

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Situasi perekonomian yang dewasa ini berkembang sangat pesat, terlebih lagi pada masa globalisasi sekarang ini dimana perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong timbulnya laju persaingan dalam dunia usaha sehingga masyarakat akan semakin kritis dan menyeleksi informasi-informasi yang mereka terima. Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih tanggap terhadap perubahan pasar yang sangat cepat dan semakin dinamis, sehingga analisis yang tepat mengenai peluang yang ada harus dioptimalkan dan juga jeli terhadap tantangan-tantangan yang akan dihadapi pada saat sekarang dan yang akan datang.

Salah satu bidang usaha yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah pada produk jasa, dan dewasa ini banyak sekali usaha-usaha dibidang jasa yang berkembang dan saling bermunculan mengikuti perkembangan jaman. Salah satunya adalah bidang pendidikan yakni perguruan tinggi.

Undang-undang No. 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa perguruan tinggi dapat berbentuk Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institut, atau Universitas. Pendidikan tinggi ini dapat diselenggarakan oleh Pemerintah, dalam hal ini Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Perguruan Tinggi Negeri-PTN), departemen atau lembaga pemerintah yang lain (Perguruan Tinggi Kedinasan-PTK), atau oleh masyarakat (Perguruan Tinggi Swasta-PTS).

**Tabel 1.1**  
**PTS DI LINGKUNGAN KOPERTIS WILAYAH IV**  
**JAWA BARAT DAN BANTEN**  
**KEADAAN BULAN FEBRUARI 2009**

Bentuk PTS	Jumlah
1. Universitas	48
2. Institut	6
3. Sekolah Tinggi	235
4. Akademik	153
5. Politeknik	32
Jumlah PTS	474

Sumber:Kopertis Jawa Barat

Bedasarkan Tabel 1.1 diketahui persentase Universitas Swasta 10,13%, Institut Swasta 1,26%, Sekolah Tinggi Swasta 49,48%, Akademik Swasta 32,28%, Politeknik Swasta 6,75%. Dilihat dari persentase universitas swasta yang hanya 10,13% dibandingkan dengan persentase sekolah tinggi maupun akademik yang mencapai 49,48% dan 32,28%, hal ini menuntut universitas swasta bersaing dengan sejumlah lembaga pendidikan lainnya. Hal ini mengharuskan universitas meningkatkan sistem informasi pemasarannya. Salah satunya yang dilakukan oleh universitas Widyatama yakni dengan memberikan pelayanan bagi mahasiswa baru dengan mengadakan sistem penerimaan mahasiswa baru online. Hal ini merupakan salah satu upaya dalam pencitraan Widyatama.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan citra positif dari masyarakat salah satunya adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi,

seperti diungkapkan oleh Kenneth C. Laudon dan Jane P.L dalam Abdul Kadir (2003:28) sebagai berikut :

“Organisasi mencoba untuk menjadi lebih kompetitif dan efisien dengan mengubah dirinya menjadi perusahaan digital yang menggunakan teknologi digital dalam hal proses bisnis inti, salah satunya hubungan dengan pelanggan”

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan untuk mendapatkan persepsi yang baik dari masyarakat adalah melalui citra perusahaan. Untuk menciptakan citra yang baik dalam benak masyarakat, pelayanan yang berkualitas adalah syarat mutlak bagi sebuah lembaga pendidikan. Pengembangan pelayanan harus disertai dengan pengembangan sistem atau pola pelayanan lama yang harus diubah sesuai dengan perkembangan pelayanan mutakhir. Maka diperlukan sistem informasi yang handal sehingga proses pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat.

Sistem informasi manajemen saat ini bukan hanya dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan manajemen di berbagai tingkatan dan bagian tapi juga membantu memperlancar operasi perusahaan. Sistem informasi pelayanan merupakan salah satu sistem informasi yang diterapkan di dalam sistem informasi manajemen. Dengan adanya sistem informasi pelayanan dapat mempermudah pemberian pelayanan hal ini akan menimbulkan persepsi dari pelanggan sehingga dapat mendukung pencitraan suatu perusahaan.

Menanamkan citra dalam benak masyarakat merupakan suatu syarat untuk menunjang eksistensi lembaga pendidikan tersebut. Dengan adanya citra yang baik, diharapkan masyarakat akan percaya terhadap jati diri suatu lembaga

pendidikan, karena dengan citra yang baik akan membantu lembaga pendidikan untuk memperoleh kepercayaan yang besar dari masyarakat.

Universitas Widyatama adalah salah satu perusahaan lembaga jasa dibidang pendidikan yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di kota Bandung. Dengan perkembangan pesatnya permintaan akan jasa pendidikan sudah tentu diiringi dengan timbulnya persaingan yang tinggi. Mahasiswa sebagai konsumen jasa perguruan tinggi pada dasarnya menilai lembaga pendidikan dari kredibilitas, reputasi dan semacamnya, yang selanjutnya disebut dengan citra perusahaan (*corporate image*) dari perguruan tinggi tersebut. Permasalahan yang dialami oleh perguruan tinggi swasta adalah turunnya minat calon mahasiswa, hal ini disebabkan oleh sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak universitas dan pemikiran-pemikiran mahasiswa atas citra yang dimiliki oleh pihak perguruan tinggi.

