

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan pada saat ini terus berkembang, hal ini seiring dengan perubahan zaman dari setiap dekade. Tuntutan manusia untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses berbagai hal tanpa terhambat oleh ruang dan waktu kini dapat dirasakan. Internet adalah bukti dari semakin berkembangnya teknologi informasi pada saat ini, dengan internet semua orang dimanapun dan kapanpun dapat mengakses atau melakukan berbagai kegiatan dengan cepat, tepat dan sangat mudah.

Internet (*Interconnected Network*) merupakan jaringan global yang menghubungkan komputer satu dengan lainnya diseluruh dunia. Dengan Internet komputer dapat saling terhubung untuk berkomunikasi, berbagi dan memperoleh berbagai informasi, mulai dari *text*, gambar, audio dan video. Dunia didalam internet disebut juga dengan dunia maya (*cyberspace*).

Internet merupakan bagian terpenting yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia pada saat ini, bahkan pada masa yang akan datang. Sebagian besar kegiatan manusia ditunjang oleh internet dalam kesehariannya, begitu maraknya informasi dan kegiatan di internet, menjadikan internet seakan-akan sebagai dunia tersendiri yang tanpa batas. Banyaknya kemudahan yang didapat dengan internet membuat semua orang menyadari pentingnya internet dalam

penunjang kehidupan. Perkembangan pengguna internet secara global terus mengalami perubahan yang sangat signifikan dari setiap tahunnya.

TABEL 1.1
WORD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTIC
JUNE 30, 2012

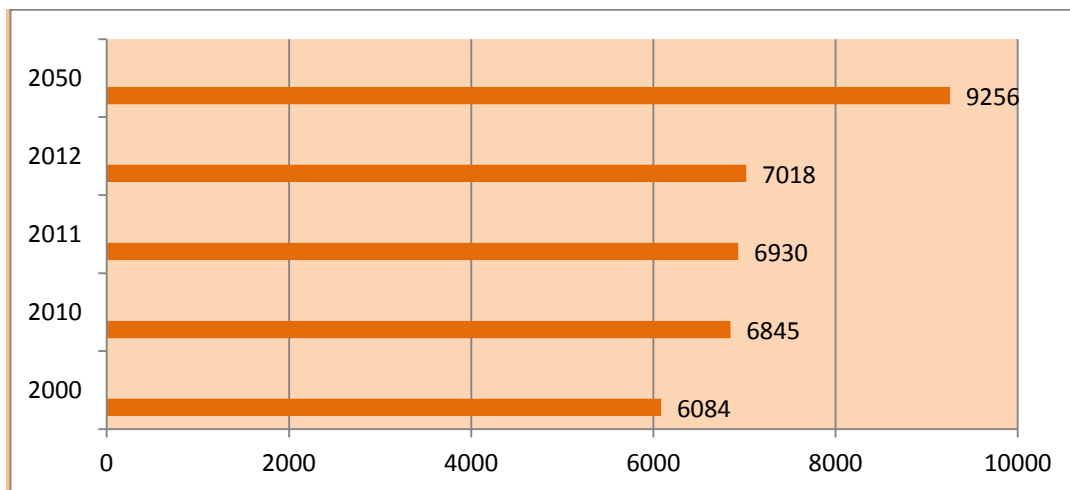
<i>Word regions</i>	<i>Population (2012 Est.)</i>	<i>Internet Users Dec. 31 2000</i>	<i>Internet users latest data</i>	<i>Penetration (% Population)</i>	<i>Growth 2000-2012</i>	<i>Users % of Table</i>
Africa	1.073.380.925	4.514.400	167.335.676	15,6%	3.606.7%	7.0%
Asia	3.922.066.987	114.304.000	1.076.681.059	27,5%	841.9%	44.8%
Europe	820.918.446	105.096.093	518.512.109	63,2%	393.4%	21.5%
Middle east	223.608.203	3.284.800	90.000.455	40,2%	2.639.9%	3.7%
North Amerika	348.280.154	108.096.800	273.785.413	78,6%	153.3%	11.4%
Latin Amerika / caribbean	593.688.638	18.068.919	254.915.745	42,9%	1.310.8%	10.6%
Oceania/Australia	35.903.569	7.620.480	24.287.919	67,6%	218.7%	1.05
WORD TOTAL	7.017.846.922	360.985.492	2.405.518.376	34,3%	566.4%	100.0%

Sumber : www.InternetWordStats.com (akses 28 Februari 2013, 20.15)

Berdasarkan Tabel 1.1 pengguna internet di dunia terus mengalami pertumbuhan dari tahun 2000-2012 disemua benua dengan rata-rata 34,3%. Asia merupakan pengguna internet terbesar didunia yaitu 1.076.681.059 jiwa atau sekitar 44,8% pada tahun 2012, hal ini dikarenakan populasi penduduk Asia yang paling besar dibandingkan dengan yang lainnya. Australia sebagai pengguna internet terkecil yaitu hanya 1,05% dari total pengguna dunia dan merupakan benua yang paling sedikit populasi penduduknya yaitu sebesar 35.903.569 jiwa, tetapi dari total penduduk yang ada hampir semua penduduknya telah menggunakan internet yaitu sebesar 67,6% pada tahun 2012.

