

## **Citra Prodi Penerbitan (Jurnalistik) Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta**

### **Image of Publishing Study Program (Journalism) Department of Graphics Engineering and Publishing Jakarta State Polytechnic**

**Ade Haryani<sup>1</sup>✉, Prayudhi Arika<sup>2</sup>**

Program Studi Penerbitan, Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta

✉ ade.haryani@grafika.pnj.ac.id

#### **Abstrak**

Penelitian ini berfokus pada Citra Program Studi Penerbitan/Jurnalistik Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta pada Calon Mahasiswa serta menjawab apakah Citra Program Studi Penerbitan pada calon mahasiswa berhubungan dengan citra jurusan TGP dan atau PNJ? Dari hasil penelitian, baik positif atau negatif diharapkan nantinya dapat menjadi acuan untuk instansi pendidikan dalam melakukan perbaikan untuk membangun citra yang lebih baik dan mempertahankannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei, yaitu mengumpulkan data dari lapangan dengan memberi kuesioner ke responden. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala berdasar teknik skala semantik diferensial. Hasil pengumpulan data ini akan dianalisis dengan statistik uji korelasi.

**Kata-kata Kunci:** citra, citra dan informasi

#### **Abstract**

*This research focuses on the Image of the Publishing/Journalistic Study Program, Department of Graphics and Publishing Engineering, Polytechnic State of Jakarta for prospective students and answers whether the image of the Publishing Study Program for prospective students is related to the image of the Publishing/Journalistic Study Program, Department of Graphics and Publishing Engineering and or Polytechnic State of Jakarta majors? From the results of the research, between positive and negative, it can be a reference for educational institutions to build a better image and maintain it. This study uses survey research methods, namely collecting data from the field by giving questionnaires to respondents. The questionnaire was prepared using a scale based on the differential semantic scale technique. The results of this data collection will be analyzed by statistical correlation test.*

**Keywords:** image, image and information

## **PENDAHULUAN (Cambria 12, ditebalkan)**

Citra atau image sebagai representasi atau gambaran seseorang mengenai sifat-sifat segala sesuatu yang berasal dari pengalaman mengenai hal tersebut. Objek citra sendiri dapat berupa apa saja, seperti citra barang, citra kelompok, citra merek, dan juga citra institusi. Citra merek berhubungan dengan sebuah program studi dalam dunia pendidikan, di bawah naungan perguruan tinggi tempat program studi itu bernaung dapat dijabarkan tentang citra pandangan masyarakat terhadap program studi tersebut. Dalam penelitian ini penulis akan membahas citra Program Studi Penerbitan (Jurnalistik) Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan.

Hasil dari penelitian ini akan menjadi acuan, jika citra yang dihasilkan positif maka dapat sebagai dasar untuk mempertahankan citra positif tersebut. Namun, jika citra yang dihasilkan negatif maka dapat menjadi dasar penyusunan strategi untuk meningkatkan pelayanan di program studi sehingga menghasilkan citra yang lebih baik lagi. Tujuan penelitian ini juga sebagai bentuk identifikasi citra Program Studi Penerbitan, citra Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, dan Citra Politeknik Negeri Jakarta pada calon mahasiswa. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar hubungan citra Program Studi Penerbitan dengan Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan dan atau Politeknik Negeri Jakarta.

Citra dapat menjadi alat untuk persaingan antar perguruan tinggi (baik swasta maupun negeri) untuk bersaing membangun animo calon mahasiswa. Hal tersebut juga menjadi dasar untuk mengedepankan aspek citra dan reputasi melalui berbagai kegiatan yang biasanya terkait dengan public relation (PR). Meski telah dikaji sejak 1950-an, konsep citra sendiri baru mendekati arti yang sesuai setelah tahun 1996, ketika ahli pemasaran Grahame Dowling menjelaskan bahwa citra atau image adalah 'the set of meanings by which an object is known and through which people describe, remember and relate to it. That is the result of the interaction of a person's beliefs, ideas, feelings and impressions about an object' (Tench & Yeomans, 2017). Dari pemaparan tersebut, Dowling menyatakan bahwa citra merupakan sekumpulan makna tentang objek di mana orang menggambarkan, mengingat, dan menghubungkan makna tentang objek tersebut. Dowling juga menambahkan bahwa kata 'objek' dapat diganti dengan 'merek', 'produk', 'organisasi', 'perusahaan'.

