

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era modern saat ini, teknologi internet sangat berperan besar bagi semua masyarakat di dunia. Mulai dari keperluan pribadi, bisnis, perusahaan, maupun organisasi yang dilakukan melalui dunia maya. Melalui internet, semua hal berkaitan dengan informasi yang diinginkan akan dengan mudah diperoleh dengan cepat. Tidak diragukan lagi, kebutuhan internet dalam sehari-hari hampir bisa dikatakan sebagai kebutuhan pokok masyarakat modern sekarang ini.

Penggunaan internet di dunia pendidikan merupakan suatu keniscayaan yang tidak bisa terelakan. Internet menjadi metode/ sarana komunikasi yang sangat handal dan sangat bermanfaat bagi kepentingan para peneliti, pengajar, dan peserta didik. Sehingga perlu dipahami karakteristik dan potensi internet agar dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan dunia pendidikan, khususnya dalam pembelajaran (Munir, 2010).

Berkembangnya media internet seperti sekarang ini tidak sedikit dimanfaatkan oleh Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan melalui media berbasis *website*. Peran website bagi sebuah Perguruan Tinggi adalah merupakan tampilan wajah Universitas tersebut di dalam dunia maya. Pada awalnya perguruan tinggi membuat website bertujuan untuk mengenalkan dan mempromosikan lembaga pendidikannya tersebut kepada

masyarakat luas khususnya bagi para pengguna internet seperti masyarakat modern seperti sekarang ini. Pembuatan website perguruan tinggi seperti sekarang ini mempunyai beberapa tujuan diantaranya adalah berguna untuk memberikan informasi mengenai beberapa hal apa saja yang ada pada perguruan tinggi tersebut seperti profil, visi dan misi, program akademis, sarana dan prasarana, beberapa kegiatan kampus, serta beberapa capaian prestasi yang perguruan tinggi tersebut dapatkan.

Masyarakat luas akan melihat dan mengakses website universitas tersebut sebagai kontak interaksi pertama mereka terhadap daya tarik dari universitas tersebut. Peran website bagi perguruan tinggi sebenarnya tidak hanya terbatas sebagai media informasi saja, namun sistem akademik bagi para mahasiswa di dalamnya juga sangat berperan penting dalam memperoleh informasi mengenai jadwal, informasi tagihan, maupun hasil dari proses pembelajaran selama dalam proses pembelajarannya. Website yang baik adalah situs website yang paling banyak diminati atau diakses oleh penggunanya. Bagi universitas, website perlu mendapat perhatian khusus guna menjaga konsistensi kualitasnya sehingga kualitas pelayanan universitas tersebut akan menjadi lebih baik lagi. Peningkatan kualitas layanan berbasis web merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar supaya tetap menggunakan layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Selanjutnya, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan.

Selanjutnya website tersebut menjadi sebuah situs yang sangat berperan penting bagi sebuah perguruan tinggi. Peran penting pertama website bagi sebuah perguruan tinggi adalah bagaimana lembaga pendidikan tersebut menarik minat masyarakat luas khususnya adalah calon mahasiswa lulusan Sekolah Menengah Atas yang akan melanjutkan jenjang pendidikannya yang lebih tinggi lagi untuk bisa berlanjut ke perguruan tinggi. Fungsi kedua dari sebuah website bagi perguruan tinggi adalah sebagai salah satu sarana prasarana bagi mahasiswanya dalam mengakses segala informasi berkaitan dengan keperluan akademik mereka selama menjadi mahasiswa perguruan tinggi tersebut. Dari website itulah tidak jarang mahasiswanya juga mempunyai persepsi atau penilaian terhadap perguruan tingginya itu sendiri. Persepsi mereka tersebut dapat berupa suatu nilai positif karena segala hal informasi akademik yang mereka dapatkan atau mereka peroleh sangat update atau bisa juga tampilan dari *website* tersebut sangat kreatif maupun modern. Bisa jadi juga persepsi mahasiswa tersebut merasa kecewa karena beberapa alasan seperti konten website yang kurang update, masih terkesan *jadul* atau ketinggalan zaman, kurang kreatif, dan sebagainya.

