

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam pengelolaan layanan di perguruan tinggi. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan berbagai aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual beralih ke sistem yang lebih cepat, terintegrasi, dan mudah diakses. Salah satu bidang yang terdampak secara langsung adalah layanan administrasi akademik mahasiswa, di mana teknologi informasi mulai diintegrasikan ke dalam sistem pengelolaan layanan pendidikan tinggi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses akademik. Penerapan sistem informasi dalam layanan administrasi akademik dinilai mampu mempercepat alur layanan, meminimalkan kesalahan administratif, serta mendukung kelancaran aktivitas akademik mahasiswa secara menyeluruh. (Zulfa, dkk, 2025)

Seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas tata kelola layanan, perguruan tinggi dituntut untuk memiliki sistem administrasi yang mampu mendukung pengelolaan data secara terpusat dan akurat. Sistem informasi akademik hadir sebagai instrumen strategis untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi dalam satu platform, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih terkoordinasi dan terkontrol. Melalui sistem informasi tersebut, perguruan tinggi diharapkan mampu menciptakan layanan administrasi yang efisien dari segi waktu, biaya, proses, dan tenaga kerja, tanpa mengabaikan mutu layanan yang diterima oleh mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik.

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sebagai salah satu perguruan tinggi Islam negeri telah mengembangkan aplikasi SALAM sebagai sistem layanan administrasi akademik mahasiswa berbasis daring. Aplikasi SALAM dirancang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan administrasi mahasiswa, mulai dari pengajuan layanan akademik, pengelolaan

data akademik, hingga pemantauan status layanan secara mandiri. Kehadiran aplikasi ini mencerminkan komitmen institusi dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di lingkungan perguruan tinggi.

Aplikasi SALAM (Sistem Administrasi Layanan Akademik Mahasiswa) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan diluncurkan secara resmi pada tahun 2021 melalui Rapat Koordinasi Bagian Akademik sebagai platform terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi akademik. Dalam penelitian ini, SALAM yang dimaksud adalah mahasiswa yang menyediakan berbagai fitur layanan, seperti pengisian dan pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS), akses Kartu Hasil Studi (KHS), informasi dan pengajuan beasiswa, serta pengelolaan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengakses dan mengelola kebutuhan administrasi akademik secara daring, cepat, dan terintegrasi.

Berdasarkan kondisi empiris di lapangan, penerapan Aplikasi SALAM di UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam pola layanan administrasi mahasiswa. Hasil wawancara dengan kepala (PTIPD) mengungkapkan bahwa hampir seluruh layanan administrasi akademik mahasiswa telah dialihkan ke dalam sistem Aplikasi SALAM yang terintegrasi. Proses yang sebelumnya mengharuskan mahasiswa datang langsung ke unit terkait kini dapat diselesaikan secara daring tanpa batasan ruang dan waktu. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya antrean layanan, percepatan waktu penyelesaian administrasi, serta meningkatnya keteraturan alur kerja administrasi.

Namun demikian, penggunaan aplikasi oleh mahasiswa dan dosen pada umumnya masih bersifat sistem-driven, yaitu karena tuntutan sistem yang mewajibkan penggunaan SALAM dalam seluruh layanan akademik. Selain itu, masih ditemukan kendala teknis seperti keterbatasan pemahaman pengguna terhadap mekanisme sistem serta kebutuhan pengembangan fitur yang terus meningkat seiring dinamika layanan akademik. Fenomena ini menunjukkan

bahwa meskipun Aplikasi SALAM telah berkontribusi terhadap efisiensi layanan, efektivitas dampaknya masih perlu dikaji lebih lanjut secara empiris.