Banyak organisasi atau perusahaan yang menaruh perhatian pada 'bagaimana mereka dipersepsikan oleh pihak lain', meski Citra bukanlah sesuatu yang menjadi milik organisasi. Sayangnya, organisasi-organisasi sering bercermin pada penilaian pemangku kepentingan mereka, menciptakan citra diri sendiri meski belum tentu sesuai. (Tench & Yeomans, 2017). Selain itu juga terdapat hubungan antara informasi dengan citra. Citra positif atau negatif mengenai sesuatu cenderung ditentukan informasi mengenai hal

tersebut di masa lampau dan juga pengalaman pengguna. Hal tersebut dijelaskan Hulse, Deese dan Egeth, "An old tradition in psychology and philosophy says that when we think, we think in image. We generate picture of things we think about – 'faint copies,' to use Hume's term, of what were originally perceptions." Artinya, ketika berpikir, kita berpikir dalam citra. Kita menghasilkan gambaran-gambaran mengenai benda- benda yang kita pikirkan berkisar pada hal yang berasal dari pengamatan- pengamatan.

## **METODOLOGI**

Dalam penelitian ini, gambaran citra didapatkan dengan melakukan survei terhadap mahasiswa baru Tahun Ajaran 2020/2021 Program Studi Penerbitan (Jurnalistik), Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis melakukan survei dengan menggunakan form daring dengan populasi sebanyak 106 mahasiswa baru. Dalam metode survei yang dilakukan dalam penelitian terdapat 47 poin pernyataan yang dibagi menjadi 5 variabel, antara lain atmosfer/suasana, lokasi, fasilitas pendukung, reliability/keandalan, responsiveness/kesigapan, assurance/jaminan, empathy/empati, tangible/bukti fisik, dan pendapat pengguna.

Setelah melakukan persiapan, penyebaran kuisioner dimulai pada 6 September 2021. Penyebaran dilakukan dengan koordinasi dengan admin Program Studi kepada masing- masing ketua kelas melalui grup Whatsapp. Form diisi sampai dengan 27 September 2021, penambahan responden terjadi peningkatan secara berkala. Pada 11 September 2021, responden yang telah mengisi sebanyak 51 responden dari total populasi 106 mahasiswa baru. Hasil akhir, pada tanggal terakhir pengisian kuisioner 27 September 2021 terdapat 79 responden atau sebanyak 74,53% dari populasi. Setelah data terkumpul, penulis dan tim melakukan olah data. Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan program statistik SPSS versi 23. Sebanyak 74,53% responden telah diuji. Uji statistik meliputi; Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Deskripsi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Citra sebagai sebuah gambaran (positif atau negatif) dapat tercipta dari pengalaman pengguna, gambaran ini dapat menjadi sebuah informasi yang digunakan untuk memperkuat citra tersebut. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa citra dan informasi saling berhubungan. Citra dan informasi juga dapat menjadi alat untuk mengukur suatu objek sehingga dapat mengetahui bagaimana gambaran objek tersebut dari sudut pandang orang lain.

Peneliti dan tim membuat daftar tabel yang terdiri dari 47 item pertanyaan dari lima variabel, kesimpulan hasil dari tiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Citra program studi penerbitan (jurnalistik) terdapat 10 item valid.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan terdapat 17 item valid.

3. Loyalitas mahasiswa terdapat 3 item valid.
4. Pikiran/pandangan mahasiswa tentang program studi penerbitan (jurnalistik) terdapat 8 item valid.
5. Pikiran/pandangan mahasiswa tentang politeknik negeri jakarta terdapat 8 item valid.

Pada 47 item tersebut, diketahui ada N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,960. Karena nilai Cronbach's Alpha  $0,960 > 0,60$ , maka uji reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa ke-47 atau semua item pertanyaan angket adalah reliabel atau konsisten. Nilai tertinggi yang didapat ialah 4,2310 atau dibulatkan 4 dari skala 1 sampai 5, yaitu terdapat pada kelompok item "Loyalitas Mahasiswa", sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa setuju untuk berkomitmen mengikuti event-event dan menjaga nama baik almamater Program Studi Penerbitan (Jurnalistik). Selain itu, mahasiswa juga setuju untuk merekomendasikan keunggulan-keunggulan dan mengajak orang untuk berkuliah di Program Studi Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada kelompok item Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan dengan mean 3,9144 atau dibulatkan menjadi 4. Meskipun nilai mean paling rendah, namun rata-rata mahasiswa puas dengan kualitas layanan yang ada, seperti:

#### 1. Reliability/Keandalan

Rata-rata mahasiswa puas dengan prosedur penerimaan mahasiswa yang mudah dan cepat, kesesuaian antara pelayanan dengan janji yang ditawarkan, proses belajar mengajar yang dijalankan dengan baik, sistem akademik, kurikulum yang relevan, serta kemampuan para staf dalam menyelesaikan permasalahan pendidikan.