Dengan beberapa manfaat dari website diatas, Universitas Islam Sultan Agung Semarang (Unissula) adalah salah satu perguruan tinggi yang sudah menerapkan teknologi internet dalam memasarkan dan menjalin komunikasi dengan masyarakat internal maupun eksternalnya. Website tersebut salah satunya dibuat untuk menjalin komunikasi dengan karyawan maupun dosen, mahasiswa maupun calon mahasiswanya. Website Unissula sudah mengalami beberapa perubahan beberapa tampilannya dengan tentunya merubah tampilan maupun

informasi akademik yang lebih bagus serta kreatif lagi. Dalam website tersebut terdapat beberapa fitur dan informasi dari mulai profil beberapa Fakultas didalamnya, sejarah Unissula, informasi akademik, dan masih banyak lagi yang Unissula berikan informasi kepada penggunanya.

Unissula juga berkomitmen membangun sebuah masyarakat pendidikan dengan atmosfir ibadah dan atmosfir akademika yang kondusif, yaitu dengan membangun Islamic Learning Society. Islamic Learning Society adalah masyarakat kampus yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam, dan menjadikan Islam sebagai pandangan hidup segenap civitas akademika, menjadi sumber inspirasi, motivasi, sekaligus menjadi filter dalam kegiatan ilmiah dan budaya. Kegiatan belajar mewarnai suasana kampus. Interaksi antar dosen dan mahasiswa, antara dosen dan dosen, antara mahasiswa dan mahasiswa, senantiasa mencerminkan interaksi pembelajaran (M.Rofiq, 2012).

Selain itu, sebagai salah satu Universitas Islam yang terkemuka di Jawa Tengah, Unissula mempunyai misi yaitu *Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah*. Dengan Budaya Akademik Islami (BudaI), yang ditetapkan dalam sebagai strategi pendidikan di Unissula dan telah dideklarasikan pada tanggal 18 Agustus 2005. Dengan tema besar tersebut, maka paradigma pendidikan Unissula berubah total, yaitu dengan kembali kepada pendidikan atas dasar tata cara nilai bagi agama islam. Hal ini dilatar belakangi kondisi dunia pendidikan di Indonesia yang secara praktikal semakin materialistik dan telah berakibat kehancuran akhlaq bangsa. Kehancuran akhlaq telah menjerumuskan bangsa Indonesia terjajah secara moralitas. Sedangkan Khaira Ummah adalah generasi terbaik yang Allah

potensikan mampu memimpin dunia menggantikan kaum Yahudi, Nasrani, dan kekuatan lainnya yang membangun peradaban materi yang membuahkan generasi di seluruh pelosok bumi. Strategi untuk menghasilkan generasi itulah yang diterapkan dalam proses pendidikan yang disebut Budaya Akademik Islami (Budal).

Dengan menerapkan kampus yang modern serta terus menunjang sarana dan prasarana internet yang mendukung pondasi kuat dalam tema religiusnya, tidak jarang bagi mahasiswa Unissula menilai hubungan antara konten dari website Unissula tersebut dalam membangun nilai positif budaya kampus yang berkaitan. Sebagai perguruan tinggi yang modern juga Unissula terus memberikan pelayanan yang modern demi mendapatkan respon positif dari penggunaanya. Website hanya akan efektif jika pesan yang disampaikan tidak membingungkan atau mudah diakses dan dipahami oleh penggunaanya. Peran website dalam menjadikan media komunikasi internal Unissula sangatlah penting. Dari website tersebut, segala bentuk informasi yang ada di dalam lingkup Unissula sudah di jelaskan. Dari mulai pembukaan penerimaan mahasiswa baru, informasi akademik bagi mahasiswanya, hingga semua hal yang berkaitan tentang tiap Fakultas yang ada di dalamnya mulai dari staf dosen, hingga beberapa nilai akademik untuk mengetahui berapa informasi nilai serta informasi lain yang mahasiswa butuhkan.

Keterkaitan tampilan website kampus juga menjadi tolak ukur bagaimana mahasiswa Unissula menilai bahwasannya tampilan website tersebut sudahkah mencerminkan atau menggambarkan Unissula yang menjunjung nilai keislaman yang *Khaira Ummah*. Sebab, pandangan masing-masing mahasiswa pada

umumnya sangatlah berbeda antara satu dengan yang lainnya. Meski terkesan jarang mengakses dan mempersoalkan tampilan dari website tersebut, nyatanya peran website sangat penting dalam proses komunikasi melalui pencarian informasi yang pihak internal butuhkan. Sehingga hampir setiap waktu juga website tersebut selalu dilihat oleh masyarakat Unissula sebagai media untuk mendapatkan suatu informasi tentang akademika.

