

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi informasi telah mengalami pertumbuhan sangat pesat seiring dengan era globalisasi yang menuntut kecepatan arus informasi. Kebutuhan akan informasi sudah menjadi kebutuhan utama dalam masyarakat setelah kebutuhan primer. Informasi menjadi kunci untuk mengetahui realitas dan perkembangan aspek – aspek kehidupan disekitar kita. Tidak lain pada perkembangan teknologi komunikasi informasi yang mengusung internet sebagai media baru yang membawa pada kemudahan dan manfaat akses informasi.

Awal sejarah dari internet bermula pada zaman persaingan antara Amerika dengan Soviet (USSR). Dimulai saat Soviet meluncurkan Sputnik, Amerika kemudian membuat *Advanced Research Projects Agency* (ARPA, yang kemudian dikenal dengan nama *Defense Advanced Research Projects Agency*, atau DARPA) di Februari 1958. ARPA kemudian membuat *Information Processing Technology Office* (IPTO) untuk menangani lebih jauh *research Semi Automatic Ground Environment* (SAGE) program¹.

Atas dasar membangun sistem radar di Amerika maka diciptakan sebuah *networking* untuk pertama kalinya yang disebut dengan ARPANET, yang

¹ Fred, T. Hofstetter. 2005. *Multimedia Literacy-Third edition*. The Mc Graw Hill Company. Hal 13

merupakan sebuah jaringan dari internet. Awal kehadiran internet dimulai pada 1 Januari 1983 yang merupakan awal kehadiran internet disekitar kita.

Dewasa ini internet hadir di tengah - tengah kita dengan keragaman fungsi khususnya yang mendukung kebutuhan informasi. Layanan internet yang mendukung akan kebutuhan informasi diantaranya adalah *browsing, email, mailing list, blog, jejaring sosial, chatting, media online, search engine*. Berbagai layanan internet telah memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mencari informasi, berkomunikasi, beropini dan berpendapat, serta membangun relasi dengan seseorang atau kelompok tertentu sehingga menjadikan internet sebagai media pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan informasi².

Layanan yang ditawarkan internet beserta fungsi dan manfaatnya telah dijadikan sebagai sarana pendidikan, penyebaran informasi, penelitian, bisnis, kegiatan politik, hiburan, dan penerbitan *on line*. Kedatangan internet telah merubah paradigma komunikasi, dari komunikasi interpersonal berupa tatap muka dan terbatas, menjadi komunikasi massa dengan menggunakan media massa cetak dan elektronik yang sifatnya massal dan khalayaknya tak terbatas dan sekarang dengan sistem internet, menjadi media interpersonal, tapi khalayaknya tidak terbatas³. Hal tersebut dibuktikan dengan survey yang menyatakan dominasi penggunaan layanan online adalah pada *e-mail*, dan *instant messaging* diurutan pertama dan *social networking* kedua. Selain itu, pengguna juga menggunakan *search engine*, mengakses berita *online*, menulis

² Hermawan, Arief. 2007. *Aplikasi Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Aditya Media. Hal 8

³ Ishadi SK. 1999. *Prospek Bisnis informasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

blog serta memainkan *game online*⁴. Sifat utama internet yang terbuka dan bebas menjadikan internet menjadi pilihan pengguna mencari kebutuhan khususnya informasi.

Kehadiran internet dengan segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya. Kebutuhan informasi yang tinggi membawa masyarakat pada harapan media yang cepat dalam menyajikan informasi sehingga masyarakat dengan mudah mengambil sebuah keputusan apabila terkait dengan kepentingannya dan mempermudah memetakan permasalahan yang sedang berkembang, sehingga menjadikan masyarakat atau orang yang berkepentingan cepat tanggap terhadap permasalahan yang sedang terjadi. Internet telah menyediakan dan memunculkan *e-paper*, *ebook*, portal, dan kecanggihan *gadget*, sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan untuk mencari informasi.

Salah satu fitur yang memudahkan pengguna dalam mencari informasi yaitu mesin pencari. Mesin pencari di internet sangat beragam jenisnya dan situs mesin pencari yang terkenal adalah google. Kehadirannya tentu dengan pesaingnya yaitu Yahoo dan Microsoft dengan *bing.com* yang bergerak sebagai lawan tanding untuk menyingkirkan keperkasaan Google. Persaingan antara mereka tentunya ingin menunjukkan siapa yang terbaik dalam hal teknologi dan pelayanan di dunia maya. Namun keperkasaan google sebagai fitur mesin pencari dibuktikan dengan menjadi urutan pertama situs yang

⁴ <http://mardoto.wordpress.com/2009/03/24/pengguna-internet-di-indonesia-terbanyak-adalah-remaja-bagus-khan-tinggal/>

sering dikunjungi⁵. Kehebatan mesin pencari ini adalah cukup dengan mencantumkan kata kunci informasi yang kita butuhkan, semua yang berhubungan dengan informasi yang kita cari akan muncul dengan mudah.

