisfaction with the level of satisfaction of Persita Tangerang users, namely in the attention dimension of the user satisfaction variable of the YouTube channel @Persita official (Y) with the indicator I am increasingly interested in getting information from YouTube content @persita official.

The research results show that the use of YouTube by the Persita Official account plays a significant role in enhancing the satisfaction of Persita Tangerang supporters. Content quality, upload frequency, interaction, and ease of access are the main factors shaping the supporter experience. Informative content and interaction through features like comments and live streaming strengthen the relationship between supporters and the club. In addition to being an information source, YouTube also builds an online supporter community and increases loyalty, especially for those unable to attend matches in person. As a marketing platform, YouTube also helps promote the club's products and events, further enhancing supporter satisfaction. By maintaining content quality, interaction, and ease of access, Persita Official has the potential to strengthen supporter engagement and loyalty.

Keywords: YouTube, Mass Communication, Uses And Gratification, and audience satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Komunikasi dan New Media	18
2.3 Media Sosial.....	19
2.4 YouTube.....	20
2.5 Uses And Gratification.....	24
2.6 Kepuasan Penggunaan Media Sosial.....	27
2.7 Media informasi di era digital	30
2.8 Supporter Klub Bola	33
BAB III.....	36
METODOLOGI PENELITIAN	36

3.1 Paradigma.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel.....	39
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	41
3.4.1 Definisi Konsep.....	41
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	45
3.5 Teknik Pengumpulan	47
3.5.1 Data primer.....	48
3.5.2 Data Sekunder	48
3.6 Validitas Dan Realibitas.....	49
3.6.1 Uji Validitas.....	49
3.6.2 Uji Realibilitas	50
3.7 Teknik Analisa Data	51
BAB IV	53
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	53
4.1 Subjek & Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Persita Official.....	53
4.1.2 YouTube.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Identitas Responden	55
4.2.2 Jenis Kelamin	55
4.2.3 Kepuasan penonton pada channel YouTube @Persita Official	56
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran akademis	72
5.2.2 Saran praktis	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambar tentang seberapa banyak pengguna media baru	3
Gambar 1. 2 Home atau beranda channel YouTube persita tangerang.....	6
Gambar 1. 3 Playlist yang di upload ke YouTube persita tangerang.....	8
Gambar 1. 4 Playlist yang di upload ke YouTube persita tangerang.....	8
Gambar 2. 1 Grafik Tingkat Intensitas Media Sosial Sering di Kunjungi.....	21
Gambar 4. 1 Screenshoot Profil pada channel @Persita official	53
Gambar 4. 2 Profil pada Channel Persita official.	53
Gambar 4. 3 Aplikasi YouTube	54
Gambar 4. 4 Hasil Pertanyaan Apakah Kontem YouTube Persita Tangerang Berkualitas Baik Pada Video	56
Gambar 4. 5 Hasil Jawaban Adanya channel YouTube @persita.official apakah sangat mudah untuk melihat persita bermain di lapangan	57
Gambar 4. 6 Hasil jawaban penonton memperhatikan dengan baik informasi yang dibagikan oleh channel YouTube	57
Gambar 4. 7 Presentase penonton berpesan melalui komentar yang ada di channel	58
Gambar 4. 8 Presentase penonton menerima isi pesan yang di sampekan melalui feed.....	58
Gambar 4. 9 Presentase penonton akan lebih terhubung dengan klub bola dan sesama supporter.....	59
Gambar 4. 10 Presentase supporter melalui komentar.....	59
Gambar 4. 11 Presentase supporter berinteraksi pada komentar	60
Gambar 4. 12 Presentase komunitas selalu berpartisipasi	60
Gambar 4. 13 Presentase supporter merasa terhubung dengan supporter lainnya.	61
Gambar 4. 14 Presentase persita Tangerang sudah mudah di akses	61
Gambar 4. 15 Presentase mudah mendapatkan informasi	62
Gambar 4. 16 Presentase persita Tangerang selalu memenuhi harapan	62
Gambar 4. 17 Presentase penonton melakukan like.....	63
Gambar 4. 18 Presentase persita Tangerang selalu memberikan informasi terbaru	63

Gambar 4. 19 Presentase penonton selalu terhibur64



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Jumlah Responden	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN.....	78
Lampiran 2 DATA PENELITIAN	82
Lampiran 3 DATA MEAN PENELITIAN	83
Lampiran 4 Curriculum Vitae.....	84

