

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan atau organisasi selalu memberikan pelayanan kepada konsumen maupun *stake holder*. Hal ini menjadi dasar dari perusahaan 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 ini bertujuan agar perusahaan menciptakan pelayanan prima bagi konsumen sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu pengembangan yang dilakukan adalah pengembangan dalam pelayanan informasi. Informasi sangat diperlukan oleh organisasi atau pribadi yang independen tetapi saling berhubungan, akses informasi yang bersifat pemberitahuan atau pengumuman sangat diperlukan karena hal ini mempengaruhi kegiatan organisasi atau individu.

Universitas Esa Unggul sebagai organisasi juga berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi publiknya. Esa Unggul membuat organisasi yang dinamakan DAA (Departement Administrasi Akademik) sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi publiknya terutama publik internal. DAA merupakan wadah yang dibutuhkan khalayak yang terutama mahasiswa

untuk memberikan informasi mengenai perkuliahan seperti jadwal,registrasi perkuliahan maupun penilaian mata kuliah yang bersangkutan. Dengan adanya organisasi ini diharapkan untuk 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. TML mahasiswa Fikom angkatan 2007, “DAA menurut saya dalam pelayanannya sudah memberikan informasi perkuliahan tetapi dalam pelaksanaannya masih kurang begitu memuaskan mahasiswa”.
2. JS mahasiswa Hukum angkatan 2006, “menurut saya pelayanan DAA kurang memuaskan dikarenakan pelayanannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa”.
3. FPD mahasiswa Hukum angkatan 2007, “menurut saya kurang memuaskan karena kurang efektivitasnya para pegawai dalam memberikan informasi mengenai perkuliahan”.
4. PJ mahasiswa Hukum angkatan 2007, “menurut saya kurang memuaskan karena kapasitas tempat dengan jumlah mahasiswa tidak sesuai sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang”.
5. WY mahasiswa Fisioterapi 2007, “tidak puas karena pelayanannya yang lama dan terlalu memilih dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa”.

6. MP mahasiswa Fikom 2007, “cukup puas karena untuk mengetahui informasi nilai dan kelas mudah diberikan oleh DAA”.
7. YI mahasiswa Hukum 2008, “tidak memuaskan karena sistemnya masih yang lama bila tidak ada perubahan maka tidak ada kata puas”.
8. SK mahasiswa Fikom 2007, “belum memuaskan karena informasinya yang diberikan oleh DAA tidak lengkap dan apabila mahasiswa meminta untuk dilayani untuk mencetak KRS harus mencetak sendiri tidak dilayani oleh DAA”.
9. HY mahasiswa Fikom 2007, “belum memuaskan karena informasi yang diberikan kurang tepat selain itu pihak DAA sering melempar-lempar informasi”.
10. ADT mahasiswa Hukum 2007, “belum memuaskan karena sistem penerapan untuk informasi belum bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa dan masih banyak kesalahan input data dan informasi mahasiswa”.

Tabel 1.1

Keterangan			Pendapat mahasiswa mengenai kualitas pelayanan informasi DAA (departement administrasi akademik)		
Inisial nama	Angkatan	Jurusan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas

TML	2007	Advertising		✓	
JS	2006	Hukum			✓
FPD	2007	Hukum			✓
PJ	2007	Hukum			✓
WY	2007	Fisioterapi			✓
MP	2007	Advertising	✓		
YI	2008	Hukum			✓
SK	2007	PR			✓
ADT	2007	Hukum			✓

Melihat gejala ini penulis mengangkat tentang Sikap Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi DAA (department administrasi akademik) . Karena dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh DAA maka penulis dapat mengetahui seberapa puaskah mahasiswa fikom Esa Unggul sebagai publik internal yang mendapatkan pelayanan dari DAA atas informasi akademik.Selain itu sikap juga menjadi hal yang ingin diketahui oleh penulis dimana sikap menjadi bagian penting dalam proses komunikasi. Ini menjadi penting dimana sikap mahasiswa menjadi tolak ukur apakah DAA sudah memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dalam menjalani perkuliahan.

1.2 Rumusan Masalah

DAA (Departement Administrasi Akademik) diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam aktivitas perkuliahan. Informasi yang diberikan dapat membantu dan memudahkan mahasiswa dalam aktivitas akademiknya. Dilihat dari hal diatas maka penulis menarik kesimpulan dan menyusun dalam sebuah rumusan permasalahan yaitu

SEJAUHMANA SIKAP MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
ESA UNGGUL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DAA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat maka penulis memiliki tujuan :

1. Untuk mengetahui sikap mahasiswa fakultas ilmu komunikasi terhadap kualitas pelayanan informasi DAA (department administrasi akademik).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik dari segi praktis maupun teoritis

1.4.1 Teoritis

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