

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Proses belajar mengajar merupakan bagian dari kegiatan akademik di perguruan tinggi, hal ini tentunya dapat mempengaruhi berjalannya proses akademik tersebut. Salah satunya yaitu layanan akademik, dan seiring dengan perkembangan teknologi perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan keprofesionalannya baik dalam bidang akademik maupun non akademik hal ini guna memudahkan kecepatan dan ketepatan layanan. Kesulitan dalam melakukan pelayanan tersebut disebabkan oleh banyak hal. Satu diantaranya adalah ketidaktersediaan data serta sulitnya aksesibilitas *stakeholder* kepada basis data dan informasi yang berkaitan dengan akademik. Kebutuhan mengintegrasikan Teknologi Informasi guna meningkatkan kualitas proses, output dan outcome pembelajaran yang dilakukan di Perguruan Tinggi merupakan hal yang mutlak dan harus dilakukan untuk menjamin kualitas perguruan tinggi di era teknologi informasi.

Lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi di Indonesia salah satunya adalah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). UPI merupakan salah satu perguruan tinggi tertua di Indonesia. Pada saat didirikan universitas ini bernama Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG). PTPG resmi berdiri pada tanggal 24 Oktober 1954 berdasarkan Surat keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan tanggal 1 September 1954, No. 38742/kab.

Tahun 1963 PTPG berubah nama menjadi Institut keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Bandung. Pada tahun 1999, IKIP Berubah menjadi UPI seiring dengan diberikannya perluasan mandate untuk mencetak tenaga professional non keguruan. Pada tahun 2004, melalui peraturan pemerintah No. 6, status UPI berubah dari perguruan tinggi negeri (PTN) biasa menjadi Perguruan Tinggi berbadan Hukum Milik

Negara (PT BHMN) dan saat ini UPI berstatus Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTN-BH). UPI merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi dengan fungsi sebagai Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK).

Fungsinya sebagai LPTK, UPI dengan seluruh jajarannya mempunyai tanggung jawab dalam menyiapkan sebagian besar lulusannya untuk menjadi guru yang berkualitas, yaitu profesional dan kompeten.

Untuk menyiapkan guru yang profesional dan kompeten, UPI telah melakukan berbagai upaya baik berkaitan dengan kualitas masukan, perbaikan kurikulum, pemutakhiran silabus, pengembangan sumber daya manusia, maupun berbagai kegiatan pengembangan lainnya.

Untuk dapat memberikan bekal yang memadai agar lulusannya berkualitas dan kompeten, dibutuhkan adanya pelayanan akademik yang juga berkualitas. Pelayanan akademik secara sistemik diberikan oleh UPI melalui Fakultas dan Departemen/Program Studi. Pelayanan akademik merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga sebagai pihak yang melayani kepada mahasiswa sebagai pihak yang dilayani.

Sekurang-kurangnya ada tiga jenis pelayanan diberikan kepada mahasiswa, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstrakurikuler. "Pelayanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan /konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain (Tampubolon, 2001, hlm. 34)."

Terdapat banyak jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumber daya manusia, ketersediaan sumber daya lain yang menunjang pelayanan kegiatan

akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan. Salah satu cara yang dapat dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan mengadakan pembinaan kelembagaan.

Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Sesuai dengan Visi UPI yaitu "*Leading and Outstanding*" UPI berupaya memberikan pelayanan akademik yang terbaik bagi para penggunanya yaitu dengan menerapkan Pelayanan Akademik berbasis Teknologi Informasi (TI) sejak tahun 2010, pelayanan akademik berbasis TI yang diterapkan oleh UPI berada dalam pengelolaan Direktorat Teknologi, Informasi, dan Komunikasi. Untuk memenuhi fasilitas pelayanan akademik berbasis TI ini UPI telah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (SIAK) yang diantaranya: (a) Bagian penerimaan Akademik: Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru, Aplikasi penerimaan calon mahasiswa baru jalur SM-UPI, Aplikasi Eksekusi/Sort List Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur SM-UPI, Aplikasi Eksekusi/Sort List Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur SNMPTN, (b) Bagian pengelolaan proses akademik: Sistem Informasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (SIAK), Sistem Kontrak Kuliah Online, Sistem Informasi Nilai Online (SINO), Sistem

Pembelajaran Online Terpadu (SPOT), Sistem Bimbingan Akademik Online, Sistem Informasi Penjadwalan Kuliah, Sistem Input Nilai Dosen (SINNDO), (c) Bagian pelepasan akademik: Sistem Update Profile Wisudawan, Sistem Informasi Portal Alumni UPI

Melalui SIAK ini diharapkan kegiatan akademik baik bagi siswa ataupun dosen dapat dilakukan lebih efektif dan efisien karena segala kegiatan akademik bisa diakses melalui internet kapan saja dan dimana saja. Selain menghemat biaya penyediaan pelayanan seperti pengadaan kertas hal tersebut juga dilakukan untuk meminimalisir kesalahan contohnya kesalahan pada saat mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) yang diisi secara manual, seringkali mahasiswa kurang teliti dalam mengisi kode mata kuliah dan mengecek KRS sehingga menyebabkan salah mengontrak mata kuliah, namun jika menggunakan fitur kontrak online pada SIAK hal tersebut bisa diminimalisir karena mahasiswa bisa melihat langsung mata kuliah yang dikontraknya.

