

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era sekarang ini sangat pesat. Hal ini terjadi pada negara-negara di dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. Dahulu banyak daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh teknologi, namun hal tersebut sudah beralih dengan berbagai kemajuan teknologi yang dapat kita peroleh dengan mudah dan cepat saat ini.

Roger (1983) memberikan definisi mengenai teknologi sebagai berikut “teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan.” (Rusman, et.al. 2011:78). Sehingga dengan adanya teknologi akan membantu penggunanya untuk tindakan komunikasi dalam menyampaikan suatu informasi, sehingga keakuratan pesan yang disampaikan akan sempurna.

Dalam komunikasi tentunya tidak lepas dari pesan atau informasi yang disampaikan. Menurut Jogiyanto (2009:8) informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Menurut Sutabri (2012:29) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diklasifikasikan atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dari pengertian tersebut, dapat dibuktikan bahwa informasi dikatakan sebagai pesan yang disampaikan tentang suatu peristiwa, baik fakta maupun pendapat yang diungkapkan dalam suatu media yang tersebar yang dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat dan digunakan sebagai pengambilan keputusan.

Informasi yang disampaikan melalui berbagai media komunikasi dapat bermanfaat bagi masing-masing individu, karena informasi yang diperoleh dapat menambah wawasan dan pengetahuan, hingga proses pengambilan keputusan yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Informasi telah

berkembang dan menjadi sebuah kebutuhan bagi kehidupan masyarakat, sehingga pemenuhan akan kebutuhan informasi menjadi sangat penting untuk pengembangan kepribadian masyarakat di lingkungan sosialnya.

Informasi yang disampaikan kepada khalayak merupakan hasil data yang sudah diolah menjadi sebuah keputusan. Seperti halnya fungsi dari informasi yang memberikan suatu dasar kemungkinan untuk menanggapi seleksi kepada pengambilan keputusan. Fungsi informasi tidak mengarahkan pengambilan keputusan mengenai apa yang harus dilakukan, tetapi mengurangi keanekaragaman dan ketidakpastian sehingga dapat diambil suatu keputusan yang baik.

Untuk menyelaraskan antara informasi dengan teknologi dalam menyampaikan suatu pesan dalam sebuah komunikasi, maka ditunjukkan dengan adanya teknologi informasi, seperti dikutip dari Rusman, et.al. (2011:83) yang dimana pada masa sebelumnya istilah teknologi informasi dengan pengolahan data elektronik atau EDP (*Electronic Data Processing*).

Menurut Lucas (2000) dalam Rusman, et.al. (2011:83), teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi atau menampilkan data.

Dari definisi tersebut dikembangkan oleh Martin yang memberikan makna bahwa “teknologi informasi tidak terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.” (Rusman, et.al. 2011:83).

Dengan adanya teknologi komunikasi dapat memenuhi kebutuhan manusia untuk berhubungan satu sama lain, seperti yang diungkapkan menurut BNET *Business Dictionary* (2008) dalam Rusman, et.al. (2011:86) bahwa teknologi komunikasi adalah sistem elektronik yang digunakan untuk berkomunikasi antar individu atau kelompok orang. Sehingga teknologi komunikasi sebagai sarana dalam menyampaikan suatu pesan.

Dari perkembangan teknologi informasi dan teknologi komunikasi, maka terdapat keterkaitan satu sama lainnya yang menjadi satu kesatuan, yaitu Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dimana dalam waktu yang singkat telah menjadi satu bagian penting dalam perkembangan kehidupan masyarakat modern.

Menurut Kementerian Riset dan Teknologi (2006:6) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi. Berdasarkan pengertian diatas, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat menghasilkan keluaran yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.

Seiring dengan perkembangan zaman dan pesatnya perkembangan teknologi komunikasi antar manusia dapat dilakukan dengan berbagai alat atau sarana, salah satu alat komunikasi yang saat ini menjadi sebuah pilihan adalah internet.

Menurut Rusman, et.al. (2009:49) internet didefinisikan sebagai dua komputer atau lebih yang memiliki konektivitas membentuk jaringan komputer hingga meliputi jutaan komputer di dunia secara global yang saling berinteraksi dan bertukar informasi. Dengan internet tersebut, satu komputer dapat berkomunikasi secara langsung dengan komputer lainnya di berbagai belahan dunia.

Kelebihan dari media internet sebagai sarana komunikasi dan informasi yaitu pengguna website tidak terbatas dan layanan akses 24 jam, dan pengguna dapat menikmati teknologi informasi dimana saja.