Pengguna internet di dunia dari semua benua mengalami peningkatan dari tahun 2000 – 2012. Data tersebut menunjukkan kebutuhan manusia akan internet semakin tinggi dan diperkirakan jumlahnya akan terus meningkat. Populasi

pengguna internet di dunia yang diperkirakan akan terus tumbuh diperkuat juga oleh data sebagai berikut



Sumber : www.InternetWorldStats.com (akses 28 Februari 2013, 20.15)

GAMBAR 1.1
TOTAL WORD POPULATION PAST, PRESENT AND FUTURE
TAHUN 2012 (DALAM MILYAR)

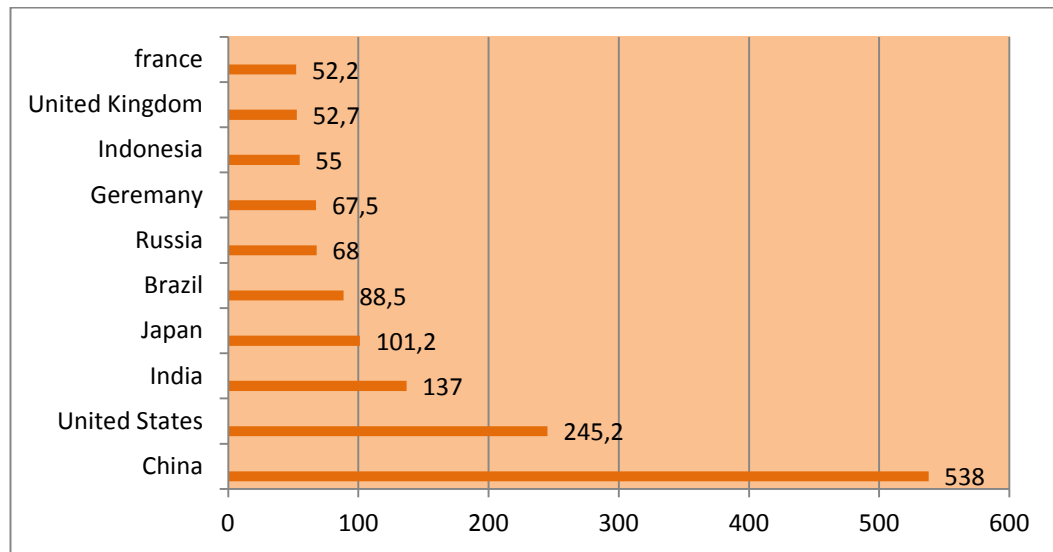
Gambar 1.1 menunjukkan jumlah populasi pengguna internet di dunia pada masa yang lalu sampai masa yang akan datang yaitu dari tahun 2000 sampai dengan 2050. Populasi internet dari tahun 2000 sampai dengan 2010 mengalami pertumbuhan yang sangat tinggi, sama halnya pada tahun 2011 sampai 2012 yang mengalami peningkatan sekitar 1,25% dan diperkirakan pada tahun 2050 pengguna internet mencapai sekitar 9256 milyar jiwa.

Luas wilayah suatu negara akan berpengaruh pada jumlah populasi penduduk negara tersebut, seharusnya dengan populasi penduduk yang besar mengakibatkan pemakaian internet juga besar tetapi pada kenyataannya tidak semua negara yang memiliki populasi penduduk yang besar menggunakan internet dalam jumlah besar juga. Gambar 1.2 menunjukkan 10 negara tertinggi pengguna internet di dunia

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI net)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber : www.InternetWordStats.com (akses 28 Februari 2013, 20.15)

GAMBAR 1.2
10 NEGARA PENGGUNA INTERNET TERTINGGI DI DUNIA
TAHUN 2012 (DALAM MILYAR)