Meskipun demikian, keberadaan sistem informasi akademik tidak secara otomatis menjamin tercapainya efisiensi layanan administrasi. Keberhasilan suatu sistem informasi sangat ditentukan oleh sejumlah faktor pendukung, seperti kualitas sistem yang digunakan, kualitas informasi yang dihasilkan, kualitas layanan pendukung, intensitas penggunaan sistem oleh pengguna, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. (MCLEAN & WILLIAM, 2003) Menegaskan bahwa manfaat suatu sistem informasi baru dapat dirasakan secara optimal apabila kelima aspek tersebut terpenuhi dan saling berkaitan. Oleh karena itu, aplikasi SALAM perlu dikaji secara komprehensif, tidak hanya dari sisi implementasinya, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan dampak nyata terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

Efisiensi layanan administrasi mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kinerja layanan akademik di perguruan tinggi. Efisiensi mencerminkan kemampuan layanan dalam menyelesaikan proses administrasi dengan penggunaan sumber daya yang optimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja, serta menghasilkan produktivitas layanan yang lebih tinggi. Robbins dan Judge (2013) menyatakan bahwa efisiensi organisasi tercermin dari kemampuan mencapai tujuan dengan meminimalkan penggunaan sumber daya. Dalam konteks layanan administrasi mahasiswa, efisiensi menjadi tolok ukur keberhasilan penerapan sistem administrasi berbasis digital yang diterapkan oleh perguruan tinggi. (Nugraha, 2025)

Hubungan antara sistem informasi akademik dan efisiensi layanan administrasi telah dibuktikan dalam berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh (Zulfa,dkk, 2025) menunjukkan bahwa aplikasi SALAM berperan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan akademik, khususnya dalam penghematan waktu dan biaya layanan. Sementara itu, penelitian (Puspasari, 2022) mengungkapkan bahwa implementasi layanan administrasi

berbasis aplikasi SALAM berjalan efektif, meskipun masih ditemukan kendala teknis serta keterbatasan pemahaman pengguna dalam pemanfaatan sistem.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2024) dan (Safitri, 2021) juga meneliti aplikasi SALAM di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara penerapan sistem informasi akademik SALAM dengan efisiensi serta kepuasan layanan administrasi mahasiswa. Namun demikian, kedua penelitian tersebut masih menggunakan pendekatan korelasional, sehingga belum memberikan gambaran yang jelas mengenai besaran pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

Selain penelitian yang secara khusus mengkaji aplikasi SALAM, studi lain terkait layanan administrasi berbasis sistem digital di perguruan tinggi, seperti penelitian (Sundari, 2019), (Felia, 2020), dan (Djafar, 2021), menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem layanan administrasi yang dikelola dengan baik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas dan kinerja layanan. Temuan-temuan tersebut menguatkan pandangan bahwa digitalisasi layanan administrasi memiliki kontribusi penting terhadap peningkatan efisiensi dan produktivitas layanan di lingkungan pendidikan tinggi.

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa aplikasi SALAM sebagai sistem informasi akademik memiliki potensi untuk memengaruhi efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Namun, masih diperlukan pengujian empiris yang secara khusus menganalisis pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan bukti ilmiah mengenai sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, serta kepuasan pengguna aplikasi SALAM berkontribusi terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Atas dasar urgensi tersebut, peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Aplikasi SALAM terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, selanjutnya dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan aplikasi SALAM sebagai sistem informasi akademik dalam layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana tingkat efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung setelah diterapkannya aplikasi SALAM?
3. Sejauh mana pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hasil temuan penelitian lapangan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan aplikasi SALAM sebagai sistem informasi akademik dalam layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung setelah diterapkannya aplikasi SALAM.
3. Untuk menganalisis pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis dan praktis untuk upaya pengembangan pengetahuan:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi akademik dan manajemen layanan pendidikan tinggi, khususnya terkait pengaruh penerapan aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Hasil penelitian

ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman konseptual mengenai peran sistem informasi akademik berbasis digital dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi di perguruan tinggi serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam mengevaluasi dan mengembangkan kebijakan serta strategi pemanfaatan aplikasi SALAM guna meningkatkan efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

b. Bagi Pengelola Layanan Administrasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola layanan administrasi akademik terkait optimalisasi penggunaan aplikasi SALAM dalam mendukung kelancaran, ketepatan, dan efisiensi proses layanan administrasi mahasiswa.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi empiris dan sumber data ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji pengaruh sistem informasi akademik terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di perguruan tinggi.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada pengaruh penerapan aplikasi SALAM sebagai sistem informasi akademik terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Aplikasi SALAM diposisikan sebagai variabel independen yang mencakup aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, dan kepuasan pengguna, sedangkan efisiensi layanan administrasi mahasiswa sebagai variabel dependen yang ditinjau dari penggunaan waktu, biaya, tenaga kerja, serta kelancaran proses layanan. Pengkajian variabel dalam penelitian ini didasarkan pada model kesuksesan sistem informasi (McLean & William, 2003)

serta konsep efisiensi penggunaan sumber daya sebagaimana dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2013).

