

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di dalam kehidupan sehari-hari, manusia pasti selalu membutuhkan yang namanya informasi. Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok dan utama dalam keberlanjutan hidup manusia. Karena dengan informasi, kita dapat memperoleh pengetahuan, wawasan serta mendapatkan manfaat yang besar lainnya. Informasi sudah menjadi keberlangsungan dan ketergantungan dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Informasi adalah hasil dari pengolahan data dan telah diberi makna yang memiliki arti tertentu, sebagaimana disampaikan oleh Azar Susanto, dalam Taufiq (2012:15) arti Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat terhadap manusia. Informasi bagaikan nafas bagi kita yang terus berhembus tanpa kenal waktu dan tempat. Informasi sangat berperan penting dalam kehidupan kita. Jika di era globalisasi ini kita tidak memiliki pola pikir yang maju untuk kedepannya serta kurang dalam mendapatkan suatu informasi, maka kita akan jelas ketinggalan sekali dengan Negara-negara yang maju.

Selanjutnya data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa menjadi sehingga sebuah informasi yang saling terkait dan menjadi sebuah informasi yang berharga bagi yang menerima dan membutuhkannya, maka hal tersebut disebut dengan sistem informasi.

Sebagaimana dinyatakan oleh Azar Susanto, dalam Taufiq (2013:17) sistem informasi merupakan kumpulan dari sub sistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna.

Dinyatakan pula oleh Alter dalam Taufiq (2013:18) bahwa sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Organisasi sangat membutuhkan akan keberadaan sistem informasi, karena manfaat dari sistem informasi sangat kompleks dalam organisasi. Dan organisasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya sistem informasi. Sistem informasi dalam organisasi dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan bagi organisasi, untuk manajemen/mengelola organisasi, tingkat operasional, dan yang paling penting dalam merencanakan strategi organisasi baik didalam kebutuhan sekarang maupun di masa yang akan datang.

Di samping itu, sebuah organisasi juga harus menentukan pilihan dari sistem informasi apa yang akan diterapkan. Misalnya sistem informasi formal berbasis manual dan sistem informasi berbasis komputer. Sistem manual menggunakan teknologi kertas dan alat tulis. Sedangkan sistem informasi berbasis komputer adalah sistem yang berbasis teknologi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk mengolah dan menyebarkan informasi.

Perkembangan teknologi informasi ini setidaknya dapat memudahkan manusia untuk beraktifitas. Dan perlu kita ketahui pula dengan teknologi segala aktivitas bisa berjalan dengan mudah dan praktis sehingga banyak membantu kegiatan kita manusia dan organisasi. Seperti penjelasan Goodhue, dalam Tajuddin (2016:33) yang mengatakan bahwa teknologi informasi memberikan dampak kinerja yang baik bagi individu dan organisasi. Sehingga dalam hal ini organisasi berlomba-lomba untuk melakukan perubahan kebutuhan teknologi informasinya. Salah satunya organisasi Pendidikan Perguruan Tinggi.

Pendidikan Perguruan Tinggi sebagai suatu lembaga yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan generasi yang unggul dan berkualitas, sesuai dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), sehingga mampu bersaing di era global dan digital sekarang ini. Selain itu perguruan tinggi harus memiliki kemauan kuat untuk mengubah dan mengembangkan sistem informasinya dengan menggunakan dan menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan teknologi sehingga mampu berkembang dan bersaing dengan perguruan lain.

Salah satu upaya perguruan tinggi untuk melakukan perubahan kebutuhan teknologi informasi yaitu di bidang sistem akademiknya. Hal tersebut didasarnya karena adanya peningkatan kapasitas sistem lama dalam mengakomodir kebutuhan dasar, kesenjangan kebutuhan yang belum bisa dipenuhi sistem lama, antisipasi era informasi digital dan teknologi informasi di masa depan, sistem akademik merupakan *core system* dari sistem informasi

yang menghubungkan dengan sistem penunjang lainnya, serta antisipasi kebutuhan informasi jangka panjang sebagaimana sesuai dengan master plan perguruan tinggi (Tajuddin, 2016:19).

Menurut pasal 4 UU No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, juga menyebutkan Pendidikan Perguruan Tinggi berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang secara bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa; mengembangkan Sivitas Akademik yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksana Tridharma; dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Berkembangnya zaman juga mempengaruhi tuntutan institusi pendidikan tinggi. Dunia pendidikan menjadi lebih kompetitif menurut Aswati dalam Tajuddin (2016:21) dimana penyelenggaraan pembelajaran semakin ketat, salah satunya dengan memanfaatkan sistem informasi dalam aktivitasnya. Sistem informasi membantu institusi pendidikan tinggi mencapai akselerasi dalam mendapatkan informasi, pelayanan, sistem pembelajaran, pengolahan data, serta pemenuhan kebutuhan lainnya. Beberapa institusi telah mulai mengaplikasikan sistem pendidikan tingginya dengan berbasiskan sistem informasi; yang menjadikannya lebih kompetitif dibandingkan dengan institusi yang lainnya yang masih bersifat konvensional.

Salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang telah berbenah dalam perubahan kebutuhan teknologi informasi melalui bidang sistem informasi akademiknya adalah Perguruan Tinggi Swasta Universitas Wiraraja di Kabupaten Sumenep. Universitas Wiraraja merupakan perguruan tinggi swasta yang berada di Kabupaten Sumenep tepatnya di ujung timur Pulau Madura, dimana dalam memenuhi kebutuhan organisasinya harus mengikuti arah perkembangan teknologi informasi. Sehingga Hal inilah membuat Universitas Wiraraja memanfaatkan perubahan teknologi yang sangat pesat dengan memberlakukan sistem informasi akademik secara online yang berbasis *website*. Sistem informasi akademik online yang dimaksud yaitu penerapan Sistem Informasi Akademik Universitas Wiraraja (UNIJA) meliputi Kartu Rencana Studi (KRS) Mandiri, tagihan dan pembayaran, angket perkuliahan, pendaftaran wisuda, mengupdate data mahasiswa, dan laporan akademik.

Disamping itu di Universitas Wiraraja, Penggunaan teknologi sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu pendidikan dan sebagai sarana prasarana untuk memberikan layanan terhadap mahasiswa, dosen dan seluruh stafnya, serta dapat membantu terlaksananya aktivitas di seluruh unit kerja yang ada. Bukan hanya itu Universitas Wiraraja sudah didukung oleh suatu yang menjalankan pelayanan yaitu Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK). Dimana dalam menjalankan tugasnya BAAK sudah memanfaatkan teknologi informasi yaitu berupa Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan suatu sistem yang dibangun untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online, seperti proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan kurikulum, pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen & mahasiswa. Serta sebagai pendukung untuk analisis data dalam menentukan keputusan Kampus. (www.sikad-online.com)

Dengan adanya Sistem Informasi Akademik ini dapat memberikan kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti materi kurikulum, kalender akademik, jadwal perkuliahan, dan informasi kegiatan di kampus. Dan dengan itu mahasiswa juga bisa mendapatkan laporan hasil studi dan mengisi rencana studi secara *online*, sehingga pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Serta dengan SIKAD mahasiswa akan memperoleh suatu pelayanan yang lebih efisien, efektif dan lebih baik daripada sistem informasi akademik yang bersifat manual yang akan memperlambat dalam mendapatkan informasi dan mengurus kegiatan akademik mahasiswa.

Oleh karena itu perguruan tinggi harus memenuhi lima karakteristik kualitas pelayanan terbaiknya dari sistem informasi akademik Menurut Zeithaml dkk dalam Hiplunudin (2017:112), menyatakan kualitas pelayanan ini dapat diidentifikasi ke dalam lima karakteristik yaitu Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Pelayanan akademik berbeda dengan jenis pelayanan yang lain. Pelayanan akademik mempunyai karakteristik tersendiri sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional. Ketidakpuasan sering terjadi karena disebabkan oleh perbedaan antara apa yang diberikan oleh perguruan tinggi dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Pelayanan yang dianggap berkualitas oleh perguruan tinggi belum tentu berkualitas bagi mahasiswa.

Berkaitan dengan Layanan Sistem Informasi Akademik diatas, ternyata masih mengalami permasalahan atau hambatan yang datangnya dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada. Sebagaimana yang disampaikan oleh Mahasiswa antara lain sebagai berikut:

“Saya mengalami permasalahan dimana saat itu saya melakukan entri KRS di situsnya akan tetapi disana tidak tampil kotak/tabel studinya, melainkan tampil pemberitahuan bahwa saya tidak bisa melakukan KRS-an karena belum melakukan evaluasi dosen. Sehingga untuk bisa entri KRS-an harus bayar sanksi dari evaluasi dosen tersebut. Padahal jauh hari saya sudah melakukan penilaian evaluasi dosen sebelumnya” (Dewi Kanuma Fatmala, FISIP, 28 Maret 2019).

Juga seperti mahasiswa lain, sebagai berikut:

“Di saat saya sedang mau melakukan penyeteroran KHS saat KRS-an waktu itu petugasnya kurang banyak, komputernya kurang memadai bagi mahasiswa, dan komputernya juga banyak yang down perlu diperbaharui. Sehingga sering menghambat saat KRS-an tiba” (Indra, Fakultas Ekonomi, 2 April 2019).

Maka peneliti perlu melakukan penelitian Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Wiraraja Sumenep, sehingga

dapat menyelesaikan masalah dan memberikan saran untuk perbaikan sistem informasi akademik di Universitas Wiraraja dimasa yang akan datang.

Dari latar belakang diatas, maka dipandang perlu adanya penelitian tentang Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Wiraraja Sumenep**”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Wiraraja Sumenep?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Wiraraja Sumenep.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan peneliti diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini Memberikan Wawasan Mengenai Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas

Wiraraja Sumenep dan Memberikan Sumbangan Pemikiran Dan Pengetahun Dalam Khasanah Ilmu Sosial Ilmu Politik Khususnya dan Menambah Literatur bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan serta masukan-masukan bagi Universitas Wiraraja sebagai bahan evaluasi guna mengambil kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan sistem informasi akademik.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini dibagi menjadi tiga bab dan masing-masing bab saling berhubungan dengan sistem penulisan sebagai berikut:

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

b. Bab II Kerangka Teori

Bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan obyek penelitian. Landasan teori ini diambil dari literatur-literatur mengenai Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Sistem, Informasi, Sistem Informasi, dan Sistem Informasi Akademik. Landasan teori ini bertujuan untuk

memberikan arah kepada peneliti sebagai acuan dari subyek yang akan diteliti.

c. Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif yang terdiri dari fokus penelitian, lokasi penelitian, teknik pengambilan data, pengolahan dan teknik analisisnya. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis data Sugiono.

