

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan satuan penyelenggara pendidikan tinggi sebagai tingkat lanjut dari jenjang di jalur pendidikan formal. Hal ini sesuai dengan pengertian perguruan tinggi menurut UU No. 20 tahun 2003 pasal 19 ayat 1 yang menyatakan bahwa perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Salah satu isu dalam penyelenggaraan perguruan tinggi adalah terkait dengan isu daya saing dalam penyelenggaraan pendidikan yang diindikasikan antara lain penelitian, pengajaran serta dampak perguruan tinggi bagi masyarakat

Menurut data *World University Ranking* (QS, 2020), Indonesia hanya menempatkan tiga perguruan tinggi masuk ke dalam peringkat 500 besar dunia, yaitu UI, ITB dan UGM. di level Asia, untuk tahun 2020 terdapat 17 perguruan tinggi asal Indonesia yang berhasil masuk ke dalam pemeringkatan 400 besar. Adapun unsur yang dinilai terdiri dari 11 pilar, yaitu *academic reputation, citation per faculty, employer reputation, faculty student, international faculty, international students, inbound exchange, outbound exchange, faculty staff with PHD, papers per faculty, dan citations per paper*. Dari 17 perguruan tinggi tersebut, 5 diantaranya adalah perguruan tinggi swasta, yaitu Binus, UMS, Atmajaya, Pelita Harapan, dan Unpar.

Posisi dan skor yang ditunjukkan melalui rangking dunia atau Asia menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki daya saing di tingkat global. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk mendorong daya saing memerlukan dukungan sumber daya maupun kemampuan memahami kebutuhan pasar dengan menciptakan nilai yang superior. Salah satu penilaian yang menunjukkan perguruan tinggi kelas dunia adalah pada pembelajaran.

Beragam faktor yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan pembelajaran di perguruan tinggi antara lain integrasi teknologi ke dalam sistem tata kelola perguruan tinggi dan pembelajaran. Ketersediaan internet mendukung upaya untuk

memperluas akses dan mutu pendidikan tinggi. Perkembangan TIK menyebabkan perubahan sistem tata kelola perguruan tinggi, yang berdampak pada proses tata kelola dan pendidikan yang lebih bermutu. Upaya untuk meningkatkan daya saing di level dunia memerlukan dukungan teknologi berbasis internet baik untuk pengelolaan perguruan tinggi. Bahkan menurut *Internet Society Global Internet Report* (www.internetsociety.org, 2019) bahwa internet untuk semua orang. Penggunaan internet terus berkembang sebagai platform terbuka yang memberdayakan orang untuk berbagi ide dan terhubung dengan yang baru dan cara-cara inovatif, melayani kebutuhan ekonomi, sosial, dan pendidikan individu di seluruh dunia hari ini dan di masa depan.

Bagi perguruan tinggi, era teknologi dan informasi telah memberikan ruang bagi optimalisasi fungsi manajemen untuk menghasilkan *output* layanan pendidikan yang efektif, efisien dengan akses yang terbuka untuk masyarakat. Sistem pengelolaan berbasis internet atau dikenal dengan *e-management* menurut Sakowicz, (2001) mengacu pada sistem informasi yang mendukung fungsi manajemen dan administrasi termasuk manajemen data dan informasi, pemeliharaan catatan elektronik dan aliran informasi lintas departemen.

Globalisasi dan era teknologi informasi telah menggeser paradigma bisnis *comparative advantage* menjadi *competitive advantage*, menjadikan berbagai kegiatan organisasi harus memiliki dan memilih strategi yang tepat untuk beradaptasi dengan lingkungan, baik internal maupun lingkungan eksternal organisasi. Peran strategis perguruan tinggi baik negeri maupun swasta sebagai sebuah institusi pendidikan juga menghadapi tantangan yang sama, perguruan tinggi harus terus meningkatkan nilai baik dalam pelayanan ataupun jasa yang diberikan.

Rantai nilai (*value chain*) merupakan keseluruhan dan keterkaitan berbagai aktivitas dalam organisasi yang membentuk suatu produk atau jasa. Dalam sebuah perguruan tinggi, bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan nilai lebih terhadap mahasiswa dan lingkungan sosial perguruan tinggi melalui berbagai aktivitas yang dilakukan. Untuk mendapatkan keunggulan dan daya saing yang tinggi, aktivitas utama dan pendukung sebuah perguruan tinggi harus berjalan dan dilaksanakan secara lebih baik dari perguruan tinggi lainnya, guna mendapatkan daya

kompetitif yang baik. Berbagai aktivitas yang ada harus menciptakan nilai lebih yang akan membawa pada sebuah perguruan tinggi yang mencapai tujuan dan sasaran, baik tujuan dimensi ilmu pengetahuan, pendidikan, sosial, dan tujuan perguruan tinggi sebagai sebuah institusi pendidikan.

