

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian teori

Menurut Kerlinger teori adalah sebuah set konsep atau *construct* yang berhubungan satu dengan yang lainnya, suatu set proporsi yang mengandung suatu pandangan sistematis dari fenomena¹.

Menurut Liang dalam kesuma Teori adalah sekumpulan proposisi yang saling berkaitan secara logis untuk memberikan penjelasan mengenai sejumlah fenomena.²

Sedangkan Atmosudirjo merikan pengertian bahwa teori adalah suatu pendapat (*opinion, view*) yang diperoleh melalui pemikiran yang rasional menurut prosedur atau proses tertentu yang disebut orang “prosedur akademik” atau “prosedur ilmiah” oleh karena melalui langkah langkah tertentu atau rasional³.

Maka dapat disimpulkan bahwa teori adalah pernyataan atau konsep yang telah diuji kebenarannya melalui riset. Jadi konsep-konsep yang belum pernah diuji kebenarannya belum melalui penelitian ilmiah belum dapat dikatakan sebagai teori.

2. Fungsi teori

Fungsi teori menurut Walter L. Wallace ada 2 yaitu : (1) menjelaskan generilisasi empiris yang telah diketahui, yakni meringkaskan masa lalu suatu ilmu, dan (2) meramalkan generilisasi empiris yang masih belum diketahui, yakni mengarahkan masa depan suatu ilmu. Sedangkan menurut Atmosudirjo ada tiga fungsi teori yaitu (1) teori merupakan rumusan dari pada ilmu pengetahuan lengkap kita tentang sesuatu (2) Teori merupakan semacam pedoman atau pegangan didalam menghadapi praktik dalam lingkungan sehari-hari (3) teori merupakan bahan pendidikan untuk mentransfer pengetahuan, mendidik membuat sadar, memahami, malatih mendaptkan skill kepada orang lain. Tanpa teori kita

¹ Moh. Nazir. Metode penelitian cetakan ke delapan (Bogor : Ghalia Indonesia, 2013),19

² Muhammad. Metode Penelitian Bahasa. (Jogjakarta : Ar-ruzz media), 109

³ Harbani pasolong. Metode Penelitian Administrasi Publik. (Bandung : Alfabeta, 2013), 118

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak dapat mendidik seseorang untuk memahami dan mengerjakan sesuatu secara logis dan rasional.⁴

3. Teori yang digunakan

Penelitian ini menggunakan teori *uses and gratification* yang pertama kalinya diperkenalkan oleh Herbert Blummer dan Elihu Katz pada tahun 1974 dalam buku *The uses of mass communications: Current perspective on gratifications research*. Lahirnya teori ini juga merupakan kritikan terhadap teori peluru (*the bullet theory of communication*) atau teori jarum hipodermik (*hypodermic needle theory*) dari Wilbur Schramm. Kemudian, Dalam teori jarum hipodermik dikatakan media sangat aktif dan *powerfull*, sedangkan audiens pasif. Sehingga media akan mudah mudah mengenai atau menembus sasaran. Jelas bertolak belakang dengan teori *uses gratification* yang menyatakan bahwa audiens itu aktif untuk memilih media mana yang harus dipilih untuk memuaskan kebutuhannya, sehingga audiens bisa saja menolak informasi yang diberikan media, jika merasa tidak diperlukan⁵.

Katz, Blumler & Gurevitch menjelaskan mengenai asumsi dasar dari teori *uses and gratifications*, yaitu⁶ :

1. Khalayak dianggap aktif, artinya khalayak sebagai bagian penting dari penggunaan media massa diasumsi mempunyai tujuan
2. Dalam proses komunikasi massa, inisiatif untuk mengaitkan pemuasan kebutuhan dengan pemilihan media terletak pada khalayak.
3. Media massa harus bersaing dengan sumber-sumber lain untuk memuaskan kebutuhan. Kebutuhan yang dipenuhi media lebih luas. Bagaimana kebutuhan ini terpenuhi melalui konsumsi media amat bergantung kepada perilaku khalayak yang bersangkutan.
4. Tujuan pemilihan media massa disimpulkan dari data yang diberikan anggota khalayak. Artinya ; orang dianggap cukup mengerti untuk melaporkan kepentingan dan motif pada situasi-situasi tertentu