Batasan penelitian ini meliputi lokasi penelitian yang hanya dilakukan di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan subjek penelitian terbatas pada mahasiswa sebagai pengguna aplikasi SALAM dalam layanan administrasi akademik. Pembatasan tersebut dilakukan untuk menjaga fokus penelitian dan meminimalkan potensi bias dalam menganalisis pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

F. Kerangka Berfikir

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu variabel X sebagai variabel independen dan variabel Y sebagai variabel dependen. Variabel X dalam penelitian ini adalah Aplikasi SALAM, sedangkan variabel Y adalah efisiensi layanan administrasi mahasiswa. Penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh implementasi aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Aplikasi SALAM merupakan sistem administrasi layanan akademik mahasiswa berbasis online yang dikembangkan sebagai bagian dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) di perguruan tinggi. SIM dalam bidang pendidikan berperan sebagai sistem yang mendukung pengelolaan data akademik secara terintegrasi agar proses administrasi dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan tertata. Penerapan SALAM mencerminkan upaya perguruan tinggi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja layanan administrasi akademik melalui sistem digital.

Secara konseptual, implementasi aplikasi SALAM dipandang sebagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja layanan administrasi mahasiswa. Dalam perspektif sistem informasi manajemen, kualitas suatu sistem informasi menentukan sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat bagi penggunanya. McLeod dan Schell menjelaskan bahwa sistem informasi yang dirancang dengan baik akan menghasilkan informasi yang berkualitas, mudah digunakan, dan mampu mendukung kebutuhan operasional organisasi. Dengan demikian, implementasi SALAM dalam penelitian ini diposisikan sebagai

variabel yang memberikan pengaruh langsung terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.

Implementasi aplikasi SALAM diukur melalui indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, dan kepuasan pengguna (McLean & William, 2003). Kualitas sistem menunjukkan kemampuan teknis aplikasi dalam mendukung layanan administrasi akademik. Kualitas informasi berkaitan dengan akurasi dan relevansi informasi yang dihasilkan sistem. Kualitas layanan mencerminkan dukungan yang diberikan kepada pengguna, sedangkan intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna menunjukkan sejauh mana aplikasi SALAM dimanfaatkan dan dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa.

Mahasiswa sebagai pengguna utama aplikasi SALAM menggunakan sistem ini dalam berbagai aktivitas administrasi akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan data akademik, serta layanan administratif lainnya. Apabila implementasi aplikasi SALAM berjalan dengan baik, maka proses administrasi akademik yang sebelumnya memerlukan waktu dan tenaga yang besar dapat disederhanakan melalui sistem digital.

Variabel Y dalam penelitian ini adalah efisiensi layanan administrasi mahasiswa, yaitu kemampuan layanan administrasi akademik dalam mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Efisiensi layanan administrasi mencakup penghematan waktu, biaya, tenaga kerja, serta penyederhanaan proses administrasi tanpa mengurangi kualitas layanan yang diterima mahasiswa.