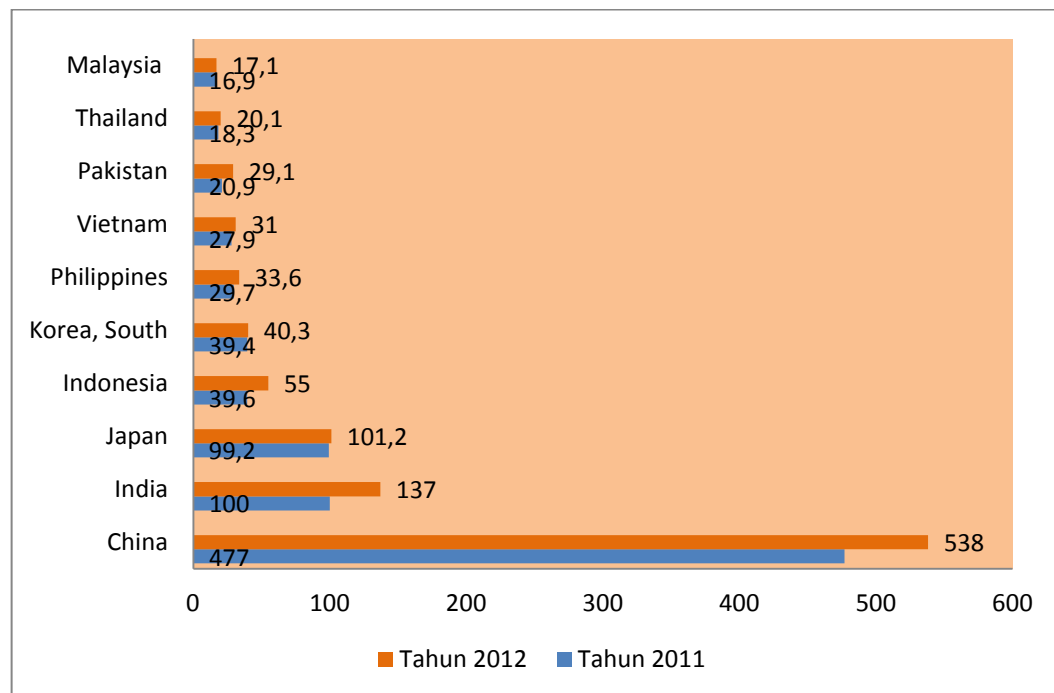
Gambar 1.2 menunjukkan 10 negara tertinggi di dunia yang menggunakan internet, China menduduki posisi pertama dengan jumlah pengguna 538 dikarenakan populasi penduduk China juga sangat tinggi, diikuti oleh United States sebagai posisi kedua dengan jumlah pengguna sebesar 245,2 dan India diposisi ketiga. Indonesia hanya menempati posisi ke-8 diikuti oleh United Kingdom dan France sebagai posisi 10 dengan jumlah paling kecil dibandingkan negara lainya yaitu sebesar 52,2.

Empat negara pengguna internet tertinggi di dunia merupakan negara dari benua Asia yaitu, China sebagai posisi pertama, India pada posisi ketiga, Jepang posisi keempat dan Indonesia yang berada pada posisi ke-8. Keadaan tersebut sangat sesuai dengan jumlah pengguna internet terbesar dunia yaitu benua Asia. Dapat kita lihat jumlah pengguna internet pada tahun 2011-2012 negara-negara di benua Asia pada Gambar 1.3

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI net)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber : www.InternetWordStats.com (akses 28 Februari 2013, 20.15)

GAMBAR 1.3
10 NEGARA PENGGUNA INTERNET TERTINGGI DI ASIA
TAHUN 2011-2012 (DALAM MILYAR)

Berdasarkan Gambar 1.3 terlihat bahwa hampir semua negara di Asia mengalami pertumbuhan dalam penggunaan internet selama dua tahun terakhir. China merupakan negara pengguna internet tertinggi di Asia pada tahun 2011-2012 dengan jumlah peningkatan sebesar 11,3%, tidak hanya di Asia pada tahun 2012 China juga merupakan negara pengguna internet tertinggi di dunia. Posisi terbawah adalah Malaysia yang mengalami peningkatan sebesar 1,17 % saja dari 16,9 pada tahun 2011 menjadi 17,1 pada tahun 2012, sedangkan Indonesia yang berada pada posisi keempat mengalami peningkatan sebesar 28% dari tahun 2011 sampai dengan 2013.