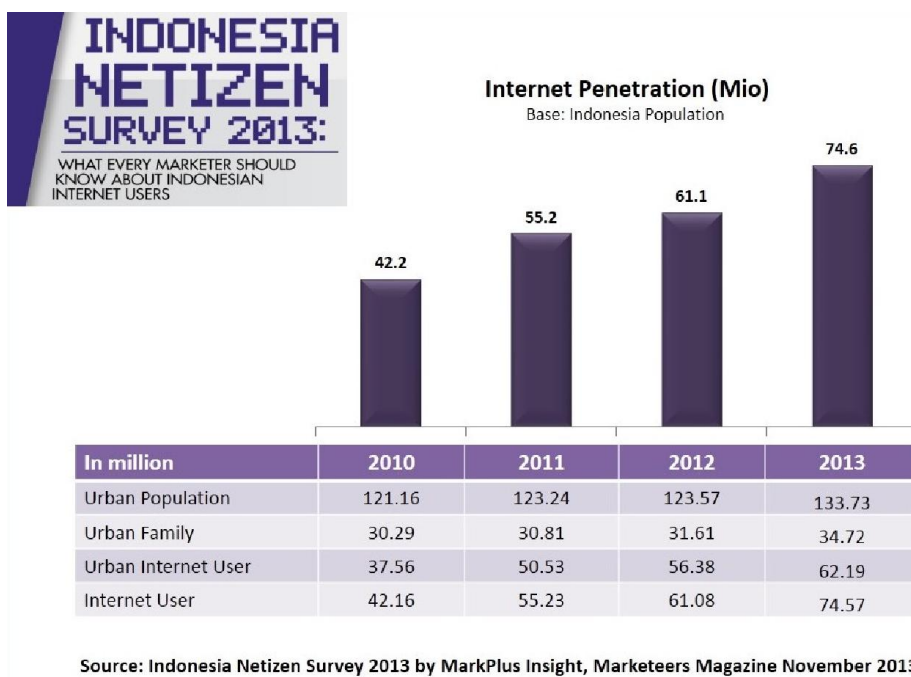
Menurut Roselin (2010:57), perkembangan teknologi internet juga tidak saja mampu menciptakan masyarakat dunia global, namun mampu menciptakan suatu transformasi dalam ruang gerak kehidupan baru bagi masyarakat, sehingga tanpa disadari manusia telah hidup dalam dua kehidupan yaitu kehidupan masyarakat nyata dan kehidupan masyarakat maya (*cyber community*).

Di era globalisasi yang semakin berkembang kemajuan teknologi informasi pun semakin canggih. Jika dahulu masyarakat lebih mengandalkan media tekstual dan orang-orang terdekat dalam menemukan sebuah informasi, dengan adanya

internet maka pola pencarian informasi akan ikut berubah seiring dengan bertambahnya media informasi yang semakin canggih, efektif, dan efisien.

Dengan bertambahnya media informasi akan berdampak terhadap banyaknya masyarakat yang menggunakan media internet sebagai sarana pencarian informasi tersebut. Seperti dalam riset tahunan terhadap internet user di Indonesia yang dilakukan *Marketeers* bersama lembaga riset *MarkPlus Insight* pada tahun 2013 terdapat sejumlah fakta dan insight menarik.

Gambar 1.1 Statistik pengguna internet di Indonesia



*Sumber:* [www.the-marketeers.com](http://www.the-marketeers.com) (diakses tanggal 6 Agustus 2014, pukul 24.10 WIB)

Survei yang dilaksanakan dari bulan Agustus-September 2013 terhadap 2150 responden yang tinggal di 10 kota besar di Indonesia, antara lain Jabodetabek, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Palembang, Pekanbaru, Denpasar, Banjarmasin dan Makassar, membuktikan bahwa begitu besarnya peranan internet sebagai perkembangan teknologi informasi, yang saat ini segala hal yang dibutuhkan akan mudah pengguna peroleh dari internet, sehingga internet sebagai media informasi dan komunikasi, yang mengalami peningkatan dari setiap tahunnya. Dibuktikan dengan penjelasan yang dikutip dari *republika.co.id* bahwa :

“Semakin banyak penduduk Indonesia menggunakan internet. Indonesia Internet Survei 2013 yang dibesut oleh Merketeters bersama MarkPlus Insight menyimpulkan pengguna internet mencapai 74 orang atau 28 persen populasi Indonesia. Di tahun 2015 nanti, jumlah pengguna internet diperkirakan melewati 100 juta orang.

Sebagian besar pengguna internet merupakan Netizen asli. Sebutan Netizen untuk menggambarkan orang yang menghabiskan hidupnya di dunia maya lebih dari tiga jam setiap hari.

Riset yang sama menunjukkan bahwa semua kalangan menikmati internet. Hampir separuh dari Netizen di Indonesia merupakan pengguna internet muda berusia di bawah 30 tahun, sedangkan 16 persen adalah para Netizen berusia di atas 45 tahun. Selain itu hampir 95 persen dari Netizen merupakan pengguna internet melalui perangkat mobile seperti ponsel pintar.”

