BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. 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 dan mengambil keputusan dalam berbagai aspek kehidupan.

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.

Berbicara mengenai komunikasi, berarti 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 admyanainistrasi, *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 popular 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 tersebut. 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-angota 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)

Secara umum sumber informasi di masyarakat terbagi menjadi dua jenis, yaitu sumber informasi dari saluran interpersonal, dan sumber informasi dari saluran media massa (Jahi, 1989 : 109). Jika dilihat dari sifat dan kegunaannya, maka *website* merupakan sumber informasi dari saluran media massa.

Pawit dan Subekti (2010) mengatakan bahwa mahasiswa menghadapi kebutuhan informasi setiap hari dalam proses belajar mengajar, dalam pendidikan, informasi yang bermanfaat yaitu informasi yang mempunyai aspek edukatif, riset dan rekreatif. 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, contohnya *Webometrics.*

Oleh karena itu kini universitas di Indonesia berlomba-lomba untuk meng-*upgrade website*nya agar menarik sedemikian rupa namun tetap pada hakikatnya sebagai sumber informasi bagi mahasiswa. Salah satunya yakni Universitas Komputer Indonesia (Unikom) Bandung, yang merupakan universitas yang berbasiskan pada teknologi informasi.

Unikom sebagai salah satu universitas swasta di kota Bandung sudah sejak beberapa tahun terakhir ini melakukan implementasi dan adaptasi teknologi informasi dan komunikasi, termasuk pula penggunaan *website*. *Website* Unikom

yang beralamat http://www.unikom.ac.id, beberapa tahun belakangan berhasil meraih beberapa prestasi, hal ini seperti yang diliris oleh 4ICU.

4ICU merupakan singkatan dari 4 *International Colleges & Universities*, sebuah *search engine* dan direktori dari perguruan tinggi di seluruh dunia yang terakreditasi. Dalam situsnya *www.4icu.org*, 4ICU juga melakukan penilaian dan menerbitkan peringkat perguruan tinggi lebih dari 200 negara di dunia, di mana saat ini sudah leih dari 9200 perguruan tinggi sudah tercakup dalam basis datanya.

Menurut Peringkat Web Universitas se-Indonesia tahun 2012 yang dirilis oleh 4ICU meliputi 318 web Universitas se-Indonesia, Unikom berhasil menduduki peringkat ke 29, naik satu peringkat dari sebelumnya. Dan untuk di Kota Bandung Unikom berada diposisi ke 4, setelah ITB, UPI dan UNPAD, ini berarti mencatatkan Unikom sebagai Universitas Swasta Nomor 1 Bandung dan di Kopertis Wilayah 4 Jawa Barat.

Unikom *center* dalam situsnya *www.unikomcenter.com* menyebutkan, dari hasil laporan dari *Webometric* Januari 2011, dari 20000 perguruan tinggi diseluruh dunia yang telah tercatat di *Webometric*, Unikom telah masuk kedalam kelompok 2000 yaitu pada posisi 1382**,** sedangkan pada bulan juli 2010 Unikom masih berada diposisi 5741 perguruan tinggi terbaik dunia yang masuk *webometric*, ini artinya peringkat Unikom naik dan dapat menggeser 4359 perguruan tinggi lainnya diseluruh dunia dalam waktu hanya 6 bulan saja.

Laporan *Webmetric* bulan Januari 2011 untuk peringkat Universitas di Indonesia, dari sekitar ± 3000 Perguruan Tinggi yang terdaftar di Dikti, Unikom ada di urutan 17 dari 143 perguruan tinggi yang masuk daftar rangking *webometric*. Sedangkan yang paling membanggakan Unikom bisa masuk pada urutan 22 Dunia pada penilaian *SCHOLAR* dari sebelumnya yang berada di posisi 9063 ini berarti bisa menggeser rangking sebesar 9041 Point. Selain itu juga, pada laporan *webometric* bulan Januari 2011, Unikom sudah masuk TOP 100 Asia Tenggara pada urutan ke 49. Berikut ini adalah tampilan *website* Unikom beserta fasilitas dan konten yang terdapat didalamnya:

Gambar 1.1

Tampilan *Website* Unikom



Sumber: www.unikom.ac.id

Gambar 1.2

Portal Berita dan Informasi Dalam *Website* Unikom



Sumber: www.unikom.ac.id

Gambar 1.3

Fasilitas Informasi Akademik Dalam *Website* Unikom



Sumber: www.unikom.ac.id

Webometric sendiri merupakan suatu sistem yang memberikan penilaian terhadap seluruh *universitas terbaik* di dunia melalui *website* universitas tersebut. Sejak pertama kali diluncurkan yaitu tahun 2004 *webometric* semakin diakui

sebagai salah satu tolak ukur untuk menilai kemajuan sebuah universitas. *Webometric* secara periodik mengeluarkan menerbitkan peringkat setiap 6 bulan sekali yaitu pada bulan Januari dan Juli.

Setiap universitas tentu saja akan dinilai dan diberi peringkat bukan hanya rangking berdasarkan negara dimana universitas itu berada tetapi juga diberi rangking secara keseluruhan/dunia. Jadi setiap universitas tentu bisa mendapatkan rangking yang tinggi tergantung bagaimana mereka menerapkan kebijakan pada penanganan *website*nya. *Webometric* selama ini menerapkan 4 standar dalam penilaiannya, yang kalau diperhatikan ke – 4 faktor penilaian tersebut menitik beratkan pada publikasi melalui media internet, disini tentu saja publikasi itu harus melalui *website* universitas tersebut, kualitas dan kuantitas publikasi tersebut juga sangat berpengaruh besar terhadap penilaian *webometric*.

