

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi, kemajuan teknologi informasi berkembang sangat cepat, termasuk dalam bidang pendidikan.<sup>1</sup> Pada masa digital ini, sistem informasi akademik memiliki peran strategis dalam mendukung operasional perguruan tinggi. Sistem tersebut dirancang untuk mempermudah berbagai kegiatan akademik, mulai dari penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan jadwal kuliah, hingga penilaian hasil belajar. Sistem informasi akademik yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperbaiki pengalaman pengguna. Mutu sistem ini umumnya diukur melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkannya.

Pengembangan sistem informasi akademik memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pendidikan di perguruan tinggi. Fungsinya tidak hanya sebatas mengelola data akademik, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat bagi mahasiswa dan pemangku kepentingan. Melalui sistem informasi yang efektif, mahasiswa dapat mengakses informasi dengan cepat dan akurat, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Lebih jauh, peningkatan kualitas layanan berbasis sistem informasi yang responsif dapat memperkuat citra lembaga sekaligus menarik lebih banyak mahasiswa baru.

Urgensi pengembangan sistem informasi akademik di perguruan tinggi sangat penting untuk memenuhi tuntutan zaman dan meningkatkan daya saing. Dalam era digital, sistem informasi yang baik memungkinkan aksesibilitas data yang cepat dan akurat, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, serta meningkatkan efisiensi operasional. Dengan demikian, institusi pendidikan harus

---

<sup>1</sup> Rabiah Al Adawiah, Yaya Suryana, and Heri Khoiruddin, “Manajemen Data Siswa Berbasis Teknologi Informasi Hubungannya Dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan,” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2022): 136–48, <https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.2.136-148>.

berinvestasi dalam pengembangan sistem informasi yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan pemangku kepentingan, serta memastikan keberlangsungan dan reputasi mereka di pasar pendidikan.

Peran sistem informasi akademik menjadi semakin krusial dalam mendukung inovasi kurikulum yang berorientasi serapan kerja lulusan, fleksibilitas pembelajaran berbasis *borderless learning*, dan pengakuan internasional melalui sertifikasi atau akreditasi.<sup>2</sup> Namun, tantangan dalam implementasi *autentifikasi multi-factor* menunjukkan bahwa aksesibilitas dan keandalan sistem masih perlu ditingkatkan agar sistem informasi akademik dapat berfungsi optimal. Kualitas layanan akademik yang didukung oleh sistem informasi tidak hanya berperan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga memastikan efektivitas penerapan kurikulum untuk menghadapi tantangan global sekaligus memperkuat daya saing lulusan.

Apabila perguruan tinggi tidak mengembangkan sistem informasi akademik, maka dampaknya dapat bersifat signifikan. Di satu sisi, institusi dapat menghemat biaya pengembangan dan pemeliharaan, serta menyederhanakan proses operasional. Namun, dampak negatifnya jauh lebih besar; kualitas layanan akan menurun, mengakibatkan mahasiswa kesulitan mengakses informasi penting seperti jadwal dan nilai. Hal ini dapat mengurangi kepuasan mahasiswa, yang berpotensi merusak reputasi institusi dan mengurangi daya tariknya bagi calon mahasiswa baru. Keterbatasan dalam pengambilan keputusan yang efektif juga akan menjadi masalah, menghambat kemajuan institusi dalam memenuhi kebutuhan zaman.

Penelitian yang dilakukan oleh Wawan mengungkapkan bahwa layanan akademik pada institut agama Islam swasta di Jawa Barat memperoleh skor rata-rata 2,93 dan masuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik di institusi tersebut telah berjalan dengan cukup baik. Namun, beberapa kampus masih menghadapi kendala dalam pelayanan akademik, kerana pelayanan

<sup>2</sup> Heny Mulyani Irawan, Hary Priatna, Neng Gustini, "Facing Global Challenges and A New Post Pandemi Era in Indonesia : Curriculum Changes And Innovations in The 1 Introduction Globalization Has Caused Indonesia 's National Education Goals to Become Commodities," *Revista De Geastao Social E Ambiental* 17, no. 16 (2023): 1–16.

belum berbasis digital. Keterbatasan ini mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat dan kurang efisien, serta menyulitkan mahasiswa dalam mengakses informasi dan layanan yang mereka butuhkan.<sup>3</sup> Dengan demikian, pengembangan sistem informasi akademik yang lebih optimal menjadi hal yang sangat diperlukan.