Dari latar belakang tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap website Unissula tentang bagaimana keselarasan antara tampilan website tersebut dengan Budaya Akademik Islami dari Unissula tersebut dengan judul “ **Persepsi Mahasiswa Tentang Website Unissula Sebagai Media Komunikasi Dalam Membangun Image *Kampus Khaira Ummah*** “. Sehingga nantinya dapat diketahui tanggapan maupun opini dari mahasiswa itu sendiri terhadap website dari universitasnya yang sangat menjunjung tinggi nilai keislamannya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian pemikiran yang telah peneliti deskripsikan pada latar belakang diatas, maka peneliti mengambil permasalahan tentang “ Persepsi Mahasiswa Tentang Website Unissula Sebagai Media Komunikasi Dalam Membangun Image *Kampus Khaira Ummah* “.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan target yang ingin diperoleh dalam melakukan sebuah kegiatan. Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan peneliti diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Tentang Website Unissula Sebagai Media Komunikasi Dalam Membangun Image *Kampus Khaira Ummah*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam mempelajari suatu ilmu pengetahuan tidak hanya cukup belajar dalam segi yang bersifat teoritis saja, karena penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perkembangan berikutnya. Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

- a. Secara teoritis dapat berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi.
- b. Secara praktis diharapkan dapat berguna untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang website Unissula sebagai media komunikasi dalam membangun image *Kampus Khaira Ummah*.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma Post-positivistik. Semangat dari kemunculan paradigma ini adalah keinginan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan positivisme yang memang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung atas objek yang diteliti. Secara ontologis, cara pandang aliran ini bersifat *critical realism*. Sebagaimana cara pandang kaum realis, aliran ini juga melihat realitas sebagai hal yang memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam. Namun menurut aliran ini, adalah mustahil bagi manusia (peneliti) untuk melihat realitas secara benar. Oleh karena itu, secara metodologis pendekatan eksperimental melalui observasi dipandang tidak mencukupi, tetapi harus dilengkapi dengan metode triangulasi, yaitu penggunaan beragam metode, sumber data, periset dan teori (Agus Salim: 2006).

Seperti diusulkan kaum positivis, aliran ini juga memandang bahwa secara epistemologis hubungan antara periset dan objek yang diteliti tidak bisa dipisahkan. Namun aliran ini menambahkan pendapatnya bahwa suatu kebenaran tidak mungkin bisa ditangkap apabila periset berada dibelakang layar, tanpa terlibat dengan objeknya secara langsung. Aliran ini menegaskan arti penting dari hubungan interaktif antara periset dan objek yang diteliti, sepanjang dalam hubungan tersebut periset bisa bersifat netral. Dengan cara ini, tingkat subjektivitas setidaknya dapat dikurangi.

Dengan paradigma yang akan digunakan tersebut, akan dipakai sebagai acuan atau dasar dalam melakukan penelitian ini berdasarkan pengetahuan dan pandangan informan terkait objek penelitian yang diteliti. Kemudian paradigma inilah yang nantinya akan dihubungkan dengan proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan topik penelitian yang telah ditentukan.

1.5.2 State Of The Art

No.	Penelitian	Jurnal	Kesimpulan
1.	Opini Mahasiswa Terhadap Website Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Sebagai Media Informasi	Zaqqiyatul Ifadah, Ainur Rochmaniah, 2014. Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Muhammadiyah Sidoarjo	Hasil penelitian ini adalah Kualitas penggunaan website serta informasi yang diberikan kurang baik. Sehingga interaksi dari pihak internal kampus yang menggunakan website adalah kurang diminati.
2.	Persepsi Mahasiswa Terhadap E-Library Universitas Diponegoro	Sri Ati, Heriyanto 2012. Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro	Hasil dari penelitian tersebut adalah lebih dari 65% pengguna fitur website kampus sangat puas dengan kriteria kecepatan dan mudah diakses dengan kesimpulan sangat baik.
3.	Kualitas dan Fitur Website Kampus Dalam Mempengaruhi	Endi Rekarti, 2011. Program Studi Magister	Hasil penelitian tersebut adalah kualitas website kampus UMB masih menunjukkan penilaian

