**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah memasuki revolusi industri generasi keempat atau era industri 4.0. (*four point zero*), dimana era revolusi industri tersebut ditandai dengan kemajuan yang sangat pesat dibidang teknologi. Manusia harus ikut menyesuaikan dengan perkembangan teknologi tersebut, seperti yang kita ketahui banyak dari hasil perkembangan teknologi menjadi media yang mempermudah kita dalam melakukan kegiatan komunikasi tanpa terikat jarak dan waktu.

Salah satu peran media komunikasi di era industri 4.0. (*four point zero*) adalah menjamurnya website sebagai media komunikasi yang efektif, dimana website menjadi media yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan kepada komunikan secara masif dan menyeluruh. Media dapat berupa informasi, marketing, promosi, dan lain-lain. sehingga muncul perilaku sosial komunikasi yang berubah di kalangan masyarakat.

Media Komunikasi saat ini menyajikan informasi secara *real time* dimana proses penyampaian pesan dari satu individu ke individu yang lainnya atau dari individu kepada kelompok sangat mudah, dimana media website merupakan salah satu media penyampai pesan tersebut. Media website merupakan media yang dapat digunakan untuk saling bertukar informasi atau dapat digunakan untuk kepentingan individu atau kelompok.

Media website saat ini bukan saja digunakan oleh individu untuk bertukar informasi, namun telah digunakan oleh banyak kelompok, instansi, lembaga, perusahaan yang memanfaatkannya untuk mencari keuntungan dan mendapatkan follower untuk tujuan tertentu. Karena media webiste dipercaya dapat sebagai media efektif dalam menyampaikan pesan secara masif, menyeluruh dan cakupan komunikan yang luas.

Media Website merupakan sebuah alamat tertentu yang menyediakan informasi tertentu dengan menampilkan data-data yang berupa Audio, Visual, Teks, Animasi, dan lainnya sesuai kebutuhan *user*. Website pun merupakan media komunikasi yang efektif dalam menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan dalam jumlah yang banyak, saat ini media website mengalami perkembangan yang sangat pesat dan dapat diakses tidak hanya melalui komputer, bahkan melalui *smartphone* pun dapat diakses.

Individu, Kelompok, Organisasi, Lembaga atau Instansi memanfaatkan media website untuk beberapa tujuan, diantranya untuk menyebarkan informasi, komunikasi, promosi, marketing, dll.

Salah satu lembaga yang memanfaatkan media website sebagai media informasi, promosi dan pelayanan adalah Universitas Pasundan, dimana Universitas Pasundan mempunyai website dengan domain [www.unpas.ac.id](http://www.unpas.ac.id), terdapat beberapa fasilitas dan fitur di website Unpas, diantaranya adalah website Penerimaan Mahasiswa Baru, Wisuda, Sistem Akademik Perguruan Tinggi bagi Mahasiswa, Sistem Keuangan bagi orang tua yang ingin mengetahui informasi keuangan, serta transparansi Universitas Pasundan sebagai lembaga yang profesional.

Universitas Pasundan sebagai lembaga pendidikan memanfaatkan media website sebagai media komunikasi dan pelayanan, dimana kualitas pelayanan diberikan kepada publik yang menginginkan informasi tentang Universitas Pasundan. Publik dapat mengakses informasi Universitas Pasundan melalui website tanpa harus datang langsung ke tempat, hal tersebut memudahkan publik untuk mendapatkan akses informasi tentang Universitas Pasundan.

Untuk memenuhi informasi kepada publik, Universitas Pasundan menyediakan media website sebagai pelayanan yang dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap keunggulan yang ingin dicapai. Kualitas pelayanan publik yang baik tentu harus banyak aspek yang perlu diperhatikan agar pelayanan berjalan sesuai dengan yang diharapakan oleh publik.

Tuntutan pubik di era 4.0. (*four point zero*)adalah kebutuhan akan informasi yang praktis dan mudah, hal ini mengharuskan penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan yang disajikan kepada publik. Publik dengan berbagai macam kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Kepuasan akan pelayanan publik adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus diberikan secara maksimal pada pemenuhan kebutuhan baik dari segi kualitas maupun kemudahan dalam mengaksesnya. Demikian juga dengan Unviersitas Pasundan sebagai lembaga penyedia pelayanan dan jasa pendidikan tinggi, harus mendapatkan *feed back* kepuasan bagi orang tua, mahasiswa dan calon mahasiswa (pendaftar). Maka dari itu Universitas Pasundan menyediakan media website sebagai informasi yang komunikatif.

Berdasarkan hasil penjajakan yang peneliti lakukan di Universitas Pasundan Fakultas Teknik Program Studi Teknologi Pangan, mengenai fungsi media komunikasi website dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mengakses media website Universitas Pasundan lambat. Contoh : pengguna layanan website sering mengalami delay dan menunggu loading jika akan mengakses website.
2. Masih adanya orang tua / mahasiswa / calon mahasiswa yang kurang memanfaatkan fungsi media website untuk memperoleh informasi. Contoh : orang tua / mahasiswa / calon mahasiswa gaptek atau tidak mengetahui alamat url website Unpas.

Permasalahan yang timbul tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya perbaikan-perbaikan (*maintenance*) pada program website Unpas yang terus di *Update* oleh pengelola secara berkala. Contoh : pengelola sedang menambahkan bahasa pengantar di website selain bahasa indonesia dan inggris, pengelola sedang mengupdate isi / konten website.
2. Disediakan fitur bagi orang tua / mahasiswa / calon mahasiswa yang gaptek, serta diinformasikan kembali penulisan url website Unpas.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, peneliti melihat betapa pentingnya kontribusi media website Universitas Pasundan dalam pelayanan berupa informasi terhadap publik, maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut dalam pembuatan skripsi yang berjudul : “**Kontribusi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020”**

# Identifiasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kontribusi media website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar di Fakultas Teknik Program Studi Teknologi Pangan Tahun Akademik 2019/2020.
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi media website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020.
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi media website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020.
   * 1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian dari konteks penelitian, maka yang menjadi fokus dari penelitian adalah :

**“Bagimana Kontribusi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020”**

* 1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini selain sebagai syarat ujian sidang Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, Jurusan Ilmu Komunikasi Kajian *Public Relations* (Humas) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kontribusi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020.
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020.
3. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan bidang ilmu komunikasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

* + 1. **Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan bagi perkembangan ilmu komunikasi di dunia khususnya mengenai media massa website.
2. Melengkapi kepustakaan mengenai peran teknologi komunikasi di sebuah lembaga pendidikan tinggi sebagai media informasi komunikasi, khususnya lembaga yang menjadi objek penelitian penulis, Universitas Pasundan.
   * 1. **Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan pengetahuan terutama bidang kajian ilmu hubungan masyarakat yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai media yang dapat memberikan pelayananbagi lembaga.
2. Sebagai bahan masukan atau rekomendasi bagi pihak Universitas Pasundan dalam pengelolaan teknologi sebagai media informasi dan komunikasi.