

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi pada masa ini mengalami perubahan yang signifikan. Bentuk perubahan signifikan dari teknologi adalah perkembangan teknologi komputer yang telah terjadi evolusi yang sangat cepat. Adanya perkembangan komputer ini memberikan kebermanfaatan yang banyak dalam kehidupan. Kebermanfaatan ini adalah ketepatan waktu dalam berbagai pekerjaan, memberikan kemudahan dalam administrasi berupa dokumen dll, serta memberikan informasi yang penting secara tepat dan cepat.

Sistem informasi menghadirkan peran dan peran ini bersifat sangat penting dan strategis dalam meningkatkan kompetisi yang ada dengan meningkatkan kualitas yang baik melalui sistem ini, sistem ini dijadikan senjata yang utama dalam keberlangsungan lembaga terutama dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Sistem informasi memiliki tujuan untuk memberikan informasi. Yang dimana informasi ini digunakan untuk penunjang dalam menjalankan organisasi yang dikelola. Hal ini adanya perubahan teknologi yang signifikan ini adalah pemanfaatan secara maksimal harus dimanfaatkan suatu lembaga.

Sistem informasi akademik adalah sebuah sistem yang beroperasi secara khusus yang berguna untuk mengelola data-data Akademik dengan penerapan teknologi komputer baik "*hardware*" maupun "*software*". berikut ini penjelasan tentang "*hardware*" maupun "*software*". *hardware* adalah sebuah perangkat keras yakni peralatan-peralatan yang terlihat kasat mata atau nampak wujudnya dalam artian perangkat yang bisa di pegang seperti komputer (*PC Computer*), CD ROM, Printer, *Hardisk*, dan sebagainya. Adapun *Software* itu sendiri adalah Suatu program yangberada di komputer yang memfungsikan *hardware* tersebut yang dibuat secara khusus untuk keperluan dalam pengelolaan data Akademik yang dibutuhkan. *Hardware* komputer ini bisa ditemukan diberbagai tempat seperti pasaran, toko online, tempat-tempat penjualan komputer. Sedangkan *software* haris dibuat dengan berbagai teknik tertentu dalam membuat

programnya.

Urgensi dari sistem informasi adalah memberikan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk membuat keputusan, operasi pengendalian, menganalisis masalah, dan menghasilkan produk atau jasa baru (Laudon and Laudon, 2012: 16). Kegiatan sistem informasi ini melalui beberapa tahapan yaitu tahap input, proses, output, dan feedback. Input (masuk) artinya menerima atau mengumpulkan data mentah dari dalam suatu organisasi atau dari lingkungan eksternal. Proses (pengolahan) berarti mengubah masukan data yang diterima yaitu mentah (data) menjadi bentuk yang berarti (informasi). Output (keluar) artinya menyalurkan sebuah informasi yang sudah diproses sebelumnya kepada orang-orang yang akan menggunakan informasi ini. Sistem informasi ini mengharapkan *feedback* (umpan balik) yaitu output atau keberhasilan dari anggota yang menerima informasi sebagai bentuk evaluasi organisasi dalam mengoreksi tahap input.

Sistem informasi akademik dalam suatu lembaga dapat menunjukkan sebuah kualitas pengelolaan dalam suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi dan merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam upaya instansi pendidikan memberikan suatu layanan yang berkualitas untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan kepada mahasiswa. Sebuah pelayanan dikatakan memuaskan ketika pelayanan yang diberikan dapat memberikan suatu kebutuhan dan cita-cita dari pengguna layanan tersebut.

Kepuasan layanan administrasi bagi pengguna merupakan bentuk evaluasi nyata terhadap sistem informasi akademik yang ada. Salah satu cara yang dikembangkan dalam sistem informasi oleh para ilmuwan untuk mengukur kepuasan pengguna ini adalah dengan menilai karakteristik suatu sistem yang diinginkan dari sebuah sistem (Kualitas Sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Penggunaan seluruh perangkat teknologi informasi dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan akan akses informasi pada hal ini adalah

informasi akademik adalah hal mutlak diperlukan. Maka dari itu langkah strategis langkah awal pihak manajemen UIN Sunan Gunung Djati Bandung sampai ke tingkat jurusan mengubah tata cara akses dan pemberian informasi kepada para mahasiswanya dari cara-cara yang manual kepada penggunaan perangkat teknologi berbasis komputer dengan memanfaatkan jaringan lokal (LAN) dan penggunaan bahasa pemrograman berbasis desktop sehingga hal ini dapat membantu mempermudah pekerjaan pihak administrasi dan juga memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan administrasi akademik dari pihak universitas dengan melakukan akses ke sistem informasi yang disediakan dengan menggunakan terminal akses di SIMAK UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam mengikuti perkembangan zaman dunia pendidikan juga mengalami disrupsi, salah satu pembaharuan dalam pengelolaan informasi yaitu melalui sistem informasi akademik. UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki pembaharuan dalam sistem informasi akademik ini. Sistem informasi akademik ini adalah sebuah sistem informasi yang mengintegrikan untuk seluruh Civitas Akademika UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang diberi nama Sistem Informasi akademik dan Layanan (SALAM) yang berfungsi untuk menerima informasi lebih cepat melalui internet dengan mudah.