#### 2. Responsiveness/Kesigapan

Rata-rata karyawan selalu siap dan bersikap ramah serta sopan saat melayani mahasiswa. Para staf dan karyawan mampu menangani setiap keluhan mahasiswa dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.

#### 3. Assurance/ Jaminan

Rata-rata dosen memberikan materi dan praktek sesuai dengan perkembangan dunia kerja, sehingga lulusan mudah bekerja, mandiri, dan kompeten dibidangnya. Selain itu, biaya pendidikan dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa sudah sesuai.

#### 4. Emphaty/Empati

Rata-rata komunikasi antara sivitas akademik dengan mahasiswa berjalan dengan baik. Disamping itu, mahasiswa memperoleh pelayanan tanpa adanya diskriminasi.

## 5. Tangible/Bukti Fisik

Rata-rata sarana belajar lengkap, tampak modern, kondisi kelas yang bersih, tempat parkir yang luas, serta penampilan staf dan karyawan yang rapih membuat mahasiswa merasa aman dan nyaman.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil pengolahan data, penulis menyimpulkan item “Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan” adalah yang terendah di antara kelompok item lainnya, namun masih menunjukkan citra yang positif. Sedangkan angka tertinggi terlihat pada kelompok item “Loyalitas Mahasiswa,” yaitu sebesar 4.2310. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Citra Prodi Penerbitan (Jurnalistik) adalah positif. Kemudian, citra atau merek Prodi Penerbitan (Jurnalistik) diketahui memiliki hubungan dengan citra atau Politeknik Negeri Jakarta. Hal ini terlihat adanya korelasi yang signifikan, yaitu sebesar 0.730.

Saran penulis untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut, Program Studi Penerbitan (Jurnalistik) perlu membuat video profil yang menarik. Serta meningkatkan kualitas layanan terhadap mahasiswa, baik oleh bagian administrasi, dosen, dan yang terkait. Program Studi Penerbitan (Jurnalistik) juga sebaiknya dapat mensosialisasikan video profil tersebut melalui jejaring sosial, seperti youtube, facebook, instagram, dan twitter untuk meningkatkan citra positif.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kepada tim untuk menyelesaikan penelitian ini serta ucapan terima kasih kepada Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UP2M) Politeknik Negeri Jakarta yang telah mendukung penelitian mandiri berjudul Citra Prodi Penerbitan (Jurnalistik) Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta Pada Mahasiswa Tahun Ajaran 2020/2021. Semoga hasil dalam penelitian ini dapat bermanfaat dan membangun pendidikan di Indonesia menjadi lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Santoso, T. Citra and S. B., "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Cetakan Continuous Form melalui Kepercayaan Merek (Studi pada Percetakan Jadi Jaya Group, Semarang)," *Diponegoro Journal of Management*, vol. 5, no. 2, pp. 1-12, 2016.

Tiarawati, I. S. Mahmudah and Monika, "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pond'a Flawless White," *Jurnal Bisnis dan Manajemen (BISMA)*, vol. 6, no. 2, pp. 98- 105, 2014.

D. Amanah, "Pengaruh Promosi dan Brand Image (Citra Produk) terhadap Loyalitas Pembelian Produk PEPSODENT Di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan," *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, vol. 3, no. 3, pp. 221-223, 2011.

Rahmawati, D. Pradana and S. H. a., "Pengaruh harga kualitas produk dan citra merek brand image terhadap keputusan pembelian motor," *K I N E R J A*, vol. 14, no. 1, pp. 16-23, 2017.

[Tench, R., & Yeomans, L., *Exploring Public Relations (Fourth)*, Harlow: Pearson, 2017.

Hulse; Deese; Egeth, *The Psychology of Learning*, McGraw-Hill, Tokyo: Kogakusha, Ltd, 1975, p. 300.

Morgan, C.T.; al., et., *Introduction Psychology*, Singapore: McGraw-Hill, Inc., 1966, p. 132.

McIlveen; Gross, Richard; Rob, *Cognitive Psychology*, London: Hodder and Stoughton Educational, 1997, p. 1.

J. Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bryman, A. (2020). The nature of qualitative research. In *Quantity and Quality in Social Research*. <https://doi.org/10.4324/9780203410028-6>