

**KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA MENGAkses SITUS
UHAMKA.AC.ID**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Nama : Novita Sari

NIM : 1406015094

Peminatan : Hubungan Masyarakat



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Sari

NIM : 1406015094

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Judul : Kepuasan Pengakses Website Universitas Muhammadiyah Prof.
DR. HAMKA (uhamka.ac.id)

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul di atas adalah benar – benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Desember 2018

Yang Menyatakan

Novita Sari

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DER. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
Mengakses Situs Uhamka.ac.id

Nama : Novita Sari

NIM : 1406015094


Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti ujian sidang skripsi oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dini Wahdiyati, S. Sos., M.I.KOM.

Tanggal: 16 Nov 2018


Dr. Maryono Basuki, M.Si.

Tanggal: 17 10 18

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR.
HAMKA Mengakses Situs uhamka.ac.id


Nama : Novita Sari

NIM : 1406015094

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 1 Desember 2018, dan dinyatakan LULUS.


Farida Hariyati, S.IP., M.IKom.

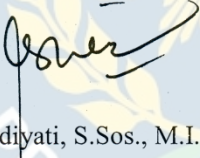
Penguji I

Tanggal: 17-12-2018


Gilang Kumari Putra, S.Sos., M.IKom.

Penguji II

Tanggal: 17/12/2018


Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom.

Pembimbing I

Tanggal: 17/12/2018

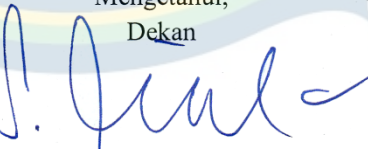

Dr. Maryono Basuki, M. Si.

Pembimbing II

Tanggal: 21/12/2018

Mengetahui,

Dekan



Said Romadlan S.Sos, M.Si.

ABSTRAK

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Mengakses Situs Uhamka.ac.id
Nama : Novita Sari
NIM : 1406015094
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Halaman : 88 + liv halaman + 12 tabel + 3 gambar

Media online merupakan salah satu media massa yang tersaji secara online pada situs website internet. Melalui jaringan internet setiap orang di belahan dunia manapun dapat terhubung satu sama lain. Penemuan internet dan berkembangnya website dapat memberikan berbagai kemudahan bagi manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Website sebagai salah satu jasa paling populer di internet. Website berisi dokumen disebut halaman web dapat berisi teks, dan gambar. Pada umumnya setiap perguruan tinggi menyediakan layanan secara online melalui sebuah situs website. Salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi yang ada dengan menggunakan sarana media online melalui situs website yaitu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, pada situs website uhamka.ac.id. Website menjadi media komunikasi yang sangat efektif antara pihak perguruan tinggi dengan mahasiswa maupun dengan pihak eksternal. Tujuan rumusan masalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Peneliti menggunakan teori *Uses and Gratifications*. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang berjumlah 17.015 orang, dengan sample 100 mahasiswa menggunakan perhitungan *sampling random* dengan rumus Slovin.

Dari hasil penelitian kepada 100 responden skor paling tinggi adalah pada kepuasan informasi, yang berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA merasa puas mendapatkan informasi dalam menu profil, fakultas, pendaftaran, fasilitas, berita, publikasi, download logo dan ODDI dengan mengakses situs uhamka.ac.id, dan skor yang paling rendah adalah pada kepuasan Identitas Pribadi yang berarti mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA kurang mendapatkan kepuasan dalam menunjang nilai-nilai pribadi untuk menambah pengetahuan.

Kata Kunci : Kepuasan, Uses and Gratification, Situs Website, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan peneliti berbagai macam nikmat di pagi hari sehingga diberikan keberkahan sehat, rezeki serta umur panjang sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan lancar. Ucapan terimakasih tidak lupa peneliti haturkan sebagai bentuk syukur dan terimakasih peneliti karena telah diberikan banyak ilmu dan wawasan yang lebih luas, semangat, motivasi dan bersedia menemani dan membantu kesulitan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.

