

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 disebut sebagai pandemi dengan potensinya menularkan penyakit yang menginfeksi saluran pernapasan manusia akibat adanya virus Covid-19. Pandemi tersebut sedang terjadi pada seluruh belahan dunia termasuk Indonesia yang dimulai sejak 2 Maret 2020. Pandemi ini berdampak sangat besar terutama di bidang pariwisata, ekonomi, pendidikan, dan masyarakat. Terlihat perubahan sangat nyata terutama di bidang pendidikan setelah terjadinya pandemi Covid -19.

Pendidikan merupakan proses yang tidak pernah berakhir (*education is a never ending process*), serta pendidikan adalah perjalanan dalam membentuk sebuah keterampilan secara mendasar, yang berkaitan dengan kemampuan daya intelektual maupun emosional, tentang sifat manusia ke sesamanya. Maka dari itu, proses pembelajaran merupakan aspek penting dalam hal berhasilnya pendidikan sehingga berkualitasnya proses belajar memerlukan pelayanan yang berkualitas juga (Sagala, Syaiful. 2008) dalam (Martini dan Aminah, 2009).

Untuk membatasi tersebarnya Covid-19 serta memastikan aktivitas pendidikan tetap normal, terdapat usaha - usaha oleh pemerintah dalam rangka mencegah penyebaran virus. Satu diantaranya adalah dengan pemberlakuan surat edaran dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan/ Kemendikbud. Direktorat Pendidikan Tinggi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pencegahan Penyebaran Corona

Virus Disease (Covid-19) di kampus. Dari edaran surat tersebut, Kemendikbud telah meminta pihak kampus agar melakukan pembelajaran secara daring maka dari itu untuk pembelajaran mahasiswa dilaksanakan secara daring atau dari rumah.

Sistem informasi akademik dapat mencerminkan kualitas manajemen disebut sebagai langkah dari perguruan tinggi dalam memberi pelayanan secara optimal bagi mahasiswa. Dalam hal tersebut perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan kepada mahasiswa. Semua layanan dianggap memuaskan jika dapat memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Pemanfaatan sistem dan teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Termasuk didalamnya peningkatan kualitas akademik dan strategi unggulan untuk memperoleh keunggulan kompetitif agar perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain di era pendidikan global (Tanuwijaya dan Sarno (2010)). Implementasi sistem informasi di perguruan tinggi yang digunakan untuk mengolah data akademik yang sering dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) (Suwanto, 2007).

Kelayakan sebuah universitas akan dilihat dari Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan yang ada. Proses pembelajaran memiliki beberapa peran yang sangat penting dalam pendidikan. Hal inilah yang membuat seorang siswa dapat memahami suatu ilmu. Sedangkan kualitas pelayanan cenderung mengacu pada pelayanan, dimana pelayanan merupakan proses atau

kegiatan tidak berwujud yang menunjukkan interaksi antar manusia, meskipun pihak-pihak yang tidak terlibat tidak menyadarinya.

Untuk mendukung proses administrasi akademik Universitas Bung Hatta memiliki sejumlah sistem informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Universitas Bung Hatta misalnya Portal Universitas Bung Hatta untuk mengelola semua aktivitas akademik secara online, sistem informasi alumni, KKN sistem informasi dan email jurnal. Semua ini dikelola oleh masing-masing unit terkait. Aplikasi ini dapat diakses melalui <http://portal.bunghatta.ac.id>

Untuk memperkuat data dalam penelitian ini, peneliti mengambil data langsung dari mahasiswa Universitas Bung Hatta, sedangkan hasil survei disajikan dalam bentuk tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Survey awal mengenai kepuasan Mahasiswa Universitas Bung Hatta yang dilakukan pada 30 responden.

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Berdasarkan pengalaman, mahasiswa Bung Hatta merasa senang dalam pembelajaran daring.	5	9	8	5	3
2	Dalam pembelajaran daring telah memenuhi harapan mahasiswa Bung Hatta.	4	6	8	7	5
3	Mahasiswa Bung Hatta percaya bahwa aplikasi yang digunakan saat ini dapat memuaskan proses pembelajaran daring.	3	8	6	8	5
4	Secara keseluruhan, Mahasiswa Bung Hatta percaya, proses pembelajaran daring menyenangkan hati Mahasiswa ketika belajar.	5	7	6	7	5
	Jumlah	17	30	28	27	18
	Rata-rata	4,25	7,50	7,00	6,75	4,50

Sumber : *Survey Awal*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) untuk Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring sebanyak 17 orang, responden yang memilih tidak setuju (TS) untuk Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring sebanyak 30 orang, responden yang memilih cukup setuju (CS) untuk Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran Daring sebanyak 28 orang, responden yang memilih setuju (S) untuk Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran Daring sebanyak 27 orang, responden yang memilih sangat setuju (SS) untuk Kepuasan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring sebanyak 18 orang. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa Universitas Bung Hatta dalam

Pembelajaran Daring dapat dilihat bahwa banyak Mahasiswa yang memilih tidak setuju atau tidak puas dengan metode pembelajaran daring, sehingga harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa, agar mahasiswa tidak merasa bosan dan selalu rajin untuk melakukan proses pembelajaran daring. Hal ini dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Bung Hatta masih rendah dalam pembelajaran daring.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Hayati, dkk (2018) dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (*The Effect Of Academic Information System And The Quality Administrative Service On Student Satisfaction*). Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang terletak pada objeknya.

Menurut Kotler (2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Oleh karena itu, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesimpulan dan interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan layanan yang diberikan. Faktor terpenting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah kinerja lembaga penyelenggara pendidikan yang biasanya ditentukan oleh kualitas lembaga pendidikan tersebut (Mowen, 1995).

Menurut Irsyad dan Irvan, 2007 dalam (Hayati, 2018) mengungkapkan bahwa Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk

mengolah data akademik sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi para pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, staf) di suatu lembaga pendidikan. Menurut Sugiarto, 2007 dalam (Hayati 2018) menyatakan bahwa sistem informasi akademik adalah aplikasi yang mengintegrasikan semua proses dasar dari suatu bisnis pendidikan ke dalam suatu sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Dalam penelitian yang dilakukan Relubun dkk (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dari sistem informasi akademik mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dapat dilihat dari survei awal kepuasan mahasiswa pada penelitian, banyak mahasiswa yang tidak puas, sebab ada beberapa dosen yang menggunakan portal pada saat perkuliahan yang mana portal tersebut kurang efektif dikarenakan sering *error* dan meminta login kembali sehingga mengakibatkan terganggunya mahasiswa dalam proses pembelajaran. Dalam proses pembelajaran online ada beberapa mahasiswa kurang puas mengenai cara dosen mengajar yang mana beberapa dosen hanya memberikan materi tanpa menjelaskan kembali serta kurangnya komunikasi antara dosen dengan mahasiswa dikarenakan metode pembelajaran yang digunakan dosen membutuhkan sinyal yang bagus sedangkan tidak semua mahasiswa tinggal di daerah yang memiliki sinyal yang bagus sehingga mahasiswa tidak dapat menerima informasi yang diberikan oleh dosen. Maka dari fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring ditinjau dari kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan yang di tulis dalam judul : **“Pengaruh Kualitas**

Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Pembelajaran Daring di Universitas Bung Hatta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini tercapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan dalam pengambilan kebijakan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Bung Hatta.

2. Bagi Akademis

Hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai acuan alat replikasi bagi peneliti selanjutnya yang juga tertarik untuk membahas masalah yang sama dengan peneliti saat ini.