

**“SIKAP KETUA RT/RW TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI QJUE DENGAN TEORI DIFUSI INOVASI”
(STUDI KASUS PADA KETUA RT/RW DI WILAYAH
KELURAHAN TEBET TIMUR)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



LITA SARI

1151903017

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**


2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Lita Sari

NIM : 1151903017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Maret 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Lita Sari
NIM : 1151903017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : "Sikap Ketua RT/RW Terhadap Penggunaan Aplikasi Qlue dengan Teori Difusi Inovasi (Studi Kasus Ketua RT/RW di Wilayah Kelurahan Tebet Timur)"

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, S.Sos, M.MediaPrac
Penguji I : Eli Jamilah Mihardja, SS, M.Si
Penguji II : Dianingtyas Putri, S.Sos, M.Si



Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Maret 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Dimana tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tugas akhir yang penulis ambil sebagai berikut, “Sikap Ketua RT/RW Terhadap Penggunaan Aplikasi Qlue Dengan Teori Difusi Inovasi (Studi Kasus Ketua RT/RW di Wilayah Kelurahan Tebet Timur)”. Tujuan penulisan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Strata satu Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Rektor Universitas Bakrie.
3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie (Dra.Subaryanti, M.S.M)
4. Mirana Hanatashia, S.Sos., M.MediaPrac selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Ibu Eli Jamilah Mihardja, SS, M.Si selaku pembahas dan penguji Tugas Akhir.
6. Ibu Dianingtyas Putri, S.Sos, M.Si selaku Penguji Tugas Akhir.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bakrie.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
9. Ketua RT/RW di Wilayah Kelurahan Tebet Timur
10. Pihak Jakarta Smart City (Ibu Reni dan Bapak Hamdi)
11. Pihak PT. Qlue Informa Indonesia (Ibu Rilia selaku *Head of Marketing innovation qlue* dan Ibu Elita)
12. Bapak Teguh Poeradisatra selaku *Managing Editor* Majalah SWA, *Managing Director* SPOT Corporate Communications, Dosen Program Vokasi Komunikasi UI, Dosen FISIP-UI, Dosen Program Pascasarjana Manajemen FEB-UI, Dosen Post Graduate Program The London School of PR, dan Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bakrie.

13. Lurah Kelurahan Tebet Timur (Ibu Yunaenah, SKM, MKM)
14. Andi Tenri Ajeng Radi, Endah Susianti, Ibu Eni Lestari, Ibu Nyoman, Ibu Nastuti, Ibu Bertha pihak dari pegawai Kantor Kelurahan Tebet Timur yang telah membantu.
15. Ibu PKK Kelurahan Tebet Timur yang telah membantu (Ibu Indriastuti, Ibu lilis, Ibu Kokom, Ibu Neneng, Ibu Inar dan Ibu Inen)

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 20 Maret 2017



Lita sari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademis Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lita Sari
NIM : 1151903017
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hal Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“SIKAP KETUA RT/RW TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI QLUE
DENGAN TEORI DIFUSI INOVASI (STUDI KASUS KETUA RT/RW DI
WILAYAH KELURAHAN TEBET TIMUR)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Maret 2017

Yang menyatakan



(Lita Sari)

**ATTITUDE OF THE CHAIRMAN OF THE RT/RW TO USE
APPLICATIONS QLUE THE THEORY OF DIFFUSION INNOVATION
(CASE STUDY OF CHAIRMAN RT / RW IN THE VILLAGE
TEBET TIMUR)**

Lita Sari

ABSTRACT

Qlue (short for "complaint") is a social media application that makes it easy for users to complain of the main problems on the environment and other important social capturing moments around it using photos and location. In this study, researchers focused on how the attitudes of RT / RW to use qlue application by Diffusion of Innovations theory. This research approach uses qualitative descriptive case study on the head of RT / RW in Tebet Timur Urban Village. Research technique using indept interview. These results indicate that the diffusion of innovation theory is used as one to determine the attitude of RT / RW in accepting a new innovation seen from the characteristics of innovation. In attitude, affective a positive acceptance of innovation is influenced by the relative benefits of innovation. In the attitude, cognitive acceptance of innovation is based on knowledge and understanding of how to use innovation. In attitude, behavioral user behavior is still stuttering technological innovation. This can occur because of the low ability, or lack of willpower. Not willing to learn and align themselves with the new technology. The more sophisticated and requires special skills of the wearer, will be slower adoption. Similarly, the higher the level of education or understanding of receiver the faster adoption occurs. The more useful the technology innovation for the audience, the more rapidly adopted. Information technology increasingly aligned with the values espoused receiver, the faster and easier adoption of technology.