	Kepuasan Mahasiswa Pengguna	Managemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana	yang belum maksimal dari penggunaannya. Hal tersebut terlihat dari jawaban responden yang masih berada pada penilaian mengah kebawah terhadap kepuasan penggunaannya.
--	-----------------------------	---	---

Pada penelitian pertama yang dilakukan Zaqqiyatul Ifadah dan Ainur Rochmaniah adalah dapat disimpulkan bahwa kualitas tampilan maupun fitur-fitur yang diberikan dalam website kurang menarik, sehingga respon dari pihak internal dalam mengakses website tersebut kurang diminati serta perannya dalam media informasi juga kurang maksimal hal tersebut dapat dilihat dari beberapa pengguna website di kampus tersebut cenderung kurang atau masih minim peminatnya baik itu keterbatasan akses, maupun fitur yang kurang mendukung dari website itu sendiri.

Penelitian kedua oleh Sri Ati dan Hariyanto, dapat disimpulkan bahwa untuk aspek tampilan website, persepsi mahasiswa adalah baik. Hal ini bisa dilihat dari data yang menunjukkan bahwa 41 responden mengatakan bahwa tampilan website perpustakaan Undip sudah sesuai dengan harapan. Sedangkan untuk aspek isi website Undip, persepsi mahasiswa adalah baik juga. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang menunjukkan bahwa 44 responden berpendapat bahwa isi website Undip sudah sesuai dengan harapan. Untuk fitur, kemudahan akses, ketahanan sistem website juga sama baiknya dengan persepsi yang lainnya.

Sedangkan pada penelitian ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Endi Rekarti dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan dari para pengguna terhadap fitur website sangatlah tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban terhadap beberapa pertanyaan yang cenderung menyatakan masing-masing fitur penting dan sangat penting. Oleh karena itu, perlu dijadikan perhatian pengelola dengan berakibat belum maksimalnya kepuasan dari para pengguna.

1.5.3 Teori Penelitian

1.5.3.1 Teori Persepsi Komunikasi

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (decoding) dalam proses komunikasi. Hal ini jelas tampak pada definisi John R. Wenburg dan William W. Wilmot: “ Persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna”; Rudolph F. Verderber: “Persepsi didefinisikan proses menafsirkan informasi indrawi; atau J. Cohen: “Persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal; persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada diluar sana”. Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif (Deddy Mulyana, 2010). Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesana yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi individu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas.

Persepsi sendiri muncul dari pandangan seseorang terhadap sesuatu yang mempengaruhi dalam kehidupan sosial. Dari persepsi tersebut, seseorang dapat menilai terhadap suatu kasus maupun persoalan yang mereka hadapi. Persepsi sendiri juga dibangun dari adanya pengalaman tentang objek, peristiwa atau suatu hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Jalaluddin Rahmat: 2008). Menurut Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson (Deddy Mulyana: 2010), menyebutkan bahwa persepsi dibangun dari tiga aktifitas, yaitu: *seleksi*, *organisasi*, dan *interpretasi*. Yang dimaksud *seleksi* sebenarnya mencakup sensasi dan atensi, sedangkan *organisasi* melekat pada *interpretasi*, yang dapat didefinisikan sebagai “meletakkan suatu rangsangan bersama rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keseluruhan yang bermakna.”

Menurut Jalaluddin Rakhmat, ada dua faktor yang mempengaruhi terbentuknya persepsi yaitu *faktor fungsional* dan *faktor struktural*. Faktor Fungsional berasal dari sebuah kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberikan respons pada stimuli itu. Sedangkan Faktor Struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Menurut teori Gestalt, bila kita mempersepsi sesuatu, kita mempersepsinya sebagai suatu keseluruhan. Kita tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya. Menurut Jalaluddin Rahmat ada juga faktor-faktor personal lain yang mempengaruhi persepsi intrapersonal antara lain :

1. Pengalaman. Seseorang yang telah mempunyai pengalaman tentang suatu hak-hak tertentu akan mempengaruhi kecermatan seseorang dalam memperbaiki persepsinya tersebut.
2. Motivasi. Motivasi yang sering mempengaruhi persepsi interpersonal adalah kebutuhan untuk mempercayai “dunia yang adil” artinya, kita mempercayai dunia ini telah diatur secara adil.
3. Kepribadian. Dalam psikoanalisis dikenal sebagai proyeksi yaitu usaha untuk mengeksternalisasi pengalaman subyektif secara tidak sadar, orang mengeluarkan perasaan berasal dari orang lain.

