

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan atau organisasi selalu berusaha memberikan pelayanan kepada khalayaknya baik itu konsumen maupun *stake holder* dari perusahaan atau organisasi. Ini menjadi dasar dari perusahaan atau organisasi untuk terus mengembangkan pelayanan yang diberikan dengan mengikuti beberapa perkembangan baik dari segi teknis produksi atau distribusi hingga, pelayanan yang terkait dengan pelayanan informasi. Pengembangan-pengembangan ini bertujuan supaya perusahaan atau organisasi menciptakan pelayanan prima bagi khalayaknya sehingga tujuan dari perusahaan atau organisasi dapat tercapai.

Salah satu pengembangan yang dilakukan adalah pengembangan dalam pelayanan informasi, yaitu dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi seperti internet. Internet menjadi sebuah perkembangan teknologi yang mempunyai beberapa kelebihan sehingga dapat meningkatkan pelayanan informasi perusahaan atau organisasi. Kecepatan dan ketepatan menjadi nilai lebih dari internet sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan akurat. Semakin cepat informasi yang dibutuhkan oleh konsumen atau publik maka perusahaan tidak lagi berkebutuhan dengan antrian yang panjang ataupun surat kritik

dan saran yang harus dibaca satu persatu. Begitu juga dengan ketepatan semakin akurat informasi yang diberikan maka semakin memperkecil kesalahpahaman atau kesalahan-kesalahan yang dapat menjadi sebuah masalah baru bagi perusahaan.

Universitas Esa Unggul sebagai organisasi juga berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi publiknya. Esa Unggul menggunakan perkembangan teknologi internet sebagai salah satu upaya meningkatkan pelayanan bagi publiknya terutama publik internal. Pengembangan yang terlihat adalah membuat sebuah *web site* yang berisi informasi yang dibutuhkan bagi khalayak utamanya yaitu mahasiswa. Dalam *web site* yang dibuat Esa Unggul juga membuat sebuah sistem dimana sistem ini berbasis kepada informasi-informasi yang disusun oleh pihak akademik Universitas dengan tujuan memberikan informasi tentang hal-hal perkuliahan maupun penilaian mata kuliah mahasiswa yang bersangkutan. Sistem ini digunakan sebagai penunjang bagi mahasiswa dalam aktivitas perkuliahan. Penggunaan sistem ini diharapkan sebagai alat meningkatkan pelayanan informasi bagi mahasiswanya. Sistem ini merupakan pengembangan dari sebelumnya dimana seluruh informasi akademik mahasiswa dibuat secara manual dan tidak dimasukkan kedalam sistem internet sehingga mengharuskan mahasiswa datang ke kampus untuk melihat informasi akademik seperti nilai, jadwal dan registrasi perkuliahan. Untuk melihat pendapat dan pengembangan yang dilakukan oleh Esa Unggul maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan mewawancarai beberapa mahasiswa Esa Unggul seperti berikut :

1. GL, mahasiswi Fikom angkatan 2008, penggunaan LMS sangat membantu dimana saya dapat melihat nilai dan jadwal tanpa harus datang ke kampus.

Namun terkadang informasi tersebut kurang di *update* dan beberapa kali mengalami kesalahan data.

2. YP, mahasiswi Fikom angkatan 2007, menurut saya LMS kurang efektif jika tidak diimbangi dengan fasilitas memadai. Terkadang saat mengakses LMS jaringan internetnya lambat, selain itu pihak kampus kurang memberikan fasilitas seperti perlunya menambah jumlah komputer tiap lantai serta meningkatkan jaringan internet kampus. Selain itu data kurang *update* sehingga semakin memperlambat saya.
3. SW, mahasiswi Fikom angkatan 2006, sistem LMS kurang efektif karena ini merupakan pembaharuan dari sistem lama tapi tetap saja kurang membantu. Beberapa kali sistem ini juga sering mengalami gangguan koneksi atau sistem yang belum bisa diakses. Informasi dalam LMS pun kadang kurang membantu karena mahasiswa lebih memilih bertanya kepada pihak fakultas tentang informasi yang dibutuhkan.

Melihat gejala ini penulis mengangkat tema membahas tentang kecepatan, ketepatan informasi dan persepsi mahasiswa terhadap penggunaan LMS(Learning Management System) kampus Universitas Esa Unggul. Karena kecepatan ketepatan informasi menjadi “nilai” jual dari sistem *online*, maka penulis ingin mengetahui tentang kecepatan dan ketepatan informasi dilihat dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna sistem tersebut. Selain itu persepsi juga menjadi hal yang ingin diketahui oleh penulis dimana persepsi menjadi bagian penting dalam proses komunikasi/ penyampaian pesan melalui sistem ini. Ini menjadi penting

dimana jika persepsi mahasiswa menjadi tolak ukur apakah penerapan sistem ini sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa atau informasi yang dibutuhkan dapat membantu mahasiswa dalam menjalani perkuliahan. Selain itu persepsi mahasiswa dapat menjadi bahan pertimbangan apakah penyajian informasi dan kualitas informasi ini sesuai nanti akan terlihat dari persepsi mahasiswa tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Penggunaan LMS diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam aktivitas perkuliahannya. Kecepatan dan ketepatan informasi dalam sistem ini juga menjadi hal yang dibutuhkan mahasiswa sehingga sistem ini membantu dan memudahkan dalam aktivitas akademiknya. Dilihat dari hal diatas maka penulis menarik kesimpulan dan menyusun dalam sebuah rumusan permasalahan yaitu

“ BAGAIMANA PERSEPSI MAHASISWA FIKOM TENTANG KECEPATAN DAN KETEPATAN INFORMASI DAN TAMPILAN DALAM PENGGUNAAN LMS UNIVERSITAS ESA UNGGUL? “

### **1.2.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat maka penulis memiliki tujuan :

- a. Mengetahui persepsi mahasiswa tentang kecepatan informasi dalam penggunaan LMS.
- b. Mengetahui persepsi mahasiswa tentang ketepatan informasi dalam penggunaan LMS.
- c. Mengetahui persepsi bagi mahasiswa dengan penggunaan LMS.

## **1.2.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik dari segi praktis maupun teoritis

### **1.2.2.1. Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu komunikasi sehingga penelitian ini menjadi penambah dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam komunikasi eksternal.

### **1.2.2.2. Praktis**

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

## **1.3. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini diuraikan secara singkat isi dari setiap bab, dimana dalam laporan penelitian ini terdiri dari lima bab. 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 penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tinjauan 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 reliabilitas 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 yang menjadi jawaban dari masalah penelitian.