Sebagai salah satu fitur sistem informasi internet yang sering dipakai oleh pengguna google bekerja dengan cara menyimpan informasi tentang banyak halaman *web*, yang diambil langsung dari WWW. Halaman-halaman ini diambil dengan *web crawler*, *browser web* otomatis yang mengikuti setiap pranala yang dilihatnya. Isi setiap halaman lalu dianalisis untuk menentukan cara mengindeksnya melalui banyak cara yang diantaranya kata-kata diambil dari judul, subjudul, atau mengambil kata kunci informasi yang akan dicari. Data tentang halaman *web* disimpan dalam sebuah database indeks untuk digunakan dalam pencarian selanjutnya. Sebagian mesin pencari, menyimpan seluruh atau sebagian halaman sumber (*cache*) maupun informasi tentang halaman *web* itu sendiri⁶.

Tingkat penggunaan internet yang setiap tahunnya naik karena kebutuhan informasi dan kebutuhan lainnya tentunya pengguna menaruh harapan akan keakuratan dan kredibilitas sebuah informasi yang disajikan di internet. Sifat internet yang terbuka dan bebas tentunya mempengaruhi akan kandungan informasi yang disajikan. Keterbukaan yang dimiliki internet menjadikan kelemahan dari situs – situs di internet untuk menyampaikan informasi dan pengetahuan yang akurat dan objektif. Tuntutan kepada google sebagai mesin pencari yang memiliki kelebihan dalam mengumpulkan sebuah informasi

⁵ <http://www.alex.com/topsites>

⁶ http://id.wikipedia.org/wiki/Mesin_pencari

yaitu menyajikan informasi yang memiliki kelengkapan, keaktualan, dan keterkinian sesuai kebutuhan yang pengguna diperlukan. Misi google adalah untuk mengelola informasi dunia dan membuatnya dapat diakses dan bermanfaat secara universal. Kemampuannya dalam menyimpan beberapa halaman *web* dan informasi yang dikandungnya menjadikan google sebagai persinggahan dalam melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan. Google sebagai produk sebuah teknologi sistem informasi kehadirannya sudah mulai banyak dirasakan para pengguna jasa internet. Kehadiran google telah banyak membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Faktor pengguna memegang peran penting kaitannya dengan pemanfaatan dan kehadiran teknologi baru internet. Faktor kesiapan untuk menerima teknologi internet beserta keluarannya berupa informasi, memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi dalam memenuhi kebutuhan. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi tentunya ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dengan cepat dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Sebuah kualitas informasi dari sistem teknologi yang memberikan kemudahan kepada pengguna tentunya akan berdampak pada tumbuhnya kepuasan atas informasi yang didapatkan.

Sesuai dengan penelitian ini, peneliti mencoba dan berasumsi ketika pengguna melihat kualitas produk teknologi internet yaitu kualitas informasi dari keluaran atau fitur internet sebagai media informasi mereka akan menumbuhkan persepsi pada diri pengguna akan kelengkapan, keakuratan dan keterkinian sebuah informasi. Kualitas informasi ini akan berpengaruh pada intensitas penggunaan dan kepuasan informasi yang sedang dicari oleh pengguna sesuai keperluan mereka.

Teknologi informasi komunikasi khususnya internet telah dirasakan pengguna dari beberapa kalangan dan golongan usia. Kehadiran internet tidak lepas akan manfaatnya khususnya bagi mahasiswa. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Yahoo dan TNS menunjukkan pengguna internet usia 20 – 24 tahun sebagai usia mahasiswa sebanyak 42% dan menduduki peringkat kedua sebagai pengguna internet terbanyak setelah usia remaja yang mencapai 53% sebagai pengguna terbanyak⁷. Sebagai kaum yang lebih tinggi tingkat pendidikannya, internet menjadi wahana dan sarana baru bagi mahasiswa dan kehadiran internet harus dimanfaatkan sebaik mungkin oleh mahasiswa untuk menjawab tantangan masa depan. Peneliti memilih mahasiswa FISIP UMY.

FISIP UMY memiliki tiga program studi diantaranya Hubungan Internasional (HI), Ilmu Pemerintahan (IP), dan Ilmu Komunikasi (IK). Masing – masing jurusan memiliki sarana penunjang bagi proses belajar mereka yang diantaranya *data base* tentang beberapa topik riset, simulasi, diskusi terbatas maupun akses internet. Sarana *Multi Media Class* (MMC)

⁷ <http://www.kaskus.us/showthread.php?t=1553762>

yang merupakan ruang-ruang perkuliahan yang dilengkapi perangkat-perangkat pembelajaran berteknologi modern untuk menciptakan proses belajar mengajar yang lebih menarik dan interaktif.

