

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dunia pendidikan dari masa ke masa selalu berkembang bahkan berkembang dengan pesat, hal ini terbukti dengan berbagai aspek dalam kehidupan yang terus berevolusi baik yang berupa rekayasa maupun penemuan, sehingga berbagai penyesuaian dilakukan baik oleh individu maupun kelompok.

Pendidikan pada dasarnya berhubungan dengan mempersiapkan sumber daya manusia untuk menghadapi masa depan perkembangan dunia yang penuh dengan tantangan global dan perubahan teknologi yang semakin pesat, dengan membangun dan mengembangkan keahlian serta kemampuan yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri.

Kemajuan teknologi informasi merupakan salah satu aspek dari perkembangan dunia yang membawa dampak positif bagi dunia pendidikan. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi tersebut, maka dapat membantu lembaga-lembaga pendidikan untuk dapat mengembangkan sumber daya manusia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan pada hakekatnya pendidikan itu mengarah dan mendasar kepada tujuan pendidikan nasional. Secara lebih jelas hal ini tertuang dalam rumusan tujuan pendidikan nasional yang terdapat dalam

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional no. 20 Tahun 2003 BAB II

Pasal 2 yaitu:

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Menyadari sangat pentingnya tujuan pendidikan diatas dan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, maka diperlukan upaya untuk membangun peningkatan mutu sumber daya manusia. Upaya yang ditempuh untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia dilakukan melalui peningkatan mutu pendidikan sekolah baik pendidikan sekolah dasar, sekolah menengah dan pendidikan tinggi.

Pendidikan tinggi merupakan salah satu faktor dominan yang dapat membangun dan mengembangkan keahlian serta kemampuan yang dapat mendukung perkembangan sumber daya manusia untuk menghadapi perkembangan dunia yang pesat. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Tentang Pendidikan Tinggi PP No. 60 Tahun 1999 Pasal II ayat 2 yang menyatakan bahwa:

Tujuan pendidikan tinggi adalah menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan/atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian. Dan mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Berdasarkan pernyataan tersebut diatas, maka Pendidikan Tinggi sebagai organisasi jasa pelayanan pendidikan harus dapat meningkatkan kualitasnya karena bertujuan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang sesuai dengan tujuan pendidikan tinggi yaitu menjadikan anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan professional yang salah satunya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) adalah salah satu lembaga Perguruan Tinggi di Indonesia yang menyadari akan kondisi tersebut. Salah satu wujud nyata keseriusan UPI dalam menyongsong era teknologi informasi dan komunikasi adalah dibentuknya satu unit lembaga baru yang bernama UPINET. UPINET telah resmi menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) sejak 14 Juli 2004 dengan tugas utamanya adalah menjadi pusat pelayanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh civitas akademika UPI.

Tujuan utama didirikannya UPINET adalah untuk membentuk Universitas Pendidikan Indonesia menjadi kampus ilmiah, edukatif dan religius dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK, Surat keputusan Rektor UPI No. 3286/J33/KL.01.11/2004).

Kemudian seiring dengan perubahan dan perkembangan dalam manajemen UPI, maka UPT UPINET berganti nama menjadi Direktorat TIK. Direktorat TIK didirikan pada tanggal 6 Juli 2007 dengan SK Rektor No.3792/H40/KL/2007. Direktorat TIK lahir dari penggabungan berbagai lembaga pengelola TIK di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang terdiri

dari Bagian Sistem Informasi di BAPSI dan 4 unit pelaksana teknis (UPT UPInet, UPT Puskom, UPT P3MP dan UPT Pendikom). Penggabungan ini bertujuan untuk menciptakan kinerja pengelola TIK menjadi lebih efektif, efisien dan terintegrasi sehingga TIK menjadi tulang punggung dalam berbagai aktivitas di UPI.

Penerapan dan pengembangan TIK di Universitas Pendidikan Indonesia menjadi salah satu kebijakan di dalam Rencana Strategis UPI 2006-2010 dan Rencana Strategis TIK 2006-2010.

