

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1.Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia saat ini berdampingan dengan perubahan zaman yang semakin modern dan maju dalam berbagai bidang, salah satunya adalah bidang teknologi informasi. Perkembangan tersebut semakin menunjang aktivitas manusia di suatu lembaga termasuk perguruan tinggi. Lembaga harus memanfaatkan dan mampu menggunakan teknologi yang sedang berkembang. Organisasi membutuhkan suatu sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya (Wahyudi & Astuti, 2015, hlm. 29).

Upaya yang dilakukan oleh kebanyakan perguruan tinggi saat ini termasuk STAI Sebelas April Sumedang untuk memenuhi kebutuhan dalam memberikan layanan yang terkomputerisasi agar meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan dan daya saing maka dirancang sistem informasi akademik secara khusus. Sistem informasi akademik merupakan sistem berbasis *web* yang dibangun dan memiliki tujuan untuk pengorganisasian data akademik secara *online*. Pengorganisasian data akademik yang dimaksud terdiri dari pengelolaan registrasi mahasiswa, pembuatan jadwal dan jam mata kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengorganisasian nilai per mata kuliah atau Kartu Hasil Studi (KHS), *update* data transkrip nilai, dan penetapan status dari mahasiswa baik itu aktif, cuti, atau lulus.

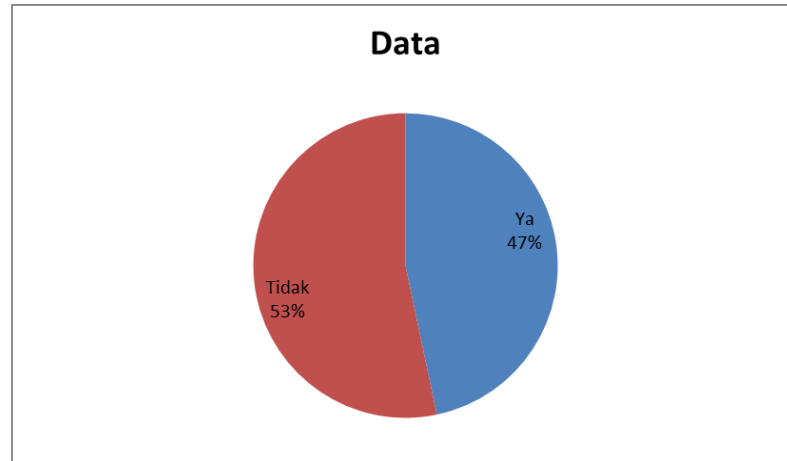
Alamat *link* sistem informasi akademik STAI Sebelas April Sumedang yaitu <https://portalakademik.staisebelasapril.ac.id/> dan akan langsung mengarahkan pada halaman *website*. Tampilan halaman muka atau utama sistem informasi akademik STAI Sebelas April Sumedang dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 1. 1**  
**Halaman Muka atau Utama SIAKAD STAI Sebelas April Sumedang**

Penggunaan Sistem Informasi Akademik membantu dalam pengelolaan data akademik yang sebelumnya dilakukan secara manual kemudian berubah menjadi menggunakan sistem informasi. Dengan kata lain, penggunaan sistem informasi akademik merupakan bagian dari otomatisasi perkantoran. Pengalihan fungsi manual peralatan kantor yang banyak menggunakan tenaga manusia kepada fungsi-fungsi otomatis dengan menggunakan peralatan mekanis khususnya komputer yang memiliki sistem kerja sistematis merupakan pengertian dari otomatisasi perkantoran (Priansa & Garnida, 2019, hlm. 248).

Berdasarkan hasil wawancara pada 31 Januari 2023 dengan salah satu dosen di STAI Sebelas April Sumedang yaitu Bapak E menyampaikan bahwa terdapat ketidakpuasan serta keluhan dari mahasiswa saat memproses kebutuhan administrasi akademik secara langsung di bagian administrasi akademik ketika situs *web* sulit diakses, informasi yang tidak sesuai mengenai waktu registrasi pembayaran dan ketidaksesuaian data yang diinput oleh dosen dengan data yang tampil di sistem.

Adapun hasil pra *survei* yang menggambarkan ketidakpuasan beberapa pengguna sistem informasi akademik STAI Sebelas April Sumedang disajikan sebagai berikut.