Ruang laboratorium dengan komputer dan multimedia dengan peralatan audio visual, fotografi dan studio mini untuk kegiatan praktikum sehingga menjadi tempat pelatihan praktis untuk mahasiswa seperti pelatihan Komputer Dasar & Lanjutan, Desain Grafis, Pelatihan Presenter, Pelatihan Internet serta penerapan metode *Student centered Learning* dan E-Learning pada proses belajar. Proses serta kegiatan perkuliahan di FISIP UMY tidak lepas dari peran teknologi dan tidak luput akan kehadiran internet sebagai salah satu media informasi dan pengetahuan mahasiswa. UMY juga sekarang telah memiliki area yang disebut *Hot Spot Area*, yaitu dimana mahasiswa dapat mengakses informasi lewat internet secara gratis asalkan berada di area tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang peneliti jabarkan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Seberapa besar pengaruh antara kualitas informasi pada google dan intensitas penggunaan terhadap tingkat kepuasan informasi pada mahasiswa FISIP UMY “ ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menguji pengaruh kualitas informasi pada google dan intensitas penggunaan terhadap tingkat kepuasan informasi pada mahasiswa FISIP UMY.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Menambah kajian baru dalam pembahasan dan referensi tentang kehadiran perkembangan teknologi komunikasi informasi internet sebagai media baru, media informasi dan pengetahuan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam memanfaatkan keberadaan media baru dalam proses pembelajaran diperkuliahan dan aktifitas pendidikan lainnya terkait kebutuhan informasi dan pengetahuan.

E. Kerangka Teori

1. **Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi**

Internet sebagai hasil dari sistem teknologi informasi telah banyak digunakan manfaatnya. Kehadirannya banyak membawa pengaruh yang nyata bagi pengguna. Peneliti menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi guna menjelaskan peran dan kehadiran internet sebagai teknologi informasi apakah efektifitas sistem teknologi informasi berhasil dan sukses kehadirannya bagi pengguna. Pada mulanya Model TAM yang diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 menjelaskan tingkat penerimaan teknologi informasi. Sebagai bentuk pengembangan pendekatan TAM, Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi mencoba mengidentifikasi faktor – faktor yang menyebabkan

kesuksesan sistem teknologi informasi khususnya teknologi informasi internet.

Model kesuksesan sistem teknologi informasi dikembangkan oleh DeLone and Mclean (1992). Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor dari model ini adalah⁸ :

- a. Kualitas sistem (*system quality*)
- b. kualitas informasi (*information quality*)
- c. penggunaan (*use*)
- d. kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
- e. dampak individual (*individual impact*) dan,
- f. dampak organisasional (*organization impact*)

Model ini tidak mengukur keenam elemen pengukuran kesuksesan sistem teknologi informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan yang mana satu mempengaruhi yang lainnya. Model kesuksesan sistem teknologi informasi dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi ssecara mandiri dan bersama – sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional⁹.

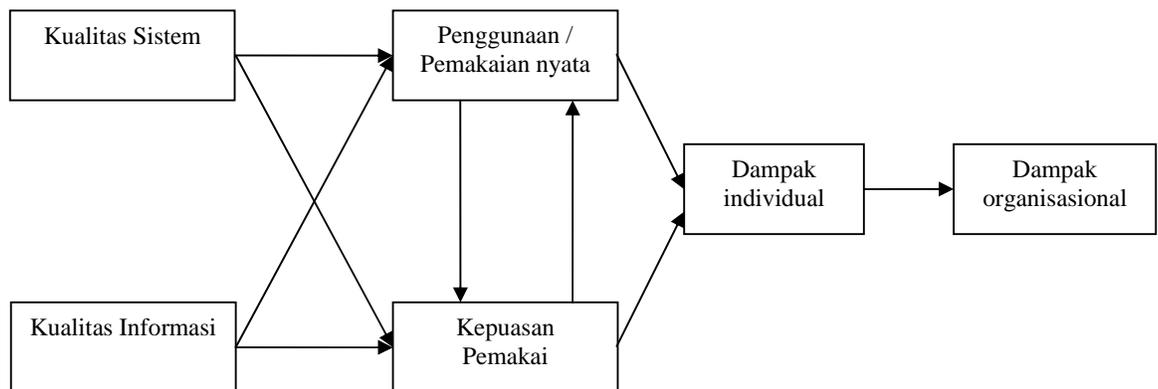
⁸ Jogiyanto, MH. 2007. *Model Kesuksesan: Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi. hal 3

⁹ *Ibid*, hal 6

Peneliti dalam penelitian ini hanya akan melakukan pengujian terhadap hubungan kualitas informasi, penggunaan dan kepuasan pemakai.