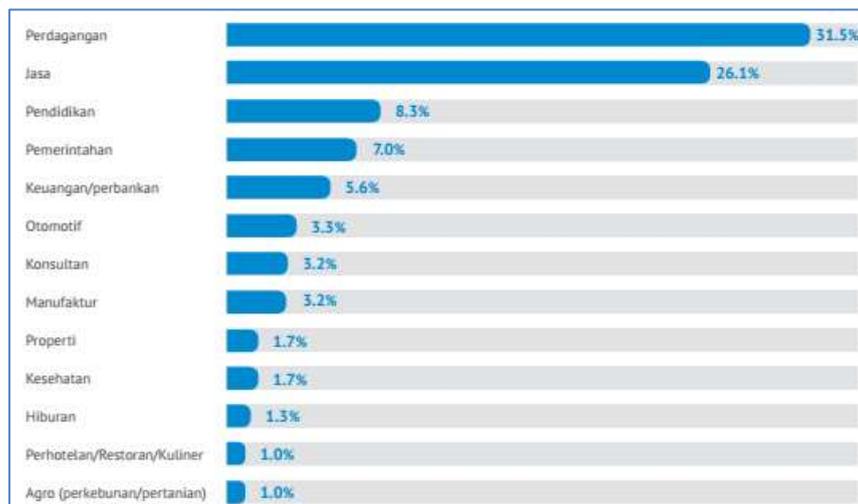
Value chain analysis adalah pendekatan sistematis untuk mempelajari semua kegiatan yang dilakukan perusahaan serta bagaimana kegiatan ini berinteraksi menciptakan suatu nilai tambah bagi organisasi. *Value chain* menggambarkan nilai total, dan terdiri atas aktivitas nilai (*value activities*) dan margin (Porter, 1998). Organisasi dan industri memiliki *value* yang berbeda, perbedaan terjadi akibat perbedaan visi dan misi sebagai arah dan tujuan organisasi. Perbedaan *value* juga disebabkan oleh karakter bidang usaha dan industri serta pendekatan strategi yang dilakukan. *Value activities* dapat dibagi menjadi dua golongan, yaitu *primary activities* (aktivitas utama) dan *support activities* (aktivitas pendukung). Aktivitas utama adalah aktivitas yang terlibat pada proses pembuatan sebuah produk dan kemudian menjualnya kepada konsumen, termasuk juga layanan purnajual. Aktivitas pendukung merupakan aktivitas yang mendukung aktivitas utama, dengan menyediakan bahan material, sumber daya manusia, teknologi dan fungsi lainnya (Porter, 1998)

Integrasi internet ke dalam sistem tata kelola dapat mendukung agar perguruan tinggi memiliki nilai mutu dengan akses yang lebih terbuka dan berkeadilan. Perguruan tinggi memerlukan dukungan teknologi dalam pengelolaan penelitian, pengabdian masyarakat maupun pengajaran dan pembelajaran. Organisasi seperti perguruan tinggi adalah salah satu contoh yang memiliki elemen yang cukup kompleks, antar elemen selalu bertukar data dan memiliki komunikasi yang cukup kuat, sehingga sangat cocok untuk menerapkan teknologi informasi. Rosenberg (2000), menyatakan dengan berkembangnya penggunaan Teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan terjadinya pergeseran di dalam proses pembelajaran yaitu: dari 1) pelatihan ke penampilan, 2) ruang kelas ke di mana dan kapan saja, 3) kertas ke “*online*” atau saluran, 4) fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja 5) dari waktu siklus ke waktu nyata.