Dari hasil riset tersebut membuktikan bahwa setiap orang membutuhkan informasi sebagai bagian dari tuntutan kehidupannya, penunjang kehidupan, dan pemenuhan kebutuhannya dari media internet dalam berbagai bidang, diantaranya kegiatan jual beli (*e-commerce*), aktivitas bisnis (*e-business*), kegiatan pemerintahan (*e-government*) serta dalam bidang akademis.

Kebutuhan akan informasi dalam aktivitas akademis begitu beragam, salah satunya mengenai informasi penerimaan mahasiswa baru yang saat ini memanfaatkan sistem informasi untuk memudahkan dalam kegiatan komunikasi secara cepat, efektif dan pembaruan data.

Penggunaan internet dalam aktivitas akademik akan memudahkan calon mahasiswa baru untuk memperoleh informasi mengenai perguruan tinggi yang akan dituju, mulai dari akreditasi intitusi, fakultas yang terdapat di perguruan tinggi tersebut, biaya yang harus dikeluarkan, hingga jadwal seleksi penerimaan. Calon mahasiswa akan dengan mudah untuk melakukan pengaksesan pencarian informasi tersebut dimana dan kapan saja, karena dengan kemudahan media komunikasi internet saat ini.

Pemanfaatan internet dalam kegiatan akademis telah digunakan oleh Telkom University yang memiliki tujuh institusi pendidikan yang masing-masing memiliki program studi diantaranya :

Tabel 1.1 Fakultas dan program studi yang ada di Telkom University

No	Fakultas	Program Studi
1	Fakultas Teknik Elektro	S1 Teknik Telekomunikasi
		S1 Teknik Elektro
		S1 Sistem Komputer
		S1 Teknik Fisika
		S2 Teknik Telekomunikasi
2	Fakultas Rekayasa Industri	S1 Teknik Industri
		S1 Sistem Informasi
		S1 International Teknik Industri
		S1 International Sistem Informasi
3	Fakultas Teknik Informatika	S1 Teknik Informatika
		S1 Ilmu Komputasi
		S2 Teknik Informatika
4	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	S1 ICT International Business
		S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi
		S1 Akuntansi
		S2 Magister Manajemen
5	Fakultas Komunikasi dan Bisnis	S1 Ilmu Komunikasi
		S1 Administrasi Bisnis
6	Fakultas Industri Kreatif	S1 Desain Komunikasi Visual
		S1 Desain Interior
		S1 Desain Produk
		S1 Kriya Tekstil dan Mode
7	Fakultas Ilmu Terapan	D3 Teknik Informatika
		D3 Teknik Telekomunikasi
		D3 Teknik Komputer
		D3 Manajemen Informatika
		D3 Komputerisasi Akuntansi
D3 Manajemen Pemasaran		

*Sumber:* SMB Telkom University

Banyaknya fakultas dan program studi yang terdapat di Telkom University, mendorong untuk memanfaatkan internet sebagai sarana informasi kepada calon mahasiswa baru, sehingga informasi dari masing-masing fakultas akan tersampaikan, mulai dari informasi akreditasi hingga visi dan misi yang dimiliki oleh setiap fakultas. Informasi tersebut seluruhnya disajikan di sebuah media internet, yaitu melalui situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id) sebagai media informasi mahasiswa baru Telkom University. Situs ini juga memberikan informasi secara rinci mengenai prosedur penerimaan mahasiswa baru yang tentunya dibutuhkan oleh calon mahasiswa. Informasi-informasi yang disajikan diantaranya :