⁴ Ibid. Metode Penelitian Administrasi Publik. (Bandung : Alfabeta, 2013),120

⁵ Edi Santoso, Mite Setiansah. Teori Komunikasi. (Yogyakarta : Graha Ilmu), 106-107

⁶ Isti Nursih Wahyuni. Komunikasi massa. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014), 28

5. Penilaian tentang arti cultural dari media massa harus ditangguhkan sebelum diteliti lebih dahulu orientasi khalayak.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan teori uses dan gratification yang dimana audiens bersifat aktif dalam media mana yang dapat memuaskan kebutuhannya. Publik berhak menerimadan menolak informasi-informasi yang diberikan media. Dengan menggunakan website pemerintah www.kamparkab.go.id ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang dianggap cukup mengerti dengan informasi-informasi yang disalurkan lewat media *website* ini. Selanjutnya, Publik (*audiens*) dapat memberikan penilaian terhadap instansi yang bersangkutan selanjutnya mempengaruhi citra positif (*good brand image*) atau sebaliknya.

4. Definisi Komunikasi

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis*. Menurut Carl I. Hovlan , Ilmu Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Hovlan secara khusus memberi pengertian komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the prosess to modify the behavior of other individuals*).⁷

Kata komunikasi menurut Onong Uchjana Effendi, yaitu berasal dari perkataan bahasa Latin: *Communicatio* yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”. Dengan demikian maka secara garis besar dalam suatu proses komunikasi harus terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran atau pengertian, antara komunikator (penyebar pesan) dan komunikan (penerima pesan). Sementara itu, proses komunikasi dapat diartikan sebagai “Transfer Informasi” atau pesan-pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan. Tujuan dari proses komunikai tersebut adalah tercapainya saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak. Peran komunikasi sangat penting bagi

⁷Onong Uchana Effendi. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2004), 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manusia dalam kehidupan dalam sehari-hari, sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat : persuasif, edukatif dan informatif.⁸

Komunikasi merupakan proses pertukaran tanda dan lambang dalam kehidupan manusia, pertukaran tanda disebut pertukaran pesan, karena pesan merupakan seperangkat tanda dan lambang yang disusun sedemikian rupa sehingga mengandung makna (informasi) bagi orang lain. Komunikasi sebagai tindakan pertukaran pesan, lebih berfokus pada penyampaian pesan yang efektif ,persuasif, edukatif, dan informatif. Harold Lasswell dalam (*The structure and function of communication in society*) cara baik untuk menjelaskan komunikasi adalah *who says what in wich channel to whom with what effect ?*, yaitu menjelaskan beberapa unsur utama, yaitu⁹:

1. Sumber atau source, sering juga disebut sebagai pengirim atau komunikator. Sumber adalah pihak yang mempunyai kebutuhan untuk melakukan komunikasi dapat berupa individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan negara, tergantung pada konteks komunikasi yang dilakukan.
2. Pesan, yaitu sesuatu yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan dapat berupa simbol verbal dan atau non verbal yang mewakili maksud dari sumber. Pesan memiliki tiga komponen, yaitu: makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk pesan.
3. Saluran atau media, yaitu alat yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Saluran ini bergantung pada bentuk pesan yang disampaikan, dapat berupa verbal atau nonverbal. Media juga merujuk pada penyampaian pesan: langsung atau tatap muka, atau dengan menggunakan media bantu berupa media cetak atau media elektronik. Media yang digunakan bergantung pada situasi, tujuan serta

⁸Rosady Ruslan. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 81

⁹Deddy Mulyana. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2007), 147-148

jumlah penerima pesan. Pemilihan media yang tepat akan menghasilkan pemahaman yang baik dengan kata lain, komunikasi berjalan dengan baik.

4. Penerima atau receiver, merupakan pihak yang menerjemahkan atau menafsirkan pesan yang berupa verbal atau nonverbal, yang dikirim oleh komunikator, sehingga dapat dipahami dengan mudah.
5. Efek, yaitu yang terjadi dan dialami oleh penerima setelah memaknai pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan. Efek ini dapat berupa perubahan sikap, perubahan keyakinan, penambahan pengetahuan, pola pikir dan perasaan.