Keywords: *application Qlue, Diffusion of Innovations, attitude*

**SIKAP KETUA RT/RW TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI QLUE
DENGAN TEORI DIFUSI INOVASI
(STUDI KASUS KETUA RT/RW DI WILAYAH KELURAHAN
TEBET TIMUR)**

Lita Sari

ABSTRAK

Qlue (kependekan dari “keluhan”) adalah aplikasi media sosial yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengeluhkan masalah utama pada lingkungannya dan menangkap momen sosial penting lain disekitarnya menggunakan foto dan lokasi. Dalam Penelitian ini, peneliti berfokus pada bagaimana sikap Ketua RT/RW terhadap penggunaan aplikasi qlue dengan teori Difusi Inovasi. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan studi kasusnya pada Ketua RT/RW di wilayah Kelurahan Tebet Timur. Teknik penelitiannya menggunakan *indept interview*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teori difusi inovasi digunakan sebagai salah satu untuk mengetahui sikap Ketua RT/RW dalam menerima suatu inovasi baru dilihat dari karakteristik inovasi. Dalam sikap *afektif*, penerimaan terhadap inovasi yang positif dipengaruhi oleh manfaat relatif dari inovasi. Dalam sikap *kognitif*, penerimaan inovasi dilakukan berdasarkan pengetahuan, dan pemahaman cara penggunaan inovasi. Dalam tahap *behavioral*, perilaku pengguna inovasi masih gagap teknologi. Hal ini dapat terjadi karena rendahnya kemampuan, atau rendahnya kemauan. Tidak mau belajar dan menyelaraskan diri dengan teknologi baru. Semakin canggih dan membutuhkan keterampilan khusus pemakainya, akan semakin lambat adopsinya. Begitu pula semakin tinggi tingkat pendidikan atau pemahaman *receiver* semakin cepat adopsi terjadi. Semakin bermanfaat teknologi inovasi bagi khalayaknya, semakin cepat diadopsi. Semakin selaras teknologi informasi dengan nilai-nilai yang dianut *receiver*, akan semakin cepat dan mudah adopsi teknologi.

Kata Kunci: aplikasi Qlue, Difusi Inovasi, sikap

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Pemikiran	23
2.2.1 Komunikasi Massa.....	23
2.2.2 Difusi Inovasi.....	24
2.2.3 Sikap	30
2.2.4 Media Sosial dalam mewujudkan Smart City.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Metode Penelitian	41
3.2 Objek Penelitian dan Subjek Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1 Sumber Data	42
3.3.1.1 Data Primer	42
3.3.1.2 Data Sekunder.....	43
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	48
3.7 Batasan Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Ketua RT/RW	50
4.1.2 Subjek Penelitian	58
4.1.3 Lokasi Penelitian.....	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Karakteristik Inovasi Berdasarkan Teori Difusi Inovasi pada Ketua RT/RW Terhadap Penggunaan Aplikasi Qlue	67
4.2.2 Sikap Ketua RT/RW Terhadap Penggunaan Aplikasi Qlue	47
4.3 Pembahasan.....	83
4.3.1 Sikap Ketua RT/RW Dalam Menerima Suatu Inovasi Baru Dilihat dari Karakteristik Relative Advantage	84
4.3.2 Sikap Ketua RT/RW Dalam Menerima Suatu Inovasi Baru Dilihat dari Karakteristik Compability	88
4.3.3 Sikap Ketua RT/RW Dalam Menerima Suatu Inovasi Baru Dilihat dari Karakteristik Complexity	91
4.3.4 Sikap Ketua RT/RW Dalam Menerima Suatu Inovasi Baru Dilihat dari Karakteristik Trialability	93

4.3.5 Sikap Ketua RT/RW Dalam Menerima Suatu Inovasi Baru Dilihat dari Karakteristik Observability	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	104
5.2.1 Saran Akademis	104
5.2.2 Saran Praktis	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 3.4 Operasionalisasi Konsep	29
Tabel 4.1.1 Berikut Alur Mekanisme Pemberian Uang Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi Rukun Tetangga dan Rukun Warga	53
Tabel 4.1.2 Data 12 Informan di Wilayah Kelurahan Tebet Timur	61
Tabel 4.1.2 Hasil Penelitian	80
Tabel 4.3.5 Pembahasan.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Per Kategori Qlue	2
Gambar 2.2.2 Proses pengambilan keputusan inovasi	26
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1.1 Logo Aplikasi Qlue	50
Gambar 4.1.3 Grafik perhitungan DKI Jakarta menduduki tingkat terbaik ke15	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.012 RW.05	110
Lampiran 2	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.002 RW.06	113
Lampiran 3	Lampiran Wawancara dengan Ketua RW.03	117
Lampiran 4	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.005 RW.06	122
Lampiran 5	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.010 RW.09	125
Lampiran 6	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.009 RW.10	129
Lampiran 7	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.008 RW.01	132
Lampiran 8	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.002 RW.11	136
Lampiran 9	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.004 RW.03	139
Lampiran 10	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.004 RW.08	142
Lampiran 11	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.003 RW.02	145
Lampiran 12	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT.009 RW.07	148
Lampiran 13	Lampiran Wawancara dengan Jakarta Smart City	151
Lampiran 14	Lampiran Wawancara dengan PT.Qlue Informa Indonesia	157
Lampiran 14	Lampiran Wawancara dengan Ketua RT/RW	157
Lampiran 15	Lampiran Wawancara dengan Teguh Poeradisastra.....	164
Lampiran 16	Panduan Wawancara dengan Ketua RT/RW	171
Lampiran 17	Panduan Wawancara dengan Jakarta Smart City & Qlue	173
Lampiran 18	Panduan Wawancara dengan Teguh Poeradisastra	175
Lampiran 19	Dokumentasi Wawancara	176
Lampiran 20	Data Informan.....	181
Lampiran 21	CV.....	183

Lampiran 22 Surat Pernyataan Narasumber	184
Lampiran 23 Surat Keterangan Kampus	196
Lampiran 24 Berita Acara Jakarta Smart City	198
Lampiran 25 Surat Izin PTSP	199