

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE
TERHADAP CITRA**
(Studi Kuantitatif Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta
Terhadap Citra Pemerintah Kota Yogyakarta)



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

DYVA YULISDA BR PURBA

10 09 04137 / KOM

Public Relations

Dosen Pembimbing : Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyva Yulisda br Purba
Nomor Mahasiswa : 10 09 04137
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Citra
(Studi Kuantitatif Kualitas Website
Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Citra
Pemerintah Kota Yogyakarta)

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Penelitian ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian, hasil karya orang lain serta hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan penelitian saya.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri dan tidak atas paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik institusi ini.



arta, Oktober 2014

Dyva Yulisda br Purba

Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Citra

(Studi Kuantitatif Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Citra
Pemerintah Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S.I.Kom Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

DYVA YULISDA BR PURBA

NPM: 10 09 04137 / KOM

Konsentrasi Studi: *Public Relations*

disetujui oleh:

(Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.)

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Citra

(Studi Kuantitatif Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Citra

Pemerintah Kota Yogyakarta)

Penyusunan Skripsi ini telah disetujui dan diuji pada ujian Skripsi yang dilaksanakan

pada:

Hari, tanggal : Kamis, 16 Oktober 2014

Waktu : 16.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt.1 FISIP Universitas
Atma Jaya Yogyakarta

Disahkan Oleh :

(Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.)

Penguji Utama

(Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.)

Penguji I

(Drs. Setio Budi HH., M.Si.)

Penguji II

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ♥ **TUHAN YESUS KRISTUS dan BUNDA MARIA, terima kasih atas cinta**
- ♥ **ORANG TUAKU, Bapak dan Ibu Purba aku akhirnya menyelesaikannya :) :***
- ♥ **ABANGku satu-satunya, terima kasih tahap ini selesai :D**
- ♥ **HIDUP, terima kasih atas kesetiaan**

Fiat Voluntas Tua

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas restu-Nya Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Citra” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik oleh penulis. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi ini berisi pembahasan terkait dengan hubungan antara kualitas *website* terhadap citra Pemerintah Kota Yogyakarta. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah mendukung, mengarahkan dan memberi bantuan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyelesaian skripsi ini. Adapun penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi perhatian, mengarahkan dan membimbing penulis. Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. dan Drs. Setio Budi HH., M.Si., selaku dosen penguji, terima kasih atas masukan dan penilaian yang diberikan.
2. Ayahanda Deary Purba dan Ibunda Tamin Julianti V. br Tarigan tercinta yang selalu mendukung serta memberi perhatian dan kasih sayang yang luar biasa besar terhadap penulis. Maaf atas keterlambatan ini, dan terima kasih masih setia mendukung anak bungsumu ini. Abang Dytha Eryanth Purba sebagai abang terbaik yang ada di dunia. Terima kasih atas dukungan, perhatian dan kasih sayangnya. Sangat beruntung memiliki abang sepertimu.
3. Sahabat terbaik, Geng C5: Stefanus Dicky “Ngkie” Reza Putera, Eunike “Keke” Ayu Patricia, Yolanda “Cicik” Fredericca, yang selalu ada mendukung segala kegiatan penulis dan tidak pernah bosan mendengar pemikiran-pemikiran penulis, terima kasih atas

kesediannya. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan omelannya serta kegilaan selama ini.

4. Teman-teman seperjuangan: Dina, Anton, Arnold, Mario, Andry, Indun, Berto, Fegie, Riki, Ninyo, Tyas, Tina, terima kasih untuk semuanya. Kita semua pasti sukses! Keluarga besar PSM UAJY, tempat penulis mendapatkan kebahagiaan dan rasa kekeluargaan yang indah, terima kasih untuk semangat dan doanya. *We (still) Love to Sing!* Love you all. Abang Nerys Lourensus atas perhatian yang diberikan kepada penulis, terima kasih banyak. Koleksi lagu & gitar kesayangan yang selalu setia menemani penulis. Sang Alam yang setia mendampingi penulis hingga saat ini. Terima kasih dan maaf membuatmu bosan melihat dan merasakan segalanya.
5. Bapak Haryadi Suyuti selaku Walikota Yogyakarta, atas ijin yang diberikan kepada peneliti. Bapak Ignatius Trihastono, Bapak Nur Pireno, Bapak Ageng selaku Humas Pemkot Yogyakarta dan Drs. Sukadarisman, M.Si selaku KaBag Teknologi Informasi dan Telematika. atas waktu dan kesempatan yang diberikan serta segala bimbingan maupun masukan yang sangat berharga bagi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak.