Penerapan TIK di dalam pengembangan UPI ke depan bukan sekedar mengikuti trend global melainkan merupakan suatu langkah strategis di dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. Secara internal kelembagaan penerapan dan pengembangan Sistem TIK menjadi tulang punggung sistem tata kelola universitas menuju good corporate university governance yang transparan dan akuntabel. Efisiensi akan banyak dicapai melalui pemanfaatan TIK tanpa harus merusak nilai-nilai kemanusiaan. Justru sistem TIK yang dikembangkan harus mampu mengangkat harkat dan nilai-nilai kemanusiaan dengan terciptanya layanan publik yang lebih bermutu dan efisien, sehingga dapat memenuhi kebutuhan manusia di dalam zaman global dan kompetitif ini.

VISI Direktorat TIK

Universitas Pendidikan Indonesia menempatkan posisi, peran dan fungsinya dalam pembangunan pendidikan nasional dan pembangunan SDM Indonesia secara menyeluruh dalam jangka panjang, untuk

memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk tumbuh dan berkembang menjadi manusia berbudaya dan beradab. Efisiensi dan efektivitas proses pendidikan dalam upaya mewujudkan makna proses pendidikan, memiliki peran mendasar dan strategis.

Globalisasi sebagai suatu fenomena khusus dalam peradaban manusia telah mendudukan teknologi informasi dan komunikasi menjadi alat dalam percepatan prosesnya. Sebagai bentuk komitmen terhadap proses globalisasi, Direktorat TIK akan berada dibelakang proses perkembangan UPI menjadi universitas terkemuka dalam percaturan pendidikan nasional dan internasional serta pengembangan manusia dalam upaya penelitian, pengembangan, dan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan.

Upaya keras, kemauan, komitmen dan kejujuran merupakan semangat yang kami miliki dalam upaya menciptakan suatu keadaan pendidikan dimana nilai-nilai tersebut dapat berkembang dalam akar budaya yang kuat dengan tanpa menghalau perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya teknologi informasi dan komunikasi.

MISI DIREKTORAT TIK

Tujuan didirikannya Direktorat TIK adalah untuk menciptakan Universitas Pendidikan Indonesia menjadi kampus yang ilmiah, edukatif dan religius dengan berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Tugas dan fungsi Direktorat TIK meliputi :

1. Membangun dan menciptakan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan UPI.
2. Mengembangkan, menyediakan dan mengaplikasikan sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan UPI.
3. Mengembangkan, menyediakan dan mengaplikasikan sistem pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan UPI.
4. Memberikan pelayan secara teknis maupun non teknis yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi.
5. Mengadakan penelitian, pendidikan dan pelatihan dan pengabdian yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi.
6. Meningkatkan dan menyediakan tenaga yang profesional dalam sistem informasi dan TIK.
7. Meningkatkan dan memanfaatkan berbagai fasilitas dalam meningkatkan kemandirian perguruan tinggi.
8. Menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak untuk kemajuan UPI.

Sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam pelayanan TIK, Direktorat TIK memberikan bebepa bentuk layanan. Layanan diberikan untuk menunjang kinerja organisasi Universitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Secara umum bentuk layanan Direktorat TIK dikelompokkan dalam dua kelompok layanan, yaitu:

1. Bentuk layanan pertama merupakan layanan sistem informasi UPI, yang meliputi layanan informasi akademik (SIK), keuangan (SIKU), asset dan fasilitas (SIASEF) dan sumber daya manusia (SISUDAMA).
2. Bentuk layanan kedua merupakan layanan penggunaan, pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi: (1) layanan akses internet, (2) pengembangan desain instruksional dan multimedia untuk pembelajaran; serta (3) layanan pembelajaran elektronik (*e-learning*).

Dalam skripsi ini yang akan dibahas adalah bentuk layanan yang kedua yaitu layanan penggunaan, pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Sesuai dengan pemaparan visi dan misi Direktorat TIK diatas, maka Direktorat TIK memiliki tugas antara lain sebagai lembaga fasilitator civitas akademika UPI dengan media cyber elektronik (Intranet dan Internet). Direktorat TIK menyadari bahwasanya sistem layanan yang baik dalam mencapai tujuan utamanya yang harus diberikan terhadap mahasiswa yang sedang menempuh studi di UPI sebagai pengguna mayoritasnya, adalah sistem layanan yang berbasis pendidikan. Sehingga dengan demikian Direktorat TIK menjadi salah satu lembaga di UPI yang mendukung adanya penambahan ilmu dan pengetahuan penggunanya.

