

**PENERAPAN ELABORATION LIKELIHOOD MODEL
DALAM PEMBENTUKAN CITRA ORGANISASI
(Pengaruh Kualitas Tweet, Kredibilitas Akun @Ridwankamil,
dan Suara Mayoritas Di Media Sosial Twitter terhadap Citra
Pemerintah Kota Bandung)**

TUGAS AKHIR



**GIOVANI ANGGASTA
1101003040**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

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 : Giovanni Anggasta

NIM : 1101003040

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giovanni Anggasta', written over a horizontal line.

Tanggal : 10 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Giovani Anggasta
NIM : 1101003040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Penerapan Elaboration Likelihood Model dalam Pembentukan Citra Organisasi (Pengaruh Kualitas Tweet, Kredibilitas Akun @ridwankamil, dan Suara Mayoritas di Media Sosial Twitter terhadap Citra Pemerintah Kota Bandung)

Telah berhasil 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.

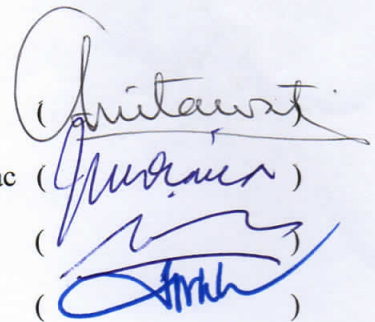
DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Ir. M. Th. Anitawati, MS., M.Sc

Pembimbing II : Mirana Hanathasia, S.Sos, MMediaPrac

Penguji : Dr. Tuti Widiastuti, S.Sos, M.Si.

Penguji : Dr. Nur Kholisoh, M.Si.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Juli 2014

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. Karena atas berkat rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis khususnya B. Gunawan sebagai ayah yang selalu sabar dan ikhlas menanti kelulusan penulis serta Susi Aryani sebagai kakak yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan tenaga sejak pertama kali penulis masuk ke Universitas Bakrie.
2. Ir. M. Th. Anitawati, MS., M.Sc. dan Mirana Hanathasia, S.Sos, MMediaPrac., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, kritik, arahan, dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Dr. Tuti Widiastuti, S.Sos, M.Si. dan Dr. Nur Kholisoh, M.Si., selaku dosen penguji tugas akhir yang telah memberikan masukan dalam menyempurnakan penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan sehingga mampu mendapatkan ide untuk menulis topik skripsi ini.
5. M. Ridwan Kamil, ST, MUD., selaku Walikota Bandung yang sangat membantu dalam mendukung penulis mengumpulkan data yang diperlukan.
6. Hilmi Sanova yang selalu mengingatkan penulis menyelesaikan tugas akhir ini, serta Nur Hijrah Ahmadi yang selalu memberikan kesegaran di kala penulis menyerah untuk melanjutkan penulisan skripsi.

7. Teman-teman Komunal 2010, khususnya Nomena Titi, Hilda Amelia, Diandra Septa, Sintya Winarsih, Citra Putri Sakinna, dan Renata Raselia yang telah mewarnai hari-hari penulis selama empat tahun perkuliahan.
8. Teman-teman kosan arafah yang selalu menemani mengisi perut di segala waktu, yaitu Primadana Hasdiansyah, Dwiardi Vergiawan, Tonie Kurniawan, Akbar Suraji, dan Muhammad Ridho.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tugas akhir ini yang tidak bias disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap Allah Swt. Berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 10 Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Giovani Anggasta
NIM : 1101003040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Penerapan Elaboration Likelihood Model dalam Pembentukan Citra Organisasi (Pengaruh Kualitas Tweet, Kredibilitas Akun @ridwankamil, dan Suara Mayoritas di Media Sosial Twitter terhadap Citra Pemerintah Kota Bandung)

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 dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Juli 2014

Yang menyatakan,

(Giovani Anggasta)

**PENERAPAN ELABORATION LIKELIHOOD MODEL DALAM
PEMBENTUKAN CITRA ORGANISASI
(Pengaruh Kualitas Tweet, Kredibilitas Akun @Ridwankamil, dan Suara
Mayoritas Di Media Sosial Twitter terhadap Citra Pemerintah Kota
Bandung)**

