

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi di era modern berlangsung dengan sangat pesat dan merambah ke berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu bentuk teknologi yang mengalami perkembangan signifikan adalah teknologi komputer. Komputer, yang awalnya diciptakan untuk perhitungan matematis, kini telah menjadi alat serbaguna untuk mengatur, menyimpan, dan memproses data. Perkembangan ini berdampak pada berbagai bidang, tidak hanya mempengaruhi bidang teknologi informasi, tetapi juga berbagai aspek kehidupan termasuk pendidikan. Sistem informasi menjadi tulang punggung operasional perguruan tinggi, memfasilitasi administrasi, pembelajaran, dan manajemen akademik. Sistem informasi yang efektif tidak hanya mengelola data, tetapi juga menyediakan informasi krusial untuk pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat daya saing institusi.

Sistem informasi terdiri dari berbagai komponen teknologi yang berkolaborasi untuk menghasilkan informasi dan memfasilitasi komunikasi antar organisasi. Fungsi utamanya adalah menyediakan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan, pengendalian operasional, analisis masalah, dan pengembangan produk atau layanan baru. Proses dalam sistem informasi meliputi beberapa tahap, yaitu input, proses, *output*, dan umpan balik. *Input* mencakup pengumpulan data mentah dari dalam dan luar organisasi, sedangkan proses mengubah data tersebut menjadi informasi yang bermakna. *Output* adalah

penyampaian informasi yang telah diproses kepada pihak yang membutuhkan, dan umpan balik membantu evaluasi serta perbaikan tahap input (Akbar & Nasution, 2023).

Secara umum, sistem informasi memainkan lima peran penting dalam suatu organisasi: komunikasi, kolaborasi, efisiensi, dan daya saing (Naufalianto, 2024). Peran-peran ini sangat penting untuk membantu pengambilan keputusan dan operasional di berbagai tingkat organisasi. Sistem informasi dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan mengotomatisasi proses dan memberikan akses cepat ke informasi. Dengan memberikan data yang akurat dan relevan, sistem informasi juga membantu manajer membuat strategi yang lebih baik. Sistem informasi yang didukung oleh teknologi informasi dapat meningkatkan nilai perguruan tinggi dan memperkuat posisi mereka di pasar pendidikan jika dirancang dengan baik.

Sistem informasi akademik merepresentasikan mutu tata kelola di lingkungan perguruan tinggi dan menjadi salah satu strategi institusi pendidikan dalam menghadirkan layanan yang berkualitas, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi mahasiswa. Suatu layanan dianggap memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya serta dapat memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya serta tidak memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan atau tidak dimanfaatkan oleh penggunanya (R.S Sari & A,H Prabowo 2022).

Pada sistem informasi terdapat beberapa tokoh yang memberikan gambaran terkait dengan sistem informasi. Penelitian ini nantinya menggunakan Teori Sibernetik yang dipelopori oleh Norbert Wiener. Teori sibernetik menggambarkan sistem ini sebagai suatu kerangka yang menggunakan umpan balik untuk menjaga keseimbangan dan mencapai tujuannya. Fungsi utamanya adalah menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan, manajemen operasional, pemecahan masalah, dan pengembangan inovasi. Prosesnya terdiri dari input data mentah, pengolahan data menjadi informasi bermakna, distribusi informasi, dan evaluasi melalui umpan balik. Indikator penting dari sistem informasi yang efektif berdasarkan Teori Sibernetik meliputi: kemampuan sistem untuk memberikan umpan balik yang akurat dan tepat waktu, kapasitas sistem untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan lingkungan (adaptasi sistem), kelancaran interaksi antar komponen sistem seperti database dan antarmuka pengguna, serta stabilitas sistem dalam beroperasi tanpa gangguan.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja sebuah sistem informasi. Para ahli di bidang sistem informasi telah mengembangkan metode pengukuran kepuasan pengguna dengan meninjau tiga aspek utama, yaitu kualitas sistem yang mencerminkan karakteristik yang diharapkan dari sistem itu sendiri, kualitas informasi yang berkaitan dengan keluaran sistem, serta kualitas layanan yang mencakup dukungan yang diberikan kepada pengguna oleh departemen sistem informasi dan tenaga pendukungnya (Putri, A. 2021).