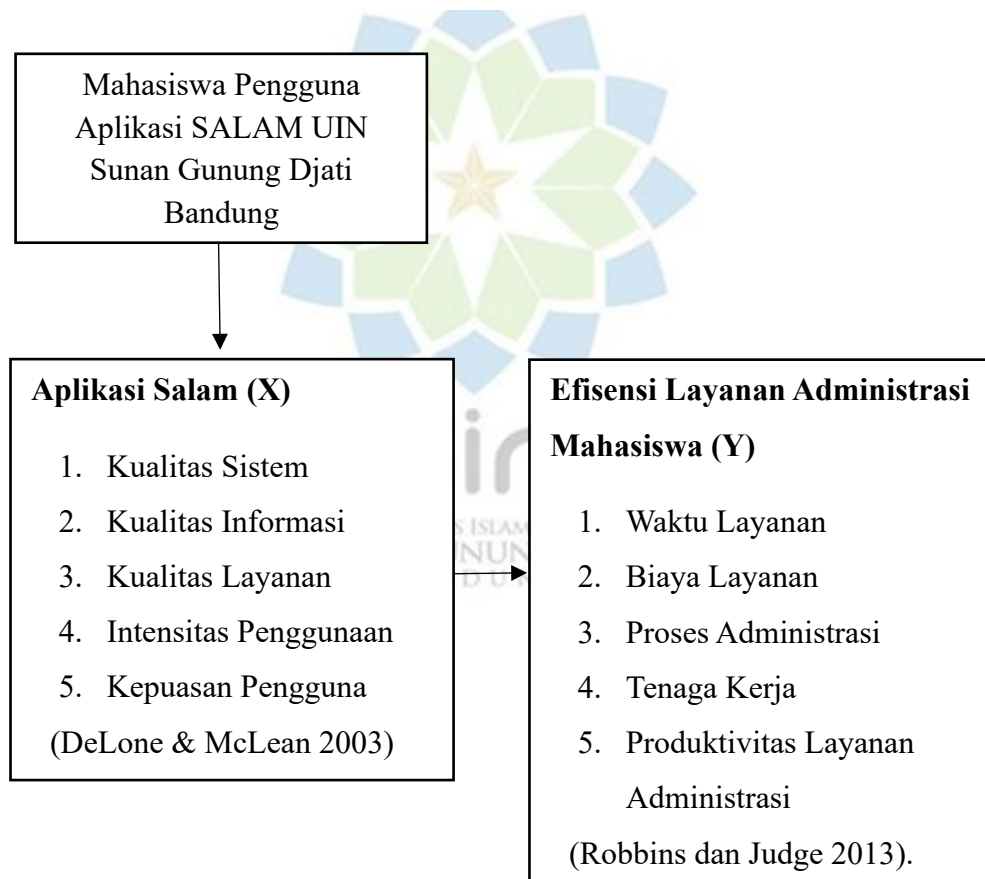
Efisiensi layanan administrasi mahasiswa diukur melalui indikator efisiensi waktu layanan, efisiensi biaya layanan, efisiensi proses administrasi, efisiensi tenaga kerja, dan produktivitas layanan administrasi (Robbins & Judge 2013). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana penerapan sistem administrasi berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi layanan akademik di perguruan tinggi.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini memandang bahwa implementasi aplikasi SALAM sebagai variabel independen memiliki

pengaruh terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa sebagai variabel dependen. Semakin baik implementasi aplikasi SALAM, maka semakin tinggi pula tingkat efisiensi layanan administrasi mahasiswa yang tercermin dari penghematan waktu, biaya, dan tenaga, serta peningkatan produktivitas layanan akademik.

Untuk memudahkan pemahaman hubungan antara variabel independent (Aplikasi SALAM), dengan variabel dependen berupa (Efisiensi layanan administrasi mahasiswa), maka penjelasan dalam penelitian ini disajikan secara ringkas melalui alur berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir



Keterangan:

X : Aplikasi Salam

Y : Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa

$X \rightarrow Y$: Pengaruh Aplikasi SALAM Terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung

G. Hipotesis

Rogers (1966) mengatakan hipotesis adalah dugaan awal yang sementara yang digunakan sebagai dasar untuk membuat teori atau eksperimen yang kemudian akan diuji kebenaran. Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah di kemukakan maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Aplikasi SALAM terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Hipotesis Alternatif (H_1): Terdapat pengaruh yang signifikan antara Aplikasi SALAM terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

H. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam penelitian ini disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Dita Ayu Rahmawati (2024) "Hubungan Implementasi Aplikasi SALAM dengan Efisiensi Layanan Akademik Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung"	Terdapat persamaan meneliti aplikasi SALAM dan efisiensi layanan akademik mahasiswa dengan pendekatan kuantitatif.	Mengkaji hubungan implementasi SALAM dengan efisiensi layanan akademik, sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.	Implementasi aplikasi SALAM dan efisiensi layanan akademik berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan positif dan signifikan antara implementasi SALAM dengan efisiensi layanan akademik mahasiswa.
2	Diana Safitri (2021)	Terdapat persamaan	Mengkaji hubungan SALAM	Sistem informasi akademik SALAM