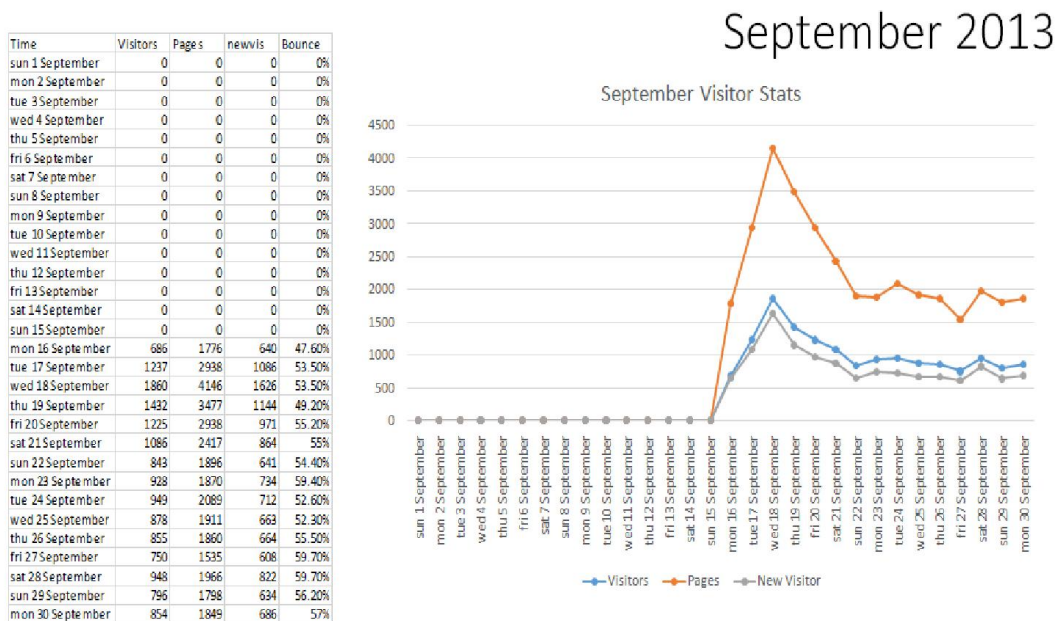
- a. Prosedur pendaftaran, memberikan informasi mengenai panduan-panduan untuk menjadi peserta seleksi online Seleksi Mahasiswa Baru (SMB) Telkom University
- b. Jalur seleksi penerimaan mahasiswa baru, terdapat beberapa jenis penerimaan seperti Jalur Prestasi Akademik (JPA), Ujian Saringan Masuk Mandiri (USM), Ujian Tulis Gelombang (UTG), *Computer Based Test* (CBT), program pindahan D3 ke S1.
- c. Biaya pendidikan, memaparkan mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh calon mahasiswa baru, seperti Uang Partisipasi Penyelenggaraan Pendidikan (UP3), Sumbangan Dana Pengembangan Pendidikan (SDP2), dan Biaya Penyelenggaraan Pendidikan (BPP) dibayar tiap semester.
- d. Akreditasi program studi yang ada di Telkom University dikhususkan kepada program studi Ilmu Komunikasi dan Administrasi Bisnis yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).
- e. Informasi mengenai asrama bagi mahasiswa baru, dimana berisikan mengenai informasi lokasi asrama, fasilitas asrama, biaya asrama, cara pembayaran asrama, proses registrasi hunian asrama, dan waktu penempatan asrama.
- f. Jadwal mengenai Orientasi Mahasiswa Baru (OMB) 2014, berisikan mengenai informasi jadwal pra-kuliah tahun akademik 2014/2015 Telkom University.
- g. Pengumuman kelulusan, berisikan mengenai informasi calon mahasiswa yang lolos dalam jalur seleksi penerimaan mahasiswa baru Telkom University.
- h. Magister Manajemen, berisikan informasi mengenai program magister yang terdapat di Telkom University.
- i. Kontak, berisikan informasi mengenai alamat sekretariat Seleksi Mahasiswa Baru (SMB) Telkom University, dan sarana untuk pengiriman pesan kepada sekretarian Seleksi Mahasiswa Baru (SMB) Telkom University.

Dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa informasi-informasi mengenai seleksi penerimaan mahasiswa baru Telkom University yang disediakan oleh institusi begitu beragam, oleh sebab itu perlu menjadi sebuah perhatian calon mahasiswa baru mengenai biaya yang harus dikeluarkan untuk penerimaan

dimana memiliki jumlah nominal berbeda-beda dari masing-masing jenis jalur seleksi, oleh karena itu calon mahasiswa tentunya membutuhkan informasi yang rinci, jelas, dan akurat, karena tidak seluruh mahasiswa berasal dari kota Bandung, dan memiliki jarak yang jauh untuk memperoleh informasi apabila harus mengunjungi kantor marketing di kota Bandung mengenai seputar informasi penerimaan mahasiswa baru Telkom University, dengan adanya media internet [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id), akan memudahkan perolehan informasi.

Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah pengunjung yang mengakses *web* [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id) selama masa penerimaan mahasiswa baru, yang diawali pada bulan September 2013.

Gambar 1.2 Statistik pengunjung *website* [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id) bulan September 2013