1. Said Romadlan, S.Sos., M, Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Sri Mustika, M. Si sebagai Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dini Wahdiyati, S.Sos., M.I.Kom sebagai Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai pembimbing I peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Maryono Basuki, M. Si., selaku dosen pembimbing II peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Farida Hariyati, S.IP., M.IKom selaku dosen penguji I pada sidang skripsi.
6. Gilang Kumari Putra, S.Sos., M.IKom selaku dosen penguji II pada sidang skripsi.
7. Kepada keluarga, terutama kedua orang tua yang membantu baik materil maupun non materil dan kedua adik-adik peneliti yang selalu memberi semangat dan motivasi.

8. Nida Amalia, Fani Putri Ramadani, Nias Handayani, Muhammad Aprilrizaldy, Agustina Anggraini, Dini Aulia, Nazla Fatina dan Rizky Almauludy teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, saran, kritik dan motivasi.
9. Nanda Paramita Putri dan Mudrik Bahar Alamsyah yang selalu menemani dan memberikan semangat serta motivasi agar segera lulus.
10. Teman satu angkatan yang sudah memberikan bantuan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian ucapan terimakasih yang peneliti haturkan atas dukungan, motivasi serta hiburan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Mohon maaf jika selama ini peneliti merepotkan para dosen, keluarga serta kerabat dalam penyelesaian tahap awal ini. Semoga semua kebaikan dan kesabaran yang telah diberikan pada peneliti dibalas oleh Allah dengan segala nikmat dan rahmatNya.

Jakarta, Desember 2018

Novita Sari

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 9 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.5. Signifikansi Penelitian | 9 |
| 1.5.1. Signifikansi Akademis | 9 |
| 1.5.2. Signifikansi Metodologis | 10 |
| 1.5.3. Signifikansi Praktis | 10 |
| 1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian | 10 |
| 1.6.1. Kelemahan Penelitian | 10 |
| 1.6.2. Keterbatasan Penelitian | 10 |
| 1.7. Sistematika Penelitian | 10 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | | |
|--------|---|----|
| 2.1. | Paradigma | 12 |
| 2.1.1. | Pengertian Paradigma | 12 |
| 2.1.2. | Paradigma Positivisme | 12 |
| 2.2. | Hakekat Komunikasi | 13 |
| 2.2.1. | Pengertian Komunikasi | 14 |
| 2.2.2. | Fungsi Komunikasi | 15 |
| 2.2.3. | Model Komunikasi <i>Uses and Gratifications</i> | 16 |
| 2.2.4. | Unsur Komunikasi | 19 |
| 2.2.5. | Elemen Komunikasi | 20 |
| 2.2.6. | Proses Komunikasi | 21 |
| 2.2.7. | Konteks Komunikasi | 22 |
| 2.3. | Hubungan Masyarakat | 25 |
| 2.3.1. | Pengertian Hubungan Masyarakat | 25 |
| 2.3.2. | Ciri-ciri Hubungan Masyarakat | 26 |
| 2.3.3. | Fungsi Hubungan Masyarakat..... | 27 |
| 2.3.4. | Tugas Hubungan Masyarakat | 28 |
| 2.3.5. | Tujuan Hubungan Masyarakat | 29 |
| 2.3.6. | Publik dalam Hubungan Masyarakat | 30 |
| 2.4. | Komunikasi Massa | 31 |
| 2.4.1. | Karakteristik Komunikasi Massa | 31 |
| 2.4.2. | Fungsi Komunikasi Massa | 33 |
| 2.4.3. | Bentuk-bentuk Media Massa | 35 |
| 2.5. | Media Online | 36 |
| 2.5.1. | Karakteristik Media Online | 36 |
| 2.6. | Website | 38 |
| 2.6.1. | Sejarah Website..... | 39 |