Pengembangan sistem informasi akademik di perguruan tinggi Islam swasta menghadapi beberapa tantangan signifikan. Pertama, tidak adanya sumber daya manusia (SDM) khusus yang memiliki keahlian dalam mengembangkan sistem informasi akademik menjadi kendala utama, yang kedua terbatasnya anggaran, yang ketiga pemangku kebijakan yang belum memahami pentingnya sistem informasi akademik terhadap aktivitas akademik kampus yang keempat kurangnya pelatihan bagi staf dan mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut juga menghambat optimalisasi.

Dalam pembuatan sistem informasi akademik diperlukan sumber daya manusia khusus yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi, manajemen data, dan pengembangan perangkat lunak. Di lingkungan perguruan tinggi Islam swasta, kehadiran tenaga ahli yang kompeten sangat penting untuk memastikan sistem berjalan efektif dan efisien. Kompetensi sumber daya manusia ini mendukung pengelolaan data akademik secara akurat dan pelayanan yang responsif, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Dukungan pelatihan dan pengembangan kompetensi juga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem informasi akademik.

Perguruan tinggi keagamaan Islam swasta menghadapi tantangan dalam pemenuhan sumber daya manusia ahli IT. Beberapa kampus swasta belum memiliki tenaga ahli karena keterbatasan anggaran dan sulitnya menarik tenaga profesional kompeten. Gaji tenaga ahli IT pratama berkisar antara 3.000.000 hingga 5.000.000 rupiah per bulan dianggap kurang menarik, apalagi beban kerja yang sering kali berlipat karena efisiensi anggaran. Kondisi ini membuat banyak profesional enggan

---

<sup>3</sup> Wawan Wawan, "Mutu Kinerja Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta Jawa Barat," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 9, no. 1 (2017): 20–32, <https://doi.org/10.17509/jap.v14i1.6704>.

bekerja di lembaga swasta kecil, sehingga pengembangan sistem informasi akademik menjadi kurang optimal.<sup>4</sup>

Keterbatasan anggaran kampus dalam memenuhi kebutuhan perangkat sistem informasi turut menghambat proses pengembangannya. Menurut Ni Ketut Sudianing, dalam penelitiannya ia menyarankan bahwa ketersediaan dana serta sumber daya manusia yang memadai sangat penting untuk mendukung terlaksananya suatu program. Perguruan tinggi swasta yang berada di bawah yayasan tidak dapat disamakan dengan perguruan tinggi negeri yang memiliki kepastian dana operasional serta akses infrastruktur digital yang lebih baik.<sup>5</sup>

Perguruan tinggi swasta dalam hal pembiayaan sebagian besar bergantung pada dana Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP). Hanya sedikit, bahkan hampir tidak ada, PTS yang memiliki sumber pendanaan lain untuk menopang kegiatan akademiknya. Kondisi ini menyebabkan perkembangan perguruan tinggi swasta berjalan lambat, sehingga pemanfaatan sistem informasi akademik belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh sivitas akademika. Beberapa perguruan tinggi keagamaan Islam swasta (PTKAIS) mengalokasikan anggaran untuk pengembangan sistem informasi akademik, meskipun jumlahnya bervariasi sesuai dengan pendapatan dan kebutuhan masing-masing institusi.

Untuk mengembangkan sistem informasi akademik yang efektif di kampus atau perguruan tinggi, ada beberapa infrastruktur penting harus disiapkan. Perangkat keras seperti server yang handal sangat diperlukan untuk menyimpan dan mengelola data akademik dengan aman, diikuti dengan penyediaan komputer dan perangkat mobile untuk staf dan mahasiswa. Jaringan internet yang cepat dan stabil juga krusial untuk akses yang optimal. Selain itu, *soft ware* seperti sistem manajemen basis data dan aplikasi yang mencakup pendaftaran mahasiswa serta

<sup>4</sup> Hanung Prass, “Gajih IT Support Dan Tugasnya Di Tahun 2025,” 2025.(Diakses 16 Mei 2025)

<sup>5</sup> Ni Ketut Sudianing Ketut Agus Seputra, “Peran Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Menunjang Peningkatan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah,” *Locus Majalah Ilmiah FISIP* 12, no. 1 (2020): 60–69,  
<https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/view/284/281>.

manajemen kurikulum harus ada, dengan keamanan data sebagai prioritas utama untuk melindungi informasi sensitif.