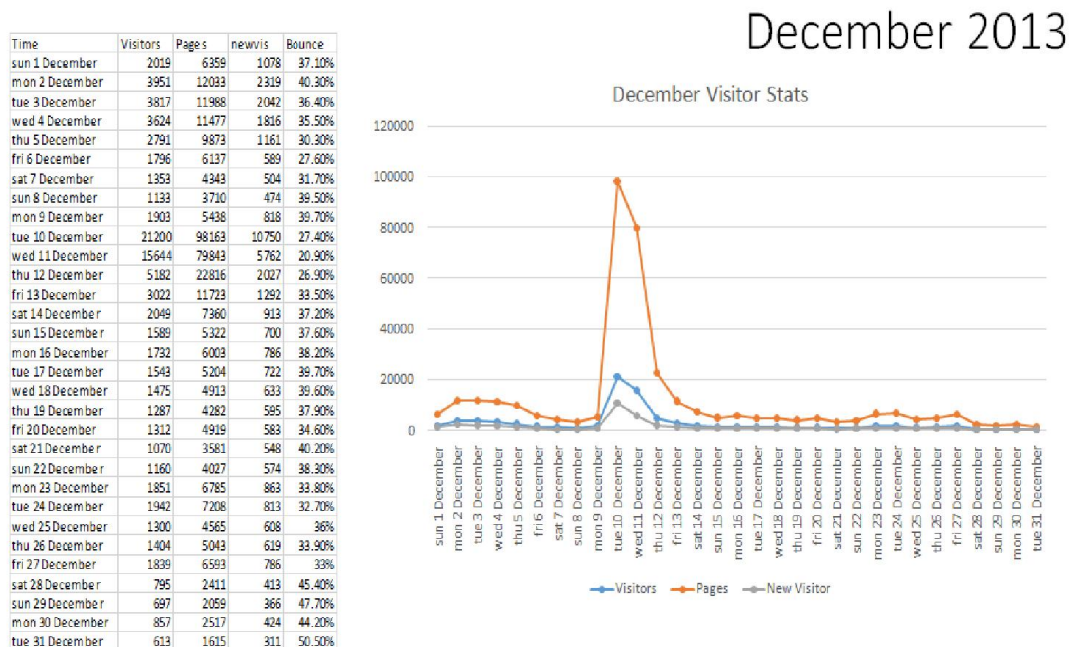
Sumber: SMB Telkom University

Gambar 1.2 menjelaskan mengenai pergerakan statistik pengguna *website* yang mengunjungi [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id) dari 16 September 2013 yang merupakan awal pembukaan seleksi mahasiswa baru, dengan jalur seleksi yaitu Jalur Prestasi Akademik gelombang 1 (JPA1) yang merupakan jalur seleksi



mahasiswa baru Telkom University tanpa tes/ujian tulis, namun hanya dengan menyerahkan raport dengan nilai rata-rata raport semester 1-4 minimal 70 (Matematika, Bahasa Inggris, Bahasa Indonesia dan Fisika untuk pendaftar ke fakultas Teknik), yang dimana pengunjung *website* pada awal jalur seleksi ini berjumlah 686 pengunjung.

Gambar 1.3 Statistik pengunjung *website* smb.telkomuniversity.ac.id bulan Desember 2013



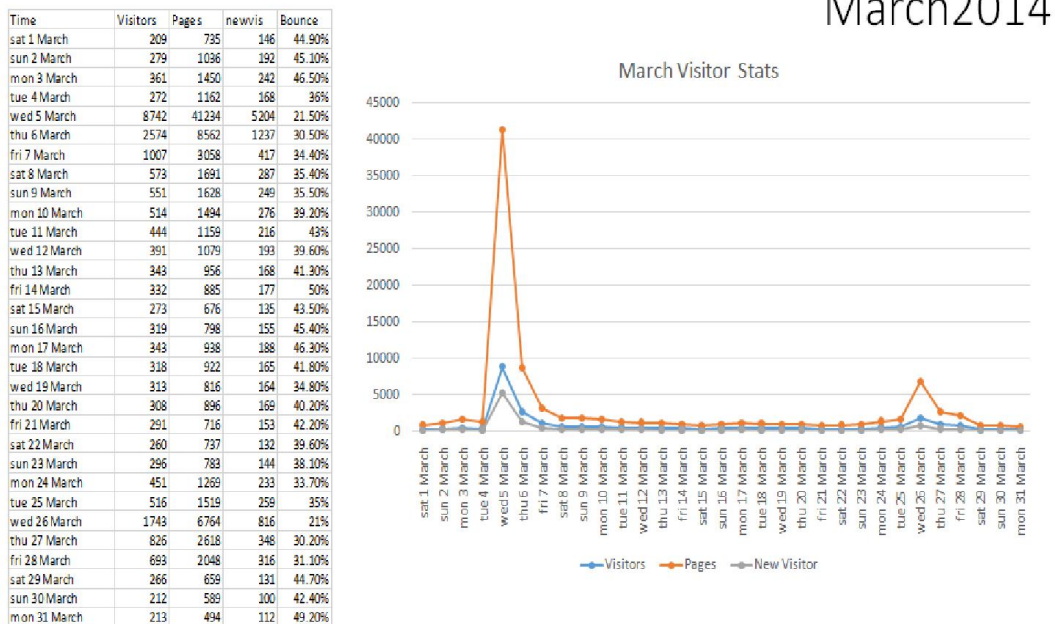
*Sumber:* SMB Telkom University

Gambar 1.3 menjelaskan mengenai pergerakan statistik pengunjung *website* smb.telkomuniversity.ac.id pada bulan Desember 2013, yang pada bulan tersebut terdapat dua jadwal, yaitu pada tanggal 16 Desember 2013 merupakan pengumuman seleksi untuk Jalur Prestasi Akademik gelombang 1 (JPA1), dengan pengunjung berjumlah 1.732 orang.