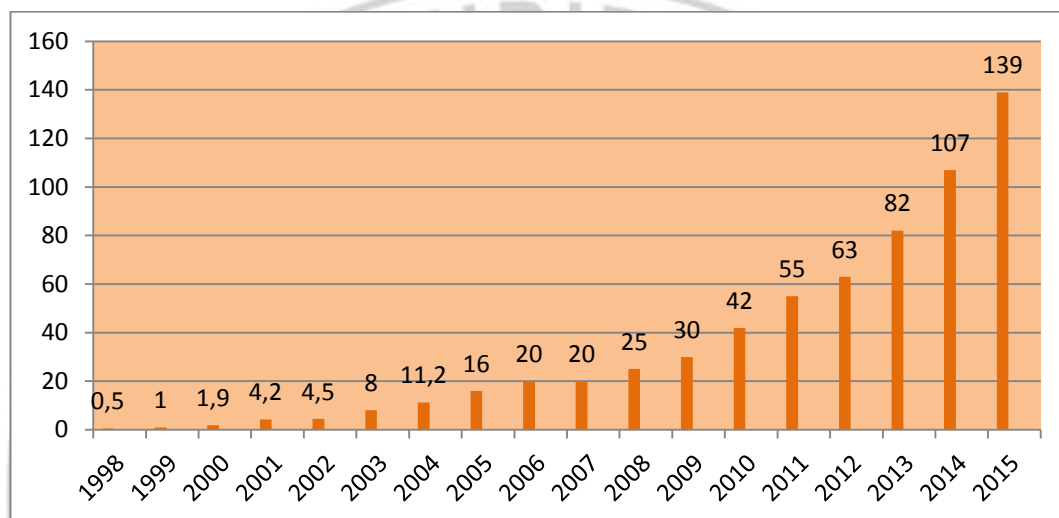
Jumlah penduduk Indonesia menurut data statistik Indonesia pada tahun 2012 mencapai sekitar 239 juta jiwa tentunya akan berpengaruh pada jumlah

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI-net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI-net)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengguna internet di Indonesia. Tidak semua orang Indonesia memahami dan mampu menggunakan internet tetapi bagi beberapa kalangan internet merupakan sesuatu yang sangat penting untuk menunjang kelangsungan hidupnya. Semakin bertambah jumlah penduduk Indonesia berdampak pada jumlah pengguna internet yang ikut mengalami pertumbuhan.



Sumber : www.apjii.or.id (akses 27 Februari 2013, 22.17)

GAMBAR 1.4
PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA TAHUN 1998-2015
(DALAM JUTA)

Gambar 1.4 menunjukkan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia dari tahun 1998 – 2015 yang akan datang. Pada tahun 1998 hanya sekitar 0,5 % saja pengguna internet dan terus meningkat pada setiap tahunnya, sedangkan pada tahun 2012 pengguna internet sebesar 63 juta dan diperkirakan akan naik sebesar 30% menjadi 82 juta pada tahun 2013. Peningkatan yang cukup tinggi akan terjadi dari tahun 2013 – 2015, hal ini membuktikan bahwa penggunaan internet di masa yang akan datang akan semakin tinggi dari sebelumnya. Berdasarkan riset yang dilakukan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI-net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI-net)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

internet terbesar adalah di Pulau Jawa hal ini sebanding dengan jumlah penduduk di pulau tersebut.

Indonesia menduduki peringkat ke-34 negara yang paling efektif menggunakan internet guna meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Swedia berada pada peringkat pertama dan Australia berada pada peringkat kedelapan. Peringkat ini dikeluarkan oleh Tim Berners-Lee, tokoh yang menciptakan internet, yang sekarang membuat yayasan bernama *The World Wide Web Foundation* yang melakukan penelitian untuk melihat dampak ekonomi, sosial, dan politik pengguna internet. (sumber : www.kompas.com, diakses 28 Februari 2013)

Profil pengguna internet di Indonesia dikuasai oleh kalangan pekerja sebesar 53,3 %, sedangkan sisanya terdiri dari pelajar 16,6 %, Ibu rumah tangga 15,3 %, mahasiswa 9 %, belum bekerja 5,8 %. Koneksi internet telah menjadi kebutuhan hidup yang penting. Pengguna internet rata-rata mengakses internet lebih dari tiga jam setiap harinya. Kegiatan yang dilakukan dengan internet sangat beragam, seperti melakukan berbagai transaksi bisnis, sosial media, mencari berbagai informasi yang dibutuhkan, bloger serta untuk pendidikan.

Dunia pendidikan dituntut untuk terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, maka dalam pendidikan sangat dibutuhkan internet, karena dengan internet semua kegiatan pendidikan yang dulunya berjalan secara manual serta membutuhkan waktu yang lama kini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Internet dalam pendidikan digunakan di berbagai jenjang yaitu mulai dari SD, SMP, SMA serta tingkat Perguruan Tinggi (PT) yang tentunya tidak akan lepas dari peran internet dalam prosesnya. Hampir semua perguruan tinggi baik di Indonesia maupun dunia telah berbasis teknologi yang tidak terlepas dari internet.

