

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) dewasa ini memberikan kecepatan memperoleh dan mengolah informasi sehingga mampu membantu menetapkan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Hal ini karena membanjirnya beragam informasi dengan akses yang sangat mudah. Beragam informasi tersebut jika dikelola dengan benar tentu akan sangat membantu mengurangi ketidak-pastian dalam mengambil keputusan di berbagai aspek kehidupan. Peneliti melihat bahwa adanya kecenderungan mahasiswa yang kurang tertarik untuk mengunjungi atau membuka website universitas. Kurang tertariknya mahasiswa dibuktikan peneliti dari hasil pra-observasi yang telah dilakukan dengan menanyai berbagai macam mahasiswa UPI mengenai website universitas itu sendiri.

Berbagai macam inovasi dan kemajuan dalam berbagai bidang terutama bidang teknologi semakin mempengaruhi kehidupan masyarakat pada era globalisasi saat ini. Masalah-masalah tentu saja bermunculan dengan adanya kemajuan tersebut hingga akhirnya menimbulkan ketegangan dalam diri manusia itu sendiri. Kemajuan dalam bidang informasi memiliki peranan penting pada saat ini. Informasi dapat diketahui dari cara berkomunikasi. Informasi terkadang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang sedang dihadapi. Pada saat ini, informasi merupakan salah satu hal terpenting yang diperlukan untuk dapat melakukan sesuatu. Informasi akan memiliki makna yang besar jika dapat disampaikan dengan cara yang cepat dan tepat.

Saat ini perkembangan TIK memberikan dampak luar biasa terhadap semua bidang kehidupan, terutama dalam bidang pendidikan. Dengan majunya teknologi saat ini hampir segala bentuk kegiatan maupun aktifitas pendidikan sudah terkomputerisasi, bahkan terhubung dengan

sebuah jaringan global yang biasa dikenal dengan internet. Kolaborasi antara komputer dan internet ini telah menghasilkan sesuatu yang baru, yang mampu menggeser cara – cara manual menuju tatanan komunikasi dengan cara-cara digital.

Komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian informasi ataupun pesan yang disampaikan oleh komunikator sebagai penyampai pesan kepada komunikan sebagai penerima pesan. Jika terjadi umpan balik yang sesuai dari komunikan terhadap komunikator, maka komunikasi tersebut berhasil. Definisi komunikasi yang sederhana tersebut menjadi dasar yang paling kuat dalam membentuk manusia sebagai makhluk sosial yang selalu mencari informasi. Dengan terbentuknya jiwa sosial yang baik terhadap yang lain maka akan terbentuk hubungan yang baik dan juga harmonis.

Komunikasi bagaikan air yang berada didalam tubuh yang memiliki bagian hampir 90%. Begitu pula dengan komunikasi, hampir 90% manusia melakukan komunikasi dengan orang lain untuk beradaptasi, berinteraksi, berteman, dan tentunya untuk mendapatkan informasi. Interaksi dapat dilakukan dimanapun baik itu dirumah, disekolah, dikantor, dan di tempat umum yang sangat mempengaruhi kualitas komunikasi dalam menyampaikan pesan dari satu individu ke individu lain atau orang lain.

Media massa sebagai sarana bagi banyak orang untuk menyampaikan dan menerima informasi dari berbagai sumber baik itu sumber terpercaya maupun tidak. Media dapat juga berupa televisi, radio, surat kabar, majalah, dan internet. Fungsi dari media-media ini adalah memberikan informasi yang bersifat mendidik, menghibur, dan informatif kepada khalayaknya. Manusia mencari sendiri informasi yang dibutuhkannya demi mencari aktualisasi diri maupun pembentukan identitas diri, menambah wawasan, dan sebagainya.