5. Definisi Website

Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut dengan *hyperlink* sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut Hypertext. Domain adalah nama unik yang dimiliki oleh sebuah institusi sehingga bisa diakses melalui internet. Kehadiran website tidak lain adalah berkat penemuan metode pemrograman yang menjadi dasar terwujudnya web. Kode-kode yang digunakan dalam disebut HTML oleh Tim barners Lee pada tahun 1989. Tim barners lee adalah seorang staff ahli dari CERN (conseil European pour la recherche Nucleaire), sebuah organisasi penelitian yang berlokasi di Jenewa, Swiss.¹⁰

Menurut Kadir (2005) *website* kumpulan dari halaman-halaman situs yang saling terkait. *Website* biasanya terangkum dalam sebuah domain (alamat) atau subdomain, yang tempatnya berada didalam *world wide web* (WWW) di internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari *server website* untuk di tampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi dan *website-website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar. *Website*

¹⁰Yuhefizar. "Cara mudah dan murah membangun dan mengelola website". Cetakan pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.. 2013. 2

atau situs juga dapat diartikan sebuah kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau bergerak, data animasi, suara, video dan gabungan dari semuanya, baik bersifat statis maupun dinamis masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)¹¹

Website atau web adalah suatu fasilitas layanan baru di dunia internet, fasilitas *website* ini memudahkan pengakses untuk mengakses dan berinteraksi dengan teks, grafik, animasi, foto, suara, dan video. Terdapat beberapa jenis *website* diantaranya¹²:

- a. *Web search engine* adalah *website* yang memiliki kemampuan untuk melakukan pencarian dokumen berdasarkan kata kunci tertentu
- b. *Web portal* adalah *website* yang berisi kumpulan *link*, *search engine*, dan informasi
- c. *Web perusahaan* adalah *website* yang mendeskripsikan perusahaan, layanan, fasilitas, dan segala sesuatu tentang perusahaan
- d. *Web pribadi* adalah *website* yang memberikan profil pemilik *website*.

6. Kualitas Website

Kualitas Website yang baik, sistemnya dinilai oleh pengguna dari beberapa segi yaitu sebagai berikut:¹³

1. Usability

Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat usability yang ideal antara lain:

- a. Mudah untuk dipelajari.
- b. Efisien dalam penggunaan.
- c. Mudah untuk diingat.
- d. Tingkat kesalahan rendah.
- e. Mempersilahkan didalam menggunakan

¹¹Al Hafif Reza Fahlefi. Evaluasi Website Mediacenter.riau.go.id Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna (studi kasus : DISKOMINFO-PDE Provinsi Riau). Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau, 2016), 9-10

¹²Krisniar Tuti. Efektifitas Penggunaan Website Menunjang Kinerja PR Hotel Aryaduta Pekanbaru (Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau, 2012), 5-6

¹³Supatmi Riyanti. Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa. (Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau 2016), 14-16.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sistem Navigasi

Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs *web* secara keseluruhan dan desain *interface* situs web tersebut. Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan mudah ketika menjelajahi situs web dengan demikian pengunjung situs dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah.

3. Desain Visual

Kepuasan visual seorang *user* secara subjektif melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs *web* dengan melalui *layout*, warna, bentuk dan tipografi.

4. Isi (content)

Sebaik apapun situs *web* secara grafis, tanpa content yang berguna dan bermanfaat maka kurang berarti. *Content* yang baik akan menarik, relevan dan pantas untuk target pengunjung situs *web*.

5. Accessibility

Halaman web harus dapat digunakan oleh setiap orang, tanpa memandang usia keadaan fisiknya.

6. Lama respon

Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, hal ini berkaitan dengan kecepatan sistem website tersebut.

7. Interactivity

Interaktivitas adalah hal-hal yang melibatkan penggunaan situs *web* sebagai *user experience* dengan situs *web* itu sendiri. Dasar dari interaktivitas adalah *Hyperlink* (link) dan mekanisme *feed back*. *Hyperlink* digunakan untuk membawa pengunjung kesumber berita, topic lebih lanjut, topic terkait atau lainnya. Seperti *link* yang berbunyi *more info about this, glossar, related links*. untuk mekanisme *feedback*, contohnya seperti kritik komentar, pertanyaan, polling atau survey.

7. Pengukuran Terhadap Kualitas Website

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual sudah dimulai kembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website. webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu¹⁴ :

1. Dimensi kemudahan pengguna (*usability*)

Usability adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata *usability* juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.

2. Dimensi kualitas informasi (*information quality*)

Kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu : informasi akurat, tepat waktu, dan relevan.

3. Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)

Kualitas interaksi adalah sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna baik organisasi atau pengguna lainnya.

Instrumen penelitian pada WebQual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD), yang bermakna : “terstruktur dan proses disiplin yang memberikan makna untuk mengidentifikasi dan membawa suara

¹⁴Andi Maslan. Pengukuran Kualitas Layanan *website* Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0. (Jurnal Teknik Informatika Universitas Putera Batam, 2014)

costumer melalui tiap-tiap tahap dari produk dan atau pengembangan pelayanan dan penerapannya¹⁵.

Barnes dan Vidgen melakukan penelitian menggunakan WebQual untuk mengukur kualitas website yang dikelola oleh OECD (*Organization For Economic Cooperation and Development*). Website yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan actual yang tinggi dan kesenjangan persepsi actual dengan ideal (gap) yang rendah. Model kualitas *website* atau WebQual tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor kemudahan pengguna, pengalaman, informasi dan komunikasi serta integrasi. WebQual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website* baik website internal maupun eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan dengan tingkat harapan¹⁶.

8. Definisi Citra

Menurut David A. Arker, Jhon G. Mayer, Citra adalah seperangkat anggapan, impresi atau gambaran seseorang/sekelompok orang mengenai suatu objek bersangkutan. Frank Jeffkins dalam bukunya *PR Technique*, menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan individu/seseorang tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman.¹⁷

G.Sachs dalam karyanya *The extent and Intention of PR/Information Activities*, Citra adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang mempunyai kelompok-kelompok kepentingan yang berbeda-beda atau cara dunia sekeliling kita memandang kita.¹⁸

¹⁵Handini. Pengukuran Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode WebQual. (Jurnal Fakultas Ekonomi, Manajemen Universitas Gunadarma), 4

¹⁶ Nur Hidayati Rahayu. Pengukuran Kualitas *Website* Haluan Riau Menggunakan Metode WebQual 4.0. (Program Studi Sistem Informasi UIN SUSKA Riau), 22

¹⁷Ahmad Husayn. Aktivitas Penggunaan Press Release Biro Humas Pemerintah Provinsi Riau Dalam Membentuk Citra Positif. (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Suska Riau, 2016), 14

¹⁸Onong Uchana Effendi, "Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikasi) (PT Remaja Rosdakarya Bandung :2002), 166

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam buku Frank Jefkins edisi keempat mengatakan bahwa ada beberapa jenis Citra (*Image*)¹⁹ :

- 1) Citra Bayangan (*Mirror image*). Citra yang dianut orang dalam mengenai pandangan luar organisasi, dalam kalimat lain citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya.
- 2) Citra yang berlaku (*Current Image*). Suatu citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi.
- 3) Citra harapan (*The wish image*). Suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen.
- 4) Citra majemuk (*The Multiple Image*). Citra yang didalam sebuah organisasi atau perusahaan memiliki lebih dari satu unit dan pegawai. Sehingga banyak raga mini menciptakan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra yang dimiliki oleh perusahaan lain.
- 5) Citra perusahaan (*Corporate Image*). Citra dari suatu organisasi secara keseluruhan jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja.
- 6) Citra yang Baik dan yang Buruk adalah citra yang bersumber dari adanya citra-citra yang berlaku (*current image*) yang bersifat positif dan negatif.

Maka pada penelitian ini peneliti membatasi kepada citra perusahaan saja yang merupakan citra dari suatu organisasi secara keseluruhan yang bersangkutan kepada pelayanan organisasi terhadap publiknya. Disisi lain, Citra yang diharapkan merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi. Tentu, sudah barangkali semua organisasi menginginkan citra dengan hasil yang positif. Sebelumnya citra terbagi kepada dua bagian yaitu citra baik dan citra buruk.

Citra ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Suatu citra akan lebih baik ditampilkan dengan apa adanya tanpa adanya unsur usaha pemolesan citra agar tampak baik.

¹⁹Frank Jefkins (Public Relations Edisi Keempat). Jakarta : Erlangga. 1995),17-20

Penilaian tersebut tergantung oleh publiknya yang mempunyai andil atau bersifat aktif dalam memberikan tanggapan terhadap baik atau buruknya citra sebuah organisasi. Penilaian masyarakat tersebut juga yang menjadi tolak ukur baik atau buruknya suatu citra. Dengan senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat diharapkan akan memberikan efek yang hasilnya positif.