Perguruan tinggi yang ada di Indonesia sangat banyak yaitu sekitar 360 PT yang terdiri dari PT negeri dan swasta, semakin banyak PT yang ada di Indonesia maka akan semakin tinggi persaingan pada setiap PT tersebut. Setiap PT bersaing untuk menjadi yang terbaik dan unggul dalam berbagai aspek yang ada, hal ini dilakukan untuk menunjukkan kualitas PT tersebut dan akan berdampak pada citra bagi PT, baik pada PT negeri ataupun swasta.

Kriteria PT yang dapat dikatakan berkualitas yaitu salah satunya dapat dilihat dari sistem yang digunakannya masih secara manual atau telah memanfaatkan perkembangan teknologi berupa internet. Aset digital yang tidak terlepas dari internet merupakan komponen yang penting bagi setiap PT, karena semua proses yang terjadi dalam PT baik berupa pembelajaran ataupun kebutuhan akademik pendukung bisa dilakukan dengan sangat mudah.

Webometrics melakukan pemeringkatan PT di dunia berdasarkan parameter digital. Dari Indonesia jumlah PT yang masuk dalam peringkat ini adalah 361 PT untuk edisi Juli 2012. Sebelumnya pada Januari 2012 hanya 352 PT saja. Berikut ini adalah 10 besar PT dari Indonesia yang meraih skor terbaik di webometrics

TABEL 1.2
10 PERGURUAN TINGGI TERBAIK INDONESIA MENURUT
WEBOMETRICS PADA TAHUN 2012-2013

Nama Perguruan Tinggi	2012			2013		
	Indon esia	Dunia	ASE AN	Indon esia	Dunia	ASE AN
Universitas Gajah Mada	1	379	9	1	440	10
Universitas Indonesia	2	507	15	3	581	15
Institute Teknologi Bandung	3	568	18	2	497	12
Universitas Teknologi Sepuluh November	4	582	19	8	848	27
Universitas Pendidikan Indonesia	5	630	22	15	1108	41
Universitas Gunadarma	6	740	24	4	634	19
Institut Pertanian Bogor	7	764	25	7	839	26
Universitas Brawijaya	8	837	29	5	722	22
Universitas Sebelas Maret	9	883	30	17	1240	46
Universitas Diponegoro	10	948	32	6	781	25

Sumber : www.webometrics.info (diakses 28 Februari 2013, 21.05)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa semakin tinggi posisi di Indonesia akan semakin tinggi pula posisi di tingkat ASEAN begitu juga pada tingkat dunia, dari 10 PT terbaik Indonesia berdasarkan webometrics hanya satu PT swasta saja yang terdaftar yaitu Universitas Gunadharma yang menduduki peringkat keenam pada tahun 2012 dan menjadi peringkat keempat pada tahun 2013. Sembilan PT Negeri lainnya mengalami pergeseran peringkat pada tahun 2012 – 2013.

Universitas Gajah Mada tetap bertahan pada peringkat pertama di Indonesia dan bergeser pada peringkat ASEAN dan dunia, hal ini terjadi juga pada Universitas Indonesia yang bergeser dari peringkat kedua di Indonesia menjadi peringkat ketiga yang digantikan oleh Institute Teknologi Bandung yang

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI net)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengalami peningkatan. Universitas Pendidikan Indonesia yang menduduki peringkat kelima pada tahun 2012 menjadi peringkat ke-15 pada tahun 2013 di Indonesia.

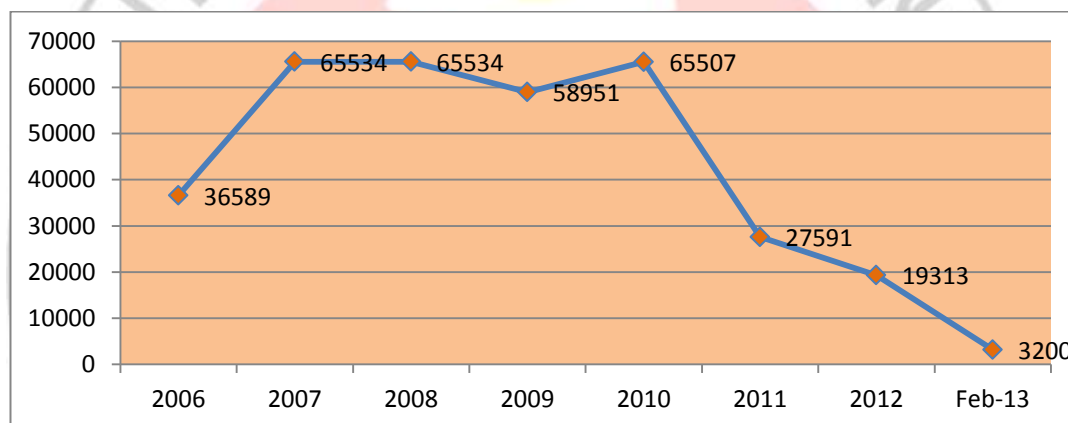
Penilaian yang dilakukan oleh Webometrics pada PT yaitu dengan parameter aset digital yang dimiliki. PT yang berkualitas harus di dukung dengan aset digital yang berkualitas juga, karena dengan aset digital yang dimiliki oleh PT akan sangat mendukung tercapainya visi, misi, serta tujuan dari PT itu sendiri. ITB dan UPI merupakan dua PT yang berada di Bandung dan masuk dalam kategori 10 PT terbaik Indonesia pada tahun 2012, tetapi pada tahun 2013 hanya ITB saja yang masuk dalam peringkat 10 besar dan UPI hanya menduduki peringkat ke-15 saja di Indonesia.

