

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perguruan tinggi memiliki peran yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa serta berperan strategis menciptakan sumber daya manusia (SDM) unggul dan inovatif untuk meningkatkan daya saing, kesejahteraan, kemajuan, dan ekonomi bangsa (Simanjuntak, 2021). Umumnya perguruan tinggi memiliki program pendidikan pada bidang akademik dan bidang non akademik. Pada program pendidikan bidang akademik perguruan tinggi memiliki Program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Program ini adalah pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian masyarakat. Tri Dharma Perguruan tinggi berfungsi untuk menciptakan generasi muda dengan kemampuan berpikir kreatif, inovatif, sekaligus mandiri. Selain di bidang akademik, perguruan tinggi juga memiliki peran untuk memfasilitasi mahasiswa di bidang non akademik, salah satunya adalah dengan adanya Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). UKM merupakan lembaga kemahasiswaan dimana terdapat sekumpulan mahasiswa yang memiliki minat, kreativitas, dan orientasi yang sama dengan penyaluran penyaluran kegiatan ekstrakurikuler di dalam lingkungan kampus. Peraturan UKM diatur dalam UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, menegaskan bahwa mahasiswa berhak mendapatkan layanan pendidikan yang sesuai dengan potensi dan kemampuannya dalam bidang minat, bakat serta penalaran. Layanan pendidikan tersebut dilakukan melalui kegiatan kurikuler, dan kegiatan ekstrakurikuler dilakukan melalui organisasi kemahasiswaan. Perguruan tinggi harus dapat memfasilitasi kegiatan tersebut secara optimal. Fasilitas umum yang dimiliki sebuah perguruan tinggi memiliki tujuan untuk menunjang, memudahkan dan melancarkan kegiatan belajar mengajar menjadi lebih bermutu.

Penelitian lain menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di kampus memiliki pengaruh terhadap motivasi mahasiswa. Penelitian terdahulu dengan studi kasus fasilitas pada Universitas Sumatera Utara (USU) yang memiliki luas lahan sebesar 116 Ha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kampus dan lingkungan kampus secara simultan berpengaruh terhadap motivasi belajar (Meidina, 2021). Penelitian yang sama menunjukkan hasil yang serupa. Pada Universitas PGRI Palembang terdapat pengaruh dari kualitas layanan akademik dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa (Kurbani, 2017). Selain itu, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa yang dimediasi oleh kepuasan mahasiswa (Pattiwaellapia, 2020).

Menurut website resmi [telkomuniversity.ac.id](http://telkomuniversity.ac.id), salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki lahan cukup besar dan fasilitas yang cukup lengkap adalah kampus Telkom University. Telkom University adalah perguruan tinggi swasta terbaik di Indonesia dilansir dari lembaga pemeringkatan perguruan tinggi dunia *Times Higher Education* (THE) kembali merilis *THE Asia University Rankings 2022 (THE AUR 2022)*. Sebagai perguruan tinggi swasta terbaik di Indonesia, Telkom University harus menyediakan fasilitas-fasilitas dengan kualitas yang mumpuni untuk dapat mendukung proses akademik maupun non-akademik. Pada tahun 2021, Telkom University menerima sebanyak 7554 orang mahasiswa. Jika dikalkulasikan, maka saat ini jumlah mahasiswa di Telkom University berkisar pada angka 30 ribu mahasiswa. Hal tersebut belum ditambah dengan jumlah dosen, staff, maupun pengunjung yang berkunjung ke Telkom University setiap harinya. Untuk dapat memfasilitasi kegiatan akademik maupun non-akademik, Telkom University memiliki luas area sebesar 48 Ha, dimana di dalamnya berisi fasilitas penunjang akademik dan fasilitas penunjang non-akademik. Fasilitas akademik yaitu Gedung perkuliahan, lab, perpustakaan, pusat bahasa, BTP, dan bimbingan akademik. Sedangkan untuk fasilitas non akademik yaitu kantin, Gedung asrama, sarana transportasi, aula, sarana olahraga, ruang terbuka, dan fasilitas keagamaan.