Universitas Widyatama dalam proses pelayanannya telah menggunakan sistem informasi pelayanan yakni dalam pendaftaran mahasiswa baru dengan menggunakan sistem online yang dimulai sejak tahun 2007, atau biasa disebut PMB online. Dalam pelaksanaannya PMB online ini telah mengalami kemajuan jika dibandingkan dengan pelaksanaan pada 2 tahun sebelumnya. Dilihat dari jumlah calon mahasiswa yang mendaftar melalui PMB online yang mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2007 untuk gelombang 1,2 dan 3 hanya mencapai jumlah 10 calon mahasiswa, sedangkan pada tahun 2008 telah mengalami peningkatan untuk gelombang 1,2 dan 3 mencapai angka 47 calon mahasiswa dan untuk tahun 2009 untuk gelombang 1,2 sejumlah 58 calon

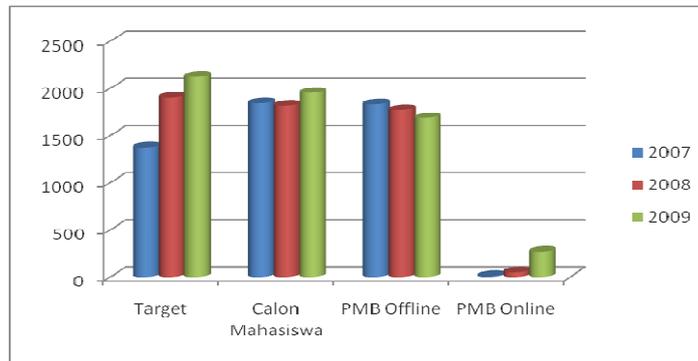
mahasiswa dan gelombang 3 saja telah mencapai jumlah 210 calon mahasiswa. Namun jika dibandingkan jumlah keseluruhan dari calon mahasiswa Universitas Widyatama selama beberapa tahun terakhir ini mengalami penurunan jumlah peminat untuk mengikuti ujian saringan masuk. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Table 1.2**  
**DATA JUMLAH MAHASISWA BARU UNIVERSITAS WIDYATAMA**

	2007	2008	2009
Target	1370	1900	2120
Calon Mahasiswa	1842	1817	1950
PMB Offline	1832	1770	1682
PMB Online	10	47	268

Sumber Kopertis IV JawaBarat

Tampak pada tabel 1.2 calon mahasiswa yang mendaftar cenderung mengalami penurunan tiap tahunnya hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Namun untuk PMB online setiap tahun mulai mengalami peningkatan jumlah calon mahasiswa ini dapat dilihat pada tahun 2007 PMB online hanya mencapai 0,54% dari jumlah keseluruhan calon mahasiswa, tahun 2008 PMB online mengalami peningkatan mencapai 2,65% dari jumlah keseluruhan calon mahasiswa dan untuk tahun 2009 mencapai 15,93% dari jumlah keseluruhan calon mahasiswa. Hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1.1**  
**DATA JUMLAH MAHASISWA BARU UNIVERSITAS WIDYATAMA**  
 Sumber Kopertis IV JawaBarat

Berdasarkan data dan uraian yang telah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) Online Terhadap Pencitraan Universitas WIDYATAMA”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Dalam era globalisasi, setiap universitas dituntut untuk siap bersaing, baik dengan universitas dalam maupun luar negeri. Begitupun dengan universitas dengan modal domestik, juga telah berupaya mengembangkan penampilannya untuk bersaing dengan universitas modal asing. Persaingan yang semakin ketat akan merangsang universitas lain, baik pemerintah maupun swasta untuk mengembangkan pelayanan informasi maupun pola pelayanan yang pasif menjadi aktif berdasarkan sistem informasi pelayanan yang handal.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang penulis uraikan maka rumusan masalah yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) Online pada Universitas Widyatama?
2. Bagaimana tanggapan calon mahasiswa baru Universitas Widyatama terhadap pencitraan Universitas Widyatama?
3. Adakah pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) Online terhadap pencitraan Universitas Widyatama?

### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian diatas. Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran tingkat kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) Online pada Universitas Widyatama.
2. Mengetahui tanggapan calon mahasiswa baru Universitas Widyatama terhadap pencitraan Universitas Widyatama.
3. Mengetahui pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) Online terhadap pencitraan Universitas Widyatama.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu sistem informasi manajemen khususnya sistem informasi manajemen pemasaran dan ilmu pemasaran tentang citra perusahaan.

### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat serta memberikan informasi yang berguna bagi Universitas Widyatama dalam pelaksanaan sistem informasi Pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) Online yang berperan dalam pembentukan citra Universitas Widyatama.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.