Yogyakarta, Oktober 2014

Dyva Yulisda br Purba

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Citra

(Studi Kuantitatif Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Citra Pemerintah Kota Yogyakarta)

Organisasi dan manusia sama-sama hidup di tengah lingkungan sosial. Hal ini menuntut keduanya untuk mampu berinteraksi dengan baik di lingkungan sosial. Interaksi tersebut dapat dilakukan dengan komunikasi melalui alat bantu komunikasi atau media komunikasi. Perkembangan zaman menuntut organisasi maupun manusia untuk bisa berpikir dan bertindak lebih maju terutama dalam hidup di lingkungan sosial. Oleh karena itu, perkembangan ilmu pengetahuan memunculkan media baru yang menjadi sarana untuk membantu agar bisa berpikir dan bertindak maju bagi manusia.

Internet merupakan media yang saat ini telah dikenal dan digunakan oleh masyarakat luas tidak terkecuali organisasi, perusahaan dan atau kelompok-kelompok lainnya. Salah satu jenis *internet* yang saat ini digunakan oleh hampir seluruh organisasi maupun perusahaan, yaitu *website*. Melalui *website* ini organisasi dapat membentuk dan menciptakan citra di mata para publiknya. Citra merupakan hal penting bagi keberlangsungan hidup sebuah organisasi.

Penelitian ini ditujukan untuk mencari pengaruh antara kualitas *website* terhadap citra sebuah organisasi. Penelitian dilakukan terhadap *website* Pemerintah Kota Yogyakarta sehingga yang menjadi responden atas penelitian ini adalah para pengakses *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dengan alamat jogjakota.go.id. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat bantu kepada responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media komunikasi, yaitu *website* mempengaruhi citra organisasi berdasarkan kegunaan *website*, informasi yang ada di *website*, serta desain yang digunakan *website*.

Keyword : organisasi, media komunikasi, citra, website

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan	15
D. Manfaat	15
E. Kerangka Teori	
1. Komunikasi	16
2. Citra.....	27
F. Kerangka Konsep	
1. Citra.....	31

2. <i>Website</i>	33
G. Model Hubungan Antar Variabel.....	34
H. Hipotesis.....	34
I. Definisi Operasional	
1. Kualitas <i>Website</i>	35
2. Citra.....	38
J. Metodologi Penelitian	
1. Metode Penelitian.....	42
2. Lokasi Penelitian.....	44
3. Populasi dan Sampel	44
4. Teknik Pengumpulan Data.....	45
5. Teknik Analisis Data.....	48
6. Uji Validitas dan Reliabilitas	
a. Uji Validitas	50
b. Uji Reliabilitas	52

BAB II. DESKRIPSI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

A. Sejarah Umum Pemerintah Kota Yogyakarta	55
B. Visi dan Misi	58
C. Logo Organisasi	58
D. Struktur Organisasi	61
E. Sejarah <i>Website</i> Pemerintah Kota Yogyakarta	79

BAB III. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Analisis Karakteristik Responden	83
B. Analisis Univariate Variabel Penelitian	86
1. Variabel Kualitas <i>Website</i>	87
2. Variabel Citra Organisasi	115
C. Analisis Bivariat.....	128
D. Interpretasi Data	133

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	136
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA	139
----------------------	-----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Website	51
TABEL 2 Uji Validitas Citra Organisasi	52
TABEL 3 Uji Reliabilitas	54
TABEL 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
TABEL 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
TABEL 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
TABEL 7 Pernyataan 1: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta secara keseluruhan mudah dipahami”	87
TABEL 8 Pernyataan 2: “Website pemerintah Kota Yogyakarta dapat dengan mudah untuk dipelajari”	89
TABEL 9 Pernyataan 3: “Tidak sulit untuk mengoperasikan website Pemerintah Kota Yogyakarta”	91
TABEL 10 Pernyataan 4: “Mudah untuk menemukan hal yang dicari di website Pemerintah Kota Yogyakarta”	92
TABEL 11 Pernyataan 5: “Informasi yang diperoleh dari website Pemerintah Kota Yogyakarta memberi pengaruh positif”	94
TABEL 12 Nilai <i>Usability Quality</i>	95
TABEL 13 Pernyataan 6: “Informasi di website Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan kondisi sebenarnya atau berdasarkan fakta”	96
TABEL 14 Pernyataan 7: “Informasi yang disajikan di dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dipercaya”	97