Di beberapa perguruan tinggi Islam swasta, sudah ada kampus yang mulai mengembangkan sistem informasi akademik. Namun, sistem tersebut belum memenuhi asas *integrasi* dan *single system*. Integrasi dalam sistem informasi akademik sangat penting untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas operasional. Integrasi merupakan keterhubungan antar subsistem, di mana data dari suatu sistem dapat secara rutin berpindah, diakses, atau dimanfaatkan oleh satu maupun lebih sistem lainnya.<sup>6</sup> Sementara itu, *single system* mengacu pada penggunaan satu *platform* yang mencakup semua fungsi akademik, memudahkan akses informasi dan meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan menerapkan kedua asas ini, duplikasi data dapat diminimalkan, menyederhanakan manajemen data,<sup>7</sup> akurasi meningkat, serta proses pengambilan keputusan berlangsung lebih cepat dan tepat.

Dengan menerapkan kedua asas ini, duplikasi data dapat diminimalkan, manajemen data menjadi lebih sederhana, akurasi meningkat, dan pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan tepat. Salah satu pentingnya integrasi dalam sistem informasi akademik adalah fitur yang memungkinkan pelaporan hasil proses akademik mahasiswa, seperti pendaftaran mahasiswa baru, aktivitas, dan nilai, kepada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, setiap perguruan tinggi di Indonesia diwajibkan untuk melaporkan data pelaksanaan pendidikan tinggi. Dengan prinsip integrasi antara sistem informasi akademik dan PDDIKTI, selain mengefisiensikan pekerjaan

---

<sup>6</sup> Pada Universitas Muhammadiyah Jember Et Al., “Integrasi Sistem Informasi Akademik Dan E-Learning,” No. 1210651245 (2016): 1–8, [Http://Repository.Unmhjember.Ac.Id/](http://Repository.Unmhjember.Ac.Id/).

<sup>7</sup> Samir Abou El-Seoud, Eslam Abo Gamie, And Mostafa Salama, “Integrated Education Management System Via Cloud Computing,” *International Journal Of Interactive Mobile Technologies* 11, No. 2 (2017): 24–33, <Https://Doi.Org/10.3991/Ijim.V11i2.6560>.

operator, juga dapat menghindari kesalahan data,<sup>8</sup> sehingga data yang dilaporkan menjadi kredibel.

*Single system* dalam sistem informasi akademik merujuk pada penggunaan satu platform tunggal yang mencakup semua fungsi pengelolaan data dan proses akademik di perguruan tinggi. Pendekatan ini memungkinkan integrasi data, memudahkan akses informasi, dan meningkatkan pengalaman pengguna dengan antarmuka yang konsisten. Selain itu, pemeliharaan dan pembaruan sistem menjadi lebih sederhana dan efisien, serta analisis dan pelaporan data dapat dilakukan dengan lebih baik. Dengan keamanan data yang lebih terkelola, *single system* meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan bagi mahasiswa dan staf di perguruan tinggi.

Meski sejumlah perguruan tinggi Islam swasta telah mengembangkan sistem informasi akademik, penerapannya masih belum menggunakan *single system*. Misalnya, sistem manajemen keuangan, sistem pendaftaran mahasiswa baru, dan sistem pengelolaan akademik semuanya terpisah. Hal ini mengakibatkan ketidakefisienan dalam pekerjaan staf dan mengganggu kenyamanan pengguna. Ketidakselarasan antara berbagai sistem ini dapat menyebabkan duplikasi data, kesalahan informasi, dan mempersulit pengambilan keputusan. Dengan demikian, perguruan tinggi perlu mempertimbangkan penerapan *single system* agar mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengalaman pengguna, serta memberikan layanan yang lebih optimal bagi mahasiswa. Selain itu, integrasi sistem yang lebih baik juga dapat menunjang pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat, serta memperkuat transparansi dalam pengelolaan data akademik..