Sebagai salah satu pusat pelayanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh civitas akademika UPI, maka Direktorat TIK harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh civitas akademika UPI yang diberikan melalui suatu proses kinerja yang dilakukan oleh seluruh tenaga sumber daya manusia atau tenaga administrasi sesuai dengan prosedur dan perencanaan yang telah ditetapkan agar tujuan Direktorat TIK sebagai pusat pelayanan teknologi informasi dan komunikasi akan tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sehingga kebutuhan dan harapan seluruh civitas akademika UPI dapat terpenuhi.

Pengertian layanan menurut Herbert N. Casson (1981: 73) adalah:

“Pelayanan adalah tindakan-tindakan yang dikatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, memberi petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good-will*, penambahan penjualan dan perbaikan kedudukan”.

Berdasarkan pengertian di atas maka pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan suatu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan atau diberikan oleh suatu lembaga pendidikan kepada mahasiswa sebagai *customer*, mulai dari proses belajar, sarana atau fasilitas yang tersedia hingga profesionalitas para pegawainya.

Persoalan yang dihadapi mahasiswa sekarang ini ada dalam penyelesaian tugas kuliah yaitu kesulitan dalam memperoleh sumber buku atau jurnal dalam penyelesaian tugas kuliah. Hal ini dikarenakan pada setiap penyelesaian tugas kuliah pasti tertuju pada perpustakaan, namun ternyata perpustakaan yang ada di UPI isi bukunya banyak yang sudah ketinggalan, bahkan sangat terbatas jumlahnya.

Melihat kenyataan yang ada pada saat ini, mahasiswa UPI mengalami kendala literatur atau sumber buku yang ada di perpustakaan UPI. Kurangnya sarana text book ini dapat menghambat proses penyelesaian tugas kuliahnya. Dengan melihat kendala yang ada, maka perlu ada alternatif lain yang dapat membantu mahasiswa dalam mencari literatur yang diharapkan mampu mengatasi salah satu faktor yang menjadi permasalahan dalam penyelesaian tugasnya. Kurangnya sarana ini tentu saja menuntut mahasiswa untuk lebih proaktif dalam mencari literatur yang dibutuhkannya.

Dengan adanya Direktorat TIK maka salah satu faktor yang menjadi persoalan besar bagi mahasiswa tersebut dapat teratasi. Saat ini, layanan akses internet, e-mail, silabus on-line dan sistem kendali akses telah dapat diberikan Direktorat TIK kepada penggunaannya. Direktorat TIK dapat dijadikan solusi bagi mahasiswa dalam proses kegiatan belajarnya, terutama dalam pencarian ide atau literatur sehingga sangat penting dalam hal ini keberadaan fasilitas fisik Direktorat TIK dan mutu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa agar dapat mencapai tujuan mahasiswa yaitu dapat mencapai efektivitas belajar.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat TIK sebagai pusat pelayanan teknologi informasi dan komunikasi ini erat sekali hubungannya dengan efektivitas belajar mahasiswa sebagai pengguna fasilitas Direktorat TIK secara langsung. Seperti yang dikemukakan Propenko (rivai, 1999) bahwa:

Efektivitas belajar merupakan suatu konsep yang sangat penting, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan seseorang dalam mencapai sasarannya atau suatu tingkatan terhadap tujuan-tujuan dicapai khususnya dalam kegiatan pembelajaran atau tingkat pencapaian tujuan hasil belajarnya.

Yang dimaksud dengan efektivitas belajar dalam hal ini adalah tingkat pencapaian tujuan pembelajaran. Pencapaian tujuan tersebut berupa peningkatan pengetahuan, peningkatan keterampilan, peningkatan perubahan sikap, kemampuan adaptasi, peningkatan partisipasi, dan peningkatan interaksi kultural.

Bertitik tolak dari pemikiran diatas, maka penulis merasa tertarik untuk menelaah dan mengkaji masalah yang berkaitan dengan mutu layanan terhadap efektivitas belajar mahasiswa. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengangkat judul **“Kontribusi Layanan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi UPI Terhadap Efektivitas Belajar Mahasiswa UPI Bandung”**.

B. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Bidang kajian yang diteliti adalah bentuk layanan yang kedua yang ada di Direktorat TIK yaitu layanan penggunaan, pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi.