TABEL 15 Pernyataan 8: “Informasi di website Pemerintah Kota Yogyakarta selalu up to date atau diperbarui”	99
TABEL 16 Pernyataan 9: “Terdapat kesesuaian antara judul dan isi dari informasi yang ada di website”	100
TABEL 17 Pernyataan 10: “Informasi yang ada di website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dengan mudah dipahami”	101
TABEL 18 Pernyataan 11: “Informasi yang ada di website Pemerintah Kota Yogyakarta disajikan dengan detail”	103
TABEL 19 Pernyataan 12: “Informasi disampaikan dalam format yang terstruktur”	104
TABEL 20 Nilai <i>Information Quality</i>	105
TABEL 21 Pernyataan 13: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan warna yang menarik”	106
TABEL 22 Pernyataan 14: “Animasi yang ditampilkan di website Pemerintah Kota Yogyakarta bagus”	107
TABEL 23 Pernyataan 15: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta menampilkan gambar yang sesuai dengan isi”	109
TABEL 24 Pernyataan 16: “Seluruh konten yang ada di dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta ditata dengan rapi”	110
TABEL 25 Nilai <i>Design Quality</i>	112
TABEL 26 Frekuensi Skor Variabel Kualitas Website	113
TABEL 27 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Website	114
TABEL 28 Pernyataan 1: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta mampumemberikan informasi yang berkualitas kepada masyarakat”	116

TABEL 29 Pernyataan 2: “Pelayanan yang diberikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta memuaskan”	117
TABEL 30 Pernyataan 3: “Penanganan keluhan dan saran di website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dipercaya”	119
TABEL 31 Pernyataan 4: “Pertanyaan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta segera dijawab oleh pemerintah”	120
TABEL 32 Pernyataan 5: “Jawaban atas pertanyaan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat mudah dipahami”	122
TABEL 33 Pernyataan 6: “Keluhan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta ditanggapi dalam waktu yang singkat”	123
TABEL 34 Pernyataan 7: “Pemerintah Kota Yogyakarta memberikan tanggapan yang memuaskan atas keluhan yang disampaikan”	125
TABEL 35 Frekuensi Skor Variabel Citra Organisasi	126
TABEL 36 Analisis Deskriptif Variabel Citra Organisasi	127
TABEL 37 Hubungan Variabel Kualitas Website Dengan Citra Organisasi”	129
TABEL 38 Tabel <i>Summary</i> Variabel Kualitas <i>Website</i> Terhadap Citra Organisasi.....	130
TABEL 39 Tabel <i>Coefficients</i> Variabel Kualitas <i>Website</i> Terhadap Citra Organisasi.....	131
TABEL 40 Analisis Jalur Variabel	132