9. Pengukuran terhadap Citra

Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (*impressions*), kepercayaan (*belief*), dan Sikap (*attitudes*), yang ada didalam benak (public) atau konsumen terhadap organisasi (perusahaan). Pembentukan citra perusahaan dapat diukur dengan menggunakan indikator penilaian citra (Sutojo, 2004: 96) sebagai berikut²⁰ :

1. Kesan

Kesan yang didapat oleh konsumen terhadap perusahaan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukuran citra. Kesan terhadap program, media, pelayanan dan sebagainya dapat melihat citra perusahaan.

2. Kepercayaan

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. kepercayaan public terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan.

3. Sikap

Sikap (*attitude*) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (*netral*) dari seseorang terhadap sesuatu.²¹

Indikator dari pengukuran citra perusahaan adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai

²⁰ Sri Magaretha Chacha Sagala. Pengukuran Citra Perusahaan di masyarakat (Studi Deskriptif tentang pengukuran Citra Perusahaan PLN di masyarakat Lingkungan III kelurahan Helvetia Medan), 12

²¹ Sarlito W. Sarwono. Pengantar Psikologi Umum Cetakan Ke Empat (Jakarta : Rajawali pers, 2012), 201

sesuatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra akan baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut kurang di mata masyarakat. Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, dan berlangsung dengan cara :

a) Komponen kognitif

Yaitu sikap yang menggambarkan pengetahuan dan persepsi terhadap suatu objek sikap. Pengetahuan dan persepsi diperoleh melalui pengalaman langsung dari objek sikap tersebut dan berbagai sumber.

b) Komponen afektif

Yaitu menggambarkan perasaan dan emosi seseorang terhadap sesuatu. Perasaan itu merupakan evaluasi menyeluruh terhadap objek sikap. Afektif mengungkapkan penilaian seseorang terhadap sesuatu baik atau buruk, “disukai” atau “tidak disukai”. Perasaan dan emosi seseorang tersebut terutamaditujukan kepada produk, pelayanan dan sebagainya.

c) Komponen konatif

Menggambarkan kecendrungan dari seseorang untuk melakukan tindakan tertentu yang berkaitan dengan objek sikap. Konatif juga bisa meliputi perilaku yang sesungguhnya terjadi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

0,31. Karena signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima. Jadi disimpulkan bahwa distribusi normal. Angka menunjukkan Bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.²²

2. Helen Helena²³

Pengaruh Pemanfaatan Website Terhadap Citra Universitas (Kasus Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2006). Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian survei. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan website mempunyai pengaruh signifikan terhadap citra universitas. Hal ini dapat diartikan, jika pemanfaatan website meningkat, maka citra universitas juga akan mengalami peningkatan yang signifikan. Hasil analisis model jalur menunjukkan koefisien hubungan langsung lebih besar dari koefisien hubungan tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah langsung dengan kata lain pemanfaatan website berpengaruh terhadap citra universitas tidak melalui kepuasan mengakses website.

3. Dyva Yulisda Br Purba²⁴

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

²²Sausan Saidah Salam. Pengaruh Kualitas Website (tangerangkab.go.id) Terhadap Citra Pemerintah Kabupaten tangerang. (Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, 2016).

²³Helen Helena. Pengaruh Pemanfaatan Website Terhadap Citra Universitas (Kasus Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2006).

²⁴Dyva Yulisda Purba. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Citra. (Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi berdasarkan kegunaan *website*, informasi yang ada di *website*, serta desain yang digunakan *website*.

C. Definisi Konseptual

a. Kualitas *website*

Pengukuran terhadap Kualitas *website* terdiri atas tiga pembagian yaitu :

1. Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Usability adalah atribut pengukuran yang mengukur seberapa mudah penggunaan *website*. *Usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, Kemudahan untuk dimengerti, Kemudahan untuk ditelusuri atau diakses, kemenarikan tampilan *website* yang memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi meliputi yaitu informasi yang jelas, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang senantiasa diperbaharui (*up to date*), informasi yang bermanfaat, informasi yang faktadan akurat, dan informasi yang lengkap atau sesuai dengan format desain yang sesuai.