Menurut Riswandi (2009) persepsi terbagi menjadi dua yaitu, persepsi terhadap lingkungan fisik dan persepsi sosial atau persepsi terhadap manusia.

1. Persepsi terhadap lingkungan fisik

Persepsi orang terhadap lingkungan fisik tidaklah sama, dalam arti berbeda-beda, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

- Latar belakang pengalaman
- Latar belakang budaya
- Latar belakang psikologis
- Latar belakang nilai, keyakinan, dan harapan
- Dan kondisi faktual alat-alat panca indra

2. Persepsi sosial

Persepsi sosial atau persepsi orang terhadap orang lain adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam

lingkungan kita. Setiap orang memiliki gambaran yang berbeda mengenai realitas sekelilingnya. Dengan kata lain, setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda terhadap lingkungan sosialnya.

Persepsi sosial menurut Riswandi (2009) memiliki beberapa prinsip yang menjadi dasar terbentuknya persepsi terhadap lingkungan sosial antara lain :

- Persepsi berdasarkan pengalaman
- Persepsi bersifat selektif
- Persepsi bersifat dugaan
- Persepsi bersifat evaluatif

Atensi atau perhatian berarti sebelum manusia merespons atau menafsirkan objek atau kejadian atau rangsangan apapun, manusia atau kita terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Jadi persepsi mensyaratkan kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain itu sendiri (Riswandi: 2009). Sedangkan faktor internal yang mempengaruhi atensi antara lain :

- Faktor psikologis (lapar, haus, dan sebagainya)
- Faktor fisiologis (tinggi, pendek, gemuk, kurus, dan sebagainya)
- Faktor sosial-budaya (agama, etnis, pekerjaan, dan sebagainya)
- Faktor psikologis (keinginan, harapan, motivasi, dan sebagainya).

Faktor eksternal yang mempengaruhi atensi antara lain :

- Gerakan
- Intensitas

- Kontras
- Kebaruan
- Perulangan objek yang dipersepsi

Dari pengertian diatas, Persepsi seseorang adalah menjadi inti dari sebuah komunikasi. Jika dihubungkan dengan penelitian ini, persepsi dari seorang mahasiswa terhadap suatu website kampus yang inti tujuannya adalah memberikan suatu informasi dengan maksud juga dapat memberikan sebuah persepsi bagi mahasiswa Unissula sendiri mengenai media komunikasi website tersebut yang menjadikan sebagai media komunikasi antara mahasiswa dengan kampus sehingga dapat membangun sebuah image kampus yang *Khaira Ummah*. Dengan demikian, nantinya akan diteliti bagaimanakah persepsi mahasiswa Unissula itu sendiri terhadap tampilan website kampus yang digunakan sebagai media komunikasi agar sepaham serta sesuai dengan tujuan dari maksud kampus Unissula dalam membuat tampilan website tersebut benar-benar sudah mencerminkan bahwa Unissula merupakan kampus yang *Khaira Ummah*.

1.5.3.2 Teori Citra

Citra sering juga disebut Image yang terbentuk di masyarakat terhadap suatu organisasi maupun sebuah perusahaan. Citra suatu perusahaan berawal dari sebuah kepercayaan yang diberikan secara individu terhadap suatu organisasi maupun perusahaan yang berupa sebuah pandangan tertentu. Hal tersebut berkaitan juga dengan persepsi atau penilaian yang dimiliki seseorang terhadap organisasi atau perusahaan tersebut. Citra merupakan tujuan utama serta

merupakan sebuah reputasi dan prestasi yang akan dicapai dalam hubungan masyarakat.

Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Untuk mengetahui bagaimana citra suatu perusahaan atau lembaga di benak publiknya dibutuhkan adanya suatu penelitian. Melalui penelitian, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh publiknya (Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto: 2012).