Tabel 1.1

Hubungan Antar Elemen Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi¹⁰



Adapun definisi dari elemen – elemen yang menjalankan model kesuksesan sistem teknologi informasi diantaranya¹¹ :

- a. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi sendirinya. Terkait pembahasan ini adalah kualitas internet. Adaptasi dari Bailey dan Pearson (1983) terdapat enam skala untuk mengukur kualitas sistem, diantaranya adalah fleksibilitas, integritas sistem, waktu respon, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa.
- b. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran yang dihasilkan dari sistem teknologi informasi atau internet. Adaptasi dari Bailey dan Pearson (1983) terdapat enam skala untuk mengukur

¹⁰ *Ibid* hal 3
¹¹ *Ibid* hal 12

kualitas informasi diantaranya kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan, kekinian, bentuk dari keluaran.

- c. Penggunaan / pemakaian nyata digunakan untuk mengukur yang digambarkan dengan penggunaan harian dan frekuensi penggunaan.
- d. Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Keluaran ini adalah informasi dari internet.
- e. Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
- f. Dampak organisasional merupakan dampak dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Model yang dikembangkan DeLone dan McLean mengalami perluasan model seiring dengan kritik – kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan – perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan pengguna. Adapun beberapa tambahan dari model yang lama, yaitu sebagai berikut¹² :

- a. Memasukkan variabel kualitas pelayanan. Yaitu mengukur keefektifan sistem teknologi informasi tidak hanya hanya pada kualitas informasi tetapi juga penyedia pelayanan (*service provider*) untuk mengukur keefektifan sistem teknologi informasi.
- b. Merubah variabel – variabel dampak individual dan organisasional menjadi manfaat – manfaat bersih

¹² *Ibid*, hal 104

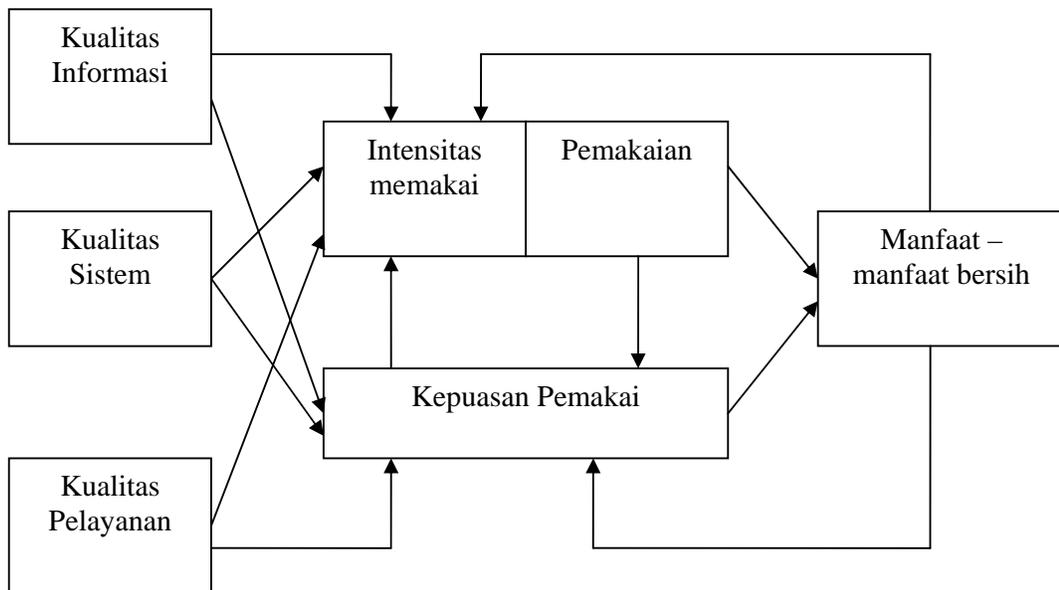
- c. Perbaikan dan peningkatan pengukuran – pengukuran yang diantaranya memasukan dimensi manfaat – manfaat strategik, informasional, dan transaksional, dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Pengukuran dari pemakaian mempunyai banyak dimensi dan DeLone dan McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedangkan pemakaian adalah perilaku (*behavior*). DeLone dan McLean juga berargumentasi dengan penggantian pemakaian memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal.
- d. Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sangat erat hubungannya. Pemakaian (*use*) harus mendahului kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai suatu kausal. Peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian akan menggunakan (*use*).
- e. Manfaat – manfaat bersih positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat – manfaat bersih yang negative.
- f. Model yang diperbarui mempunyai arah panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi –

dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif atau negatif dalam bentuk kausal.

Berdasarkan analisis ini, maka DeLone dan McLean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbarui.