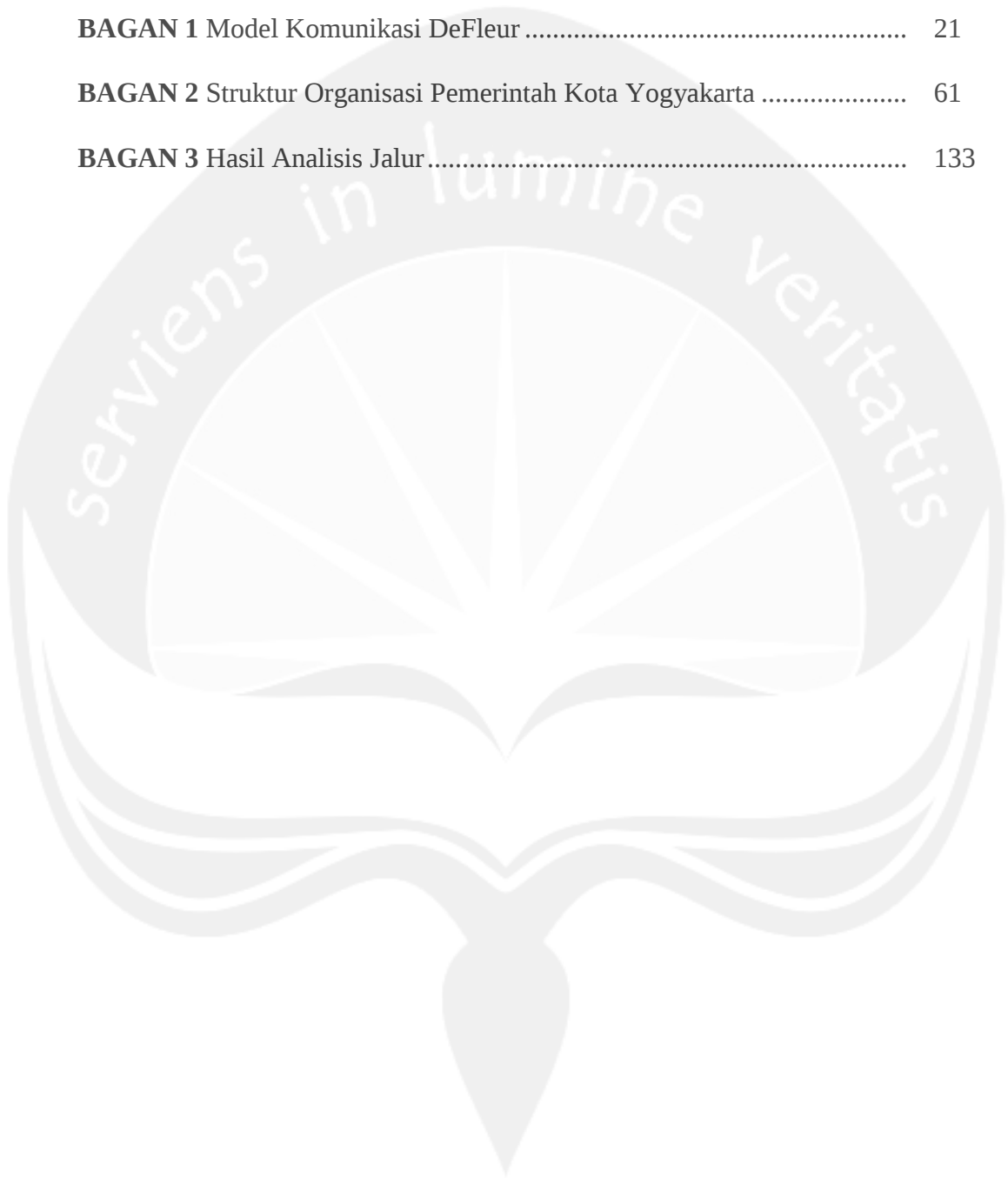
DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
GRAFIK 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
GRAFIK 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
GRAFIK 4 Pernyataan 1: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta secara keseluruhan mudah dipahami”	89
GRAFIK 5 Pernyataan 2: “Website pemerintah Kota Yogyakarta dapat dengan mudah untuk dipelajari”	90
GRAFIK 6 Pernyataan 3: “Tidak sulit untuk mengoperasikan website Pemerintah Kota Yogyakarta”	92
GRAFIK 7 Pernyataan 4: “Mudah untuk menemukan hal yang dicari di website Pemerintah Kota Yogyakarta”	93
GRAFIK 8 Pernyataan 5: “Informasi yang diperoleh dari website Pemerintah Kota Yogyakarta memberi pengaruh positif”	95
GRAFIK 9 Pernyataan 6: “Informasi di website Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan kondisi sebenarnya atau berdasarkan fakta”	97
GRAFIK 10 Pernyataan 7: “Informasi yang disajikan di dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dipercaya”	98
GRAFIK 11 Pernyataan 8: “Informasi di website Pemerintah Kota Yogyakarta selalu up to date atau diperbarui”	99
GRAFIK 12 Pernyataan 9: “Terdapat kesesuaian antara judul dan isi dari informasi yang ada di website”	101
GRAFIK 13 Pernyataan 10: “Informasi yang ada di website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dengan mudah dipahami”	102
GRAFIK 14 Pernyataan 11: “Informasi yang ada di website Pemerintah Kota Yogyakarta disajikan dengan detail”	103

GRAFIK 15 Pernyataan 12: “Informasi disampaikan dalam format yang terstruktur”	105
GRAFIK 16 Pernyataan 13: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan warna yang menarik”	107
GRAFIK 17 Pernyataan 14: “Animasi yang ditampilkan di website Pemerintah Kota Yogyakarta bagus”	108
GRAFIK 18 Pernyataan 15: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta menampilkan gambar yang sesuai dengan isi”	110
GRAFIK 19 Pernyataan 16: “Seluruh konten yang ada di dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta ditata dengan rapi”	112
GRAFIK 20 Pernyataan 1: “Website Pemerintah Kota Yogyakarta mampu memberikan informasi yang berkualitas kepada masyarakat”	117
GRAFIK 21 Pernyataan 2: “Pelayanan yang diberikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta memuaskan”	118
GRAFIK 22 Pernyataan 3: “Penanganan keluhan dan saran di website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dipercaya”	120
GRAFIK 23 Pernyataan 4: “Pertanyaan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta segera dijawab oleh pemerintah”	121
GRAFIK 24 Pernyataan 5: “Jawaban atas pertanyaan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta dapat mudah dipahami”	123
GRAFIK 25 Pernyataan 6: “Keluhan yang disampaikan melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta ditanggapi dalam waktu yang singkat”	124
GRAFIK 26 Pernyataan 7: “Pemerintah Kota Yogyakarta memberikan tanggapan yang memuaskan atas keluhan yang disampaikan”	125

DAFTAR BAGAN

BAGAN 1 Model Komunikasi DeFleur	21
BAGAN 2 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Yogyakarta	61
BAGAN 3 Hasil Analisis Jalur	133



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 2** : Struktur Organisasi Pemerintah Kota Yogyakarta
- Lampiran 3** : Tugas dan Fungsi Divisi di Pemerintah Kota Yogyakarta
- Lampiran 4** : Kuesioner
- Lampiran 5** : Olahan Data
- Lampiran 6** : Website Pemerintah Kota Yogyakarta