Pada tanggal 11 Desember 2013 merupakan awal pendaftaran jalur seleksi Ujian Tulis Gelombang 1 (UTG1) dengan pengunjung berjumlah 15.644 orang. Selain itu, di bulan Desember 2013 merupakan pergerakan statistik pengunjung

*website* smb.telkomuniversity.ac.id terbanyak, yaitu pada tanggal 10 Desember 2013, dengan pengunjung berjumlah 21.200 orang, karena calon mahasiswa mencari informasi mengenai persyaratan untuk seleksi Ujian Tulis Gelombang 1 (UTG1) yang awal pendaftarannya jatuh pada tanggal 11 Desember 2013 tersebut.

Gambar 1.4 Statistik pengunjung *website* smb.telkomuniversity.ac.id bulan Maret 2014



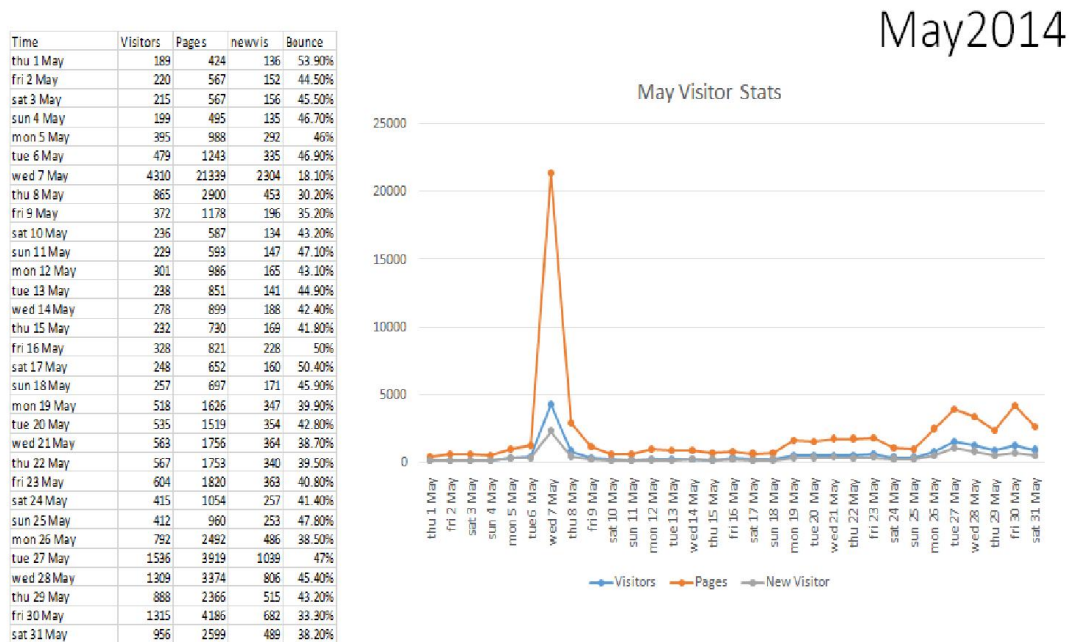
Sumber: SMB Telkom University

Gambar 1.4 menjelaskan mengenai pergerakan statistik pengunjung *website* smb.telkomuniversity.ac.id, yang pada bulan Maret 2014 terdapat tiga jadwal yang berhubungan dengan seleksi mahasiswa baru 2014.

Pada tanggal 4 Maret 2014 pengunjung *website* berjumlah 272 orang. Pada tanggal tersebut merupakan awal pendaftaran jalur seleksi Ujian Saringan Masuk (USM). Pada tanggal 5 Maret 2014, pengunjung berjumlah 8.742 orang, yang dimana pada tanggal tersebut merupakan pengumuman jalur seleksi Ujian Tulis Gelombang 1 (UTG1). Pada tanggal 27 Maret 2014, pengunjung *website*

berjumlah 826 orang, yang dimana pada tanggal tersebut merupakan awal pendaftaran seleksi Jalur Prestasi Unggulan (JPU).