Tabel 1.2

Model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui¹³



2. Pendekatan Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Akibat bila

¹³ *Ibid* hal 107

kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya. Sistem informasi yang dimiliki seringkali tidak dapat bekerja dengan baik. Masalah utamanya adalah bahwa sistem informasi tersebut terlalu banyak informasi yang tidak bermanfaat atau berarti (sistem terlalu banyak data). Memahami konsep dasar informasi adalah sangat penting (*vital*) dalam mendesain sebuah sistem informasi yang efektif (*effective business system*). Menyiapkan langkah atau metode dalam menyediakan informasi yang berkualitas adalah tujuan dalam mendesain sistem baru.

Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely basis*), dan relevan (*relevance*)¹⁴.

a. Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

¹⁴ Jogiyanto HM.1989. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 10

b. Tepat Pada Waktunya

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

c. Relevan

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda, misalnya informasi mengenai sebab-musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi relevan untuk akuntan.

Kualitas dari suatu informasi dapat dilihat dari dimensi-dimensi yang dimiliki oleh informasi tersebut. Ada beberapa macam dimensi kualitas informasi, antara lain :

a. *Relevancy*

Komponen penting dari kualitas informasi adalah informasi tersebut

sesuai dengan kebutuhan customer. Tetapi itu tidak berarti informasi yang tidak relevan dengan kebutuhan customer dikatakan sebagai informasi yang memiliki kualitas yang rendah. Hal itu hanya mengindikasikan bahwa informasi adalah anggota dari kelas informasi yang berbeda seperti halnya sebuah mobil mewah dan mobil sport dimana keduanya memiliki kelas yang berbeda. Dalam beberapa kasus informasi dengan kualitas jelek dapat menjadi informasi yang berkualitas sangat baik. Karena informasi tersebut merupakan informasi yang dibutuhkan untuk mendidik informasi customer sehingga mereka dapat mengerti dan menggunakannya.

b. *Accuracy*

Informasi yang akurat mencerminkan kenyataan yang sebenarnya. Dalam prakteknya, informasi digunakan untuk tujuan yang berbeda membutuhkan jenis level akurasi.

c. *Timeliness*

Informasi yang tepat waktu adalah sedang terjadi. Secara implisit di dalam sebuah proses yang dinamis dimana informasi yang baru menimpa informasi yang lama. Informasi mempunyai sebuah siklus waktu dimana tergantung pada seberapa cepat informasi baru dapat diproses dan dikomunikasikan dengan kebutuhan customer itu sendiri.

d. *Completeness*

Informasi yang tidak lengkap dapat membuat customer tersesat. Akan tetapi, informasi yang lengkap untuk seseorang dapat menjadi tidak

lengkap untuk yang lainnya. Sebagai contoh vice presiden dan direktur dari penelitian dan pengembangan untuk perusahaan farmasi dimana keduanya tertarik dengan tes percobaan untuk obat baru, tetapi tentunya masing-masing membutuhkan detail informasi yang berbeda.

e. *Coherence*

Hubungan adalah bagaimana informasi saling ketergantungan dan juga konsisten dengan dirinya sendiri. Informasi menjadi tidak berhubungan karena detail yang tidak relevan, ambiguitas yang mana dapat membingungkan customer dan menyebabkan mereka tidak menerimanya atau bahkan menolak pesan dari informasi tersebut.

f. *Format*

Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan ke customer. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai frame.

g. *Accessibility*

Informasi yang aksesibel adalah informasi yang dapat diperoleh ketika dibutuhkan. *Accessibility* bergantung pada *customer* dan keadaan khusus di sekitar *customer*. Untuk kualitas informasi yang terdapat pada *timeline* dan aksesibilitas seharusnya melengkapi satu sama lain. Informasi yang tepat waktu bisa berarti informasi yang tidak aksesibel atau aksesibel, tetapi informasi tersebut tidak dapat memuaskan informasi yang dibutuhkan *customer*.

h. *Compatibility*

Arsitektur informasi yang benar adalah informasi yang memungkinkan kualitas informasinya dikembangkan lebih lanjut untuk penggunaan selanjutnya.

i. *Security*

Informasi yang ada harus aman sehingga tidak mudah dirusak oleh tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab.

j. *Validity*

Informasi dikatakan valid ketika informasi tersebut dapat diverifikasi dengan benar dan cocok dengan dimensi yang lain seperti accuracy, timelines, completeness, dan security.

Menurut Gordon B. Davis nilai informasi dikatakan sempurna bila perbedaan antara kebijakan optimal tanpa informasi yang sempurna dan kebijakan optimal dengan informasi sempurna dapat dinyatakan dengan jelas. Berdasarkan informasi- informasi itu, maka orang manajer / pimpinan dapat mengambil keputusan secara lebih baik¹⁵.