2. Aktifitas mahasiswa UPI yang menggunakan fasilitas Direktorat TIK yaitu fasilitas yang ada dalam jaringan komputer (intranet dan internet) di Direktorat TIK untuk menunjang perkuliahan.
3. Penguasaan teknologi informasi dan komunikasi melalui internet dalam penelitian ini meliputi aspek pengetahuan penggunaan situs, frekuensi membuka situs, pencarian dan pengadaan referensi, hasil yang didapatkan serta manfaat artikel dari situs.

C. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah merupakan cakupan atau ruang lingkup masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini ruang lingkup yang penulis garap berkisar pada seberapa besar Kontribusi Layanan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Belajar Mahasiswa UPI Bandung. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran layanan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap mahasiswa UPI?
2. Bagaimana gambaran efektivitas belajar mahasiswa UPI pengguna Direktorat TIK?
3. Seberapa besarkah kontribusi layanan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap efektivitas belajar mahasiswa UPI?

D. TUJUAN PENELITIAN

Agar penelitian ini dapat memperoleh hasil yang lebih terarah, maka suatu tujuan perlu dirumuskan. Seperti pendapat Suharsimin Arikunto (1998: 52) bahwa: “Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penulisan selesai”, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang aktual dan jelas mengenai Kontribusi Layanan Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Belajar Mahasiswa UPI Bandung.

2. Tujuan Khusus

Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui gambaran layanan Direktorat TIK terhadap mahasiswa UPI penggunaannya.
- b. Untuk mengetahui gambaran efektivitas belajar mahasiswa setelah menggunakan fasilitas Direktorat TIK.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari layanan Direktorat TIK terhadap efektivitas belajar mahasiswa pengguna Direktorat TIK.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Jurusan Administrasi Pendidikan

Adapun kegunaan dari penelitian ini untuk Jurusan Administrasi Pendidikan adalah untuk pengembangan ilmu khususnya bidang keilmuan Administrasi Pendidikan dalam hal pelayanan pendidikan serta efektivitas belajar mahasiswa.

2. Bagi Lokasi yang diteliti

Kegunaan dari penelitian ini untuk lembaga yang bersangkutan dapat lebih mengetahui, memahami bagaimana mewujudkan pentingnya pelayanan pendidikan yang berkualitas bagi *customer* (pelanggan) atau dalam hal ini mahasiswa, serta mengetahui efektivitas belajar mahasiswa setelah menggunakan fasilitas Direktorat TIK.

Berikut adalah rumusan beberapa manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini untuk lokasi lokasi yang diteliti:

- a. Dapat bermanfaat bagi Direktorat TIK untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b. Dapat dijadikan rujukan atau contoh bagi lembaga pendidikan lain untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal.
- c. Mengetahui dengan terperinci dan jelas faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat mutu layanan bagi mahasiswa untuk meningkatkan efektivitas belajar mahasiswa.

3. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini untuk peneliti sendiri adalah untuk lebih mengetahui secara mendalam bagaimana pelayanan pendidikan secara *real*, dan faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan dalam memberikan mutu layanan pendidikan yang baik agar mencapai tujuan efektivitas belajar bagi mahasiswa.

F. ANGGAPAN DASAR

Anggapan dasar atau postulat merupakan titik tolak di dalam penelitian. Menurut Surakhmad dalam Arikunto (1998: 60) mengemukakan bahwa: “Anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”.

Adapun anggapan dasar dalam penelitian ini, yaitu :

1. Layanan dalam hal ini adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan dalam upaya untuk memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa sebagai pelanggan.
2. Keberhasilan dari pelayanan juga ditentukan oleh seberapa besar tujuan belajar yang dapat dicapai, yang diukur dari hasil belajar, memposisikan mahasiswa sebagai pelanggan yang memiliki hak untuk dilayani dengan sebaik-baiknya dan hal tersebut dinyatakan sebagai efektivitas belajar.
3. Dengan layanan yang baik, maka pencapaian pembelajaran pun dapat tercapai sehingga dengan kata lain efektivitas belajar mahasiswa juga dapat terpenuhi.

G. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang dihadapi yang harus dicari kebenarannya.