Giovani Anggasta¹

ABSTRAK

Media sosial twitter saat ini telah menjadi salah satu media komunikasi yang berkembang pesat, khususnya bagi masyarakat di Indonesia. Banyak pihak, dan di antaranya adalah pimpinan organisasi, yang kemudian aktif menggunakan sosial media ini seperti Walikota Bandung, Ridwan Kamil. Penelitian ini kemudian bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara penggunaan twitter oleh pemimpin organisasi terhadap citra organisasi yang dipimpinnya. Dengan berdasar pada Elaboration Likelihood Model (ELM), penelitian ini kemudian menggunakan konstruk kualitas tweet, kredibilitas sumber, dan suara mayoritas di sosial media Twitter untuk mencari tahu pengaruh akun @ridwankamil terhadap citra Pemerintah Kota Bandung. Lebih jauh, penelitian ini juga meneliti perbedaan persepsi responden berdasarkan lama tinggal di Bandung dan tingkat pendidikan antar kelompok responden terhadap penerimaan ketiga konstruk ELM. Enam hipotesis kemudian divalidasi menggunakan uji regresi linier berganda dan ragam varian (ANOVA One Way) pada 230 responden yang merupakan *followers* akun twitter @ridwankamil. Hasil studi ini membuktikan bahwa konstruk ELM memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar 56,5% terhadap citra organisasi. Sementara berdasarkan uji ANOVA, tidak terdapat perbedaan persepsi antar kelompok responden berdasarkan tingkat pendidikan terhadap penerimaan variabel bebas namun terdapat perbedaan persepsi antar kelompok responden berdasarkan lama tinggal di Bandung terhadap variabel kualitas tweet.

Kata Kunci: Model Elaborasi Kemungkinan, Twitter, Citra Organisasi, Kualitas Tweet, Kredibilitas Sumber, Suara Mayoritas, Persuasi

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie

**THE IMPLEMENTATION OF ELABORATION LIKELIHOOD MODEL ON
INFLUENCING ORGANIZATIONAL IMAGE
(The Effect of Tweet Quality, Credibility of @Ridwankamil's Account, And
Majority Influence in Twitter on the Image of Bandung Government)**

Giovani Anggasta²

ABSTRACT

Social media twitter is increasingly being used as communication tools especially for Indonesian people. A lot of people, and many of them are organizational leaders, then followed to use the tools such as the Major of Bandung, RidwanKamil. This study examines how personal twitter account of organization's leader could influence the organization image they lead. Drawing on elaboration likelihood model (ELM), this study uses tweet quality, source credibility, and majority influence of @ridwankamil's account on social media twitter and linked to the organizational image of Bandung government. Furthermore, it also examines how the ELM constructs were moderated by the length of people stay on Bandung and their educational level. Six hypothesis thus developed were empirically validated using multiple regression and ANOVA One Way towards 230 respondents whom followed @ridwankamil's account. The result shows that ELM constructs have a positive and significant influence as much as 56.5% on organizational image. Meanwhile for the ANOVA One Way analysis, there is no perception difference amongst each categories based on the education level. But there is a significant difference on tweet quality amongst each categories based on the length respondents live in Bandung.

Key words: Elaboration Likelihood Model, Twitter, Organizational Image, Tweet Quality, Source Credibility, Majority Influence, Persuasion

² Student of Universitas Bakrie, Communication Science Major

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| UNGKAPAN TERIMA KASIH | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 7 |
| 1.5 Keterbatasan Penelitian | 7 |
| II. KERANGKA TEORITIS | |
| 2.1 Studi Pustaka terhadap Penelitian Sebelumnya..... | 8 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka..... | 13 |
| 2.2.1 Elaboration Likelihood Model | 13 |
| 2.2.2 Media Sosial Twitter..... | 17 |
| 2.2.3 Citra Organisasi | 20 |
| 2.2.4 Elaboration Likelihood Model dalam Citra Organisasi | 23 |
| 2.3 Kerangka Teoritis | 25 |
| 2.4 Hipotesis..... | 28 |
| III. METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Metode Penelitian | 32 |
| 3.2 Populasidan Sampling..... | 33 |
| 3.2.1 Populasi | 33 |
| 3.2.2 Sampel..... | 34 |
| 3.3 Sumber Data | 35 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.5 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel | 36 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 38 |
| 3.6.1 Analisis Univariat | 38 |
| 3.6.2 Analisis Multivariat | 38 |
| 3.6.2.1 Analisis Regresi Berganda..... | 38 |
| 3.6.1.2 Analisis Ragam Varian (ANOVA One Way) | 39 |
| 3.7 Teknik Pengujian Keabsahan Data | 39 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 39 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 40 |