**Gambar 1. 2**  
**Hasil Pra Survei Kepuasan**

Hasil pra *survei* yang dilakukan pada 31 Januari 2023 dengan 15 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 53,3% mengatakan belum puas dengan kualitas layanan sistem informasi akademik yang tersedia, sedangkan sebanyak 46,7% mengatakan puas.

Berdasarkan rangkuman hasil pra penelitian kepada para mahasiswa STAI Sebelas April Sumedang yang dilakukan pada 31 Januari 2023 diperoleh fakta bahwa saat hendak memproses kebutuhannya, mahasiswa merasakan kurangnya kinerja dalam pelayanan, masih terdapat petugas administrasi akademik yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan, kurangnya kecepatan dalam pelayanan sehingga mahasiswa harus menunggu lama, terlalu banyak langkah-langkah yang harus ditempuh dan dirasa kurang efektif ketika akan mencetak KHS dan KRS karena mahasiswa diminta untuk *print out* KHS dan KRS kemudian di *copy* lalu kembali lagi ke lembaga hanya untuk meminta tanda tangan, terlalu banyaknya proses pengolahan data yang harus dilakukan dalam waktu singkat, dan mahasiswa juga harus memeriksa tagihan pembayaran dan status pembayaran ke lembaga dan yayasan secara langsung dikarenakan *web* sistem informasi akademik yang tidak bisa diakses karena terkendala.

Fenomena di atas menunjukkan ketidakpuasan pengguna Sistem Informasi Akademik STAI Sebelas April Sumedang (STAISAS). Persoalan mengenai tingkat kepuasan pengguna suatu layanan di perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa maka persoalan yang penting untuk dibahas. Mahasiswa adalah bagian terpenting dalam pengelolaan perguruan tinggi termasuk perguruan tinggi swasta,

keberadaan mahasiswa sangat menentukan kelangsungan hidup perguruan tinggi swasta (Barusman, 2021, hlm. 17). Kualitas jasa atau pelayanan yang unggul dipandang sebagai alat meraih keunggulan bersaing dalam berbagai organisasi dan perusahaan karena dapat menumbuhkan kepuasan yang pada akhirnya akan memberikan berbagai manfaat (Tjiptono, 2004, hlm. 78).

Berdasarkan uraian di atas dan fenomena yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Pengguna di STAI Sebelas April Sumedang”**.

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai tingkat ketidakpuasan pengguna layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang. Pihak universitas semakin menyadari bahwa Pendidikan Tinggi merupakan industri jasa dan menempatkan penekanan lebih besar pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan mereka, dalam hal ini yaitu mahasiswa (Barusman, 2021, hlm. 17).

Menurut Sahfitri (2014, hlm 106) kepuasan pengguna sistem informasi merupakan ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu instansi/perusahaan. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan sistem informasi (Hartono, 2007, hlm. 23).

Terdapat beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (DeLone & McLean, 2003, hlm. 23). Kepuasan pengguna dapat diukur dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari personel (kualitas pelayanan) (Wahyudi & Astuti, 2015, hlm. 29).

Berdasarkan fenomena di latar belakang serta hasil pengamatan yang sudah dilaksanakan, penulis mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akademik STAI Sebelas April Sumedang diduga dipengaruhi oleh faktor kualitas

layanan sistem informasi akademik yang belum optimal. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan (Tjiptono, 2004, hlm 54).

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di STAI Sebelas April Sumedang?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian ilmiah mengenai pengaruh dari kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa STAI Sebelas April Sumedang. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran tingkat kualitas layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang.
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi akademik di STAI Sebelas April Sumedang.
3. Mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di STAI Sebelas April Sumedang.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Secara teoritik, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis lainnya yang akan mengkaji atau mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas dari layanan sistem informasi akademik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu manajemen perkantoran terutama mengenai kualitas sistem informasi.

Secara praktik, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh lembaga sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memenuhi kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan sistem informasi akademik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi lembaga mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna suatu sistem informasi dan hal-hal yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan sistem informasi. Sementara itu, penelitian ini bermanfaat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai bagaimana menganalisis fakta, data, gejala, dan peristiwa yang terjadi.