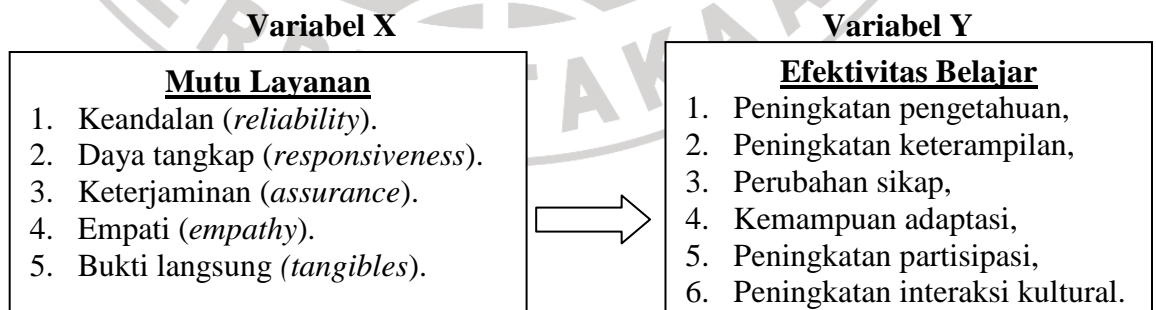
Selanjutnya Ali (1999: 34) mengemukakan sebagai berikut:

Hipotesis adalah kesimpulan atau jawaban terhadap masalah yang diteliti dan bersifat sementara dalam arti belum final dan masih membutuhkan pembuktian. Hipotesis penting dalam kegiatan penelitian, sebab hipotesis tersebut membuat peneliti mengumpulkan data untuk dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan akhir atau generalisasi hasil penelitian.

Jadi hipotesis bukan merupakan kesimpulan akhir yang sudah pasti benar, tetapi merupakan jawaban yang perlu diuji dengan cara pengumpulan data dan pengelolaan data, sehingga diketahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah diangkat dalam penelitian ini, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: ***Terdapat kontribusi yang signifikan dari Kontribusi Layanan Direktorat TIK Terhadap Efektivitas Belajar Mahasiswa UPI Bandung.***

Kontribusi tersebut dapat dilihat dalam bentuk bagan di bawah ini:



Gambar 1.1

Skema Hipotesis Penelitian

Keterangan:

Variabel X: Layanan

Variabel Y: Efektivitas Belajar

⇒ : Menunjukkan Kontribusi antar kedua variabel.

Berdasarkan bagan diatas maka dapat diperoleh gambaran bahwa variabel X merupakan variabel independent yaitu “Layanan” yang memberikan kontribusi terhadap variabel Y yang merupakan variabel dependent yaitu “Efektivitas Belajar”.

H. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu dimana data tersebut objektif, valid, reliabel. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan penganalisaan data hasil penelitian secara statistik dan didukung oleh studi bibliografis atau studi kepustakaan yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang konsep-konsep atau teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti.

2. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang mendeskripsikan peristiwa atau kejadian pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Adapun metode penelitian deskriptif menurut Ali (1987: 120) digunakan untuk berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi dan analisis/pengolahan data, membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi.

Untuk selengkapnya mengenai metode penelitian ini akan dibahas pada BAB III (tiga).

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui angket yang disebar secara langsung kepada pengguna fasilitas Direktorat TIK. Data yang akan diolah dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan melalui penyebaran angket dan diolah secara kuantitatif, yaitu pengolahan dengan menggunakan statistika, dengan penerapan pengolahan data dengan menggunakan perhitungan program Ms. Excel 2003 dan program *SPSS 13.0* serta rumus-rumus perhitungan statistika yang disesuaikan dengan data yang terkumpul dilapangan.

Untuk lebih jelasnya teknik pengumpulan data ini bisa dilihat dalam BAB III (tiga).

I. LOKASI, POPULASI DAN SAMPEL

1. Lokasi

Sesuai dengan judul penelitian, maka yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Direktorat TIK UPI Bandung.

2. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan sumber data atau objek penelitian, dimana data diperoleh dan untuk ruang lingkup hasil penelitian diberlakukan. "Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". (Sugiyono, 2004: 9)

Maka dari itu sesuai dengan masalah diatas, maka yang dijadikan populasi sebagai sumber data adalah mahasiswa pengguna Direktorat TIK UPI Bandung.

3. Sampel

Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan fasilitas internet di Direktorat TIK. Selain itu pengambilan sampel diperoleh dengan *simple random assignment*. *Simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi homogen.

Sehingga pengambilan sampel secara acak kepada yang bersedia mengisi angket yang ditawarkan pada pengunjung Direktorat TIK.