Dalam pengelolaan sistem informasi akademik, *cyber security* memegang peranan penting dalam melindungi data sensitif mahasiswa dan institusi dari ancaman siber. Keamanan siber memastikan integritas, kerahasiaan sistem informasi akademik, dan ketersediaan informasi yang dikelola agar tetap terjaga. Pada triwulan

---

<sup>8</sup> dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Menteri Riset, Teknologi, “Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi,” Kemenristekdikti § (2019). Diakses (23 Mei 2025)

pertama tahun 2020, kawasan asia tenggara mengalami ratusan ribu serangan *phishing* yang menargetkan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). di Indonesia sendiri, tercatat lebih dari 192 ribu serangan siber yang menyasar UMKM.<sup>9</sup> Fenomena ini menunjukkan betapa pentingnya bagi sebuah lembaga atau perusahaan untuk memperhatikan keamanan *cyber* dalam sistem informasi yang mereka kelola.

Keamanan siber (cyber security) merupakan upaya yang dirancang untuk menjaga sistem komputer, jaringan, perangkat, dan data dari ancaman digital. Fokus utamanya adalah mencegah akses tidak sah, perubahan, penghapusan, maupun penyalahgunaan data, sekaligus menjamin kelancaran operasional sistem serta melindungi privasi dan keutuhan informasi.<sup>10</sup> Di perguruan tinggi, pentingnya keamanan siber sangat krusial karena institusi menyimpan data sensitif, termasuk informasi pribadi mahasiswa dan staf. Perlindungan yang kuat terhadap data ini mencegah kebocoran informasi dan menjaga reputasi institusi, serta memastikan proses belajar mengajar berjalan tanpa gangguan.

Otentikasi dalam SIA adalah proses yang digunakan untuk memastikan bahwa pengguna yang mencoba mengakses sistem adalah individu yang sah dan memiliki izin untuk melakukannya. Pentingnya otentikasi dalam sistem informasi akademik adalah untuk melindungi data sensitif, seperti informasi pribadi mahasiswa dan catatan akademik, dari akses yang tidak sah. Dengan otentikasi yang kuat, institusi dapat mengurangi risiko pencurian identitas, penipuan, dan kebocoran data yang dapat merugikan mahasiswa dan staf. Selain itu, penerapan otentikasi yang optimal turut memastikan kepatuhan terhadap aturan perlindungan data, memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem, serta menjamin bahwa hanya pihak berwenang yang memiliki akses ke informasi penting. Dengan begitu,

---

<sup>9</sup> Cindy Mutia Annur, “UKM Indonesia Jadi Target 192 Ribu Serangan Siber Selama WFH,” N.D., [Https://Katadata.Co.Id/Digital/Teknologi/5eb923b47a779/Ukm-Indonesia-Jadi-Target-192-Ribu-Serangan-Siber-Selama-Wfh](https://Katadata.Co.Id/Digital/Teknologi/5eb923b47a779/Ukm-Indonesia-Jadi-Target-192-Ribu-Serangan-Siber-Selama-Wfh).(Diakses 20 Mei 2025)

<sup>10</sup> Bambang Niko Pasla, “Apa Itu Cyber Security? Pengertian, Tujuan, Dan Jenis,” 2025, [https://attila.id/komputer-elektronik/apa-itu-cyber-security-pengertian-tujuan-dan-jenis/#Pengertian\\_Cyber\\_Security](https://attila.id/komputer-elektronik/apa-itu-cyber-security-pengertian-tujuan-dan-jenis/#Pengertian_Cyber_Security).(Diakses 20 Mei 2025)

otentikasi memiliki peranan penting dalam membangun lingkungan akademik yang aman dan dapat dipercaya.