Berbicara hal-hal yang yang menyangkut pengiriman dan penerimaan pesan dari sumber ke penerima. Dengan perkembangan teknologi komunikasi, kini sumber (komunikator) telah mampu

mengirimkan berbagai pesan maupun lambang ke jutaan penerima hingga ke berbagai tempat dan tujuan dan dilakukan dalam waktu yang cepat atau seketika, melalui jaringan-jaringan dan sever-server yang bersifat global, serta merta tidak terlepas dari penggunaan perangkat komputer dan internet. Ada berbagai macam cara menyampaikan informasi dengan menggunakan layanan internet yang kini marak digunakan di universitas-universitas di Indonesia seperti untuk mengelola kegiatan administrasi, file sharing, e-learning hingga pelayanan informasi. Beberapa diantara layanan tersebut, salah satu yang paling banyak digunakan adalah Website, yang merupakan penyaluran informasi paling cepat saat ini. Yuhefizar (2009:2) mengartikan website sebagai salah satu jasa paling populer di internet. Website berisi dokumen disebut halaman web dapat berisi teks, gambar, audio dan video. Seringkali halaman web memiliki koneksi yang sudah terbangun yang mengarahkan pengguna dapat mengakses berbagai dokumen, gambar dan situs web lainnya. Website atau dalam bahasa Indonesia situs web adalah kumpulan halaman web yang saling terkait. Web berisi informasi interaktif dalam berbagai bidang seperti organisasi, pemerintah, hingga pendidikan.

Pada dasarnya website memberikan kecepatan dan ketepatan layanan informasi karena sifatnya yang tak terbatas ruang dan waktu. Dimana kecepatan dan ketepatan sajian informasi dapat menjadi nilai tambah bagi suatu universitas, karena dapat menjadi pembeda dari suatu universitas dengan universitas lainnya. Dengan adanya website kini penyajian informasi-pun dapat disajikan dengan lebih modern. Informasi berkaitan dengan situasi yang tidak pasti. Semakin tidak pasti suatu situasi, maka semakin banyak pula informasi yang dapat digunakan secara berturut-turut dan betumpang tindih (reduktif). Untuk mengurangi ketidakpastian maka dibutuhkan informasi, sedangkan untuk mendapatkan informasi dibutuhkan sumber-sumber informasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian atau ketidakjelasan bagi anggota-anggota organisasi, maka dalam suatu organisasi dibutuhkan sumber

informasi guna memenuhi berbagai kebutuhan informasi dari anggota-anggota organisasi tersebut.

Sumber informasi pada hakikatnya digunakan untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan seseorang akan informasi, dan informasi itu sendiri merupakan sesuatu yang dapat mengurangi ketidakpastian akan sesuatu, seperti yang diungkapkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver dalam bukunya *The Mathematical Theory of Communication*, bahwa Informasi adalah : "Jumlah ketidakpastian yang dapat diukur dengan cara mereduksikan sejumlah alternatif pilihan yang tersedia. Informasi berkaitan dengan situasi yang tidak pasti". (dalam Kriyantono, 2006 : 378). Sudah menjadi suatu kebutuhan dimana sumber informasi harus memiliki efektifitas informasi karena informasi yang efektif akan lebih tepat sasaran untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan , seperti yang dikutip Kriyantono dari pakar komunikasi yang meneliti efektifitas komunikasi menurut Tubbs dan Moss dalam bukunya *Human Communication* (dalam kriyantono,2010:4) memberikan kriteria komunikasi efektif yaitu terjadi pengertian ,menimbulkan kesenangan ,pengaruh pada sikap dan perubahan perilaku. Bila dalam komunikasi khalayak merasa tidak mengerti akan apa yg dimaksud komunikator maka telah terjadi kegagalan proses kegagalan komunikasi (*primery breakdown in communication*).

Jika dilihat dari sifat dan kegunaannya, maka website merupakan sumber informasi dari saluran media massa. Web sebagai penyedia informasi bagi mahasiswa atau khalayak ,yang berarti menjalin komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki ikatan batin. (Effendy,2011,hlm 128). Saat ini mahasiswa menghadapi kebutuhan informasi setiap hari dalam proses belajar mengajar, dalam pendidikan, informasi yang bermanfaat yaitu informasi yang mempunyai aspek edukatif, riset dan rekreatif.