Website sebagai sumber informasi tentu dapat diakses oleh semua orang melalui media internet. Seluruh mahasiswa Unikom juga memiliki hak yang sama dalam memanfaatkan *website* Unikom, terutama untuk tujuan proses belajar yang lebih mandiri. Adanya *website* Unikom sebagai sumber informasi akademik juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan akan informasi yang cepat, efektif, dan efisien baik.

Oleh sebab itu konten yang terdapat dalam *website* Unikom seharusnya dapat memenuhi kebutuhan informasi mahasiswanya sehingga tercapai kepuasan dalam penggunaannya. Karena kebutuhan akan informasi di dalam dunia pendidikan terutama bagi mahasiswa merupakan kebutuhan sehari-hari. Dari

uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi menjadi masalah ketika kebutuhan tersebut tidak dapat dirumuskan dengan baik sehingga tidak mewakili kebutuhan itu sendiri.

Dalam hal memenuhi kebutuhan informasi, setiap mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap media yang ada, termasuk dari penggunaan *website* oleh Unikom. **Kotler** berpendapat bahwa, ”Kepuasan adalah menggunakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya” (Kotler, 2000 : 52). Oleh karena itu, efektif atau tidaknya *website* Unikom sebagai sumber informasi yang dibutuhkan mahasiswa berkaitan dengan akademik, akan coba diteliti berdasarkan kepuasan-kepuasan dari mahasiswa. Karena tingkat kepuasan diantara mahasiswa itu sendiri tentu berbeda-beda. Hal tersebut sejalan dengan pandangan **Wayne Pace** dan **Don. F. Faules** tentang sistem komunikasi organisasi, dimana :

> ”Sistem dalam komunikasi organisasi menyangkut pertunjukan dan penafsiran pesan diantara lusinan atau bahkan ratusan individu pada saat yang sama, yang mempunyai tingkat kepuasan berbeda dan tingkat kecukupan informasi yang berbeda pula; yang lebih menyukai dan menggunakan jenis, bentuk, dan metode komunikasi yang berbeda dalam jaringan yang berbeda-beda” (Pace dan Faules, 2002 : 33).

Dari penjabaran fenomena dan gejala di atas dimana *website* Unikom yang telah meraih serangkaian prestasi atas *website*-nya namun dengan konten yang ada apakah sudah efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik

mahasiswanya, sehingga peneliti tertarik untuk melihat keefektivitasan penggunaan *website* Unikom sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya.

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti mengharapkan dapat melihat sudah efektif atau tidaknya penggunaan *website* Unikom sebagai sumber informasi akademik dalam memenuhi harapan atau memberikan kepuasan-kepuasan yang diinginkan oleh khalayaknya yakni mahasiswanya. Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu : **"Sejauhmana Efektivitas Penggunaan *Website* Unikom (www.unikom.ac.id) Sebagai Sumber Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Kebutuhan Informasi Akademik Pada Mahasiswanya?"**

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk memberi arah pada penelitian guna menjawab rumusan masalah di atas maka disusunlah identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sejauhmana **tujuan** penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya?
2. Sejauhmana **kuantitas** penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya?

3. Sejauhmana **kualitas** penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya?
4. Sejauhmana efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap **nilai informasi** akademik pada mahasiswanya?
5. Sejauhmana efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap **kebutuhan** informasi akademik pada mahasiswanya?
6. Sejauhmana efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap **harapan** pada mahasiswanya?
7. Sejauhmana **efektivitas** penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap **kepuasan kebutuhan informasi** akademik pada mahasiswanya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat efektif atau tidaknya penggunaan *website* Unikom sebagai sumber informasi akademik dalam memenuhi kepuasan kebutuhan informasi akademik mahasiswanya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tujuan penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya.
2. Untuk mengetahui kuantitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya.
3. Untuk mengetahui kualitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya.
4. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap nilai Informasi akademik pada mahasiswanya.
5. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kebutuhan Informasi akademik pada mahasiswanya.
6. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap harapan pada mahasiswanya.

7. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi upaya pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya, dan memperluas wawasan yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi pada khususnya yaitu mengenai *website*, yang dalam penelitian ini lebih difokuskan untuk mengetahui efektif atau tidak penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. **Bagi Peneliti**

   Penelitian ini merupakan sebuah aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam bidang komunikasi dan *Public Relations* terutama mengenai efektivitas penggunaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik terhadap kepuasan kebutuhan informasi akademik pada mahasiswanya

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan berguna bagi mahasiswa/i Unikom secara umum, mahasiswa/i Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas secara khusus sebagai bahan literatur atau bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam kajian yang sama. Dan juga dapat dijadikan sebagai masukan, evaluasi dan pertimbangan bagi Unikom untuk mengembangakan *website*-nya dengan melihat sudah efektif atau tidaknya keberadaan *website* Unikom (www.unikom.ac.id) sebagai sumber informasi akademik.