

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan berkembangnya pembangunan Teknologi Informasi dan pertumbuhan telekomunikasi di Indonesia pada khususnya dan perkembangan informasi pada umumnya. Setiap perusahaan atau organisasi selalu berusaha memberikan pelayanan kepada khalayaknya baik itu konsumen maupun *stakeholder* dari perusahaan atau organisasi. Ini menjadi dasar dari perusahaan atau organisasi untuk terus meningkatkan pelayanan. Salah satu pengembangan yang dilakukan adalah pengembangan dalam pelayanan informasi. Pesan yang disampaikan oleh perusahaan atau organisasi bukan hanya pesan yang disampaikan melalui media-media konvensional, melainkan pesan yang disampaikan oleh semua media dengan transfer informasi yang sangat cepat. Salah satu media tersebut adalah intranet.

Intranet menjanjikan kecanggihan teknologi informasi yang mempunyai beberapa kelebihan sehingga dapat meningkatkan pelayanan informasi perusahaan atau organisasi. Perkembangan intranet sebelumnya dipicu oleh penggunaan internet yang berbeda fungsinya. Biasanya internet ditujukan untuk para pengguna umum. Sebaliknya intranet hanya ditujukan bagi lingkup internal.

Sebagai sebuah organisasi, Universitas Esa Unggul juga berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi publiknya. Esa Unggul menggunakan perkembangan teknologi intranet sebagai salah satu upaya meningkatkan pelayanan bagi publiknya terutama publik internal. Salah satu pengembangan yang dilakukan adalah membuat *web site hybrid learning* yang berisi informasi tentang materi perkuliahan dan jadwal perkuliahan yang dibutuhkan bagi khalayak utamanya yaitu mahasiswa. Sistem ini digunakan sebagai penunjang bagi mahasiswa dalam aktivitas perkuliahan.

Keberadaan media internal *hybrid learning* diharapkan membantu organisasi, terutama dalam efektifitas penyampaian informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan materi perkuliahan dan jadwal perkuliahan. Dengan adanya media intranet ini maka mahasiswa Universitas Esa Unggul dapat mengetahui informasi seputar jadwal perkuliahan dan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen tanpa harus bertatap muka secara langsung. Dengan keikutsertaan para dosen dan mahasiswa menggunakan media intranet ini maka segala informasi menjadi berguna. Tentunya mahasiswa akan merasa puas menggunakan intranet jika segala informasi materi dan jadwal perkuliahan yang ingin diketahui mahasiswa terdapat dalam media intranet *hybrid learning* tersebut.

Untuk melihat pendapat tentang media intranet *hybrid learning* maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan mewawancarai 10 (sepuluh) mahasiswa Esa Unggul seperti berikut :

1. TGP, mahasiswa Fikom angkatan 2007, “penggunaan *hybrid learning* sangat membantu saya untuk mengetahui materi perkuliahan namun

terkadang materi yang disajikan tidak sesuai dengan penjelasan para dosen”.

2. JN, mahasiswa Hukum angkatan 2006, “menurut saya *hybrid learning* cukup membantu akses mahasiswa untuk mendapatkan materi perkuliahan. Terkadang saat mengakses *hybrid learning* jaringan internetnya lambat. Sehingga membuat mahasiswa sukar untuk mengakses *hybrid learning*”.
3. MP, mahasiswa Fikom angkatan 2007, “saya merasa cukup puas karena *log in* ke *hybrid learning* gampang, untuk daftar kelasnya juga mudah. Serta modul dengan penjelasan yang diberikan oleh dosen sesuai, tetapi dalam meng-*upload* tugas melalui *hybrid learning* terkadang susah dipahami sehingga mahasiswa harus menggunakan e-mail lain”.
4. AS, mahasiswa Fikom angkatan 2007, “kurang puas, modulnya ada yang bisa dibuka dan ada yang tidak”.
5. NS, mahasiswa Fikom angkatan 2007, “saya merasa tidak puas, karena *hybrid learning* tidak digunakan secara efektif”.
6. FPD, mahasiswa Hukum angkatan 2007, “puas, karena semua modul perkuliahan yang dibutuhkan oleh mahasiswa sudah tersedia dengan lengkap”.
7. PJ, mahasiswa Hukum angkatan 2007, “menurut saya sudah cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa tentang informasi modul perkuliahannya”.

8. SK, mahasiswa Fikom angkatan 2007, “saya merasa cukup puas, karena isinya lengkap, tetapi ada modul yang tidak bisa di *download* serta tidak semua dosen menggunakan fasilitas *hybrid learning*”.
9. MTAN, mahasiswa Hukum angkatan 2009, “menurut saya *hybrid learning* sangat tidak *update* karena materi perkuliahannya sama saja dari tahun ke tahun tidak ada perubahan”.
10. MR, mahasiswa Akuntansi angkatan 2008, “*hybrid learning* tidak begitu efektif, banyak modul yang tidak bisa di *download*”.

Tabel 1.1

Penelitian Pendahuluan

Keterangan Responden				Tingkat Kepuasan		
No	Responden	Fakultas	Angkatan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
1	TGP	Fikom	2007		✓	
2	JN	Hukum	2006		✓	
3	MP	Fikom	2007		✓	
4	AS	Fikom	2007		✓	
5	NS	Fikom	2007			✓
6	FPD	Hukum	2007	✓		
7	PJ	Hukum	2007		✓	
8	SK	Fikom	2007		✓	
9	MTAN	Hukum	2009			✓
10	MR	Akuntansi	2008			✓

Dari gejala di atas penulis mengangkat tema tentang tingkat penggunaan dan pemanfaatan intranet *hybrid learning* dengan tingkat kepuasan informasi mahasiswa Universitas Esa Unggul. Karena tingkat penggunaan dan pemanfaatan intranet *hybrid learning* menjadi “nilai” dari sistem *online*. Maka penulis ingin mengetahui tentang seberapa efektif *hybrid learning* dimata mahasiswa. Selain itu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap informasi materi perkuliahan menjadi bagian penting dalam proses komunikasi atau penyampaian pesan melalui sistem ini.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan hal di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut

SEJAUHMANA TINGKAT PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN INTRANET HYBRID LEARNING DENGAN TINGKAT KEPUASAN INFORMASI MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ESA UNGGUL?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat penggunaan media intranet *Hybrid Learning* oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
2. Untuk mengetahui tingkat pemanfaatan media intranet *Hybrid Learning* bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul setelah menggunakan media intranet *Hybrid Learning*.

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.