

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai lembaga pendidikan, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui kualitas pelayanan informasi bagi mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan.

Kepuasan dari publik sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi, terbinanya kepuasan seseorang tidak luput dari yang namanya komunikasi yang baik dalam sebuah pelayanan dalam dunia pendidikan yang mengandalkan pelayanan yang baik bagi setiap calon mahasiswanya dan mahasiswa yang merupakan hal yang harus diperhatikan.

Kualitas pelayanan dalam segi informasi merupakan hal yang sangat diperhatikan dan diinginkan bagi setiap orang pada umumnya, baik itu didalam perusahaan, organisasi, atau di dalam dunia pendidikan. Kualitas pelayanan dapat terlihat dari kinerja, keandalan, estetika dan sebagainya, pelayanan informasi bagi

dunia pendidikan khususnya bagi perguruan tinggi sangat dibutuhkan bagi mahasiswa dalam menunjang kebutuhan akan informasi yang diperoleh selama proses perkuliahan.

Universitas Esa Unggul sebagai organisasi yang bergerak dibidang pendidikan juga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi publiknya khususnya calon mahasiswa dan mahasiswa. Esa Unggul memiliki divisi khusus yang mengatur pengendalian perkuliahan dan ujian yang dinamakan departemen pengendalian perkuliahan dan ujian (DPPU), DPPU merupakan organisasi yang dimiliki oleh Universitas Esa Unggul yang memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan informasi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui kehadiran dosen, jadwal dan ruang perkuliahan, jadwal *make up class* (pengganti kuliah) dan jadwal dan ruang ujian.

Keberadaan Departemen Pengendalian Perkuliahan dan Ujian (DPPU) diharapkan dapat membantu mahasiswa Universitas Esa Unggul dalam mendapatkan informasi tentang waktu perkuliahan, ruang perkuliahan, kehadiran dosen serta informasi waktu ujian dan sebagainya. Dengan adanya divisi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi terhadap mahasiswanya. Untuk melihat pendapat dan pengembangan yang dilakukan Esa Unggul maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan mewawancarai 10 mahasiswa seperti berikut :

1. FP mahasiswi fikom 2007, “DPPU menurut saya selama ini pelayanannya masih cukup baik, mereka kasih informasi lengkap dan

selalu sedia, dan staf atau karyawannya *Welcome* terhadap mahasiswanya”.

2. RY mahasiswi fikom 2007, “menurut saya DPPU kurang memerhatikan mahasiswa apabila sedang bertanya, dan juga terkadang gak jelas dalam informasi kehadiran dosen dan jadwal *Make Up Class*”.
3. DO mahasiswi Fasilkom 2007, “menurut saya DPPU pelayanan kurang memuaskan karena waktu itu saya bertanya tetapi disuruh melihat Web kampus saja, dan salalu dioper ke bagian lainnya.
4. J mahasiswa Fikom 2007, “menurut saya DPPU dalam pelayanannya lamban, dan informasinya terkadang telat. Kurang SDM dalam melayani mahasiswanya.
5. MR mahasiswi Ekonomi 2007, “menurut saya kurang dalam melayani informasi kepada mahasiswanya”
6. RN mahasiswi Fikom 2007, “menurut saya pelayanan DPPU ya standart saja.
7. MCW mahsiswi Hukum 2007, “menurut saya DPPU kurang memuaskan dalam melayani keluhan mahasiswa terhadap nama daftar hadir dikelas yang belum tercantumkan.

8. NY mahasiswa Fikom 2010, “ menurut saya kurang memuaskan DPPU dalam pelayannanya, saya pernah harus menunggu selama 2 jam.
9. AH mahasiswi Fikom 2007, “menurut saya pelayanan DPPU kurang memuaskan karena terkadang pelayanannya dibikin ribet”.
10. NH mahasiswi Fikes 2007, “menurut saya pelayanan dari DPPU ya Cukup memuaskan dalam melayani mahasiswanya”.

Melihat dari hasil wawancara pendahuluan penulis akan mengangkat penelitian ini mengenai kepuasan mahasiswa fikom atas informasi dan pelayanan yang diberikan DPPU.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah penelitian yaitu:

“SEJAUHMANA TINGKAT KEPUASAN INFORMASI DAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DPPU (DEPARTEMEN PENGENDALIAN PERKULIAHAN DAN UJIAN) BAGI MAHSISWA FIKOM UNIVERSITAS ESA UNGGUL?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fikom Esa Unggul terhadap kualitas pelayanan informasi DPPU?
2. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan DPPU kepada mahasiswa Fikom Esa Unggul?

### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik dari segi praktis maupun teoritis

#### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu komunikasi sehingga penelitian ini menjadi penambah dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam komunikasi internal.

#### **1.4.2 Praktis**

Secara praktis penulis mengharapkan penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi Universitas Esa Unggul dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dalam perkuliahan sehingga mahasiswa dapat menjadi unggulan seperti yang diharapkan oleh pihak Universitas. Selain ini penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan dan penulis sebagai suatu pembelajaran yang berharga.

## **1.5 Sistematika penulisan**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini diuraikan secara singkat isi dari setiap bab, dimana dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yang menguraikan masalah secara berurutan. Pembagian dari setiap bab dapat diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis serta sistematika penelitian yang menjabarkan urutan laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan pustaka mengenai konsep dan teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti dalam penelitian, operasional variabel dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metode yang digunakan untuk menjawab masalah pokok penelitian. Seperti desain penelitian, metode penelitian, sampel dan realibilitas validitas.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang subjek penelitian yaitu Universitas Esa Unggul dan mahasiswa hasil penelitian dan pembahasan yang berisi ulasan terhadap hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan atau uraian singkat mengenai penelitian dan saran-saran menjadi jawaban dari masalah.