Bagi lembaga perguruan tinggi TIK telah menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan. TIK memiliki peran penting dalam meningkatkan keunggulan bersaing sebuah perguruan tinggi. Pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bagi manajemen pendidikan di perguruan tinggi. Ada kebutuhan untuk mengintegrasikan system berbasis internet dengan aktivitas akademik termasuk menjangkau calon mahasiswa. Pada setiap jenis perguruan tinggi tersebut biasanya memiliki sejumlah program studi yang ditawarkan. Setiap calon mahasiswa yang akan memasuki suatu perguruan tinggi, akan dihadapkan kepada pemilihan program studi dan perguruan tinggi yang akan dipilih. Dewasa ini, pilihan tersebut dipermudah dengan adanya sistem informasi teknologi berbasis internet. Ketersediaan teknologi mempermudah perguruan tinggi untuk menjangkau calon mahasiswa atau sebaliknya. Pemanfaatan teknologi baik pada tata kelola pendidikan tinggi maupun proses pendidikan (Efiloğlu Kurt & Tingöy, 2017).

Integrasi teknologi berbasis internet di perguruan tinggi telah menjadi kebutuhan. Namun berbeda dengan beberapa negara berkembang termasuk di Indonesia. Integrasi sistem teknologi informasi ke dalam sistem tata kelola perguruan tinggi masih terbatas terutama PTS. Penggunaan TIK belum menjadi sistem yang terintegrasi secara menyeluruh pada setiap fungsi tata kelola organisasi pendidikan termasuk di perguruan tinggi Hanya sebagian kecil perguruan tinggi yang telah mengoptimalkan fungsi TIK secara menyeluruh baik misalnya untuk pengelolaan *Learning Management System* (LMS). Fungsi manajemen yang mendapatkan dukungan dari sistem informasi teknologi berbasis internet belum menjadi pola umum yang digunakan dalam sistem tata kelola perguruan tinggi. Penggunaan Internet oleh institusi seperti pendidikan masih lemah.

Hasil survei yang dilakukan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII, 2018) pada tahun 2018 menunjukkan 13 sektor pengguna internet seperti perdagangan dan jasa, pendidikan, pemerintahan sampai pada sektor hiburan. Penggunaan internet untuk institusi pendidikan berada pada urutan ketiga dengan 8,3%. seperti dapat dilihat pada tabel berikut:



Gambar 1. 1.
Penggunaan Internet di Berbagai Sektor Pekerjaan

Integrasi teknologi informasi dan pemanfaatan internet untuk tata kelola perguruan tinggi seperti pembelajaran di perguruan tinggi masih kurang. Sistem tata kelola perguruan tinggi dapat lebih optimal dengan mengintegrasikan teknologi ke dalam pengambilan keputusan. Inovasi dalam teknologi informasi dan sistem komunikasi yang berkembang dengan baik dalam budaya maupun lanskap pengelolaan perguruan tinggi (Asy'ari, 2015).

Komunikasi dan teknologi informasi mempermudah berbagi dan bertukar pengetahuan dan keunggulan. *e-learning*, *e-governance*, *e-management*, sebagai konsep baru yang semakin diterima. Teknologi informasi membantu mengumpulkan, mensintesis dan menganalisis sejumlah besar data terbuka dan tertutup berakhir dengan tetap mempertahankan praktik etis tingkat tinggi serta memastikan kerahasiaan. Pekerjaan lebih lanjut tentang data ini membantu memperkenalkan lingkungan dan budaya penelitian memfasilitasi jalannya organisasi. Rohayani et al., (2015) lebih spesifik mengemukakan manfaat integrasi teknologi informasi ke dalam sistem pembelajaran di perguruan tinggi. Khouja et al., (2018) menambahkan Teknologi Informasi (TI) adalah aspek yang sangat penting bagi institusi pendidikan tinggi (HEI) untuk pengajaran, penelitian dan administrasi. UNESCO (2008) mengemukakan perkembangan dalam TIK dalam beberapa tahun terakhir telah

membawa peningkatan tekanan pada pengambil keputusan untuk memperoleh teknologi baru untuk digunakan dalam pengaturan pendidikan.

Namun persoalan Integrasi ICT ke dalam pendidikan menurut UNESCO (2008) adalah strategi yang jelas yang menyebabkan kebingungan dan keputusan, potensi kerugian dari tidak mendapat informasi, keputusan tidak terkoordinasi. Integrasi sistem berbasis teknologi ke dalam tata kelola perguruan tinggi belum didukung oleh sistem *e-management* mendorong perubahan dari konvensional ke berbasis teknologi informasi pada peralihan.

Integrasi tersebut mempengaruhi aktivitas utama yaitu pembelajaran. Masa transisi merupakan masa kritis yang dapat meningkatkan resistensi bahkan kemunduran dari efektivitas operasi *e-management* di perguruan tinggi. Daya dukung terhadap Tata kelola teknologi informasi dan komunikasi di perguruan tinggi masih dinilai lemah baik sistem perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan maupun evaluasi. *E-management* menyebabkan sistem teknologi informasi dan komunikasi untuk pengajaran, penelitian di perguruan tinggi tidak berjalan secara efektif.