| | |
|---|----|
| 2.6.2. Kriteria Website | 40 |
| 2.7. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA | 42 |
| 2.7.1. Sejarah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.... | 42 |
| 2.7.2. Website Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA... | 42 |
| 2.8. Kepuasan | 43 |
| 2.9. Teori <i>Uses and Gratifications</i> | 44 |
| 2.10. Definisi Konsep dan Definisi Operasional | 47 |
| 2.10.1. Definisi Konsep..... | 47 |
| 2.10.2. Definisi Operasional..... | 49 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1. Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian | 54 |
| 3.1.1. Pendekatan Penelitian | 54 |
| 3.1.2. Jenis Penelitian | 55 |
| 3.1.3. Metode Penelitian | 56 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 56 |
| 3.2.1. Populasi | 56 |
| 3.2.2. Sampel | 57 |
| 3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel | 57 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data | 61 |
| 3.4. Teknik Analisis Data | 61 |
| 3.5. Uji Validitas dan Uji Reliability | 63 |
| 3.6. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian | 65 |
| 3.5.1. Lokasi Penelitian | 65 |
| 3.5.2. Waktu Penelitian | 65 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|--------|--|----|
| 4.1. | Profil Perusahaan | 66 |
| 4.1.1. | Profil Univesitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA | 66 |
| 4.1.2. | Sejarah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA ... | 66 |
| 4.1.3. | Visi, Misi dan Tujuan UHAMKA | 68 |
| 4.1.4. | Arti Logo UHAMKA | 70 |
| 4.2. | Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan | 72 |
| 4.3. | Pembahasan | 81 |

BAB V PENUTUP

| | | |
|--------|-------------------------|----|
| 5.1. | Kesimpulan | 86 |
| 5.2. | Saran | 87 |
| 5.2.1. | Saran Akademis | 87 |
| 5.2.2. | Saran Metodologis | 87 |
| 5.2.3. | Saran Praktis | 88 |

| | |
|----------------------|------|
| DAFTAR PUSTAKA | xiii |
|----------------------|------|

| | |
|----------------|----|
| LAMPIRAN | xv |
|----------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Definisi Konsep dan Indikator | 48 |
| Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep | 49 |
| Tabel 3.1 Data Populasi Responden..... | 59 |
| Tabel 3.2 Uji Reliability..... | 63 |
| Tabel 3.3 Waktu Penelitian..... | 65 |
| Tabel 4.1 Uji Normalitas..... | 72 |
| Tabel 4.2 Uji Deskriptiv..... | 72 |
| Tabel 4.3 Uji Normalitas..... | 73 |
| Tabel 4.4 Kepuasan Mengakses Situs uhamka.ac.id..... | 73 |
| Tabel 4.5 Dimensi Kepuasan | 74 |
| Tabel 4.6 Skor Menu Situs uhamka.ac.id | 75 |
| Tabel 4.7 Skor Item..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model <i>Uses and Gratifications</i> | 18 |
| Gambar 2.2 Teori <i>Uses and Gratifications</i> | 46 |
| Gambar 4.1 Logo Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA | 70 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, segala sesuatu yang ada di dunia ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Mulai dari informasi, teknologi, gaya hidup, dan lain sebagainya. Langkah dalam melakukan perubahan yaitu dengan adanya penyebaran dan penyampaian informasi yang lengkap dan cepat, hal itu terjadi karena adanya komunikasi.

Komunikasi adalah kebutuhan pokok manusia yang tidak dapat diabaikan karena dengan komunikasi kita dapat berinteraksi dengan sesama. Perbedaan paham, ras, etnik, suku, dan agama sering menjadi hambatan manusia dalam berkomunikasi satu sama lain. Pada dasarnya komunikasi mempunyai beberapa fungsi, salah satunya adalah fungsi sosial. Komunikasi merupakan mekanisme untuk mensosialisasikan norma-norma budaya masyarakat, baik secara horizontal, dari suatu masyarakat kepada masyarakat lainnya ataupun secara vertikal, dari suatu generasi ke generasi berikutnya. (Mulyana, 2007 : 77)

Dalam menjalani segala aktivitasnya tentu manusia membutuhkan komunikasi, tanpa komunikasi manusia tidak dapat berinteraksi antar sesama untuk menyampaikan suatu pesan ataupun untuk mendapatkan suatu informasi. Kebutuhan manusia akan informasi dewasa ini menjadi sebuah kebutuhan yang

tidak dapat dikesampingkan. Hal tersebut mendorong manusia untuk mencari informasi dari berbagai sumber, agar manusia dapat memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingannya serta memperluas cakrawala pengetahuannya. Salah satu sumber informasi yang dipakai oleh manusia adalah media massa. Hal tersebut dibuktikan dengan dijadikannya media sebagai sumber dominan, bukan saja bagi individu untuk melihat realitas kehidupan tetapi dipakai pula oleh masyarakat dan kelompok secara kolektif, media menyuguhkan nilai-nilai dan penilaian normatif yang dibaurkan dengan berita dan hiburan (McQuail,1996:3).

