

ABSTRAK

Perpaduan antara teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan untuk mempermudah proses komunikasi saat ini berkembang dengan pesat, dari perpaduan tersebut muncul istilah Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dalam penerapannya sangat tergantung kepada ketersediaan koneksi internet. Masyarakat menggunakan teknologi atau media ini didasari oleh motif harapan sebelum menggunakan media dan kesenjangan kepuasan setelah menggunakan media tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah <http://www.igracias.telkomuniversity.ac.id> dengan subjek penelitian mahasiswa tingkat I Universitas Telkom 2017. Hasil dari penelitian ini terjadi kesenjangan kepuasan yang dihitung dari skor rata-rata *Gratification Sought (GS)* dan *Gratification Obtained (GO)*. Skor dari motif informasi didapatkan $3,0540 > 3,0173$ sehingga terjadi kesenjangan yang tidak memuaskan ($GS > GO$), sedangkan skor dari motif identitas pribadi didapatkan $3,3751 > 3,3584$ sehingga terjadi kesenjangan yang tidak memuaskan ($GS > GO$), dan skor dari motif integrasi dan interaksi sosial didapatkan $2,8173 < 2,8496$ sehingga terjadi kesenjangan yang memuaskan ($GS < GO$). Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan dari skor-skor tersebut bahwa dalam pemanfaatan situs *igracias.telkomuniversity.ac.id* terjadi kesenjangan kepuasan yang dimana media tidak dapat memuaskan pengguna seperti pada motif informasi dan identitas pribadi. Kemudian dimana media dapat memuaskan pengguna seperti pada motif integritas dan interaksi sosial.

Kata Kunci: Informasi, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Internet, Motif, Kepuasan, Kesenjangan.