

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi di era digital saat ini dihadapkan dengan tuntutan untuk menyediakan layanan yang mudah diakses, efisien, dan efektif bagi para mahasiswanya. Salah satu cara untuk memenuhi tuntutan tersebut adalah dengan menerapkan sistem informasi akademik yang berkualitas.

*Service Quality* (Kualitas Pelayanan) merupakan sebuah pondasi dasar bagi pemasaran jasa untuk memperkuat kualitas kinerja, dikarenakan inti produk yang dipasarkan adalah kinerja yang berkualitas dan kinerja itu sendiri yang akan dibeli oleh pelanggan.<sup>1</sup>

Menurut Kotler Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Sistem informasi akademik yang baik dapat membantu mahasiswa dalam berbagai aktivitas akademik, seperti pendaftaran mata kuliah, pengambilan KRS, Kartu Hasil Studi (KHS), pembayaran biaya pendidikan, hingga melihat nilai akhir, dan transkrip nilai sementara.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ageng Mahendra Assidiq, Dea Oktaviani, and Rifqi Arya Sandhi, "Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine," *Syntax Idea* 4, no. 2 (February 21, 2022): 240, <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i2.1772>.

<sup>2</sup> Mochammad Hasymi, Somaida, and R Bagus Bambang Sumantri, "Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Berbasis Web Pada Stmik Komputama Majenang," *Respati* 16, no. 1 (2021): 48, <https://doi.org/10.35842/jtir.v16i1.388>.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja (atau hasil) layanan dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya, dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah sejauhmana pelanggan merasa senang atau puas dengan suatu layanan setelah menggunakannya.

Sistem informasi berbasis Teknologi Informasi (IT) secara komputerisasi menjadi kebutuhan setiap perguruan tinggi pada saat ini. Pencapaian tujuan dapat diwujudkan dari tingkat kepuasan mahasiswa, hal ini dapat dilakukan antara lain melalui sistem informasi akademik yaitu tentang kualitas informasi (*Information Quality*), kemudahan pengguna (*Ease of use*) dan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan.<sup>3</sup>

Para ahli di bidang sistem informasi telah merancang sejumlah teknik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Teknik-teknik ini termasuk mengukur seberapa baik sistem memenuhi kebutuhan pengguna, seberapa baik keluaran sistem memenuhi kebutuhan tersebut, dan seberapa baik departemen sistem informasi dan personel informasi mendukung pengguna sistem (kualitas layanan).<sup>4</sup>

UIN Antasari dengan bantuan bagian IT yang membidangi administrasi informasi akademik, mengelola website yang dapat di akses di <https://siakad.uin->

---

<sup>3</sup> Yul Efnita, Syaefulloh, and Suci Widana, "Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau," *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 14, no. 2 (2021): 72–79, <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v14i2.478>.

<sup>4</sup> Dona Kristiawan, Sunarto, and Muhammad Sabandi, "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran," *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis Ekonomi* 2, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.20961/bise.v2i1.17892>.

[antasari.ac.id/mahasiswa/registrasiwisuda](http://antasari.ac.id/mahasiswa/registrasiwisuda) untuk kenyamanan mahasiswa dan dosen . Mahasiswa UIN Antasari kini dapat mengakses Program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) versi *online*.

SIKAD UIN Antasari disediakan agar mahasiswa memiliki lokasi terpusat untuk mendapatkan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk membuat keputusan terdidik tentang karir akademik mereka. Mahasiswa dan dosen dapat menggunakan SIKAD untuk mengelola tugas-tugas akademik dan administrasi dengan lebih baik seperti mengisi KRS, memantau KHS, mencari tahu tentang kelas dan dosen baru, dan mempersiapkan ujian.

SIKAD diharapkan dapat membantu meningkatkan administrasi akademik mahasiswa di setiap jurusan yang ada saat ini. Perlu ada keselarasan antara sumber informasi mahasiswa, dosen, dan administrator agar akademik dan kemahasiswaan berhasil.<sup>5</sup>

Kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi telah menjadi subyek berbagai penelitian. Penting bagi perguruan tinggi untuk memperhatikan kepuasan mahasiswanya. Karena jika target kepuasan mahasiswa terpenuhi, mahasiswa akan merasa aman dan tenteram di kampus.<sup>6</sup>

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah/2:267, yang menyatakan bahwa:

---

<sup>5</sup> Kristiawan, Sunarto, and Sabandi.