Hasil survei terhadap penggunaan *e-management* di beberapa perguruan tinggi LLDIKTI Jawa Barat – Banten menunjukkan bahwa koordinasi penggunaan sistem e-manajemen masih lemah yang diindikasikan dengan mutu pada sistem informasi yang kurang. Kondisi tersebut diduga mempengaruhi efektivitas dari penggunaan *e-management* di perguruan tinggi. Hasil penelitian Supriadi & Sa'ud, (2017) terhadap Kebijakan dan program implementasi TIK dalam layanan akademik mahasiswa di lingkungan ITB menunjukkan capaian kinerja (*goal-oriented approach*) perguruan tinggi belum sepenuhnya efektif. Sejumlah program kerja tidak terealisasi sepenuhnya. Kemampuan PTS untuk menjaring mahasiswa melalui teknologi sangat variatif efektivitas penggunaan ICT untuk layanan akademik dari mahasiswa (*user-oriented approach*), berdasarkan; *tangible, reliability, responsive, assurance*, dan *emphaty* menunjukkan tingkat kepuasan yang baik.

Sistem informasi yang digunakan di Perguruan tinggi pada umumnya belum mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat. Aplikasi yang digunakan tertinggal dari perkembangan teknologi terutama masalah akses pada

waktu tertentu. Salah satu sistem informasi yang terkait dengan layanan adalah SIAK (sistem informasi akademik). Sebagian besar perguruan tinggi telah menggunakan SIAK untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada mahasiswa serta mendukung proses pengambilan keputusan manajemen.

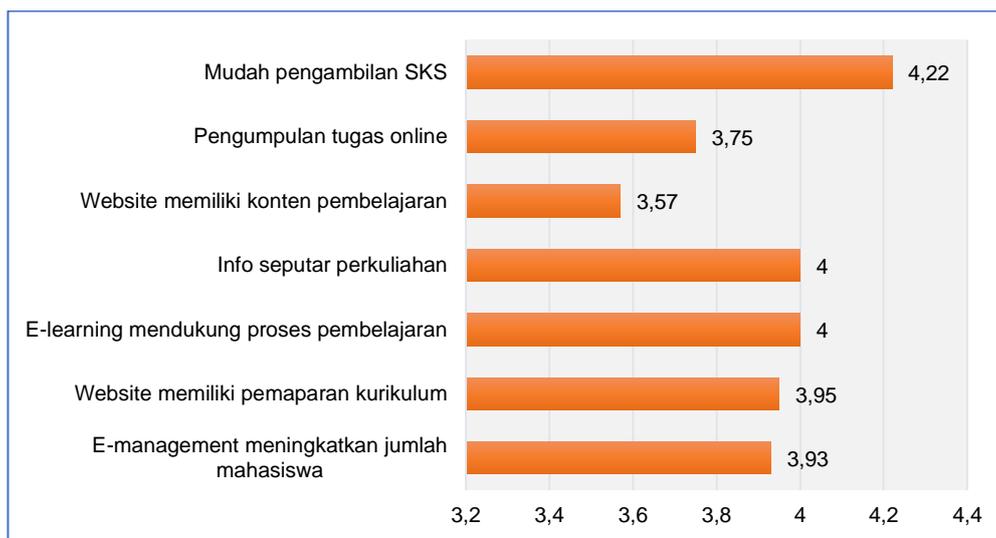
Hasil pra survei dengan jumlah responden: 100 responden yang berasal dari 66 perguruan tinggi di LLDIKTI Jawa Barat – Banten pada bulan: 1 Maret 2020–Maret menunjukkan adanya variasi jawaban terkait survei. Data asal perguruan tinggi responden:

Tabel 1.1.
Perguruan Tinggi Responden dalam Pra Survei Penelitian

Nama Universitas	Nama Universitas
1. Universitas Widyatama	34. STKIP NU Indramayu
2. Universitas Pelita Bangsa	35. Universitas Perjuangan
3. Universitas Pakuan	36. Politeknik Ketenagakerjaan
4. Universitas Pendidikan Indonesia	37. STIKES Sukabumi
5. STEI SEBI	38. UNSIKA
6. Institut Teknologi Bandung (ITB)	39. Universitas Suryakencana Cianjur
7. UIN Sunan Gunung Djati Bandung	40. Universitas Terbuka
8. Institut Agama Islam Al Aziz	41. STAIDA Muhammadiyah Garut
9. Universitas Singaperbangsa Karawang	42. STIKES Bani Saleh
10. STEI YASA ANGGANA GARUT	43. Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya
11. Politeknik Negeri Indramayu	44. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
12. Universitas Padjadjaran	45. STMIK Sumedang
13. STAIDA Muhammadiyah Garut	46. Politeknik Negeri Indramayu
14. Universitas Bina Sarana Informatika	47. IAIN Syekh Nurjati
15. Universitas Islam Bandung	48. STMI Logistik Indonesia (STIMLOG)
16. President University	49. Akper Pemkab Subang
17. Universitas Terbuka (UT)	50. Universitas Subang
18. STIE Kalpataru	51. Universitas Bandung Raya
19. Universitas Pelita Bangsa	52. Universitas Nusa Putra
20. Akademi Farmasi Bumi Siliwangi Bandung	53. Universitas Islam Nusantara
21. Sekolah Tinggi Teknologi Bandung	54. STIKES Sebelas April Sumedang
22. Universitas Pasundan	55. Universitas Nurtanio Bandung
23. STAI Darussalam	56. STKIP Nahdlatul Ulama Indramayu
24. Akper Bhakti Husada Cikarang	57. Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan
25. Universitas Wiralodra	58. STIE Dewantara
26. Institut Agama Islam Al Azis	59. STANU Tasikmalaya
27. Sekolah Tinggi Hukum Bandung	60. Universitas Jendral Ahmad Yani
28. Universitas Bina Sarana Informatika	61. UNIKOM Bandung
29. Universitas Ma'soem	62. Universitas Siliwangi
30. STEI Kalpataru	63. Universitas Bunda Mulia
31. Universitas Galuh Ciamis	64. Universitas Muhammadiyah Cirebon
32. Universitas Islam Al-Ihya Kuningan	65. STIE Sutaatmadja Subang
33. Akademi Farmasi Bumi Siliwangi Bandung	66. Institut Teknologi Nasional Bandung

Hasil survei terhadap penyelenggaraan sistem informasi akademik menunjukkan bahwa SIAK bervariasi. Respons mahasiswa terhadap penggunaan SIAK di PTS. Lebih dari setengah responden menyatakan bahwa sistem manajemen

berbasis internet difungsikan untuk mendukung pembelajaran. Secara umum hasil pra survei 2020 tentang *e-management* perguruan tinggi menunjukkan bahwa dukungan sistem informasi mempengaruhi proses layanan akademik terutama pada proses pembelajaran, seperti dapat dilihat pada gambar berikut:



Grafik 1. 1.
Respons terhadap Penerapan *E-Management* di Perguruan Tinggi

Hasil pra survei menunjukkan bahwa bobot *website* yang memiliki konten pembelajaran dari 66 perguruan tinggi di LLDIKTI Jawa Barat – Banten memiliki nilai terendah, hanya 3,57 menunjukkan bahwa *website* tidak dipakai untuk proses pembelajaran. Sedangkan proses pengambilan SKS memiliki nilai rata-rata paling tinggi yaitu 4,22 menunjukkan bahwa hampir semua *website* perguruan tinggi untuk pengambilan SKS dan perwalian. Menurut mahasiswa, *e-learning* mendukung proses pembelajaran, memiliki nilai rata-rata 4. Tidak semua *website* perguruan tinggi yang dilengkapi oleh kurikulum masing-masing program studi.

E-management sangat diperlukan untuk memastikan kualitas pendidikan dan mentransformasikan manusia sebagai sumber daya. *E-management (e-administrasi)* mengacu pada sistem informasi di belakang layar yang mendukung fungsi manajemen dan administrasi lembaga, termasuk manajemen data dan informasi, elektronik mencatat pemeliharaan dan aliran informasi lintas departemen. Hashim et

al., (2010) mengemukakan *e-management* mengintegrasikan teknologi berbasis web ke dalam sistem yang saling berhubungan untuk memungkinkan pengambilan keputusan oleh semua pemangku kepentingan di berbagai tingkat tanggung jawab. Integrasi sistem manajemen dan teknologi memungkinkan model partisipatif lebih efektif untuk memfasilitasi dalam pelaksanaan keputusan dan membantu komunikasi lebih mudah. Lembaga pendidikan bisa memperoleh manfaat yang lebih besar dari pengambilan keputusan berbasis partisipatif melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang layak dan etis.