Namun, di beberapa perguruan tinggi Islam swasta, sistem otentikasi belum sepenuhnya diterapkan. Banyak institusi masih mengandalkan metode otentikasi yang sederhana, seperti penggunaan kata sandi tanpa langkah tambahan untuk keamanan, yang meningkatkan risiko akses tidak sah. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang pentingnya otentikasi yang kuat dan keterbatasan dalam infrastruktur teknologi dapat menjadi hambatan dalam implementasi sistem otentikasi yang lebih canggih. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan sistem otentikasi mereka agar dapat melindungi data dengan lebih baik dan menciptakan lingkungan akademik yang lebih aman.

Menurut Peter Koslowski yang dikutip oleh Irawan<sup>11</sup>, integritas adalah sejenis kebijakan super (*super-virtue*), yaitu kebijakan yang sifatnya hakikat untuk menciptakan kepercayaan dan kredibilitas dalam sistem. Dalam konteks pendidikan tinggi, menjaga integritas data tidak hanya melindungi informasi pribadi mahasiswa, tetapi juga mendukung reputasi institusi dan meningkatkan kepercayaan dari mahasiswa, dosen, dan stakeholder lainnya. Dengan demikian, integritas data menjadi fondasi penting dalam pengelolaan sistem informasi akademik yang efektif dan efisien.<sup>11</sup>

*Single Sign-On (SSO)* adalah mekanisme yang memungkinkan pengguna di perguruan tinggi Islam swasta untuk mengakses berbagai aplikasi akademik dengan satu set kredensial, seperti username dan password. Dengan SSO, mahasiswa dan staf dapat dengan mudah mengakses sistem pendaftaran, manajemen nilai, dan platform pembelajaran online tanpa harus login berkali-kali. Hal ini meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi risiko keamanan, dan memudahkan pengelolaan akun pengguna. Selain itu, SSO mendukung integrasi sistem informasi, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan lingkungan akademik yang lebih terhubung dan kolaboratif.

---

<sup>11</sup> Irawan, "Paradigma Keilmuan MPI-Jurnal-Irawan," *Manageria* 1, no. 2 (2016): 297.

Namun, di beberapa perguruan tinggi Islam swasta, penerapan SSO belum sepenuhnya optimal. Misalnya, untuk login ke sistem informasi manajemen keuangan dan sistem informasi akademik, pengguna masih harus menggunakan username dan password yang berbeda. Ketidakselarasan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna, meningkatkan waktu yang dibutuhkan untuk akses, serta meningkatkan risiko keamanan akibat penggunaan beberapa kata sandi. Dengan demikian, penerapan SSO secara menyeluruh di perguruan tinggi menjadi hal yang penting untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dari keberhasilan institusi pendidikan. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan pelayanan, Namun, hal tersebut juga dipengaruhi oleh aspek lain, seperti kondisi lingkungan belajar, ketersediaan fasilitas, serta kualitas interaksi dengan tenaga pengajar. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan reputasi institusi dan menarik lebih banyak mahasiswa baru. Dengan demikian, institusi pendidikan perlu senantiasa berupaya meningkatkan mutu sistem informasi serta layanan yang diberikan.

Pada konteks ini, penelitian ini dimaksudkan untuk menelaah keterkaitan antara sistem informasi akademik, mutu layanan, dan tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan memahami hubungan ini, institusi pendidikan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi. “Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi para pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pendidikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya integrasi antara teknologi informasi dan manajemen kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, institusi pendidikan dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, serta meningkatkan daya saing mereka di tingkat nasional maupun internasional. Dalam merancang dan mengimplementasikan sistem informasi akademik, institusi harus mempertimbangkan kebutuhan aksesibilitas untuk semua mahasiswa, termasuk