	“Hubungan antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dan Kepuasan Layanan	meneliti sistem informasi akademik SALAM dan layanan administrasi	dengan kepuasan layanan administrasi, sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa.	memiliki hubungan positif dan sangat kuat dengan kepuasan layanan administrasi, ditunjukkan oleh koefisien korelasi 0,850 dan kontribusi sebesar 72,3% terhadap kepuasan layanan administrasi.
3	Feni Adriani Puspasari (2022) “Implementasi Layanan Administrasi Berbasis Aplikasi SALAM Al-Azhar di SD Islam Al-Azhar 54 Pekanbaru”	Terdapat Persamaan meneliti layanan administrasi berbasis aplikasi SALAM dan membahas kualitas/efektivitas layanan administrasi	Mengkaji implementasi aplikasi SALAM, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh SALAM Terhadap Efisiensi layanan administrasi mahasiswa.	Implementasi aplikasi Salam Al-Azhar berjalan efektif, didukung pelatihan, sarana prasarana, dan sosialisasi, namun terkendala jaringan, error aplikasi, dan keterbatasan pemahaman pengguna.
4	Riska Djafar (2021), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado”	Terdapat persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif dan menguji hubungan/ pengaruh layanan administrasi akademik terhadap suatu hasil di lingkungan perguruan tinggi.	Objek penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (konvensional/ non-aplikasi) terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sementara penelitian ini berfokus pada aplikasi	Kualitas pelayanan administrasi akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kontribusinya sebesar 56,7%, dengan korelasi yang tergolong kuat ($r = 0,753$).

			SALAM terhadap Efisiensi Layanan.	
5	Ayun Sundari (2019), “Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup”	Terdapat persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh sistem layanan administrasi akademik di lingkungan perguruan tinggi Islam (IAIN/UIN).	Penelitian ini berfokus pada Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) dan menguji pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa.	Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) dikategorikan dalam pelayanan baik, dan tingkat kepuasan mahasiswa dikategorikan memuaskan. Terdapat hubungan yang positif dan kuat ($r_{xy} = 0,79$) antara layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa.
6	Tenti Elizah dkk. (2024), “Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan”	Terdapat persamaan membahas upaya pengembangan/peningkatan kualitas layanan administrasi menggunakan sistem informasi/digital di lingkungan IAIN/UIN.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (studi kasus) untuk mengeksplorasi strategi pengembangan layanan, sementara penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji pengaruh aplikasi SALAM terhadap efisiensi.	Strategi pengembangan layanan kemahasiswaan harus memprioritaskan indikator seperti waktu respons (dengan sistem informasi yang fleksibel), aksesibilitas informasi (standarisasi data optimasi digital), dan integrasi sistem informasi.

7	Elsa Felia (2020), “Pengaruh Layanan Administrasi Dan Layanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STKIP-PI Yaspi Makassar”	Terdapat persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh layanan administrasi perguruan tinggi terhadap variabel hasil (kepuasan/ efisiensi).	Penelitian ini Menguji pengaruh layanan administrasi (tradisional) dan layanan perkuliahan terhadap Kepuasan Mahasiswa.	Layanan administrasi dan layanan perkuliahan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
8	Lutfiana Anjarsari (2018), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional Lia Cinere Depok”	Terdapat persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap variabel (kepuasan).	Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Lembaga Pendidikan Non-formal (Lembaga Bahasa LIA), bukan sistem digital (Aplikasi SALAM) di perguruan tinggi Islam (UIN).	Kualitas Pelayanan administrasi pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (LIA Cinere Depok).
9	Amanah Amnun Zulfa dkk. (2025) “Peran Sistem Informasi Akademik Berbasis Web dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Akademik di Perguruan Tinggi”	Terdapat persamaan meneliti aplikasi SALAM sebagai sistem informasi akademik berbasis web dan membahas efektivitas serta efisiensi pengelolaan/ layanan akademik di perguruan tinggi.	Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif dan meninjau peran SALAM, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh SALAM terhadap	Aplikasi SALAM meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, kemudahan akses informasi, dan transparansi pengelolaan akademik, meskipun masih terdapat kendala teknis sistem.