Menurut Josh G. burch nilai informasi adalah didasarkan pada 10 sifat berikut :

1. Kemudahan dalam memperoleh
2. Sifat luas dan kelengkapannya
3. Ketelitian
4. Kecocokan dengan pengguna

¹⁵ Lucas JR, Henry C., 1987. *Analisis, Desain, Dan Implementasi Sistem Informasi*, , Jakarta: Penerbit Erlangga, Edisi Tiga.

5. Ketetapan waktu
6. Kejelasan
7. Fleksibilitas / keluwesannya
8. Dapat dibuktikan
9. Tidak ada prasangka
10. Dapat diukur

F. Definisi Konseptual

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu¹⁶. Dengan kata lain definisi konseptual adalah definisi yang memerlukan penjelasan tersendiri tentang permasalahan yang akan diteliti yang kemudian dimasukkan kedalam bentuk variabel penelitian. Pada penelitian ini masing-masing variabel dapat didefinisikan dengan konsep sebagai berikut :

a. Kualitas Informasi

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas informasi dalam kajian ini adalah sebuah kualitas keluaran yang dihasilkan dari sistem teknologi informasi atau internet yaitu sebuah kualitas fitur mesin pencari *google.com* dalam menyediakan informasi

b. Penggunaan

Penggunaan adalah proses, perbuatan, cara, mempergunakan sesuatu¹⁷.

Konsep penggunaan dari suatu sistem dilihat pada aspek penggunaan nyata

¹⁶Singarimbun, M, Efendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES. Hal 34

¹⁷ *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi kedua. Jakarta: Balai Pustaka.

(*actual use*) dengan mengukur atau mencatat jumlah dari banyaknya waktu koneksi dari pemakai, penggunaan waktu harian, dan frekuensi penggunaan.

c. Kepuasan Informasi

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapan¹⁸. Penelitian ini mengukur kepuasan informasi pada perbedaan antara informasi yang dibutuhkan dengan yang diterima.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional menjelaskan petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel penelitian yang harus diambil dalam mengambil keputusan-keputusan operasional penelitian. Informasi tersebut akan menunjukkan bagaimana pengukuran atas variabel yang cocok untuk digunakan.

Penelitian ini terdapat beberapa variabel yang akan dioperasionalkan, variabel – variabel tersebut antara lain :

1. Kualitas Informasi

Pengukuran dengan melihat :

1. Apakah informasi/data yang Anda cari lewat google lengkap ?

- a) Sangat lengkap sekali (jika semua informasi yang dicari langsung tersedia sangat lengkap sekali dengan kebutuhan)

¹⁸ J. Suprpto.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal 5

- b) Sangat lengkap (jika semua informasi yang dicari sangat lengkap sesuai kebutuhan)
 - c) Lengkap (jika informasi yang dicari lengkap dengan kebutuhan)
 - d) Kurang lengkap (jika informasi yang dicari kurang lengkap dengan kebutuhan)
 - e) Tidak lengkap (jika yang dicari tidak ada)
2. Apakah google memiliki keakuratan dalam menyajikan informasi ?
- a) Sangat akurat sekali (informasi dijelaskan dengan sangat detail sekali dan sumber yang jelas)
 - b) Sangat akurat (jika informasi dijelaskan dengan sangat detail dan sumber yang jelas)
 - c) Akurat (jika informasi dijelaskan dengan detail dan sumber yang jelas)
 - d) Kurang akurat (jika informasi dan sumber dijelaskan dengan kurang detail)
 - e) Tidak akurat (jika informasi dan sumber tidak jelas)
3. Apakah google menyajikan informasi terkini?
- a) Sangat terkini sekali (jika google menyajikan informasi yang sangat terbaru sekali)
 - b) Sangat terkini (jika google menyajikan informasi yang sangat terbaru)
 - c) Terkini (jika google menyajikan informasi yang terbaru)

- d) Kurang terkini (jika google menyajikan informasi yang kurang terbaru)
- e) Tidak terkini (jika google tidak menyajikan informasi terbaru)

2. Intensitas Penggunaan google

Variabel ini diukur dengan melihat dari :

1. Frekuensi menggunakan internet dalam rentang waktu tertentu

Indikator pengukuran :

- a) Sangat sering sekali (jika setiap hari akses internet)
- b) Sangat sering (jika seminggu 5X akses internet)
- c) Sering (jika seminggu 3X akses internet)
- d) Kadang – kadang (jika seminggu <3X akses internet)
- e) Jarang sekali (jika seminggu sekali)

2. Durasi penggunaan situs google

Indikator pengukuran :

- a) Sangat lama sekali (jika lebih dari 2 jam)
- b) Sangat lama (jika 2 jam)
- c) Lama (jika lebih dari 1 jam)
- d) Cukup lama (jika 1 jam)
- e) Tidak lama (jika kurang dari 1 jam)