Berdasarkan Webometric pada tahun 2015 UPI menduduki posisi ke 9 sebagai kampus terbaik, Webometric adalah salah satu perangkat atau sistem untuk mengukur atau memberikan penilaian terhadap kemajuan seluruh universitas atau perguruan tinggi terbaik di dunia (World Class University) melalui Website universitas tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eman Setiawan dan Achmad Zakki (2012) menyatakan bahwa:

Di dua kampus di Surabaya yang sudah menerapkan sistem informasi terlihat bahwa prestasi akademik mahasiswa berkaitan erat dengan faktor kemampuan individu mahasiswa, media pembelajaran mahasiswa, sistem administrasi akademik khususnya ujian dan penilaian, serta relevansi dan dampak materi belajar dan sumber belajar

Kenyataannya, masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan akademik berbasis TI yang disediakan oleh pihak universitas masih memiliki permasalahan, hal ini dibuktikan dengan adanya komplain dari beberapa mahasiswa mengenai kualitas layanan SIAK seperti *server down* ketika masa pemasukan nilai sehingga situs SINO sulit untuk diakses oleh

mahasiswa, dan kesulitan pada saat mengontrak kuliah dengan sistem kontrak yang baru.

Berdasarkan permasalahan tersebut tersebut dapat diketahui terdapat beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan akademik berbasis TI khususnya pada penggunaan SIAK. Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar tidak menghambat proses akademik mahasiswa. Penerapan teknologi informasi diperguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa agar dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien namun hal tersebut juga perlu didukung dengan ketersediaan fasilitas atau sarana yang memadai. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan akademik berbasis TI mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam suatu Institusi Pendidikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga UPI agar dapat meningkatkan kualitas layanan akademik berbasis teknologi Informasi khususnya kepada mahasiswa. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik berbasis Teknologi Informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai pemetaan faktor-faktor atau variabel-variabel penelitian yang terkait dengan fokus permasalahan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka terdapat masalah yang dianggap masih lemah dalam melaksanakan layanan akademik yang dilakukan oleh pihak UPI dan hal ini berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti maka penulis mengungkapkannya dalam pertanyaan dibawah ini :

1. Bagaimana keadaan layanan akademik berbasis Teknologi Informasi yang dilakukan oleh di Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa atas layanan akademik di Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Adakah pengaruh mutu layanan akademik berbasis Teknologi Informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua bagian, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh mutu layanan akademik berbasis Teknologi Informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memperoleh data, fakta dan informasi secara jelas mengenai mutu layanan akademik berbasis teknologi informasi di Universitas Pendidikan Indonesia.
- b. Untuk memperoleh data dan informasi secara jelas mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia.
- c. Untuk memperoleh data, fakta, dan informasi secara jelas mengenai pengaruh mutu layanan akademik berbasis Teknologi Informasi terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan gambaran terhadap peneliti dalam merumuskan makna baik dalam hal layanan akademik ataupun kepuasan mahasiswa .

2. Segi Operasional

a. Bagi peneliti, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah pengalaman, wawasan keilmuan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya dalam bidang pengaruh pelayanan akademik berbasis Teknologi Informasi (TI) terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Bagi lembaga Universitas Pendidikan Indonesia, menjadi bahan masukan dalam peningkatan mutu layanan akademik berbasis Teknologi Informasi .

c. Bagi peneliti lanjutan, diharapkan temuan dari penelitian ini menjadi sumber informasi dan rujukan yang dianggap tepat dalam melaksanakan layanan akademik khususnya pada perguruan tinggi.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini, penulis menguraikan sistematika yang berisikan dari skripsi ini. Berdasarkan keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 5804/UN40/HK/2015 yang dikemas dalam sebuah buku yang berjudul “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2015” adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian.

Bab II Kajian pustaka yang berisikan tentang landasan teori yang menjadi dasar penelitian, lalu kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitiannya, yang didalamnya terdiri dari objek, lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian serta penjelasan cara pemilihan sampel dan justifikasi pemilihan desain penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari dua hal yaitu berisi mengenai pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, lalu mengenai pembahasan atau analisis dari temuan yang didapat dari hasil lapangan.

Bab V Kesimpulan dan saran yang merupakan penafsiran dan pemaknaan oleh peneliti terhadap hasil analisis yang ditemukan selama dilapangan.