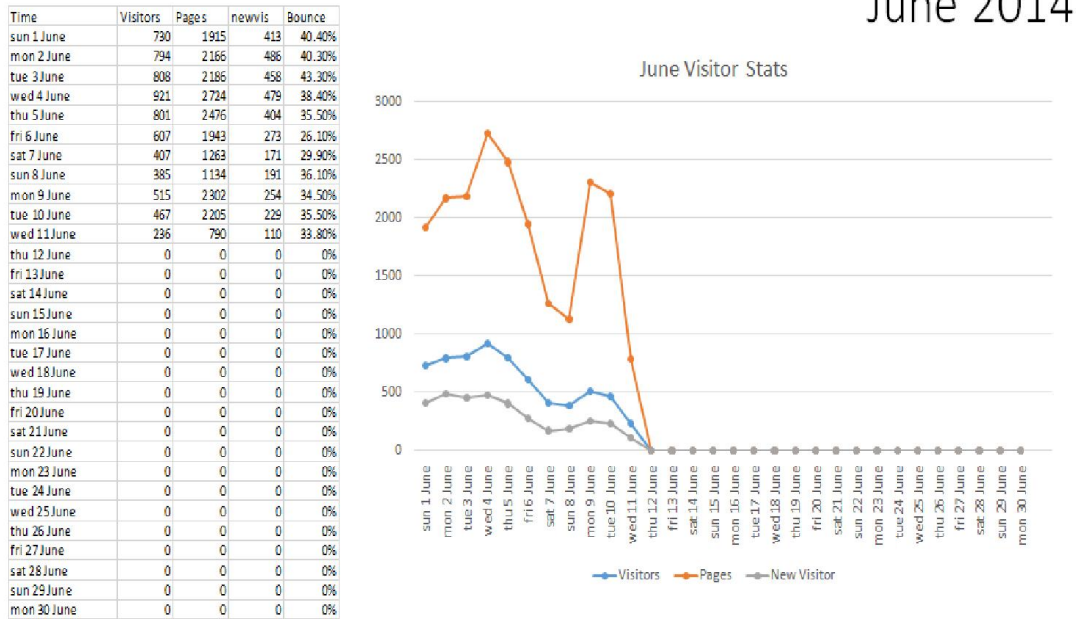
Gambar 1.5 Statistik pengunjung *website* *smb.telkomuniversity.ac.id* bulan Mei 2014



Sumber: SMB Telkom University

Gambar 1.5 menjelaskan mengenai jumlah pengunjung *website* *smb.telkomuniversity.ac.id* pada bulan Mei 2014. Pada tanggal 7 Mei 2014 pengunjung berjumlah 4.310 orang, karena pada tanggal tersebut adalah pengumuman seleksi Jalur Prestasi Unggulan (JPU), dan pencarian informasi mengenai seleksi Ujian Tulis Gelombang 2 (UTG 2) yang awal pendaftarannya jatuh pada tanggal 8 Mei 2014. Pada awal pendaftaran Ujian Tulis Gelombang 2 (UTG 2), yang jatuh pada tanggal 8 Mei 2014 pengunjung berjumlah 865 orang.

Gambar 1.6 Statistik pengunjung *website* smb.telkomuniversity.ac.id bulan Juni 2014



Sumber: SMB Telkom University

Gambar 1.6 menjelaskan mengenai jumlah pengunjung *website* smb.telkomuniversity.ac.id. Pada bulan tersebut merupakan akhir dari seleksi penerimaan mahasiswa baru. Pengunjung *website* mencari informasi mengenai jadwal-jadwal registrasi mahasiswa baru, dan yang paling sering mengakses *website* adalah calon mahasiswa yang sudah diterima di Telkom University melalui rangkaian seleksi penerimaan sebelumnya.

Dari data statistik tersebut membuktikan bahwa begitu besarnya peranan internet sebagai media informasi dan komunikasi saat ini. Informasi yang disajikan juga memberikan spesifikasi mengenai kuota pendaftaran Telkom University 2014, dimana pada tahun 2014 Telkom University menerima calon mahasiswa baru dengan jumlah yang besar, dan hal tersebut sesuai dengan jumlah pendaftar tahun 2014 yang melebihi batas kuota.

Tabel 1.2 Kuota dan pendaftar di Telkom University tahun 2014

<b>TELKOM UNIVERSITY 2014</b>	
<b>KUOTA</b>	<b>JUMLAH PENDAFTAR</b>
6.082	24.100

*Sumber:* SMB Telkom University

Tabel 1.2 menjelaskan mengenai begitu besarnya minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar di Telkom University, yang dibuktikan dengan lebih besarnya jumlah pendaftar, dibandingkan kuota penerimaan.

Oleh sebab itu penulis memilih Telkom University sebagai objek penelitian tentang “Kepuasan Mahasiswa Telkom University Dalam Pemanfaatan Situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id) Sebagai Media Informasi.”