3. Frekuensi dalam mencari informasi seputar bidang tertentu lewat google.

Indikator pengukuran :

- a). Sangat sering sekali (jika setiap hari akses internet)

- b). Sangat sering (jika seminggu 5X akses internet)
- c). Sering (jika seminggu 3X akses internet)
- d). Kadang – kadang (jika seminggu <3X akses internet)
- e). Jarang sekali (jika seminggu sekali)

4. Frekuensi mengakses google di tempat tertentu

Indikator pengukuran :

- a). Sangat sering sekali (jika setiap hari akses internet)
- b). Sangat sering (jika seminggu 5X akses internet)
- c). Sering (jika seminggu 3X akses internet)
- d). Kadang – kadang (jika seminggu <3X akses internet)
- e). Jarang sekali (jika seminggu sekali)

3. Tingkat Kepuasan Informasi

Variabel ini diukur dengan memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1. Keinginan responden untuk menggunakan google lagi.

Indikator pengukuran :

- a). Sangat ingin sekali (jika google sangat membantu sekali memenuhi kebutuhan informasi)
- b). Sangat ingin (jika google sangat membantu memenuhi kebutuhan informasi)
- c). Ingin (jika google membantu memenuhi kebutuhan informasi)
- d). Kurang ingin (jika google kurang membantu memenuhi kebutuhan informasi)

e). Tidak ingin (jika google tidak membantu memenuhi kebutuhan informasi)

2. Tingkat pemenuhan kebutuhan akan informasi menggunakan google

Indikator pengukuran :

a). Sudah memenuhi sekali (jika kebutuhan informasi yang Anda cari sangat terpenuhi semua)

b). Sudah memenuhi (jika kebutuhan informasi yang Anda cari terpenuhi semua)

c). Memenuhi (jika kebutuhan informasi yang Anda cari cukup terpenuhi)

d). Kurang memenuhi (jika kebutuhan informasi yang Anda cari kurang terpenuhi)

e). Tidak memenuhi (jika kebutuhan informasi tidak terpenuhi semua)

3. Menyarankan orang lain untuk mengakses informasi lewat google.

Indikator pengukuran :

a). Sangat menyarankan sekali (jika informasi di google sangat memenuhi sekali untuk kebutuhan informasi)

b). Sangat Menyarankan (jika informasi di google sangat memenuhi untuk kebutuhan informasi)

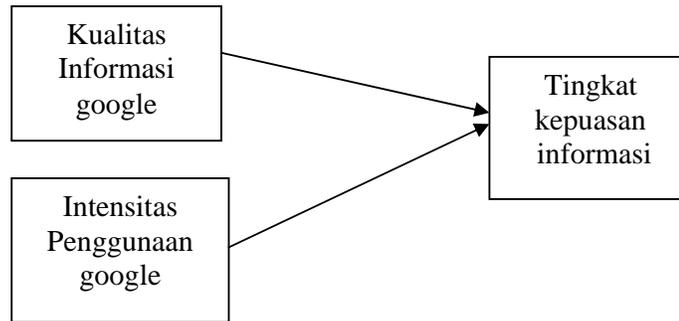
c). Menyarankan (jika informasi di google memenuhi untuk kebutuhan informasi)

- d). Kurang menyarankan (jika informasi di google kurang memenuhi untuk kebutuhan informasi)
- e). Tidak menyarankan (jika informasi di google tidak memenuhi kebutuhan informasi)

Selanjutnya, secara lebih sistematis, alur kerangka pemikiran dan teori dari penelitian ini dapat diperjelas dengan mengelompokan variabel-variabelnya.

Tabel 1.3

HUBUNGAN ANTAR VARIABEL



H. HIPOTESIS

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris¹⁹. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah

” Kualitas informasi pada google dan intensitas penggunaan google memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepuasan informasi pada mahasiswa FISIP UMY”.

¹⁹ Suryabrata, Sumadi. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hal 21

I. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian eksplanatif dimana penelitian ini untuk menguji hubungan antarvariabel yang dihipotesiskan. Hipotesis yang diuji bertujuan untuk mencari kebenarannya yang mana hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara 2 atau lebih variabel untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya. Penelitian eksplanatif menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis²⁰.

b. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu tertentu²¹. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif FISIP UMY yang terdiri dari jurusan Hubungan Internasional (HI), Ilmu Pemerintahan (IP), dan Ilmu Komunikasi (IK) dari angkatan 2005-2008 dengan total jumlah mahasiswa aktif 1.749 orang²².