Namun fasilitas yang lengkap dan memadai tidak akan berfungsi secara optimal apabila dari mahasiswa itu sendiri tidak menggunakan fasilitas yang tersedia. Seperti yang terjadi pada kampus Telkom University Bandung. Berdasarkan hasil kuesioner, pihak mahasiswa sebagai *user* terbanyak dalam penggunaan fasilitas umum merasa kurang tersedianya akses peminjaman pada mekanisme peminjaman fasilitas umum di Telkom University.

Dari kuesioner pula, didapatkan temuan bahwa terdapat dua golongan. Golongan yang pertama ialah mahasiswa yang belum pernah meminjam fasilitas umum di Telkom University merasa tidak mengetahui bagaimana alur peminjaman dan harus menghubungi siapa untuk akses peminjaman. Hal tersebut karena tidak terdapatnya media informasi yang ada di lokasi lapangan fasilitas umum. *Contact person* juga tidak terdapat pada lokasi fasilitas umum. Misalnya saja pada fasilitas sarana olahraga (lapangan basket). Di lokasi tersebut tidak dicantumkan bagaimana cara mahasiswa untuk meminjam fasilitas tersebut. Sehingga mahasiswa yang ingin meminjam menjadi enggan, karena tidak mengerti bagaimana cara peminjamannya. Padahal fasilitas yang tersedia cukup terawat. Namun, fasilitas tersebut sangat sepi akan pengunjung. Hal tersebut sangat menyusahakan mahasiswa yang belum pernah menggunakan fasilitas umum di kampusnya sendiri. Media informasi yang kurang mengenai alur peminjaman dan proses peminjaman fasilitas umum Telkom University yang dinilai masih susah untuk dijumpai tersebut menjadi salah faktor mahasiswa malas untuk mencoba dan menggunakan fasilitas yang ada. Sehingga akan mengurangi rasa *awareness* mahasiswa terhadap kampusnya sendiri.

Golongan yang kedua adalah mahasiswa yang sudah pernah melakukan peminjaman pada fasilitas umum. Keluhan yang ditemukan adalah mahasiswa merasa alur pada peminjaman fasilitas umum sangat berbelit dan menyusahakan mahasiswa. Hal tersebut ditambah dengan semua lokasi Fakultas di Telkom University yang sangat berjauhan dengan pihak logistik untuk mengurus formulir peminjaman yang masih dilakukan dengan cara manual. Selain itu mahasiswa juga membutuhkan tanda tangan

kemahasiswaan fakultas/universitas dan kepala program studi terkait. Pada proses bisnis peminjaman fasilitas umum yang dilakukan secara manual, mahasiswa juga diharuskan untuk kembali menyerahkan formulir yang telah disetujui kemahasiswaan fakultas/universitas dan kepala program studi yang berkaitan. Selanjutnya mahasiswa harus menyerahkan kembali formulir tersebut kepada ruangan logistik Telkom University yang lokasinya cukup jauh dengan semua fakultas di Telkom University. Syarat tersebut menjadi kendala mahasiswa untuk meminjam fasilitas umum karena terdapat hal hal yang mungkin terjadi pada saat proses peminjaman. Berikut merupakan, proses bisnis pada alur peminjaman fasilitas umum di Telkom University yang masih dilakukan secara manual.

Alur peminjaman yang masih dilakukan dengan cara manual, yang mengakibatkan adanya permasalahan pada *human error*. Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan Bapak Taufan Umbara, Kepala Logistik dan Aset Fasilitas Telkom University yang memvalidasi mengenai proses peminjaman yang masih dilakukan secara manual. Hal tersebut menjadi kendala bagi mahasiswa selaku target pengguna terbanyak dari fasilitas umum di Telkom University. Namun, dari pihak Logistik dan Aset Telkom University telah mengupayakan solusi untuk mengatasi hal tersebut yaitu melalui website [TERRAS.id/booking](https://www.terras.id/booking). Namun, dalam website tersebut masih banyak kendala dan perlu dilakukan untuk memaksimalkan fungsinya.