Website merupakan salah satu media yang dibuat oleh Universitas untuk menunjang semua kebutuhan informasi baik bagi mahasiswa dan umum untuk mengetahui segala bentuk kegiatan dan informasi informasi seputar Universitas. Website universitas sendiri dianggap penting bagi peneliti baik untuk universitas maupun mahasiswanya karna semakin banyak mahasiswa yang mengakses website maka rating universitas dimata duniaapun akan beranjak naik , begitupun untuk mahasiswa karna tidak perlu jauh jauh dan repot repot untuk mencari informasi mengenai kegiatan kampus dan informasi informasi yang menunjang selama masa perkuliahan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan dengan alasan bahwa adanya kecenderungan mahasiswa yang kurang tertarik untuk mengunjungi atau membuka website universitas. Kurang tertariknya mahasiswa dibuktikan peneliti dari hasil observasi yang telah dilakukan dengan menanyai berbagai macam mahasiswa UPI mengenai website universitas itu sendiri.

Peneliti merasa bahwa penelitian ini karena bisa membantu Universitas Pendidikan Indonesia dalam memberikan masukan untuk semakin memperbaiki dan juga meperbaharui dimulai dari tampilan, konten, hingga waktu tayang berita pada web yang sudah ada saat ini. Peneliti melihat bahwa saat ini masih banyak mahasiswa yang tidak mau membuka web (www.upi.edu) , padahal mahasiswa membutuhkan informasi mengenai perkuliahan baik akademik maupun non akademik yang disini semua kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak perguruan tinggi baik informasi akademik dan non akademik , semua tersedia di web tersebut. Peneliti melihat bahwa penelitian ini dapat mendongkrak reputasi Universitas dengan semakin banyaknya mahasiswa yang mengunjungi website per setiap harinya.

Dengan adanya kehadiran website universitas diharapkan dapat menjawab kebutuhan informasi bagi mahasiswanya. Saat ini hampir seluruh universitas di Indonesia telah memiliki website selain sebagai sumber informasi bagi mahasiswanya, website juga dapat menjadi

penilaian baik atau buruk dan meningkatkan prestise dari suatu universitas. Karena beberapa dari lembaga penilaian kualitas perguruan tinggi yang dilihat salah satunya melalui website yang dimiliki universitas. Salah satunya yakni Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung dengan webnya (www.upi.edu). Web universitas sendiri bisa menjadi topeng atau sebagai tampilan utama suatu universitas di mata dunia. Ini bisa menjadi satu tolak ukur suatu universitas di mata internasional atau menjadi suatu penilaian internasional dimana web suatu universitas tersebut banyak diakses oleh penggunanya. Peringkat suatu universitas itu sendiri bisa dilihat dari peringkat universitas dimana webnya banyak diakses salah satunya adalah <http://www.webometrics.info> dimana kita bisa melihat suatu peringkat universitas melalui halaman tersebut.

Setelah melakukan observasi, peneliti melihat mahasiswa yang ada saat ini lebih memilih untuk mencari informasi melalui mulut ke mulut atau bertanya pada orang lain yang kevalidan akan informasi tersebut masih dipertanyakan atau tidak pasti. Mahasiswapun masih lebih memilih untuk mencari informasi dari media lain misalnya dari media sosial seperti line twitter dan lain lain. Semua informasi yang disajikan di web (www.upi.edu) adalah info valid dari pihak humas universitas yang semua informasinya bisa dipertanggung jawabkan akan tetapi mahasiswa masih malas atau belum mau membuka web tersebut.

Informasi yang akurat dan jelas dalam website ini tentunya dapat mengurangi dan menghindari *misscommunication* diantara mahasiswa. Misalnya saat tiba waktu dimana mahasiswa harus membayar uang kuliah, hal semacam ini akan menjadi simpang siur dikala mahasiswa mencerna informasi hanya dari mulut kemulut bukan melalui situs resmi atau informasi resmi yang valid dari pihak universitas.