Kualitas layanan dalam sistem informasi sangat penting. Sejalan dengan pentingnya kualitas layanan, khususnya dalam konteks sistem informasi, dapat dianalisis melalui Teori Kepuasan Hamilton dan Chervany (1981) yang berpusat pada gagasan bahwa keberhasilan suatu sistem sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja sebuah sistem informasi. Para ahli di bidang sistem informasi telah mengembangkan metode pengukuran kepuasan pengguna dengan meninjau tiga aspek utama, yaitu kualitas sistem yang mencerminkan karakteristik yang diharapkan dari sistem itu sendiri, kualitas informasi yang berkaitan dengan keluaran sistem, serta kualitas layanan yang mencakup dukungan yang diberikan kepada pengguna oleh departemen sistem informasi dan tenaga pendukungnya (Putri, A. 2021). Berdasarkan Teori Kepuasan Hamilton dan Chervany, indikator kepuasan pengguna mencakup: kualitas layanan yang diberikan sistem, kemudahan penggunaan (*usability*) sistem, keandalan (*reliability*) sistem dalam memberikan informasi yang akurat dan konsisten, serta *responsivitas* sistem atau tim dukungan dalam menanggapi kebutuhan pengguna.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam mencapai kepuasan pengguna, oleh karena itu manajemen organisasi penyedia layanan perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja sumber daya manusia untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa, sangat penting bagi lembaga pendidikan seperti universitas. Pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan untuk memenuhi ekspektasi mahasiswa, dan semakin baik kualitas

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang disediakan oleh universitas, semakin banyak manfaat yang akan diperoleh oleh institusi tersebut.

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung telah menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data akademik. SIKAD menyediakan fitur utama seperti kalender akademik yang memberikan informasi tentang jadwal perkuliahan dan ujian. Mahasiswa dapat mengisi dan mengecek Kartu Rencana Studi (IRS) secara *online*, sehingga pemilihan mata kuliah menjadi lebih efisien. SIKAD juga memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan permohonan cuti akademik, melihat tagihan biaya pendidikan secara *online*, menyediakan informasi mengenai semester antara, fitur Kartu Hasil Studi (KHS) untuk mengetahui transkrip nilai yang diperoleh selama satu semester, dan fitur terakhir SIKAD menyimpan data pribadi mahasiswa yang dapat diakses dan diperbarui sesuai kebutuhan. Dengan berbagai fitur ini, SIKAD mendukung proses akademik dan administrasi di lingkungan pendidikan.

Pada penelitian ini, peneliti menfokuskan tempat penelitian di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah merupakan salah satu fakultas yang ada di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan jumlah mahasiswa 4.772 orang mahasiswa (Portal Akademik, n.d.). Fakultas ini terbagi atas 12 prodi, yaitu Komunikasi Penyiaran Islam (KPI), Bimbingan konseling Islam (BKI), Sosiologi Agama (SA), Manajemen Dakwah (MD), Ilmu Hadis (ILHA), Sejarah Peradaban Islam (SPI), Ilmu perpustakaan dan Informasi Islam (IPII), Psikologi Islam (PI), Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir (IAT), Akidah dan Filsafat

Islam (AFI), Tasawuf dan Psikoterapi (TP), Bahasa dan Sastra Arab (Portal Akademik, n.d.).

Pemilihan sampel mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) dalam penelitian ini karena populasi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang terdefinisi dengan jelas dalam lingkungan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Jumlah mahasiswa yang tercatat di FUAD 4.772 orang pada tahun 2024-2025 memungkinkan peneliti untuk menerapkan teknik *sampling* yang memadai sebagai pengguna aktif dan utama SIAKAD. Mahasiswa memiliki interaksi intens dengan sistem untuk berbagai keperluan akademik, menjadikan pengalaman mahasiswa sangat relevan untuk mengukur kepuasan. Fokus pada satu fakultas mempermudah pengumpulan data dari populasi yang terdefinisi jelas, serta menghasilkan analisis yang lebih mendalam dan rekomendasi yang spesifik untuk perbaikan layanan SIAKAD di lingkungan tersebut.

SIAKAD diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, cepat, dan tepat, sehingga proses layanan menjadi lebih efisien tanpa mengurangi kualitas informasi yang disajikan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna SIAKAD, termasuk mahasiswa. Beberapa masalah tersebut meliputi kesulitan dalam mengakses situs SIAKAD saat pengisian IRS dimulai, jumlah kelas yang tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang mendaftar untuk mata kuliah tertentu, serta ketidaksesuaian jadwal kuliah dan ujian yang tidak diperbarui. Selain itu, jika mahasiswa ingin mengubah jadwal mata kuliah, mereka harus mendapatkan persetujuan dari dosen pembimbing akademik secara langsung. Ketidakkakuratan data mengakibatkan terganggunya pekerjaan

yang lain, seperti pembuatan Kartu Hasil Studi (KHS) yang mengalami keterlambatan dan informasi-informasi lainnya yang kurang terupdate pada sistem informasi akademik.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana layanan SIAKAD yang diterapkan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian**

Dalam era digital saat ini, sistem informasi akademik (SIAKAD) menjadi salah satu alat penting dalam mendukung proses pembelajaran dan administrasi di perguruan tinggi. Namun, terdapat beberapa masalah yang mungkin dihadapi oleh mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah terkait dengan penggunaan SIAKAD. Salah satu masalah utama adalah kesulitan dalam mengakses situs SIAKAD, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, ada kemungkinan bahwa mahasiswa mengalami kesulitan teknis dalam mengakses atau menggunakan sistem.