Frank Jefkins dalam bukunya *Public Relations* dan buku lainnya *Essential of Public Relations* mengemukakan jenis-jenis citra, antara lain :

1. The mirror image (cerminan citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap publik eksternal dalam melihat perusahaannya.
2. The current image (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik eksternal. Citra ini bisa saja bertentangan dengan mirror image.
3. The wish image (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
4. The multiple image (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan. (Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto: 2012).

1.6 Operasionalisasi Konsep

Menurut Bahri (2008:30) definisi konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Orang yang memiliki konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi, sehingga objek-objek ditempatkan dalam golongan tertentu. Konsep sendiri pun dapat dilambangkan dalam bentuk suatu kata (lambang bahasa).

1.6.1 Persepsi

Persepsi disebut inti komunikasi karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antar individu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas (Deddy Mulyana : 2010).

Persepsi merupakan suatu proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses sensoris itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu, proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan akan berlangsung setiap saat.

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera

yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi didalam alam pikiran bawah sadar. File itu akan segera muncul ketika ada sebuah perintah yang memicunya ketika ada yang membukanya.

Menurut Jalaludin Rakhmat (2007: 51) persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Suharman menjelaskan persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsirkan informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kondisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian.

1.6.2 Website

Website awalnya merupakan sebuah layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink, yang memudahkan surfer atau pengguna internet melakukan penelusuran informasi di internet. Informasi yang disajikan dengan web menggunakan konsep multimedia, informasi dapat disajikan dengan menggunakan banyak media, seperti teks, gambar, animasi, suara, atau film.

Menurut Gregorius (2009: 30) website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah homepage disebut child page, yang berisi hyperlink ke

halaman lain dalam web. Dari beberapa file-file di website tersebut, seseorang akan mampu mencari sebuah informasi yang mereka inginkan.

1.6.3 Citra (Image)

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Solomon, dalam Rakhmat, menyatakan semua sikap bersumber pada organisasi kognitif – pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Tidak akan ada teori sikap atau aksi sosial yang tidak didasarkan pada penyelidikan tentang dasar-dasar kognitif. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. (Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto: 2012).

1.6.4 Khaira Ummah

Khaira Ummah adalah generasi terbaik yang Allah swt potensikan mampu memimpin dunia menggantikan kaum Yahudi, Nasrani dan kekuatan lainnya yang membangun peradaban materi yang membuahkan perubahan di seluruh pelosok bumi (Rofiq Anwar, 2012).

Dan diantara ciri-ciri umat yang ideal menurut penjelasan Al-Qur'an adalah : pertama, senantiasa menyeru manusia kepada perbuatan ma'ruf (terpuji) dan mencegah dari perbuatan munkar (tercela), seperti dinyatakan dalam Surah Ali 'Imran [3:110], kedua, tidak bercerai-berai dan berselisih satu sama lainnya setelah datang keterangan yang jelas kepada mereka (QS. Ali 'Imran [3]: 105).

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini masuk ke dalam tipe penelitian kualitatif karena dimaksud untuk memperoleh pemahaman dari fenomena sosial dengan pendekatan diskripsi interpretatif. Untuk mengetahui lingkup dari subyek penelitian sebagai sumber, tempat memperoleh keterangan (fakta) maka dalam penelitian kualitatif digunakan penentuan satuan kajian. Satuan kajiannya adalah mahasiswa yang berada di kampus Unissula. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah sosial.

1.7.2 Batasan Penelitian

Pembahasan Batasan Masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan penelitian saja. Ruang lingkup menentukan konsep utama dari permasalahan sehingga masalah-masalah dalam penelitian dapat dimengerti dengan mudah dan baik. Batasan masalah ini sangat penting dalam mendekatkan pada pokok permasalahan yang akan dibahas. Hal ini agar tidak terjadi kerancuan ataupun kesimpangsiuran dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

Ruang lingkup yang dimaksudkan sebagai penegasan mengenai batasan-batasan objek. Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu berfokus pada Persepsi Mahasiswa Tentang Website Unissula di situs www.unissula.ac.id.

1.7.3 Subjek Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis akan memilih teknik *purposive sampling* karena teknik ini dinilai sesuai dengan penelitian kualitatif ini. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/ situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka subjek yang akan dipilih untuk penelitian ini adalah mahasiswa Unissula yang duduk di semester tiga hingga

semester sembilan yang dinilai mengerti budaya Unissula serta sudah sering pula mengakses website dari Unissula tersebut.