Secara teoretis, Ardianto (2009, hlm. 73) menyatakan perspektif *uses and gratification*, dapat dijelaskan sebagai berikut.

Khalayak mengkonsumsi media massa karena media massa memenuhi kebutuhan individual dan sosialnya. Model ini tidak tertarik pada apa yang dilakukan media pada diri seseorang, tetapi ia tertarik pada apa yang dilakukan orang terhadap media. Khalayak dianggap aktif

menggunakan media untuk memenuhi kebutuhannya. Studi dalam bidang ini memusatkan perhatian pada penggunaan (*uses*) media untuk mendapat kepuasan (*gratifications*) atas kebutuhan seseorang.

Sesuai dengan perspektif tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar kepuasan informasi yang diterima mahasiswa dalam mengakses website UPI (www.upi.edu) tersebut. Saat mengetahui seberapa besar kepuasan informasi tersebut, maka kebutuhan informasi yang dicari mahasiswa akan diketahui juga. Adanya unsur kepuasan dari mahasiswa menyatakan bahwa orang atau penggunalah yang aktif mencari informasi yang diinginkannya dan memiliki sikap atas media tersebut. Pada penelitian ini lebih memusatkan pada kebutuhan informasi pembaca yang menjadi awal terbentuknya teori *Uses and Gratifications* sehingga pembahasan tidak terlalu banyak padap teori tersebut karena yang diambil hanya bagian adanya kebutuhan-kebutuhan tersebut mendorong manusia untuk lebih selektif dan aktif dalam memilih informasi apa yang dia inginkan atau butuhkan.

Harapan peneliti dari penelitian ini adalah saat dimana mahasiswa mencari tentang suatu informasi yang valid melalui website (www.upi.edu) mengenai kegiatan yang akan di selenggarakan Universitas. Mahasiswa sudah mau membuka website demi mencari informasi yang valid. Web dari suatu perusahaan atau suatu organisasi atau lembaga pendidikan di kordinasikan dan dikerjakan dibawah naungan humas suatu perusahaan atau lembaga pendidikan tersebut yang mana berarti web upi sendiri berada dibawah naungan humas UPI. Peneliti sendiri selaku mahasiswa yang berkonsentrasi di penjurusan Public Relation atau humas merasa hal ini haru diteliti karena sedikitnya mahasiswa yang masih mau untuk membuka web tersebut. Public Relation menjelaskan bahwa eksistensi sebuah lembaga, perusahaan, organisasi nirlaba memerlukan dukungan dan simpati publik mereka (Ardianto, 2011, hlm 4). Yang berarti disini eksistensi sebuah lembaga pendidikan atau universitas itu sendiri tergantung dari publiknya itu sendiri atau mahasiswanya yang masih menimba ilmu di universitas tersebut.

Mengingat jumlahnya yang besar dan banyaknya keluarga yang diwakili, mahasiswa merupakan kekuatan Public Relation terbesar bagi universitas (Wilcox, Ault, Agee,2011, hlm230) yang berarti bahwa kepuasan yang didapat oleh mahasiswa selama masa mengenyam pendidikan di lembaga pendidikan adalah nilai utama bagi pihak universitas, bukan hanya dalam segi belajar mengajar juga dalam hal fasilitas dan juga kejelasan suatu informasi mengenai suatu kegiatan di universitas. Web universitas merupakan salah satu fasilitas yang diberikan universitas kepada mahasiswa untuk mendapatkan kepastian juga kepuasan dalam memperoleh informasi. Aspek kepuasan dalam memperoleh informasi melalui website kampus sendiri memiliki beberapa aspek yang, dimulai dari kesadaran mahasiswa bahwa universitas memiliki website yang disediakan untuk umum dan juga mahasiswa untuk mengakses web tersebut untuk mencari segala informasi mengenai kegiatan di universitas. Konten dan tampilan pun menjadi salah satu aspek yang dilihat, kenyamanan pembaca atau pengunjung atau mahasiswa dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan kebutuhan informasi yang disediakan oleh pihak universitas. Dengan demikian peneliti akan meneliti PENGARUH PENYAMPAIAN INFORMASI WEBSITE (www.upi.edu) TERHADAP KEPUASAN INFORMASI MAHASISWA UPI.