mereka dengan kebutuhan khusus. Sistem yang dirancang dengan baik harus dapat diakses dan digunakan oleh semua pengguna, tanpa diskriminasi.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dua kampus PTKAIS di Jawa Barat, yaitu Institut Nahdlatul Ulama (INU) Tasikmalaya dan Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an (STIQ) As-Syifa Subang, Pemilihan kedua institusi ini didasarkan pada kemiripan karakteristik institusi, baik dari segi status swasta, keterbatasan sumber daya teknologi informasi, maupun upaya masing-masing kampus dalam mengembangkan sistem informasi akademik sebagai bagian dari peningkatan layanan pendidikan. Dengan pendekatan ini, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana sistem informasi akademik dan kualitas layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan PTKAIS.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dikaji **pengaruh sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa**. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap sejauh mana peran sistem informasi akademik yang terintegrasi dan pelayanan yang efektif dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan pendidikan, baik dari kalangan mahasiswa. Dengan mengetahui pengaruh tersebut, institusi pendidikan tinggi diharapkan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan demi menciptakan layanan akademik yang unggul, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan temuan masalah yang telah diuraikan, masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Rumusan masalah penelitian ini dapat dirinci ke dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan mahasiswa?
2. Bagaimana pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa ?

3. Bagaimana pengaruh sistem informasi akademik dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa ?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian biasanya dilandasi oleh tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini dirinci sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan mahasiswa.
2. Untuk Menganalisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk Menganalisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

### D. Manfaat Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teori maupun praktis.

#### 1. Secara teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan adanya kontribusi nyata bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi akademik dan penyedian layanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Dengan mengungkapkan dan mendeskripsikan sistem informasi akademik PTKAIS Jawa Barat dan kualitas layanan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pentingnya sistem informasi akademik dan kualitas layanan dalam konteks pendidikan tinggi. “Di samping itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi studi-studi berikutnya yang membahas sistem informasi dan mutu layanan pada lembaga pendidikan lain.

#### 2. Secara praktis

- a. Peningkatan kualitas layanan: penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pihak kampus mengenai aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa.
- b. Pengembangan sistem informasi akademik: dengan mendeskripsikan gambaran sistem informasi akademik yang ada, pihak kampus dapat mengidentifikasi fitur-fitur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan untuk meningkatkan fungsionalitas dan kemudahan akses bagi.
- c. Peningkatan kepuasan mahasiswa : hasil analisis mengenai pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
- d. Dasar pengambilan keputusan: penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen kampus. Dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan layanan akademik dan sistem informasi, berdasarkan data dan analisis yang diperoleh.

Peningkatan komunikasi dan interaksi: dengan memahami bagaimana sistem informasi akademik mempengaruhi layanan, pihak kampus dapat merancang cara-cara baru untuk meningkatkan komunikasi dan interaksi antara mahasiswa dan staf akademik, yang pada gilirannya dapat memperkuat hubungan dan keterlibatan mahasiswa.

## E. Hipotesis

Menurut salah satu ahli dalam metodologi penelitian, Sugiyono (2014), hipotesis adalah asumsi atau kesimpulan sementara yang merupakan respons awal terhadap perumusan masalah penelitian. Hipotesis ini diajukan dalam penelitian untuk diuji kebenarannya. Hipotesis mengenai pengaruh sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

**H0<sub>1</sub> :**

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Akademik (X) terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa ( $Y_1$ ).

**H<sub>11</sub>** :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Akademik (X) terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa ( $Y_1$ ).

**H<sub>02</sub>** :

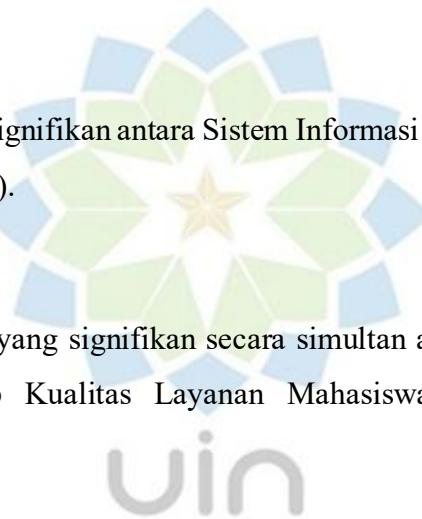
Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

**H<sub>12</sub>** :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

**H<sub>03</sub>** :

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Sistem Informasi Akademik (X) terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa ( $Y_1$ ) dan Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).



**H<sub>13</sub>** :

Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Sistem Informasi Akademik (X) terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa ( $Y_1$ ) dan Kepuasan Mahasiswa ( $Y_2$ ).

.