Setiap pola komunikasi memiliki konteksnya sendiri yang akan memengaruhi pergerakan dan penyebaran informasi pada masyarakat. Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi, antara lain: komunikasi antar pribadi, komunikasi diadik, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi organisasi dan komunikasi massa. (Mulyana, 2008 : 78)

Komunikasi massa adalah jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah audien yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media massa cetak, elektronik dan media online sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat. Media online adalah media massa yang tersaji secara online di situs web (website) internet (Romli, 2012). Menurut Romli dalam buku *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*, media online adalah media massa "generasi ketiga" setelah media cetak (printed media) koran, tabloid, majalah, buku dan media elektronik (elektronik media) radio, televisi, dan film atau video.

Dewasa ini semua sektor di kehidupan telah mengalami perkembangan. Tak terkecuali dengan dunia teknologi dan komunikasi. Semua yang berkaitan dengan teknologi dan komunikasi semakin berkembang. Salah satunya internet yang merupakan jaringan yang menghubungkan komputer satu dengan komputer yang lainnya di seluruh dunia. Melalui jaringan internet setiap orang di belahan dunia manapun dapat terhubung satu sama lain. Internet mampu menjembatani komunikasi antar umat manusia di seluruh dunia dengan memanfaatkan jaringan internet yang telah ada. Penemuan internet dan berkembangnya website dapat memberikan berbagai kemudahan bagi manusia dalam berbagai aspek kehidupan.

Di era perkembangan teknologi saat ini persaingan dalam institusi perguruan tinggi semakin ketat. Perubahan dunia yang begitu cepat dalam hal kemajuan teknologi mendorong perlu dilakukannya usaha untuk meningkatkan pengelolaan media sebagai sarana media informasi kepada khalayak. Usaha untuk meningkatkan penggunaan media untuk mempermudah khalayak dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh khalayak. Informasi yang diberikan secara online tentu merupakan salah satu hal terpenting yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi. Informasi akan memiliki makna yang besar jika dapat disampaikan dengan cepat dan tepat serta mampu menjawab kebutuhan informasi yang didukung oleh perangkat teknologi informasi canggih berbasis internet.

Media online merupakan salah satu media massa yang tersaji secara online pada situs website internet. Hal ini menimbulkan suatu pemikiran pihak pengelola untuk meningkatkan apa yang telah dilakukan oleh perguruan tinggi tersebut.

Oleh karena adanya peluang yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang keunggulan yang telah dimiliki oleh perguruan tinggi yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang ada dengan menggunakan sarana media online melalui situs website.

Pada umumnya setiap perguruan tinggi menyediakan layanan secara online melalui sebuah situs website. Website menjadi media komunikasi yang sangat efektif antara pihak perguruan tinggi dengan mahasiswa maupun dengan pihak eksternal. Website memiliki peranan yang cukup penting sebagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna atau pengaksesnya.

Sebuah perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing dan mendapatkan kepercayaan masyarakat serta para mahasiswanya, salah satunya berkaitan dengan informasi yang disajikan dalam website yang dimiliki oleh perguruan tinggi tersebut. Hal ini membuat perguruan tinggi untuk terus memperhatikan pengelolaan website yang telah dimiliki dengan terus meningkatkan layanan berupa informasi yang diberikan dalam website tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi para pengguna atau pengakses website tersebut.

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau UHAMKA merupakan salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan media online berupa website yang digunakan sebagai sarana publikasi kepada masyarakat sebagai sumber informasi mengenai Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, yaitu informasi mengenai profil UHAMKA, program fakultas-fakultas di

UHAMKA, informasi mengenai pendaftaran UHAMKA, fasilitas yang disediakan UHAMKA, berita kegiatan yang dilakukan UHAMKA, jurnal atau artikel yang dibuat UHAMKA, logo, serta jadwal pelaksanaan kegiatan ODDI.