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motif informasi, motif identitas pribadi, motif integrasi dan interaksi sosial, dan motif hiburan pada mahasiswa Telkom University dalam penggunaan situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id)?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University dalam penggunaan situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id)?
3. Bagaimana kesenjangan kepuasan mahasiswa Telkom University dalam penggunaan situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui motif informasi, motif identitas pribadi, motif integrasi dan interaksi sosial, dan motif hiburan pada mahasiswa Telkom University dalam penggunaan situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id).
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University dalam penggunaan situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id).

3. Mengetahui kesenjangan kepuasan mahasiswa Telkom University dalam penggunaan situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id).

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi perkembangan informasi dan memberikan kontribusi bagi pengembangan teori komunikasi massa, terutama media massa yaitu internet dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk calon mahasiswa baru Telkom University.

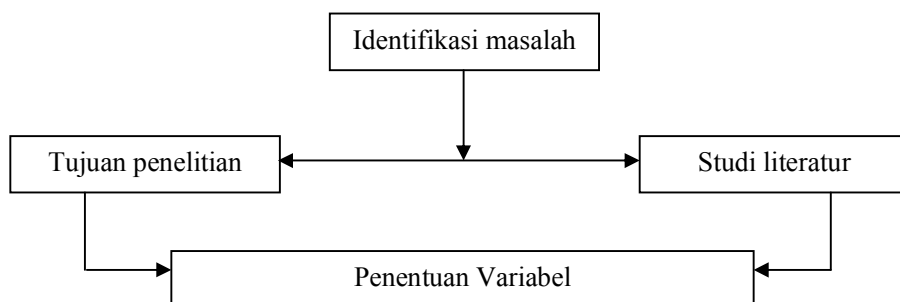
##### 2. Manfaat Praktis

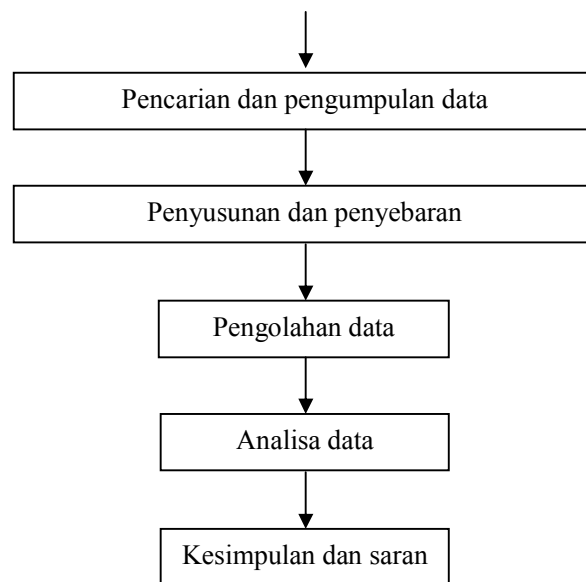
Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi sekretariat Seleksi Mahasiswa Baru (SMB) Telkom University selaku pengelola *website* agar dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas informasi yang disajikan.

#### 1.5 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian digunakan sebagai alur atau proses terjadinya sebuah penelitian berlangsung. Menurut Kriyantono (2012:75) menyatakan bahwa tahapan penelitian bukanlah sebuah proses yang sederhana, melainkan sebuah proses yang memerlukan beberapa tahapan kegiatan. Dengan kegiatan yang terstruktur, maka penelitian akan menghasilkan suatu yang bernilai, yaitu sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Adapun tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Gambar 1.7 Tahapan Penelitian





*Sumber:* Riduwan (2010:4)

Gambar 1.7 menjelaskan proses penelitian kuantitatif deskriptif yang diawali dengan melakukan perumusan masalah yang akan diteliti. Setelah masalah diidentifikasi dan dibatasi, maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan untuk memperoleh tujuan dari penelitian. Setelah mengetahui tujuan dari penelitian, tahap selanjutnya peneliti melakukan studi literatur, yaitu mencari informasi mengenai teori, referensi dan berbagai hal pendukung lainnya yang dapat membantu proses penelitian, sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian ini. Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru menggunakan teori tersebut dinamakan hipotesis, yang merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah.

Tahap penelitian selanjutnya dengan pengumpulan data, dimana peneliti memerlukan instrumen penelitian yang dapat berupa kuesioner, observasi dan wawancara.

Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan statistik untuk dijadikan hasil penelitian yang telah dirumuskan terlebih dahulu untuk menjawab tujuan dari penelitian. Diakhir penelitian, peneliti dapat membangun kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran yang menjadi fokus dari penelitian.

#### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Telkom University dalam Pemanfaatan Situs [smb.telkomuniversity.ac.id](http://smb.telkomuniversity.ac.id) sebagai Media Informasi” ini memiliki rincian penelitian sebagai berikut :

Lokasi : Kampus Telkom University

Waktu penelitian : Juni - Desember 2014