			efisiensi layanan administrasi mahasiswa.	
10	Deni Sandi Putra (2025) “Pengaruh Efisiensi dan Produktivitas Dosen terhadap E-Banking di Lingkungan Akademik UIN Datokarama Palu”	Terdapat persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengkaji pengaruh sistem digital terhadap efisiensi layanan administrasi.	Mengkaji E-Banking pada dosen, Sedangkan penelitian ini mengkaji aplikasi SALAM pada efisiensi layanan administrasi mahasiswa.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dan produktivitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-Banking, yang meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi beban kerja administratif dosen.

Penelitian yang akan dilaksanakan dengan judul **“Pengaruh Aplikasi SALAM terhadap Efisiensi Layanan Administrasi Mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung”** memiliki sejumlah kesamaan sekaligus perbedaan dengan berbagai penelitian terdahulu yang relevan dalam kajian manajemen pendidikan, sistem informasi akademik, serta layanan administrasi di perguruan tinggi.

Dilihat dari aspek persamaan, sebagian besar penelitian sebelumnya sama-sama mengkaji pemanfaatan sistem informasi akademik atau layanan administrasi berbasis digital sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, maupun efisiensi pelayanan di lingkungan pendidikan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh (Zulfa, dkk, 2025) dan (Puspasari, 2022), misalnya, secara khusus membahas aplikasi SALAM sebagai sistem informasi akademik yang berperan penting dalam mendukung pengelolaan serta layanan administrasi akademik. Kesamaan juga ditemukan pada penelitian Dita Ayu Rahmawati (2024) dan Diana Safitri (2021) yang sama-sama meneliti aplikasi SALAM di UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta menjadikan layanan akademik atau administrasi mahasiswa sebagai fokus utama penelitian.

Selain itu, penelitian lain seperti yang dilakukan oleh (Riska Djafar, 2021), (Sundari, 2019), (Felia, 2020), dan (Anjarsari, 2018) memiliki kesamaan dari sisi metodologi, yakni menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh layanan administrasi terhadap variabel hasil tertentu, seperti kepuasan atau efisiensi pengguna layanan. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi yang dikelola secara optimal, baik melalui sistem konvensional maupun berbasis teknologi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di lembaga pendidikan.

Adapun perbedaannya, penelitian ini menawarkan unsur kebaruan dengan secara spesifik menguji pengaruh aplikasi SALAM sebagai variabel independen terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa sebagai variabel dependen, bukan sekadar menelaah hubungan atau implementasi sistem semata. Beberapa penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek implementasi dan peran sistem informasi, seperti penelitian (Zulfa, dkk, 2025) dan (Puspasari, 2022) yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sementara itu, penelitian Dita Ayu Rahmawati (2024) dan Diana Safitri (2021) hanya mengkaji hubungan korelasional antara aplikasi SALAM dengan efisiensi atau kepuasan layanan, tanpa menganalisis besaran pengaruh secara kausal.

Perbedaan selanjutnya terletak pada objek dan fokus variabel penelitian. Penelitian (Putra, 2025) menelaah sistem digital E-Banking dengan subjek dosen, sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian pada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan administrasi. Penelitian (Sundari, 2019) dan (Anjarsari, 2018) juga tidak membahas aplikasi SALAM, melainkan sistem administrasi terpadu dan layanan administrasi pendidikan nonformal, sehingga konteks serta karakteristik sistem yang diteliti berbeda dengan penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah penelitian yang masih terbatas, khususnya dalam pengujian kuantitatif mengenai pengaruh langsung aplikasi SALAM terhadap efisiensi layanan administrasi mahasiswa di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Integrasi antara sistem informasi akademik berbasis digital dan efisiensi layanan administrasi diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian sistem informasi

pendidikan, sekaligus kontribusi praktis bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi mahasiswa secara efektif dan efisien.