<sup>6</sup> Muhammad Taufik Syastra, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang," *CBIS Journal* 1, no. 1 (2020).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

الْحَبِثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Dari ayat diatas sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu dalam hal kualitas layanan SIAKAD dalam memberikan layanan baik itu berupa jasa memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Penelitian tentang layanan Siakad telah banyak dilakukan. Dimas Adam Saputra dkk 2022. Yang meneliti Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri.<sup>7</sup>

Penelitian kedua Kurniawan Eko Saputro dkk 2022. Yang meneliti Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu.<sup>8</sup>

Penelitian ketiga Ahmad Ade Irwanda dkk 2022. Yang meneliti Efek Mediasi Kualitas Layanan Pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Dimas Adam Saputra and Teguh Andriyanto, "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri" 5, no. 1 (2022).

<sup>8</sup> Kurniawan Eko Saputro, Teduh Dirgahayu, and Kholid Haryono, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu" 9, no. 3 (2022).

<sup>9</sup> Ahmad Ade Irwanda, Helwen Heri, and Fahmi Oemar, "Efek Mediasi Kualitas Layanan Pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning" 8, no. 3 (2022).

Penelitian keempat Nabila Tsabita dkk 2023. Yang meneliti Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Iteba Menggunakan Metode Regresi Linier.<sup>10</sup>

Penelitian kelima Muhammad Irfan Maulana 2023. Yang meneliti Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0<sup>11</sup>

Kepuasan mahasiswa terbukti dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan SIAKAD. Penelitian ini akan menggunakan UIN Antasari sebagai studi kasus untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan SIAKAD di UIN Antasari mempengaruhi kepuasan mahasiswanya.

Penelitian ini dapat mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan SIAKAD di UIN Antasari dan universitas lain di Indonesia.

Seperti yang ditunjukkan di atas, sistem informasi akademik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari dari segi kualitas layanan yang mendasarinya maupun kualitas layanan yang diberikannya. Oleh karena itu penulis ingin menggali lebih dalam topik-topik tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Antasari”

---

<sup>10</sup> Nabila Tsabita et al., “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Iteba Menggunakan Metode Regresi Linier” 2, no. 1 (2023).

<sup>11</sup> Muhammad Irfan Maulana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0” 7 (2023).

## B. Definisi Operasional

Definisi operasional ini dapat dikonfirmasi secara operasional dalam kaitannya dengan variabel yang relevan dengan penelitian, yang membantu menentukan tujuan dari judul dan ruang lingkup penelitian ini. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan "definisi operasional" adalah:

1. Kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pada layanan siakad UIN Antasari. Kualitas layanan adalah proses membantu dan melayani pelanggan dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan dengan sebaik-baiknya, dimulai dengan mengidentifikasi dan menanggapi kebutuhan pengguna layanan, berlanjut dengan memastikan bahwa kebutuhan tersebut terpenuhi dan melebihi harapan, dan berpuncak pada kepuasan pelanggan.
2. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya.
3. Kepuasan pengguna adalah keadaan pikiran yang berkembang sebagai hasil dari pengalaman hidup seseorang. Dalam konteks ini, "kepuasan" mengacu pada sejauh mana layanan tertentu memuaskan keinginan pengguna-sasarannya. Kualitas layanan, dan nilai semuanya berkontribusi pada kepuasan pengguna. Menjaga pengguna senang dan puas adalah landasan untuk organisasi yang sukses. Jelas bahwa universitas sebagai lembaga pendidikan sangat mengutamakan kepuasan pelanggannya (mahasiswa). Jika Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin ingin memenuhi

harapan mahasiswanya, maka perlu mengutamakan kualitas sistem dan layanannya. Semakin tinggi kualitas layanan SIAKAD yang ditawarkan, semakin baik bagi mahasiswa dan universitas.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari?
2. Seberapa besar pengaruh layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Bajarmasin ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan SIAKAD berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Bajarmasin.

### **E. Signifikansi Penelitian**

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang layanan Siakad untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam dimasa akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi berbagai kepentingan, termasuk mahasiswa layanan Siakad mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi bagi layanan akademik UIN Antasari untuk lebih mengetahui sejauh mana pengaruh layanan Siakad.

## F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan diantaranya sebagai berikut:

Penelitian pertama, oleh Dimas Adam Saputra dkk pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan variabel yang berbeda dengan penelitian yang saya lakukan. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi. Dan Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna website Siakad 2 yaitu mahasiswa dan dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri. Temuan penelitian ini pada kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna ( *user satisfaction* ) pada website SIAKAD.<sup>12</sup>

Penelitian kedua, oleh Kurniawan Eko Saputro dkk pada tahun 2022. Instrumen penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Analisis data yang digunakan terdiri dari metode *Customer Satisfaction Index*

---

<sup>12</sup> Saputra and Andriyanto, "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri."



(CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Temuan penelitian ini nilai gap pada semua indikator/atribut di semua variabel bernilai negatif. Ini menunjukkan bahwa nilai harapan responden terhadap semua atribut lebih tinggi dibandingkan nilai kenyataan. Nilai gap tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Interaksi Layanan yaitu atribut ruang personalisasi dengan nilai -1,14, sedangkan nilai gap terendah terdapat pada variabel Kualitas Kegunaan yaitu atribut pengalaman positif dengan nilai -0,31. Berdasarkan perhitungan analisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) didapatkan hasil sebesar 73,391. Nilai tersebut berada pada rentang angka pesentase 66%80,99%. Artinya bahwa responden/pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan sistem informasi. Kemudian dari hasil analisis Important Performance Analysis (IPA) yang tergambar pada diagram kartesius, hal yang harus menjadi perhatian utama untuk peningkatan layanan sistem informasi terdapat pada kuadran I yang terdiri dari empat atribut prioritas utama yaitu pelaksanaan layanan, informasi aktual, reputasi baik, dan keamanan bertransaksi.<sup>13</sup>

Penelitian ketiga, oleh Ahmad Ade Irwanda dkk pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitas yang berguna untuk menganalisis pengaruh antar satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 3. Temuan pada penelitian ini hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas

---

<sup>13</sup> Saputro, Dirgahayu, and Haryono, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu."

Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning.<sup>14</sup> Penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Kualitas Layanan yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, dan variabel Kepuasan Pengguna yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan.

Penelitian keempat, oleh Nabila Tsabita dkk pada tahun 2023. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang saya teliti terletak pada instrumen, instrumen yang digunakan instrumen tes dan instrumen non tes. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut tidak ada pengaruh antara kepuasan pengguna dengan kualitas layanan pada SIAKAD ITEBA. temuan penelitian ini menggunakan metode regresi linear yang digunakan dalam data mining dapat membuat sebuah keputusan. Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kepuasan pengguna dengan kualitas layanan pada SIAKAD ITEBA. Maka dari itu, pihak pengelola SIAKAD hendaknya memperhatikan layanan pada SIAKAD agar dapat berkembang secara terus menerus sehingga menciptakan peningkatan pada SIAKAD itu sendiri.<sup>15</sup>

Penelitian kelima, oleh Muhammad Irfan Maulana pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasi *product moment*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probaility*. Analisis data

---

<sup>14</sup> Irwanda, Heri, and Oemar, "Efek Mediasi Kualitas Layanan Pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning."

<sup>15</sup> Tsabita et al., "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Iteba Menggunakan Metode Regresi Linier."

menggunakan SPSS, Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Regresi Linier Berganda. Temuan pada penelitian ini berdasarkan hasil analisis korelasi, terdapat hubungan yang substansial antara nilai variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1, X2, dan X3) dengan nilai signifikansi (0,036, 0,001, dan  $0,001 < 0,05$ ). Hasil pengujian simultan berdampak pada kepuasan pengguna SIAKAD. Nilai analisis regresi linier berganda berpengaruh positif dalam autokorelasi, dan uji t berpengaruh secara parsial yang ditunjukkan dengan nilai H1, H2 dan H3 diterima dan H0 ditolak.<sup>16</sup>

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian yakni:

1. Hipotesis alternatif (Ha): Ada pengaruh antara kualitas layanan siakad online dengan kepuasan mahasiswa UIN Antasari.
2. Hipotesis nol (H0): Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan siakad online dengan kepuasan mahasiswa UIN Antasari.

### **H. Asumsi Penelitian**

Latar belakang kualitas layanan Siakad akan berpengaruh dengan kepuasan mahasiswa karena berhubungan dengan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan perguruan tinggi. Salah satu cara agar perguruan tinggi dapat membuat mahasiswa lebih puas adalah dengan memenuhi kebutuhan mereka yang menggunakan sistem informasi akademik. Studi-studi telah membuktikan bahwa kualitas pelayanannya berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

---

<sup>16</sup> Maulana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0."

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini berdasarkan buku pedoman karya tulis ilmiah UIN Antasari Banjarmasin yang terdiri dari:

BAB I pendahuluan berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis penelitian, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II kajian teori dan kerangka pikir yang memuat tentang kualitas layanan, sistem informasi akademik dan kepuasan pengguna.

BAB III metode penelitian, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, partisipan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan teknik validitas dan keabsahan data.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.