Hasil penelitian yang disampaikan Al-Ani (2015) bahwa dalam penerapan *e-management* membawa perubahan di dalam universitas, terutama dalam budaya. Pada *e-management*, ketersediaan jaringan sangat penting dalam menyediakan layanan melalui World Wide Web (Internet) sebagai kunci dalam pertukaran informasi dan komunikasi, dan memberikan solusi, konsultasi, dan dokumen dalam mekanisme manajemen terbaik.

Saat ini, walaupun pengambilan SKS melalui *website*, tetapi pengumpulan tugas tidak semua perguruan tinggi, nilai rata-rata hanya 3,75. Artinya dari 66 perguruan tinggi yang perguruan tingginya sudah menggunakan *e-management*, hanya 50 perguruan tinggi, yang mahasiswanya dalam melakukan pengumpulan tugas melalui *website* perguruan tinggi.

Namun secara keseluruhan perlu ada peningkatan dalam sistem teknologi seiring dengan meningkatnya kebutuhan mahasiswa dan daya saing antar universitas. Aplikasi teknologi di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten masih kurang untuk mendukung penyelenggaraan pembelajaran yang semakin kompleks dengan beragam tuntutan terutama terhadap masalah *employability* antara lulusan dengan tuntutan para *stakeholder* perguruan tinggi misalnya pemerintah, dunia usaha/ dunia industri.

Kondisi di atas berbeda dengan pernyataan Zanjani (2017) fokus *e-learning* adalah sistem manajemen pembelajaran (LMS) dan alat kolaborasi terkait untuk memberikan peluang untuk berbagi pengetahuan, membangun komunitas pelajar, dan mendukung tatanan belajar yang lebih tinggi dan berpikir kritis melalui percakapan dan kolaborasi.

Faktanya hasil survei menunjukkan bahwa titik lemah penggunaan ICT dalam penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran terletak pada interaksi dan akuisisi maupun kolaborasi antara mahasiswa dan dosen dalam pengembangan ilmu pengetahuan. ditegaskan beberapa masalah dalam penggunaan alat yang mendukung sistem informasi berbasis internet adalah: 1) bukan struktur yang ramah pengguna, 2) rendahnya pemenuhan kebutuhan akan privasi dan memposting secara anonim, 3) kurangnya pemenuhan kebutuhan akan alat yang lebih berpusat pada siswa yang dapat disesuaikan, 4) terlalu banyak alat dan tautan.

Beragam faktor yang mempengaruhi keberhasilan tata kelola perguruan tinggi yang didukung oleh sistem informasi dan teknologi. Liu et al., (2018) keberhasilan sistem pembelajaran yang berada di dalam *e-management* adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas instruksional (pengajaran) yang pada akhirnya mendorong kepuasan pengguna. Sistem tersebut dibangun dengan mengoptimalkan antara lain lingkungan yang fleksibel untuk pembelajaran. Sistem teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan pada dasarnya adalah fokus pada penyelenggaraan pembelajaran bermutu (Bhaumik et al., 2012).

Interaksi dalam proses pembelajaran justru mengurangi proses pembelajaran menjadi lebih kaku. Dosen dan mahasiswa tidak lagi berinteraksi dalam suasana yang memandang etika sebagai fondasi. Penggunaan teknologi belum banyak diikuti dengan *high touch–high tech*.