| | | |
|------------|--|----|
| IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian..... | 41 |
| 4.1.1 | Profil Ridwan Kamil..... | 41 |
| 4.1.2 | Profil Akun Twitter @ridwankamil..... | 42 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 45 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden..... | 45 |
| 4.2.2 | Analisis Jawaban Responden..... | 48 |
| 4.2.2.1 | Analisis Jawaban Responden untuk Kualitas Tweet | 48 |
| 4.2.2.2 | Analisis Jawaban Responden untuk Kredibilitas Sumber..... | 50 |
| 4.2.2.3 | Analisis Jawaban Responden untuk Suara Mayoritas | 52 |
| 4.2.2.4 | Analisis Jawaban Responden untuk Citra Organisasi.... | 53 |
| 4.2.3 | Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas..... | 57 |
| 4.2.3.1 | Uji Validitas..... | 57 |
| 4.2.3.2 | Uji Reliabilitas..... | 58 |
| 4.2.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 59 |
| 4.2.4.1 | Uji Normalitas..... | 59 |
| 4.2.4.2 | Uji Heteroskedastisitas..... | 61 |
| 4.2.4.3 | Uji Multikoleniaritas..... | 62 |
| 4.2.5 | Hasil Pengujian Hipotesis..... | 63 |
| 4.2.5.1 | Uji Regresi Linier Berganda..... | 63 |
| 4.2.5.2 | Uji Ragam Varian terhadap Tingkat Pendidikan..... | 65 |
| 4.2.5.3 | Uji Ragam Varian terhadap Lama Tinggal di Bandung | 66 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 68 |
| V. | SIMPULAN DAN SARAN | 73 |
| 5.1 | Simpulan..... | 73 |
| 5.2 | Saran..... | 73 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 75 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Statistik Twitter | 2 |
| Tabel 2.1 | Rujukan Penelitian-penelitian Sebelumnya..... | 11 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Konsep Variabel | 37 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden | 45 |
| Tabel 4.2 | Perolehan Jawaban Kualitas Tweet | 48 |
| Tabel 4.3 | Perolehan Jawaban Kredibilitas Sumber..... | 50 |
| Tabel 4.4 | Perolehan Jawaban Suara Mayoritas | 52 |
| Tabel 4.5 | Perolehan Jawaban Citra Organisasi..... | 54 |
| Tabel 4.6 | Interpretasi Nilai Corrected Item-Total Correlation | 57 |
| Tabel 4.7 | Hasi I Uji Validitas | 58 |
| Tabel 4.8 | Tabel Pengukuran Tingkat Reliabilitas | 59 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel..... | 59 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov | 61 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Glesjer | 62 |
| Tabel 4.12 | Matriks Korelasi Variabel Independen | 62 |
| Tabel 4.13 | Tabel Indeks Koleniaritas..... | 62 |
| Tabel 4.14 | Tabel Statistik Korelasi | 63 |
| Tabel 4.15 | Tabel Model Summary..... | 63 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji F | 64 |
| Tabel 4.17 | Koefisien Regresi Linier Berganda..... | 64 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji ANOVA One Way Kualitas Tweet Berdasarkan Kelompok Tingkat Pendidikan..... | 65 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji ANOVA One Way Kredibilitas Sumber Berdasarkan Kelompok Tingkat Pendidikan..... | 65 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji ANOVA One Way Suara Mayoritas Berdasarkan Kelompok Tingkat Pendidikan..... | 65 |
| Tabel 4.21 | Hasil Uji ANOVA One Way Kualitas Tweet Berdasarkan Kelompok Lama Tinggal di Bandung..... | 66 |
| Tabel 4.22 | Hasil Uji Befferoni Kualitas Tweet Berdasarkan Kelompok Lama Tinggal di Bandung | 67 |
| Tabel 4.23 | Hasil Uji ANOVA One Way Kredibilitas Sumber Berdasarkan Kelompok Lama Tinggal di Bandung..... | 67 |
| Tabel 4.24 | Hasil Uji ANOVA One Way Suara Mayoritas Berdasarkan Kelompok Lama Tinggal di Bandung..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Grafik Jumlah Pengguna Twitter Terbanyak | 3 |
| Gambar 2.1 | Elaboration Likelihood Model | 17 |
| Gambar 2.2 | Model Kredibilitas Informasi di Sosial Media..... | 18 |
| Gambar 2.3 | Elemen Pembentukan Citra..... | 23 |
| Gambar 2.4 | Kerangka Pemikiran | 28 |
| Gambar 4.1 | Ridwan Kamil (Walikota Bandung Periode 2013-2018)..... | 41 |
| Gambar 4.2 | Profil Twitter Ridwan Kamil | 42 |
| Gambar 4.3 | Interaksi Akun @ridwankamil | 43 |
| Gambar 4.4 | Hasil Pencarian #ReboNyunda..... | 44 |
| Gambar 4.5 | Hasil Pencarian #KamisInggris | 44 |
| Gambar 4.6 | Grafik Jenis Kelamin Responden | 46 |
| Gambar 4.7 | Grafik Responden Berdasarkan Lama Tinggal di Bandung | 46 |
| Gambar 4.8 | Grafik Tingkat Pendidikan Responden..... | 47 |
| Gambar 4.9 | Grafik Lama Penggunaan Twitter | 47 |
| Gambar 4.10 | Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Tweet (X_1) | 50 |
| Gambar 4.11 | Nilai Rata-rata Variabel Kredibilitas Sumber (X_2) | 51 |
| Gambar 4.12 | Nilai Rata-rata Variabel S uara Mayoritas (X_3) | 53 |
| Gambar 4.13 | Nilai Rata-rata Variabel Citra Organisasi (Y)..... | 56 |
| Gambar 4.14 | Grafik Plot Penyebaran Data..... | 60 |
| Gambar 4.15 | Grafik Histogram Penyebaran Data..... | 60 |
| Gambar 4.16 | Grafik Scatterplots Penyebaran Data..... | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner | 80 |
| Lampiran 2 Hasil Statistika Deskriptif | 83 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas | 94 |
| Lampiran 4 Hasil Perhitungan Regresi | 97 |
| Lampiran 5 Tabel Sampel Yamane | 103 |