Fokus penelitian ini adalah pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan siswa. Penelitian ini tidak memperhitungkan komponen eksternal seperti fasilitas kampus, interaksi dengan guru, dan kualitas pendidikan. Dengan membatasi lingkup penelitian hanya pada aspek SIAKAD, penulis bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mendalam tentang

hubungan antara penggunaan SIAKAD dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Diharapkan penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang seberapa besar pengaruh SIAKAD terhadap pengalaman akademik siswa dan membantu fakultas menemukan area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pendidikan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan membantu memahami bagaimana kepuasan siswa dengan sistem informasi akademik berubah-ubah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah?

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dengan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah.

### **E. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang ingin memahami lebih dalam mengenai Sistem Informasi Akademik.
- b) Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.



- c) Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat implementasi SIAKAD dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, khususnya di lingkungan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## 2. Secara Praktis

- a) Bagi pihak akademik, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyelenggarakan program serta meningkatkan kualitas pelayanan akademik.
- b) Bagi pihak pimpinan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengatasi berbagai kendala dalam penggunaan SIAKAD, serta sebagai dasar dalam menciptakan inovasi di bidang layanan akademik digital.
- c) Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan terkait sistem informasi akademik dan implementasinya.
- d) Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru yang bermanfaat bagi para pembaca.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian, peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini, batasan ini penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan dapat diandalkan serta untuk menghindari kesalahan pahaman dan persepsi baru sehingga tidak keluar dari batasan dan cakupan penelitian. Peneliti menfokuskan hanya pada pengaruh layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam hal ini mencakup beberapa aspek, seperti

Registrasi pembayaran, Informasi jadwal perkuliahan pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), dan Kartu Hasil Studi (KHS), Informasi mengenai cuti studi, dan semester antara. Penelitian ini tidak akan membahas faktor-faktor eksternal lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kualitas pengajaran, interaksi dengan dosen, atau fasilitas kampus, sehingga fokus utama tetap pada bagaimana kualitas layanan SIAKAD mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana kualitas layanan sistem informasi akademik berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Penelitian ini secara khusus mempertimbangkan berbagai elemen yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna, seperti kemudahan akses yang memungkinkan mahasiswa mengakses informasi dengan cepat dan efektif, kecepatan respons sistem terhadap layanan yang dibutuhkan, dan relevansi informasi yang disediakan oleh sistem informasi akademik. Akibatnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh antara layanan SIAKAD dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

### **G. Penegasan Variabel**

Menurut Sugiyono, variabel penelitian pada dasarnya merujuk pada apa pun yang dipilih peneliti untuk dianalisis dalam suatu studi. Variabel ini digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang fenomena yang sedang diteliti. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhi berinteraksi satu sama lain dengan menganalisis variabel-variabel tersebut. Melakukan analisis variabel memungkinkan peneliti untuk mencapai kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dan masuk akal.

Pemilihan dan pengelolaan variabel yang tepat sangat penting selama proses penelitian untuk mendapatkan hasil yang akurat dan bermanfaat (Sugiyono, 2020).

Dimana variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Variabel X yaitu : Pengaruh layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD)
- Variabel Y yaitu : Tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

#### **H. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, struktur penulisan skripsi terdiri dari enam bab utama yang saling berkaitan. Pada bab pertama, penulis membahas mengenai latar belakang Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Bab ini juga membahas identifikasi masalah yang akan dihadapi, rumusan masalah yang akan diteliti, dan tujuan dan kegunaan dari penelitian yang dilakukan. Penulis juga menjelaskan ruang lingkup penelitian, penegasan variabel yang digunakan, dan sistematika penulisan yang akan diikuti. Dengan demikian, bab pertama memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana dan di mana penelitian ini dilakukan.

Bab dua dalam skripsi ini membahas berbagai teori yang relevan dengan topik penelitian, serta mengulas penelitian terdahulu yang berkaitan. Selain itu, bab ini juga menyajikan kerangka teori yang menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini, diikuti dengan penyampaian hipotesis yang akan diuji. Selanjutnya, pada bab tiga, penulis menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, serta lokasi penelitian yang menjadi fokus studi. Bab ini juga mencakup variabel dan

pengukuran yang diterapkan, populasi dan sampel yang diteliti, serta instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data. Di samping itu, penulis menjelaskan teknik pengumpulan data, analisis data yang dilakukan, dan tahapan penelitian secara rinci untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai metodologi yang diterapkan.

Bab empat bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian dengan menjelaskan data yang dikumpulkan dan menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Bab lima membahas hasil penelitian secara menyeluruh dan mengaitkannya dengan teori-teori yang telah dibahas sebelumnya. Bab ini juga membahas implikasi penelitian dan bagaimana hasilnya dapat diterapkan pada SIAKAD. Terakhir, bab enam berfungsi sebagai penutup, di mana penulis menyampaikan kesimpulan penelitian dan menyarankan cara untuk meningkatkan fitur SIAKAD serta ide untuk penelitian tambahan yang dapat dilakukan.