1.2 Rumusan dan Batasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ,maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah valensi informasi dalam website UPI berpengaruh terhadap kepuasan informasi mahasiswa UPI ?
2. Apakah bobot informasi dalam website UPI berpengaruh terhadap kepuasan informasi mahasiswa UPI ?

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah bahwa peneliti hanya mengukur pengaruh penyampaian pesan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi bagi mahasiswa.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan adanya pengaruh valensi informasi dalam website UPI terhadap kepuasan informasi bagi mahasiswa UPI.
2. Untuk mendeskripsikan adanya pengaruh bobot informasi dalam website UPI terhadap kepuasan informasi bagi mahasiswa UPI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Segi Teoretis

Menambah referensi akademisi dalam kajian ilmu komunikasi khususnya di bidang *public relation* yang berkaitan dengan penggunaan dan pengelolaan website.

1.4.2 Manfaat Segi Kebijakan

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi Ilmu Komunikasi dalam menjalankan profesinya secara professional menjalankan fungsinya sebagai seorang praktisi PR.

1.4.3 Manfaat dari Segi praktis

a. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini dari segi praktiknya adalah untuk pengembangan praktik profesi Humas di tempat penulis melakukan penelitian, agar lebih meningkatkan penyajian informasi baik berita akademik dan non akademik.

b. Bagi Lembaga

Manfaat penelitian ini dari segi praktiknya adalah untuk mengembangkan juga untuk memberi masukan terhadap lembaga terutama dalam bidang humas untuk mengelola juga memperapik tampilan dan juga konten dalam website agar dapat lebih menarik

juga menjadi satu-satunya sumber informasi yang valid bagi mahasiswa.

c. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu yang belum di dapat saat masa perkuliahan kelas, sehingga penulis memiliki kemampuan yang berimbang antara teori dan praktik jika kelak terjun menjadi seorang *Public Relation*.

1.4.4 Manfaat Segi Isu serta Aksi Sosial

Diharapkan para praktisi Humas selaku pekerja yang langsung terhubung dengan khalayak banyak dapat meningkatkan kualitas informasi baik akademik dan non akademik , juga meningkatkan tingkat kenyamanan pengguna dalam mengakses web tersebut

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan bersifat sementara dari suatu masalah yang jawabannya perlu diuji kebenarannya dengan pengumpulan dan pengolahan data. Adapun hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Semakin efektif valensi informasi website UPI, maka semakin tinggi pemuasan informasi mahasiswa
2. Semakin efektif bobot informasi website UPI, maka semakin tinggi pemuasan informasi mahasiswa.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Hasil penelitian ini akan ditulis dalam lima bab, masing-masing bab dibahas dan dikembangkan dalam beberapa sub bab. Secara sistematis sebagai berikut.

A. BAB I

Pada bab 1 ini adalah uraian tentang pendahuluan, pada bab initerdiri atas 5 sub bab. Antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

B. BAB II

Pada bab dua ini adalah kajian pustaka, yang terdiri dari landasan konseptual yang memuat tentang teori teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.

C. BAB III

Pada bab tiga ini adalah metode penelitian terdiri atas enam sub bab yang terdiri antara lain desain penelitian, partisipan penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian prosedur penelitian dan analisis data.

D. BAB IV

Pada bab empat ini adalah temuan dan pembahasan yang memuat dua hal utama yakni: (1) temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian, dan. (2) pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

E. BAB V

Pada bab lima ini adalah penutup yang merupakan bab akhir dalam penelitian. Bab ini berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi, yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut. Ada dua alternatif cara penulisan simpulan, yakni dengan cara butir demi butir atau dengan cara uraian padat.