²⁰ Singarimbun, M, Efendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES. Hal 5

²¹ Zuriyah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 116

²² Sumber : Biro Akademik UMY

Tabel 1.4

MAHASISWA AKTIF FISIP UMY

JURUSAN	ANGKATAN			
	2005	2006	2007	2008
HI	242	135	191	163
IP	85	69	86	120
IK	200	144	166	148

c. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti²³. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *cluster random sampling*. Menurut Singarimbun teknik ini digunakan jika dijumpai populasi yang tidak homogen, di mana makin heterogen suatu populasi, makin besar pula perbedaan sifat antara lapisan – lapisan tersebut²⁴. Penelitian ini peneliti menentukan jumlah sampel pada populasi melalui beberapa tahap. Pertama mengelompokan (*cluster*) populasi yang terdiri dari HI, IP, dan IK. Tiap kelompok terdapat 4 subpopulasi berdasarkan tahun angkatan. Kemudian peneliti mengambil secara acak untuk dijadikan sampel penelitian dengan mengacu 10%²⁵ dari jumlah populasi yaitu jumlah sampel sebanyak 175. Pemilihan acak terpilih mahasiswa IP 2007

²³Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hal 108

²⁴Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 136

²⁵Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hal 112

86 mahasiswa, karena belum memenuhi jumlah 10% dari populasi, peneliti mengambil secara acak terpilih mahasiswa HI 2008 sebanyak 89 mahasiswa.

d. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner, yakni suatu alat pengumpul informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden²⁶. Bentuk pertanyaan dalam bentuk pertanyaan tertutup yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang disertai sejumlah alternatif jawaban yang disediakan.

Maka berdasarkan data yang didapat dibedakan menjadi :

1. Data Primer

Diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden.

2. Data Sekunder

Diperoleh dengan mempelajari berbagai teori maupun data praktis dari berbagai literatur yang berkaitan dengan pokok bahasan.

5. Teknik Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan untuk menghitung skor jawaban responden akan menggunakan ukuran pengukuran yang ditentukan oleh peneliti yaitu menggunakan ukuran ordinal. Adapun skala yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan skala Likert yang memiliki kriteria sebagai berikut :

²⁶*Ibid.* Hal 182

- Kategori sangat tinggi sekali dengan skor 5
- Kategori sangat tinggi dengan skor 4
- Kategori tinggi dengan skor 3
- Kategori sedang dengan skor 2
- Kategori rendah dengan skor 1

6. Analisis Data

Penelitian ini peneliti menggunakan analisis kuantitatif yang menekankan pada data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistika didalam menguji hipotesis dalam mendapatkan suatu kesimpulan.

Adapun rumus yang akan dipergunakan adalah

1. Teknik Analisis Korelasi *Spearman*

Teknik ini digunakan untuk menentukan hubungan dua gejala yang kedua duanya merupakan gejala ordinal atau tata jenjang²⁷. Peneliti terlebih dahulu meyakinkan bahwa data untuk kedua variabel yang akan diolah sudah berbentuk *ranking*. Adapun rumus dari korelasi Spearman :

$$r_s(\rho) = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

rho : Koefisien korelasi tata jenjang Spearman yang dicari

D : perbedaan selisih antara X dan Y

²⁷ Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hal 242

n : jumlah sampel

6 : angka konstan

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi beerganda ini adalah analisis tentang hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebh variabel independen²⁸. Adapun rumus dari analisis regresi berganda :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen

b_0 : konstanta

b_1, b_2 : Koefisien korelasi

X_1, X_2 : Variabel independen

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah uji kesahihan yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur²⁹. Suatu instrument atau alat ukur dikatakan valid jika instrument mampu mengukur apa saja yang hendak diukurnya, mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Sedangkan reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Suatu alat ukur pengumpul data harus memenuhi syarat validitas dan

²⁸ *Ibid* hal 265

²⁹ Singarimbun, M, Efendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Pustaka LP3ES. Hal 122

reliabilitas sehingga data yang diperoleh dari pengukuran tidak memberikan hasil yang menyesatkan.

1. Pengujian Validitas Kuesioner

Untuk mengetahui instrumen penelitian yang valid dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* terdiri atas beberapa langkah:

- a. Menghitung skor variabel dari skor butir, yang berarti jumlah dari skor butir merupakan skor variabel.
- b. Menghitung koefisien korelasi sederhana antara skor butir (X) dengan skor variabel (Y).

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara X dengan Y

n : Jumlah responden

X : Jumlah skor butir (X)

Y : Jumlah skor variabel (Y)

X^2 : Jumlah skor butir (X) kuadrat

Y^2 : Jumlah skor variabel (Y) kuadrat

XY : Jumlah perkalian X dan Y

2. Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas merupakan pengujian apakah sesuatu instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *cronbach alpha*. Adapun

rumus koefisien *cronbach alpha* adalah :

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r : Koefisien reliabilitas yang dicari

k : Jumlah butir pertanyaan (soal)

σ_i^2 : Varian butir pertanyaan (soal)

σ^2 : Varian skor test

Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,05.