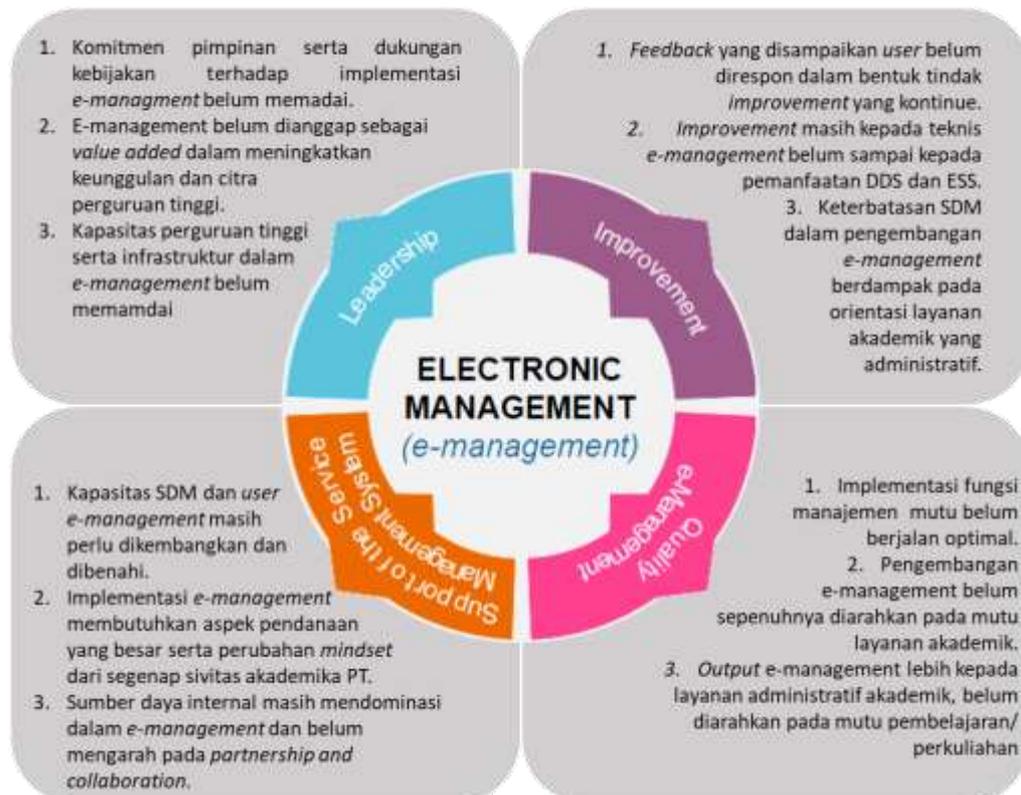
Penelitian tentang *e-management* di perguruan tinggi dalam ruang lingkup *e-research* terus berkembang. Lai & Haleem (2002) mengungkapkan isu-isu dalam *e-research* yaitu terkait dengan konsep, *design* dan model menerapkan *e-governance*. Sebelumnya Löfgren (2007) menjelaskan penelitian *e-governance* dari beragam sudut pandang sistem informasi, perilaku organisasi dan administrasi.

Telaah mengenai *e-research* dalam bidang pendidikan khususnya administrasi diperlukan sebagai upaya memperoleh penjelasan tentang aspek-aspek penting penerapan teknologi dalam administrasi. Moon et al., (2014) menjelaskan aplikasi IT dan *e-management* sebagai studi dalam administrasi. Ditegaskan bahwa penelitiannya tentang *e-governance* dari sudut pandang administrasi masih rendah. Wirtz dan Daeser (2016) menjelaskan hasil meta analisis terhadap penelitian tata

kelola *e-governance* sebagai landasan untuk riset mendatang. Ditegaskan masih ada kesenjangan sistematis dari studi *e-government*, lemahnya identifikasi sub topik yang muncul yang berpotensi membawa penelitian inovatif; dan menjadikan penelitian *e-government* lebih berkelanjutan dan terbuka.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Beberapa hambatan yang ada berpotensi menghambat integrasi sistem tata kelola guna menghasilkan mutu layanan akademik masih terkendala oleh sejumlah faktor, diantaranya adalah orientasi pemanfaatan teknologi *e-management* yang lebih banyak digunakan untuk menunjang proses perkuliahan, dukungan infrastruktur teknologi yang belum memadai, ketersediaan *brainware* sebagai pengembang *e-management* yang masih perlu ditingkatkan secara kompetensinya, serta budaya pemanfaatan teknologi di lingkungan perguruan tinggi yang masih berjalan secara optimal.



Gambar 1. 2.
Identifikasi Masalah Penelitian
(Adaptasi dari Aan Komariah, 2017)

Secara umum rumusan masalah penelitian adalah bagaimana *e-management* Di Perguruan Tinggi Swasta LLDIKTI Jawa Barat – Banten untuk mendorong mutu layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten. Secara khusus pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *e-management* layanan akademik di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten, secara khusus adalah:
 - a. Bagaimana perencanaan *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - b. Bagaimana dukungan sistem manajemen dalam *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - c. Bagaimana pengembangan *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - d. Bagaimana evaluasi kinerja *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - e. Bagaimana kepemimpinan dalam *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - f. Bagaimana mutu *e-management* layanan akademik di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
2. Apakah terdapat pengaruh perencanaan, dukungan sistem manajemen, pengembangan, evaluasi kinerja, dan kepemimpinan terhadap mutu *e-management* layanan akademi di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten, secara khusus adalah sebagai berikut:
 - a. Apakah perencanaan berpengaruh terhadap mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - b. Apakah dukungan sistem manajemen berpengaruh terhadap mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - c. Apakah pengembangan berpengaruh terhadap mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
 - d. Apakah evaluasi kinerja berpengaruh terhadap mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten?