Kualitas ITB dibandingkan dengan UPI tentu sangat berbeda, dilihat dari kinerja pada ITB dari tahun 2012-2013 mengalami peningkatan yang menjadikan ITB sebagai PT berkualitas dan unggul berdasarkan parameter yang diukur oleh webometrics. UPI menunjukkan kinerja yang tidak bagus dibandingkan dengan ITB, salah satunya dibuktikan dengan menurunnya peringkat UPI dalam penilaian webometrics pada tahun 2012-2013 yaitu dari peringkat lima menjadi lima belas. Kualitas digital yang dimiliki secara tidak langsung akan sangat menunjang kualitas PT secara keseluruhan.

UPI sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Bandung memiliki visi “*A Leading And Outstanding University*” artinya untuk menjadi Universitas pelopor dan unggul harus didukung oleh misi yang kuat dan tepat agar visi tersebut dapat dicapai. UPI menghasilkan tenaga pendidik yang profesional dan

tenaga profesional lainnya yang berdaya saing global, untuk menunjang hal ini UPI terus melakukan pengembangan mutu dan infrastruktur lainnya yang mendukung tercapainya tujuan tersebut.

Bentuk nyata pengembangan infrastruktur yang menunjang pada visi misi UPI adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal yaitu didirikannya UPInet. Dengan adanya UPInet diharapkan akan mempermudah mahasiswa dalam mengakses dan memenuhi kebutuhan akademiknya dengan efektif.



Sumber : UPInet

GAMBAR 1.5
DATA PENGGUNA UPINET TAHUN 2006-2013

Gambar 1.5 menunjukkan jumlah pengguna UPInet selama 7 tahun terakhir. Dari tahun 2006 sampai 2007 mengalami peningkatan yang sangat tinggi yaitu sebesar 45% dari 36589 pada tahun 2006 menjadi 65534 pada tahun 2007. Pada tahun 2008 pengguna UPInet cenderung sama dengan tahun sebelumnya, sedangkan pada tahun 2009 mengalami penurunan sekitar 10,5%. Penurunan yang sangat besar terjadi pada tahun 2010-2011 yaitu sebesar 57%, tahun 2011 –

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPInet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Februari 2013 mahasiswa pengguna UPI net juga terus mengalami penurunan yang signifikan.

UPI net yang memiliki 300 unit komputer dengan 12 ruangan yang masing-masing ruangan berkapasitas untuk 25 orang dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa UPI pada setiap harinya, tetapi pada kenyataannya dari jumlah 300 komputer yang ada hanya sekitar 150 komputer saja yang bisa digunakan oleh mahasiswa. Sisanya sekitar 150 komputer sedang mengalami *recovery* sehingga tidak dapat digunakan, hal ini menyebabkan jumlah pengguna UPI net semakin menurun, karena kebutuhan mahasiswa pengguna internet tidak dapat terpenuhi secara maksimal.

Menurut ketua divisi layanan sistem informasi UPI jumlah pengguna UPI net berkurang dikarenakan kemudahan dalam mengakses koneksi internet di semua area UPI. Mahasiswa cenderung menggunakan koneksi internet diluar UPI net seperti di gedung fakultas masing-masing, masjid Al-Furqon, dan area yang lainnya, selain itu faktor yang menyebabkan turunya pengguna UPI net adalah kinerja pada UPI net yang juga menurun.