Website TERRAS hanya bisa diakses oleh perwakilan UKM dan Ormawa, setiap UKM atau Ormawa hanya memiliki satu akun yang bisa digunakan untuk mengakses website TERRAS ini. Artinya, website TERRAS belum maksimal untuk menjangkau target yang seharusnya diperuntukkan. *User* dari fasilitas umum di Telkom University yaitu pihak internal Telkom University, mahasiswa, dosen, staf, serta pengunjung umum. Website tersebut hanya bisa menjangkau atau dapat digunakan oleh sebagian kecil mahasiswa yang tergabung dalam perwakilan UKM ataupun ormawa. Jika dilihat dari proses bisnis pada alur peminjaman melalui website TERRAS terdapat sistem pada alur proses bisnis yang mengakibatkan terjadinya peminjaman fasilitas

tersebut disalahgunakan oleh mahasiswa maupun pihak lain. Sehingga perlu dilakukan perbaikan pada sistem alur peminjaman agar efektif dan dapat dijangkau oleh *user* dari fasilitas umum khususnya mahasiswa.

Kedua kendala tersebut menjadi hal pokok permasalahan pada akses peminjaman fasilitas umum di Telkom University. Apabila hal tersebut tidak kunjung menemukan solusi nyata maka hal ini tentunya akan berdampak pada loyalitas mahasiswa terhadap kampusnya, sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pattiwaellapia (2020). Sehingga, diasumsikan mahasiswa akan acuh terhadap program yang telah direncanakan oleh kampus. Dampak yang lebih lanjut yaitu akan berdampak pada pemeringkatan pada universitas akan turun.

Dari hasil observasi, kuesioner, dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai mekanisme peminjaman fasilitas umum di Telkom University ini dirasa belum optimal. Hal ini karena target pengguna terbanyak untuk meminjam fasilitas umum di Telkom University yang merupakan mahasiswa tidak mengetahui informasi informasi yang seharusnya mahasiswa tersebut ketahui. Baik pada golongan mahasiswa yang belum pernah meminjam fasilitas sama sekali maupun golongan mahasiswa yang mengeluhkan alur peminjaman yang masih dilakukan dengan cara manual. Oleh karena itu dibutuhkan media informasi yang sesuai agar mampu mengoptimalkan mekanisme peminjaman fasilitas umum di Telkom University.

Menurut Sutirman dalam (Putra, 2017), Kata media berasal dari bahasa latin *medius* yang secara harfiah berarti tengah, perantara, atau pengantar. Association of Education and Communication Technology (AECT) memberikan definisi media sebagai sistem transmisi (bahan dan peralatan) yang tersedia untuk menyampaikan pesan tertentu. Media informasi merupakan alat untuk mengumpulkan dan menyusun kembali sebuah informasi sehingga menjadi bahan yang bermanfaat bagi penerima informasi. Media massa meliputi media cetak, media elektronik dan media online.

Media cetak terbagi menjadi beberapa macam diantaranya seperti koran, majalah, buku, dan sebagainya, begitu pula dengan media elektronik terbagi menjadi dua macam, diantaranya radio dan televisi, sedangkan media online meliputi media internet seperti website, dan lainnya (Yunus, 2010).

Dari hal tersebut, jelas diperlukan adanya media informasi yang sesuai untuk mengenalkan bagaimana cara meminjam fasilitas umum di Telkom University bagi mahasiswa yang belum pernah melakukannya, optimalisasi proses bisnis agar lebih efektif dan efisien, memperluas aksesibilitas *user*, dan optimalisasi desain tampilan website TERRAS agar lebih informatif.

## **1.2 Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Perguruan tinggi wajib memfasilitasi kegiatan civitas akademika secara optimal. Dengan kelengkapan fasilitas yang ada maka produktivitas akan lebih meningkat. Dengan kelengkapan fasilitas yang ada, hendaklah diinformasikan secara tepat kepada mahasiswa. Khususnya mengenai alur peminjaman, aksesibilitas *user*, desain tampilan pada website TERRAS, dan cara mengenalkan proses peminjaman kepada mahasiswa yang belum pernah meminjam. Hal ini akan meningkatkan penggunaan fasilitas umum yang telah disediakan oleh Telkom University. Untuk itu diperlukan.

1. Urgensi media informasi untuk optimalisasi mekanisme peminjaman fasilitas umum di Telkom University.
2. Perlu adanya optimalisasi mekanisme peminjaman fasilitas umum Telkom University dalam pengembangan *awareness* mahasiswa melalui media informasi.

Hal tersebut dibutuhkan adanya kajian mengenai Optimalisasi Layanan Peminjaman Fasilitas Umum Telkom University Strategi Media Informasi Dalam Pengembangan *Awareness* Mahasiswa Melalui Media Informasi.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang terjadi dapat dirumuskan dari permasalahan yang terjadi, yaitu.