1.7.4 Jenis Data

Penelitian kualitatif menggunakan data berupa: teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa dalam kehidupan sosial. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan data secara kualitatif dengan kajian berupa Interview dan dokumentasi untuk menggambarkan atau merepresentasikan hasil penelitian.

1.7.5 Sumber Data

Jenis data penelitian terbagi menjadi dua, yaitu :

Data Primer

Yaitu data yang didapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini akan diperoleh melalui wawancara dengan mahasiswa Unissula yang menjadi subyek dalam penelitian ini. Data primer ini antara lain:

1. Catatan hasil wawancara
2. Hasil observasi ke lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang perilaku (verbal dan non verbal, serta percakapan/ conversation)
3. Data-data mengenai informan

Data Sekunder

Yaitu data primer yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen, maupun dari observasi langsung ke lapangan.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1.7.6.1 Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara yang akan diteliti. Dengan kata lain, wawancara adalah tanya-jawab dengan seseorang untuk mendapatkan keterangan atau pendapatnya tentang suatu hal atau masalah. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk keperluan mengumpulkan informasi yang lengkap dan akurat. Oleh karena itu, wawancara difokuskan untuk mencari sebuah pengungkapan atau wawasan tentang pikiran atau sudut pandang yang menarik dan cukup bernilai untuk diketahui.

Pada penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam (*in deep interview*) yang dilakukan oleh 2 pihak yaitu peneliti dan narasumber. Narasumber diminta untuk menceritakan pengalaman serta perasaannya. Dalam wawancara ini peneliti telah membuat ataupun merumuskan kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan, meskipun tidak ditanyakan secara

berurutan. Pokok-pokok wawancara hanyalah berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan dapat seluruhnya tercakup. Pelaksanaan wawancara dan urutan pertanyaan disesuaikan dengan keadaan responden (narasumber).

Dalam studi kualitatif ini, peneliti perlu merencanakan taktik sehubungan dengan lamanya waktu wawancara yang tersedia. Waktu yang singkat dapat membatasi peneliti dalam mengajukan pertanyaan mendalam, membatasi peneliti untuk bertukar pikiran agar lebih memancing informasi lainnya. Oleh karena itu, jika dipandang perlu wawancara ditunda untuk waktu yang akan datang, sehingga peneliti mendapatkan seluruh informasi yang diperlukan. Selama wawancara, pencatatan data perlu dilakukan.

Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian.

Tujuan wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi, Sulisty-Basuki (2008:173).

Peneliti harus memperhatikan cara-cara yang benar dalam melakukan wawancara, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Pewawancara hendaknya menghindari kata yang memiliki arti ganda, taksa, atau pun yang bersifat ambiguitas.

- b. Pewawancara menghindari pertanyaan panjang yang mengandung banyak pertanyaan khusus. Pertanyaan yang panjang hendaknya dipecah menjadi beberapa pertanyaan baru.
- c. Pewawancara hendaknya mengajukan pertanyaan yang konkrit dengan acuan waktu dan tempat yang jelas.
- d. Pewawancara seyogyanya mengajukan pertanyaan dalam rangka pengalaman konkrit si responden.
- e. Pewawancara sebaiknya menyebutkan semua alternatif yang ada atau sama sekali tidak menyebutkan alternatif.
- f. Dalam wawancara mengenai hal yang dapat membuat responden marah, malu atau canggung, gunakan kata atau kalimat yang dapat memperhalus.

Langkah-langkah wawancara mendalam :

- 1. Memahami wawancara mendalam
- 2. Mengidentifikasi Informan kunci
- 3. Koordinasi Logistik wawancara
- 4. Mendefinisikan dan memetakan struktur wawancara
- 5. Mengembangkan pedoman pertanyaan
- 6. Melakukan wawancara mendalam
- 7. Mengumpulkan data dari wawancara dengan informan kunci

Hasil dari wawancara tersebut kemudian peneliti maknai dan diinterpretasikan lebih lanjut berdasarkan pengalaman peneliti serta berdasar pada *cross check* terhadap teori yang ada. Dalam hal ini, jadwal untuk mengadakan

interview tidak dibuat karena akan disesuaikan dengan kesempatan dan data yang diperlukan.