Dengan teknologi komunikasi yang telah dimiliki, kini sumber (komunikator) telah mampu mengirimkan berbagai pesan maupun lambang ke jutaan penerima hingga berbagai tempat dan dilakukan dalam waktu yang cepat, melalui jaringan-jaringan dan server-server yang bersifat global, serta tidak terlepas dari penggunaan perangkat komputer dan internet.

Yuhefizar (2009:2) mengartikan website sebagai salah satu jasa paling populer di internet. Website berisi dokumen disebut halaman web dapat berisi teks, dan gambar. Seringkali halaman web memiliki koneksi yang sudah terbangun yang mengarahkan pengguna dapat mengakses berbagai dokumen, gambar dan situs web lainnya. Pada dasarnya website memberikan kecepatan dan ketepatan layanan informasi karena sifatnya yang tak terbatas ruang dan waktu. Dimana kecepatan dan ketepatan sajian informasi dapat menjadi nilai tambah bagi suatu lembaga atau organisasi. Dengan adanya website kini penyajian informasi dapat disajikan dengan lebih modern.

Dalam hal untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap media yang ada, termasuk dari penggunaan website uhamka.ac.id oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Kotler berpendapat bahwa, “kepuasan adalah menggunakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia

rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Oleh karena efektif atau tidaknya website uhamka.ac.id sebagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh para pengaksesnya yang disampaikan dalam website tersebut, akan diteliti berdasarkan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs “uhamka.ac.id”.

Kepuasan dapat di definisikan sebagai rasa tercapainya keinginan yang diharapkan atau lebih dari yang diharapkan. Kelegaan, terpenuhi hasratnya dalam mencapai tujuan tertentu. Harzog dalam (Morissan, 2013:82) merupakan peneliti riset teori penggunaan media dan kepuasan pertama yang bisa memberikan penjelasan mendalam mengenai kepuasan media. Jenis kepuasan tertentu yang diinginkan kalayak dapat menentukan perhatian isi pesan media. Menurut McQuail dalam (Kriyantono, 2010: 217) ada 4 kategori kepuasan yaitu, kepuasan informasi merupakan kepuasan yang berkaitan dalam mencari informasi mengenai peristiwa dan kondisi disekitar atau keadaan dunia, kepuasan identitas pribadi merupakan kepuasan yang dapat menemukan penunjang nilai-nilai yang berkaitan dengan pribadi seseorang, kepuasan interaksi sosial merupakan kepuasan yang dapat menemukan bahan pembicaraan kepada orang di sekitar, interaksi dengan orang lain dan menjalankan kelangsungan hubungan individu dengan orang lain, kepuasan hiburan merupakan kepuasan kebutuhan untuk melepaskan diri dari kegiatan keseharian atau sarana pelepas emosi, mendapatkan hiburan dan kesenangan.

Peneliti menggunakan pendekatan Teori *Uses and Gratification* yang menunjukkan bahwa yang menjadi permasalahan utama bukanlah bagaimana

media mengubah sikap dan perilaku khalayak, tetapi bagaimana media memenuhi kebutuhan pribadi dan sosial khalayak. Jadi bobotnya pada khalayak aktif yang sengaja menggunakan media untuk mencapai tujuan khusus (Effendy, 2003:289). Dalam penelitian ini objek yang akan diteliti adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA), mahasiswa merupakan khalayak aktif yang dapat memilih media yang akan digunakan.

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, yaitu:

1. Septi Arrianti, 2012 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, dengan judul “Kepuasan Warga Kelurahan Sudimara Timur terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Ciledug Tangerang”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan warga kelurahan Sudimara Timur terhadap proses pembuatan layanan e-KTP ada pada kategori sedang. Artinya mayoritas responden tidak puas terhadap pelayanan proses pembuatan e-KTP. Warga merasa tidak puas karena harapan yang mereka inginkan tidak sesuai dengan apa yang didapatkan.
2. Azka Madihah, 2012 Institut Pertanian Bogor, dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia)”. Hasil penelitian disimpulkan bahwa Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan PS KARS FKM UI, sehingga analisis kesenjangan total antara harapan dan kenyataan bernilai positif untuk kepuasan mahasiswa.