1. Mengapa perlu adanya media informasi untuk optimalisasi layanan peminjaman fasilitas umum di Telkom University?
2. Bagaimana optimalisasi terhadap alur peminjaman, aksesibilitas *user*, desain tampilan pada website TERRAS, dan cara mengenalkan proses peminjaman kepada mahasiswa dalam peminjaman fasilitas umum di perguruan tinggi untuk pengembangan *awareness* mahasiswa (studi kasus media informasi Telkom University Bandung)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini adalah.

1. Mendorong perlunya media informasi untuk optimalisasi layanan peminjaman fasilitas umum di Telkom University.
2. Membuat rekomendasi desain untuk optimalisasi terhadap alur peminjaman, aksesibilitas *user*, desain tampilan pada website TERRAS, dan cara mengenalkan proses peminjaman kepada mahasiswa dalam peminjaman fasilitas umum di perguruan tinggi untuk pengembangan *awareness* mahasiswa (studi kasus media informasi Telkom University Bandung).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat. Yakni manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

### 1. Manfaat Secara Praktis.

#### a. Bagi Penulis

Sebagai pemahaman mengenai pentingnya optimalisasi media informasi untuk layanan peminjaman fasilitas umum serta memperluas wawasan dan perspektif mengenai bidang media informasi.

#### b. Bagi Telkom University

Menjadi rekomendasi untuk mengoptimalkan media informasi pada layanan peminjaman fasilitas umum di Telkom University. Serta sebagai acuan untuk mengembangkan ilmu terkait media informasi di Telkom University.

#### c. Bagi Pembaca dan Peneliti

Dapat disarankan untuk menjadi landasan serta acuan dalam pengembangan riset lainnya mengenai optimalisasi media informasi yang efektif untuk layanan peminjaman fasilitas umum khususnya pada universitas.

### 2. Manfaat Secara Teoritis.

a. Dapat memberikan pemahaman terkait media informasi khususnya pada layanan peminjaman fasilitas umum di universitas.

b. Menjadikan penulisan untuk referensi penelitian yang akan dikembangkan selanjutnya mengenai media informasi pada layanan peminjaman fasilitas umum di universitas.

c. Memberikan informasi dan pemahaman mengenai media informasi yang efektif pada layanan peminjaman fasilitas umum di universitas.



## **1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tesis**

Laporan tesis ini terbagi menjadi lima bagian, sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini merupakan pembuka dari tesis ini. Pada bab ini, akan diuraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dibahas, fokus permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Penjelasan tentang teori-teori yang relevan dengan pembahasan, dan akan menjadi landasan dalam mengkaji permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini. Beberapa definisi, terminologi, dan teori yang akan digunakan yaitu Media Informasi, Teori Perilaku Konsumen, Infografis, Website, UI/UX dan Matriks Perbandingan. Data primer yang diperoleh yaitu kuesioner terhadap mahasiswa aktif Telkom University dengan tahun pembelajaran 2019-2022 sebagai pengguna terbanyak pada fasilitas umum Telkom University. Skala Likert dan Semantik Differensial digunakan untuk menghitung data kuesioner tersebut.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan metode yang dipakai, yaitu pemikiran *User centered design* Tahapan *Design Thinking* sebagai metode untuk penelitian, dan Metode Perancangan sebagai metode untuk merancang desain rekomendasi. Berisi uraian seputar objek penelitian. Pada bagian ini, akan dipaparkan hasil observasi pada layanan fasilitas umum di Telkom University dan pengumpulan data yang akan dianalisis yaitu hasil kuesioner terhadap 100 mahasiswa di Telkom University. Pembahasan yang disampaikan meliputi pendekatan yang digunakan, populasi dan sampel, metode pengumpulan data operasionalisasi variabel, uji validitas data, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menganalisis data-data yang disajikan pada bab sebelumnya dengan teori-teori yang digunakan dalam memecahkan masalah yang diuraikan pada rumusan masalah. Dalam analisis penelitian ini, akan disajikan jawaban dari rumusan masalah yang telah disebutkan yaitu mengenai hasil analisis dan perancangan desain.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dan saran dari seluruh hasil penelitian yang sudah dilaksanakan.