1.7.6.2 Dokumentasi

Dokumentasi dianggap sebagai materi yang tertulis atau sesuatu yang menyediakan informasi tentang suatu subyek yang didasarkan pada catatan atau dokumen-dokumen yang digunakan untuk melengkapi sebuah data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dalam melakukan teknik dokumentasi, seorang peneliti sebaiknya memegang prinsip-prinsip dokumentasi yaitu : metode yang tepat, keseimbangan jumlah dokumentasi, kesederhanaan dan desain yang sesuai. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto dan hasil wawancara yang didapat dari informan.

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:246) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2012:247). Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan

penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

2. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah pembahasan tentang Persepsi Mahasiswa Tentang Website Unissula Sebagai Media Komunikasi Dalam Membangun Image “Khaira Ummah”. Pendekatan kualitatif merupakan teknik yang paling cocok untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Adapun data yang diperoleh tidak semuanya akan dipakai oleh peneliti hanya data yang relevan yang akan digunakan. Data diambil dari para informan dengan teknik wawancara, setelah data terkumpul maka data diklasifikasikan berdasarkan fokus penelitian. Setelah data terkumpul maka dianalisis berdasarkan fokus kajian penelitian. Hasil penelitian tersebut kemudian dikaitkan dengan kerangka teori, dari situlah data diolah dan ditarik kesimpulan.

1.7.8 Kualitas Data

Untuk menjadikan penelitian kualitatif ini dapat dinilai baik, Menurut Lincoln dan Guba, paling sedikit ada empat kriteria utama guna menjamin keabsahan hasil penelitian kualitatif (Poerwandari, 2009), yaitu:

a. Transferabilitas

Transferabilitas merupakan pertanyaan empirik yang tidak dijawab oleh peneliti itu sendiri, tetapi dijawab dan dinilai oleh pembaca laporan penelitian. Hasil penelitian kualitatif mempunyai standar transferabilitas yang tinggi apabila para pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.

b. Kredibilitas

Istilah validitas dan reliabilitas penelitian dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah kredibilitas. Kredibilitas studi kualitatif terletak pada keberhasilannya mencapai maksud mengeksplorasi masalah atau mendeskripsikan setting, proses, kelompok sosial atau pola interaksi yang kompleks. Deskripsi yang mendalam yang menjelaskan kemajemukan (kompleksitas) aspek–aspek yang terkait dan interaksi dari berbagai aspek menjadi salah satu ukuran kredibilitas penelitian kualitatif (Poerwandari, 2009).

c. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas (Confirmability) merupakan konstruk terakhir untuk menggantikan konsep mengenai obyektifitas. Obyektifitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang muncul (emergent) dari hubungan subyek–subyek yang terinteraksi. Hal tersebut membuat obyektivitas dilihat sebagai konsep intersubyektivitas, terutama dalam rangka pemindahan dari data yang subyektivitas kearah generalisasi data (data obyektif) (Poerwandari, 2009). Upaya yang ditempuh oleh peneliti untuk mencapai obyektivitas pada penelitian strategi personal brand pada

praktisi industri kreatif adalah dengan cara penelitian transparan (terbuka) dalam mengungkapkan proses dan elemen–elemen penelitiannya kepada orang lain. Sehingga hal ini memungkinkan orang lain menilai hasil penelitian ini.

d. Dependabilitas

Lincoln dan Guba (dalam Poerwandari, 2009) mengusulkan suatu konstruk lain untuk menggantikan istilah reliabilitas dalam penelitian kualitatif yakni dependabilitas. Adapun jenisnya antara lain :

Koherensi, yakni bahwa metode yang dipilih memang mencapai tujuan yang diinginkan. Keterbukaan, sejauh mana peneliti membuka diri dengan memanfaatkan metode–metode yang berbeda untuk mencapai tujuan. Diskursus, sejauh mana dan seintensif apa peneliti mendiskusikan temuan dan analisisnya dengan orang lain (Poerwandari, 2009). Poerwandari mengingatkan harus ada lima kriteria yang terpenuhi, pertama ialah keterbukaan, yaitu intensitas peneliti dalam mendiskusikan hasil temuannya ini dengan orang yang dianggap menguasai bidangnya. Di sini peneliti mendiskusikan hasil penelitian dengan dosen pembimbing yang menurut peneliti memahami studi mengenai permasalahan.