3. Risyad Fauziansyah Budi, 2013 Universitas Airlangga, dengan judul “Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)”. Hasil penelitian memperoleh kesimpulan bahwa dalam penelitian ini terkait dengan tanggapan pengguna khususnya mahasiswa bahwa pada website google scholar memiliki tingkat kualitas penggunaan yang baik. Hal ini dirasa karena google scholar memiliki tampilan menu, sistem navigasi yang mumpuni dalam tampilan layout website tersebut. Maka dari hasil penelitian adanya pengaruh antara kualitas penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam akses google scholar dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa Universitas Airlangga.

Peneliti tertarik meneliti mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id, dilandasi oleh seberapa jauh kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id tersebut. Oleh karena itu berdasarkan apa yang peneliti uraikan diatas maka judul dari penelitian ini adalah “KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA MENGAKSES SITUS UHAMKA.AC.ID.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diperoleh maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu, bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id?

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengkaji kepuasan mahasiswa mengakses situs uhamka.ac.id. Peneliti hanya meneliti di kalangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id.

1.5. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian adalah pemaparan manfaat dari setiap penelitian yang dilakukan. Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat baik bagi objek, atau peneliti khususnya dan juga bagi seluruh komponen yang terlibat di dalamnya. Signifikansi penelitian terbagi menjadi beberapa jenis, diantaranya:

- a. Signifikansi Akademis : Bagi pihak Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan signifikansi pada pengembangan penelitian dibidang Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan signifikansi positif untuk perkembangan komunikasi, khususnya untuk mahasiswa untuk dijadikan acuan atau rujukan penelitian sejenis dan memberikan sumbangan bagi perkembangan Ilmu Komunikasi khususnya HUMAS.

- b. Signifikansi Metodologis : Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang mempunyai tujuan untuk menggali secara mendalam informasi mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengakses situs uhamka.ac.id. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.
- c. Signifikansi Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga dan menjadi referensi bagi Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA untuk meningkatkan pengelolaan website sebagai layanan informasi agar diperoleh kepuasan dari mahasiswa.

1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

1.6.1. Kelemahan Penelitian

Kelemahan pada penelitian ini adalah penelitian ini hanya menggunakan teori *Uses and Gratifications*, tidak ada teori penunjang lainnya untuk memperkuat hasil penelitian.

1.6.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah jangka waktu penelitian yang sangat terbatas.

1.7. Sistematika Penelitian

Agar mudah dalam menyampaikan informasi dan pokok-pokok pikiran, penulis menyusun makalah ini secara sistematis yang dibagi dalam lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini khusus penulis untuk menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Pemikiran

Bab ini khusus untuk penulis menjelaskan paradigma penelitian, hakekat komunikasi (pengertian, model, elemen, fungsi, dan konteks komunikasi), teori utama, definisi konsep dan definisi operasional.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini khusus untuk penulis menjelaskan tentang pendekatan, metode dan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, Populasi dan Sempel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta waktu, lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai profil Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dan membahas mengenai hasil penelitian, pembahasan dan relevansi teori.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Komunikasi Masa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbosa Rekatama Media.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbosa Rekatama Media.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- _____. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Cutlip, Scott.m., Center Allen.H, dan Broom, Glen.M. 2009. *Effective Public Relations (Edisi Kesembilan)*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian Dan Teori Komunikasi: Pendekatan Praktis Penulisan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Juju, dan Feri Sulianta. 2010. *Branding Promotion With Social Network*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Cetakan ke-6*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- McQuail, Dennis. 1996. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Rachmadi, F. 1994. *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Romli, Asep Syamsul M. 2012. *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Suyanto, M. 2003. *Multimedia Alat Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Andi.
- Yuhefizar, Ha Mooduto dan Rahmat Hidayat. 2009. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla (CMS) Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Website:

<https://uhamka.ac.id/id/> diakses pada 26 Juni 2018, pukul 12:15 WIB.

<https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/60823>

<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/jurnal%20Risyad.pdf>