- e. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
3. Bagaimana peran variabel kepemimpinan terhadap hubungan perencanaan, dukungan sistem manajemen, pengembangan, dan evaluasi kinerja dengan mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten?
4. Bagaimana model mutu *e-management* layanan akademik yang dikembangkan melalui *define, design, develop*, dan *disemination* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran dan menganalisis *e-management* di Perguruan Tinggi Swasta LLDIKTI Jawa Barat – Banten Untuk mendorong mutu layanan akademik PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten. Secara khusus tujuan penelitian adalah menganalisis *e-management* akademik di perguruan tinggi.

1. Menggambarkan implementasi *e-management* layanan akademik di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten, secara khusus adalah:
 - a. Perencanaan *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - b. Dukungan sistem manajemen dalam *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - c. Pengembangan *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - d. Evaluasi kinerja *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - e. Kepemimpinan *e-management* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten, serta
 - f. Mutu layanan akademik di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten.
2. Menjelaskan pengaruh perencanaan, *dukungan* sistem manajemen, pengembangan, evaluasi kinerja, dan kepemimpinan terhadap mutu *e-management* layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten, secara khusus adalah sebagai berikut:
 - a. Pengaruh perencanaan terhadap mutu layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten;

- b. Pengaruh dukungan sistem manajemen terhadap mutu layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - c. Pengaruh pengembangan terhadap mutu layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - d. Pengaruh evaluasi kinerja terhadap mutu layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
 - e. Pengaruh kepemimpinan terhadap mutu layanan akademik di PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten;
3. Menjelaskan mediasi variabel kepemimpinan terhadap hubungan perencanaan, dukungan sistem manajemen, pengembangan, dan evaluasi kinerja dengan mutu *e-management* layanan akademik PTS Se-LLDIKTI Jawa Barat – Banten.
 4. Mendeskripsikan model mutu *e-management* layanan akademik yang dikembangkan melalui *define, design, develop, dan dissemination* di PTS LLDIKTI Jawa Barat – Banten.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak baik secara teoritis maupun secara operasional.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan teori tentang mutu *e-management* dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian mengenai peran kepemimpinan terhadap peningkatan mutu layanan akademik melalui *e-management* di perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi untuk pengembangan dan perbaikan pengambilan keputusan pada *e-management* dalam rangka meningkatkan mutu layanan akademik di perguruan tinggi.

1.5. Sistematika Penulisan

Disertasi ini disusun dalam lima bab yang mana pada setiap bab disajikan sejumlah pembahasan serta argumentasi dari peneliti dari tema penelitian yang dimunculkan. Muatan pada setiap bab dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan; menguraikan latar belakang masalah penelitian yaitu mutu layanan Akademik di perguruan tinggi, pentingnya masalah itu diteliti, rumusan masalah dari variabel-variabel yang diteliti, tujuan penelitian yang menguraikan keinginan yang ingin dicapai setelah penelitian selesai, serta manfaat dari segi teori maupun secara praktis.
2. Bab II Kajian Pustaka; menguraikan kedudukan masalah penelitian ditinjau dari bidang ilmu yang diteliti seperti: konsep-konsep, teori-teori, hukum-hukum yang dipakai dalam penelitian ini seperti tentang *e-management*, kualitas layanan akademik dan penelitian relevan. Peneliti menyusun kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian; menguraikan pendekatan penelitian, definisi operasional teknik pengambilan data, teknik analisis data serta mengungkapkan apa, mengapa dan bagaimana langkah-langkah penelitian yang diambil. Pengembangan instrumen penelitian berdasarkan tujuan penelitian serta desain penelitian kuantitatif dan kualitatif.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan; menguraikan gambaran penelitian sesuai dengan variabel penelitian, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil temuan. Pembahasan model e-manajemen pendidikan tinggi yang dikembangkan berdasarkan temuan-temuan penelitian.
5. Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi; terdiri dari uraian mengenai kesimpulan sesuai tujuan penelitian, implikasi dari hasil penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.