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas Interaksi meliputi kemampuan interaktivitas *website* seperti adanya informasi yang senantiasa jelas ketika mengakses seperti more

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

information, mempermudah komunikasi (ketersediaannya fitur chat), (*loading*) atau respon dari *website*.

b. Citra

Pengukuran terhadap citra terbagi kepada tiga pembagian antara lain adalah :

1. Kesan

Kesan merupakan yang terpikir sesudah melihat (mendengar) sesuatu atau kata lain Penilaian seseorang terhadap sesuatu objek setelah melihat, mendengar dan dan sebagiannya.

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah sesuatu yang benar nyata, menganggap atau yakin bahwa sesuatu itu benar-benar ada, kesesuaian harapan dan dapat memenuhi harapan.

3. Sikap

Pengukuran sikap dapat ditentukan melalui komponen kognitif, afektif, dan konatif. Komponen Kognitif, yaitu sikap yang menggambarkan pengetahuan dan persepsi terhadap suatu objek sikap. Dalam penelitian ini, akan diukur bagaimana pengetahuan terhadap *website* www.kamparkab.go.id. Selanjutnya, Afektif yaitu menggambarkan perasaan dan emosi seseorang terhadap sesuatu. Dalam penelitian ini, akan diukur bagaimana perasaan dan emosi masyarakat berkaitan dengan *website* Pemerintah Kampar. Komponen konatif, menggambarkan perbuatan yang didasarkan pada pendirian, keyakinan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Operasionalisasi Variabel

Tabel 2.1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Yang dibahas	Skala Likert
X	<i>Usability</i> (kemudahan penggunaan)	1. Kemudahan <i>website</i> saat dioperasikan	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		2. Kemudahan <i>website</i> untuk dipahami dan dipelajari	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		3. Kemudahan dalam mengakses <i>website</i>	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		4. Tampilan <i>website</i> sudah menarik untuk dilihat	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		1. Website menyediakan informasi yang cukup jelas	b) Sangat Setuju c) Setuju d) Sedang e) Tidak Setuju f) Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(Kualitas informasi)	2. Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		3. Website menyediakan informasi yang Up to date	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		4. Website menyediakan informasi yang bermanfaat	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		5. Website menyajikan informasi yang tepat, fakta, dan akurat	a. Sangat Setuju b. Setuju c. Sedang d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
		6. Kelengkapan informasi <i>website</i> .	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat Tidak Setuju
		(Kualitas Interaksi)	1. Interaktivitas website saat diakses, (<i>more information</i> , <i>glossar</i>),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			e) Sangat Buruk
		2. Ketersediaan fitur komunikasi (<i>chat</i> , dan pertanyaan online)	a) Sangat setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Sangat tidak Setuju
		3. Ketersediaan laman website (kritik, komentar, pertanyaan, polling)	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak setuju e) Sangat tidak setuju
		4. Waktu ketika diakses pengguna	a) Sangat baik b) Baik c) Sedang d) Buruk e) Sangat Buruk
Y	Kesan	1. Perasaan	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak setuju e) Sangat tidak setuju
	Kepercayaan	1. Harapan 2. Keyakinan	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak setuju e) Sangat tidak setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sikap	1. Afektif	a) Sangat Setuju b) Setuju c) Sedang d) Tidak Setuju e) Tidak Setuju Sekali
	2. Kognitif	a) Sangat Puas b) Puas c) Sedang d) Tidak Puas e) Sangat Tidak Puas
	3. Konatif	a) Sangat baik b) Baik c) Sedang d) Buruk e) Sangat Buruk

E. Hipotesis Penelitian

Secara etimologis, hipotesis dibentuk dari dua kata, yaitu Hypo dan kata thesis. Hypo berarti kurang dan thesis adalah pendapat. Kedua kata itu kemudian digunakan secara bersama menjadi hypothesis dan penyebutan dalam dialek bahasa Indonesia menjadi hipotesa kemudian berubah menjadi hipotesis yang maksudnya adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang belum sempurna.²⁵

Ho : “Tidak ada pengaruh kualitas *website* www.kamparkab.go.id terhadap citra pemerintah Kabupaten Kampar pada masyarakat kecamatan Bangkinang Kota.”

Ha : “Adanya Pengaruh Kualitas *website* www.kamparkab.go.id terhadap citra pemerintah Kabupaten Kampar pada kecamatan Bangkinang Kota.

²⁵Burhan Bungin. Metodologi penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya. Jakarta : Kencana , 2008),75