Pengembangan teknologi informasi pada semua aspek di UPI yang dilakukan untuk menunjang segala kegiatan secara menyeluruh agar lebih efektif ternyata membuat fokus pada UPI net menurun. UPI net didirikan bertujuan sebagai pusat koneksi internet UPI yang akan menunjang segala kegiatan seluruh mahasiswa UPI ternyata mengalami penurunan kualitas setiap tahunnya. Kualitas dapat dikatakan baik atau buruk mengacu pada 5 hal yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Berdasarkan informasi dari ketua divisi layanan informasi UPI terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan mahasiswa terhadap UPIInet. Mahasiswa cenderung tidak puas dengan fasilitas UPIInet seperti komputer yang rusak dan *mouse* yang rusak, selain itu faktor koneksi yang sangat lambat juga mempengaruhi pada kepuasan mahasiswa yang menggunakan UPIInet. Kebersihan dan kenyamanan pada ruangan, toilet serta mushola merupakan hal yang harus diperhatikan oleh UPIInet, karena banyak mahasiswa yang mengeluhkan hal tersebut dan menyebabkan ketidakpuasan. Fakta tersebut diperkuat oleh hasil prapenelitian yang dilakukan pada mahasiswa pengguna UPIInet pada Tabel 1.3

TABEL 1.3
PENDAPAT MAHASISWA YANG TIDAK PUAS
TERHADAP KINERJAUPINET

Aspek yang di ukur	Tidak Puas	
	Jumlah (orang)	Persen
<i>Tangible</i> 1. Komputer rusak dan tidak layak pakai 2. Fasilitas pendukung banyak yg rusak (<i>mouse</i> , kursi dan meja) 3. Ruangan bau dan kotor 4. Toilet tidak ada air, rusak dan kotor 5. Kantin yang tidak memadai 6. Musola kotor dan tidak layak	24	80%
<i>Empathy</i> 1. Petugas cuek tidak ramah 2. Pelayanan yang diberikan kurang	18	60%
<i>Responsiveness</i> 1. Petugas tidak cepat dan sigap dalam menangani keluhan mahasiswa 2. Penangan sangat berbelit-belit	9	30%
<i>Reliability</i>	22	74%

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPIInet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPIInet)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<ol style="list-style-type: none"> 1. Koneksi jaringan lambat 2. Susah untuk login 3. Penerangan ruangan kurang 		
<i>Assurance</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak merasa nyaman dalam menggunakan UPInet 2. Keamanan dari petugas kurang 3. Komputer banyak virus 	17	57%

Sumber : Prapenelitian UPInet Maret 2013

Tabel 1.3 menunjukkan hasil prapenelitian kinerja UPInet pada 5 aspek penilaian terhadap 30 mahasiswa UPI yang terdiri dari 7 fakultas yang ada di UPI. Hampir pada semua aspek tingkat kepuasan mahasiswa pengguna UPInet sangat rendah. Pada aspek *tangible*, *empathy*, *reliability* dan *assurance* menunjukkan hasil ketidakpuasaan mahasiswa, sedangkan pada aspek *responsiveness* mahasiswa cenderung puas dengan kinerja yang dilakukan UPInet.

TABLE 1.4
PENDAPAT MAHASIWA YANG PUAS TERHADAP KINERJA UPINET

Dimensi yang Di ukur	Puas	
	Jumlah (orang)	Persen
<i>Tangible</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas 	6	20%
<i>Empathy</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dari petugas sudah baik dan sesuai SOP 	12	40%
<i>Responsiveness</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan cepat dan tidak berbelit-belit 	21	70%
<i>Reliability</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mudah 2. Koneksi cepat 	8	26%
<i>Assurance</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gratis tidak bayar 	13	43%

Sumber : Prapenelitian UPInet Maret 2013

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPInet (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPInet)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa hasil prapenelitian terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa pengguna UPInet dalam lima aspek rata-rata rendah. Pada aspek responsiveness saja yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi yaitu sebesar 70%.

Secara keseluruhan kinerja UPInet dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa pengguna UPInet sangat rendah. Berbagai aspek yang diteliti untuk mengukur kinerja UPInet menunjukan hasil dengan rata-rata rendah atau buruk. Kinerja UPInet yang buruk akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna UPInet.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan keinginan, harapan dan kebutuhan manusia terhadap suatu barang atau jasa telah terpenuhi. Kepuasan pelanggan selalu mengalami perubahan sesuai dengan selera serta kebutuhan manusia yang tidak pernah berhenti. Seseorang yang telah merasakan layanan suatu produk dengan kualitas tinggi pasti akan mengharapkan kualitas yang sama atau bahkan jauh lebih tinggi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:554) Mengemukakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Freddy Rangkuti (2006:23) “Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.”

Banyak hal yang harus dilakukan oleh UPInet untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna UPInet. Menurut ketua divisi layanan sistem informasi UPInet telah melakukan beberapa

upaya perbaikan baik infrastruktur pendukung seperti tempat yang perlu diperbaiki, fasilitas penunjang yang dalam proses perbaikan, jumlah komputer yang rusak sebanyak 150 yang sedang dalam *recovery* agar dapat digunakan kembali, meningkatkan jumlah pegawai UPInet yang berkompeten dibidangnya serta pelayanan secara keseluruhan yang akan ditingkatkan oleh UPInet untuk kenyamanan mahasiswa pengguna UPInet.

Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang menggunakan UPInet. Strategi yang paling tepat untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh UPInet adalah dengan meningkatkan kualitas layanan UPInet secara keseluruhan, hal ini merupakan tindakan yang tepat dalam meningkatkan jumlah pengguna UPInet melalui kepuasan mahasiswa.

Menurut Fandi Tjiptono (2008:37) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan loyalitas merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. Ketiga aspek ini telah menjadi hal yang penting bagi semua organisasi.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPInet”**

1.2 Identifikasi Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan pada saat ini terus berkembang. Internet adalah bukti dari semakin berkembangnya teknologi informasi pada saat ini, dengan internet semua orang dimanapun dan kapanpun

dapat mengakses atau melakukan berbagai kegiatan dengan cepat, tepat dan sangat mudah. Kegiatan yang dilakukan dengan internet sangatlah beragam, seperti melakukan berbagai transaksi bisnis, sosial media, mencari berbagai informasi yang dibutuhkan, blogger serta untuk pendidikan.

Banyaknya kegiatan yang dapat diakses dengan mudah oleh internet berpengaruh pada jumlah pengguna internet pada setiap tahunnya yang terus mengalami peningkatan yang signifikan. Pengguna internet di seluruh dunia yaitu sebesar 7018 milyar pada tahun 2012 dan diperkirakan mengalami peningkatan sebesar 9256 milyar pada tahun 2050. Total pengguna internet dunia didominasi oleh Asia sebesar 44,8%. Peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia sangat tinggi setiap tahunnya, terbukti pada tahun 2012-2013 mengalami peningkatan sebesar 30% dari 63 – 82 juta.

Internet sangat berperan penting dalam berbagai bidang tidak terkecuali pada pendidikan. Dengan internet pendidikan yang sebelumnya manual serta membutuhkan waktu yang lama kini lebih efektif dan efisien dalam penerapannya yang telah berbasis internet. Berbagai Perguruan Tinggi memanfaatkan perkembangan teknologi dalam semua kegiatannya. PT yang berkualitas ditunjang oleh teknologi yang berkualitas juga, UPI termasuk dalam 10 besar PT yang memiliki kualitas teknologi. ITB ternyata lebih unggul jika dibandingkan dengan UPI, hal ini terbukti dengan prestasi ITB yang menduduki peringkat ketiga pada tahun 2012 menjadi peringkat kedua pada tahun 2013 di Indonesia dan UPI hanya menduduki peringkat kelima pada tahun 2012 dan menurun menjadi peringkat ke-15 pada tahun 2013.

Inayah Ramadhan, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna UPI net (Survey pada mahasiswa UPI yang menggunakan UPI net)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bukti nyata bahwa UPI terus mengembangkan teknologi informasi yang diharapkan akan menunjang segala kegiatan civitas UPI serta menghasilkannya lulusan yang profesional dan berdaya saing global adalah dengan didirikannya UPInet. UPInet diharapkan dapat menunjang kegiatan semua mahasiswa UPI dalam pemanfaatan internet serta mempermudah mahasiswa dalam berbagai hal akademik. Pada kenyataannya pengguna UPInet dari tahun 2008-2012 terus mengalami penurunan yang signifikan, hal ini dikarenakan kepuasan yang dirasakan mahasiswa tidak terpenuhi. Berbagai strategi dilakukan oleh UPInet dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna UPInet, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas layanan UPInet yang diharapkan akan memenuhi kepuasan mahasiswa pengguna UPInet.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan pada UPInet
2. Bagaimana gambaran kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
4. Seberapa besar pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
5. Seberapa besar pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
6. Seberapa besar pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
7. Seberapa besar pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet

8. Seberapa besar pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan adalah :

1. Untuk memperoleh temuan mengenai kualitas layanan pada UPInet
2. Untuk memperoleh temuan mengenai kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
3. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
4. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
5. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
6. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
7. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet
8. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pada mahasiswa pengguna UPInet

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan manfaat dalam perkembangan ilmu ekonomi manajemen pemasaran jasa, khususnya pada kualitas layanan dan kepuasan

2. Kegunaan praktis

1) Bagi UPInet

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan sumbangan dan manfaat bagi UPInet terutama dalam menerapkan strategy kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna UPInet

2) Bagi penulis

Hasil penelitian diharapkan manfaat dan informasi khususnya dalam kualitas layanan dan kepuasan untuk penelitian selanjutnya yang belum terungkap dalam penelitian ini.