Sistem informasi akademik ini dapat diakses oleh mahasiswa dibagi menjadi tiga bagian: bagian pertama adalah bagian akademik yaitu terdapat pedoman akademik, biodata mahasiswa, data SMA, informasi mata kuliah yang ditawarkan, kartu rencana studi (KHS), Transkrip Nilai, Cetak, Tugas akhir, Informasi Akademik. Workshop. Kemudian bagian kedua adalah Forum yaitu terdapat pesan dan forum diskusi. Yang Terakhir adalah Virtual Kelas yaitu terdapat Materi Kuliah, Pengumuman, Tugas Kuliah, Diskusi Online, Agenda Kelas, Agenda Pribadi, dan Hasil Kuisoner.

Menurut Yulfiana (2016: 22) dalam skripsinya menjelaskan tentang pengaruh implemetasi sistem informasi akademik (SIKAD) dengan kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi UIN alaudin. Pada penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara

SIAKAD dengan kepuasan mahasiswa, faktor yang mempengaruhinya pada penelitian ini adalah faktor ketepatan, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses sistem yang ada.

Menurut Deden Heri (2019: 13) pada skripsinya yang berjudul “Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Unisba Bandung” pada penelitian ini kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas sistem yang berwujud (kasat mata). kemudian dalam jurnal lain pun menjelaskan tentang mutu layanan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap mutu layanan administrasi dengan nilai korelasi 0,622 yang ada pada kategori kuat karena berada pada rentang 0,60 - 0,79 bisa disimpulkan bahwa adanya sistem informasi manajemen ini membantu dalam meningkatkan mutu layanan pada suatu lembaga. (Agus, 2021:82)

Permasalahan yang sering terjadi pada Sistem Informasi Akademik (SALAM) pada UIN Sunan Gunung Djati Bandung *Server* yang sering *down* ketika diakses oleh banyak user. Sebagai contoh pada saat pengisian KRS, sehingga dalam pengisian KRS harus dilakukan berulang-ulang, dari sisi waktu menjadi tidak efisien dan efektif. Kemudian dalam pengelolaan data Kartu Rencana Studi (KRS) dalam proses ini sering mengalami keterlambatan, pengisian Kartu Rencana Studi yang tidak sesuai dengan jadwal yang mengakibatkan perpanjangan waktu, ketidakakuratan nilai mahasiswa yang berada di transkrip nilai sehingga pemberian data/informasi pada bagian lain menjadi tidak sempurna. Ketidakakuratan data mengakibatkan pekerjaan lain juga terganggu, misalnya pembuatan Kartu Hasil Studi (KHS) yang mengalami keterlambatan dan informasi-informasi lainnya yang kurang terupdate pada Sistem Informasi Akademik.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan tempat penelitian di UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan fokus penelitian ini kepada mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung. UIN Sunan Gunung Djati memiliki Sembilan Fakultas antara lain: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah dan Hukum, Fakultas Saintek, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Ushuludin,

Fakultas Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penelitian ini menggunakan teori DeLone dan Mclean yang terdiri dari 3 dimensi antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan pengguna dan dalam mengukur kepuasan kepada mahasiswa menggunakan teori Kotler. Penelitian ini juga akan melahirkan beberapa inovasi pada ketiga 3 dimensi ini. Yang paling utama pada penelitian ini adalah lebih secara detail dalam menjelaskan variabel x dan y nya. Berdasarkan fenomena yang sudah ditemukan oleh penulis, terkait sistem informasi akademik (SALAM) dan Kepuasan layanan administrasi. Hal ini menjadi penting dan perlu untuk penulis teliti dalam mencai hubungan antara sistem informasi akademik dengan kepuasan layanan administrasi. Sehingga penulis mengambil judul **“Hubungan Antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dengan Kepuasan Layanan Administrasi (Penelitian di UIN Sunan Gunung Djati Bandung)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, penulis memiliki rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Informasi Akademik (SALAM) UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana Kepuasan Layanan Administrasi mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana Hubungan antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dan Kepuasan Layanan Administrasi Mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah disampaikan di atas, oleh karena itu penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Sistem Informasi Akademik (SALAM) UIN Sunan Gunung Djati Bandung
2. Untuk mendeskripsikan Kepuasan Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung

3. Untuk menguji hipotesis hubungan antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dengan Kepuasan Layanan Administrasi Mahasiswa di UIN Sunan Gunung Djati Bandung

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah disampaikan di atas, oleh karena itu penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

Dalam penelitian yang dilakukan ini bisa bermanfaat dalam rangka menambah pengetahuan dan wawasan, khususnya tentang sistem informasi dan layanan akademik (SALAM) dalam meningkatkan sebuah kepuasan layanan yang akan diterima oleh mahasiswa. Selain memberi manfaat penelitian menambah wawasan, penelitian ini bisa bermanfaat menjadi bentuk acuan bagi para peneliti atau berbagai pihak mengkaji lebih dalam tentang meningkatkan implementasi sistem informasi akademik dan layanan dalam menyebarkan sebuah informasi secara menyeluruh.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian yang dilakukan adalah untuk kebergunaan untuk beberapa pihak yang bersangkutan antara lain :

- a. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan referensi, acuan, dan bahan literasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam penelitian yang akan dilakukan.

- b. Bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan acuan mahasiswa tentang layanan akademik perguruan tinggi sebagai bahan evaluasi untuk kampus yang lebih baik lagi dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan

- c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini digunakan sebagai alat berfikir dalam analisis dan mempertajam penulis dalam pembuatan karya tulis ilmiah untuk kedepannya serta penelitian ini digunakan sebagai bahan pembelajaran

untuk tesis untuk melanjutkan studi.

E. Kerangka Berpikir

Sistem Informasi Akademik adalah sebuah sistem yang mengolah data dan melaksanakan sebuah proses kegiatan akademik yang melibatkan antara administrasi akademik, siswa, guru, penilaian dan data atribut lainnya. Sistem informasi akademik ini melaksanakan berbagai kegiatan administrasi akademik, melakukan proses-proses kegiatan belajar mengajar antara guru dan siswa, yang melaksanakan program administrasi akademik yang sesuai dengan kelengkapan file dan dokumen (Jamilah, 2011:10).

Sistem informasi yang diajarkan oleh islam yang bersumber pada Al-Qur'an adalah berdasarkan fakta dan keyakinan agar teruji kebenarannya. Oleh karena itu perlu adanya kajian mendalam tentang informasi yang akan diterima, berikut ini penjelasan tentang mencari informasi secara mendalam ada dalam Q.S Al-Hujurat/49 : 6 berikut penjelasannya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَىٰ مَا
فَعَلْتُمْ لُدْمِينَ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”*

Penjelasan ayat diatas ketika ada orang yang ahli dalam membawa suatu berita, maka kaji terlebih dahulu berita/informasi yang didapat jangan dulu bertindak. Kemudian jangan menelan informasi kepada semua perkataannya karena bisa jadi itu dusta karena perbuatan dusta sulit dipercaya.

Hubungan Sistem Informasi Akademik (SALAM) menjadi aspek sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan Layanan Administrasi bagi mahasiswa terhadap lembaga pendidikan islam yakni perguruan tinggi tempat dimana ribuan mahasiswa tersebut khususnya mahasiswa yang di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penggunaan atau menerapkan Sistem Informasi Akademik (SALAM) ini diantaranya Registrasi Pembayaran, Kartu Rencana

Studi, Penginputan Absensi, Kartu Hasil Studi yang menjadi kebutuhan mahasiswa dalam keberlangsungan mahasiswa dalam pembelajaran yang digunakan untuk mendapatkan gelar sarjana yang dicita-citakannya.

Sistem Informasi akademik ini berhubungan dengan sistem informasi manajemen. Menurut Asri Siahaan dalam (Alandri, 2013: 22) adanya sebuah sistem informasi manajemen ini bertujuan untuk memberikan informasi terhadap suatu organisasi agar terciptanya suatu informasi yang bermanfaat dalam membuat suatu keputusan dalam manajemen. Keputusan-keputusan ini adalah menyangkut sebuah keputusan yang bersifat strategis. Adapun kegunaan/fungsi dari SIM itu sendiri antara lain sebagai berikut:

1. meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi;
2. menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis;
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
4. mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi;
5. menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi;
6. mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru
7. Memperbaiki produktifitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem

Model yang diciptakan dengan mempertahankan fitur-fitur di model DeLone dan McLean tetapi menghilangkan kebingungan yang disebabkan oleh arti ganda dari kotak-kotak dan arah-arah panahnya. Spesifikasi ulang ini dilakukan dengan membagi model DeLone dan McLean menjadi dua submodel varian (yaitu Use dan Success) dan menghilangkan interpretasi model proses. Menurut DeLone dan Mclean dalam (Mariana, 2006) mengemukakan faktor pengukuran sistem informasi manajemen sebagai berikut:

1. Kualitas sistem, merupakan keakurasian dan efisiensi dari sistem yang berperan dalam menghasilkan informasi.
2. Kualitas informasi, difokuskan pada relevansi, kecepatan yang diperoleh untuk mendapatkan informasi dan konsistensi informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.
3. Penggunaan, merupakan penggunaan sistem informasi oleh pengguna akhir atas kesadaran dan keinginannya sendiri.

Menurut Trisno Musanto (2004: 127) yang mengutip salah satu pendapat Band dalam buku Membangun Kepuasan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana suatu kebutuhan atau permintaan, harapan dan keinginan oleh pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sesuatu yang dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi sesuai keinginan. Pada proses pelaksanaannya, proses kepuasan layanan semakin mudah aturan pelanggan akan merasa lebih mudah dan lebih merasa puas.

Suatu organisasi akan menjalankan sebuah sistem pelayanan yang baik akan berpengaruh sangat penting terhadap kepuasan layanan pelanggan, ketika dikaitkan dengan kepuasan layanan di perguruan tinggi berarti kepuasan pelanggannya adalah mahasiswa. Selain itu, faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang layanan dalam memenuhi sesuatu yang diinginkan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah suatu kinerja oleh para petugas yang memberikan pelayanan tersebut, aturan yang berlaku dalam pelaksanaannya harus memiliki sebuah sistem, ketersediaan dari sarana dan prasarana yang dimiliki dapat mempermudah atau tidak dalam memudahkan pelanggan.

Pelayanan atau *customer service* memiliki arti secara umum ialah dimana setiap kegiatan yang dilakukan atau ditujukan untuk memberikan suatu kepuasan kepada konsumen dengan cara pelayanan ini berdasarkan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi. Layanan paling penting di suatu perguruan tinggi salah satunya adalah sistem informasi layanan akademik. Sistem informasi ini menjadi hal yang paling mendasar dalam keberhasilan suatu perguruan tinggi, melalui sistem informasi akademik ini kita dapat

mengetahi keberhasilan akademik dari suatu mahasiswa. Dan akademik mahasiswa ini sebagai output dari perguruan tinggi.

Menurut Pepen (2017) Dalam islam juga menjelaskan konsep pemberian layanan dengan memberikan pelayanan yang maksimal dalam artian memberikan kualitas yang baik yang terdapat pada Q.S Al-Baqarah ayat 267, berikut ini penjelasan Q.S Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Penjelasan ayat di atas bahwa orang yang beriman akan memberikan konsep pelayanan yang baik melalui usaha yang maksimal karena sesuatu yang buruk tidak diajarkan islam. Menurut Ratminto (2008:175) dalam pengukuran sebuah kinerja suatu pelayanan meliputi:

1. *Tangibles* atau yang sering kita sebut dengan ketampakan fisik
2. *Reliability* atau reliabilitas yang artinya sebuah kemampuan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan yang berikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas artinya kerelaan dalam menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ridho dan ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian yang artinya suatu kesopanan dan pengetahuan d para pekerja.
5. *Empathy* yang artinya perhatian atau perlakuan pribadi seseorang yang diberikan kepada konsumen

Menurut Lopiyoadi (2008: 175) terdapat faktor-faktor yang paling utama oleh sebuah perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan dari seorang pelanggan. Faktor-faktor yang paling utama dalam peningkatan kepuasan pelanggan antara lain sebagai berikut : (1) Kualitas Pelayanan (2) Kualitas Produk (3) Harga (4) Biaya (5) Emosional

Pada kualitas sebuah sistem bisa di perhatikan dengan output system yang ada, misalnya dalam kecepatan waktu untuk mengakses maka mahasiswa akan merasa tidak enggan untuk mengakses web SIMAK. Semakin banyak akses dalam SIMAK semakin dilihat bahwa tingkat kebutuhan dan kebosenan mahasiswa terlihat. Menurut Yulfiana (2010:23) pada skripsinya yang mengutip dari teori Hamilton menjelaskan tentang indikator kepuasan dalam penggunaan sistem informasi akademik. Indikator sistem informasi akademik ini antara lain sebaai berikut:

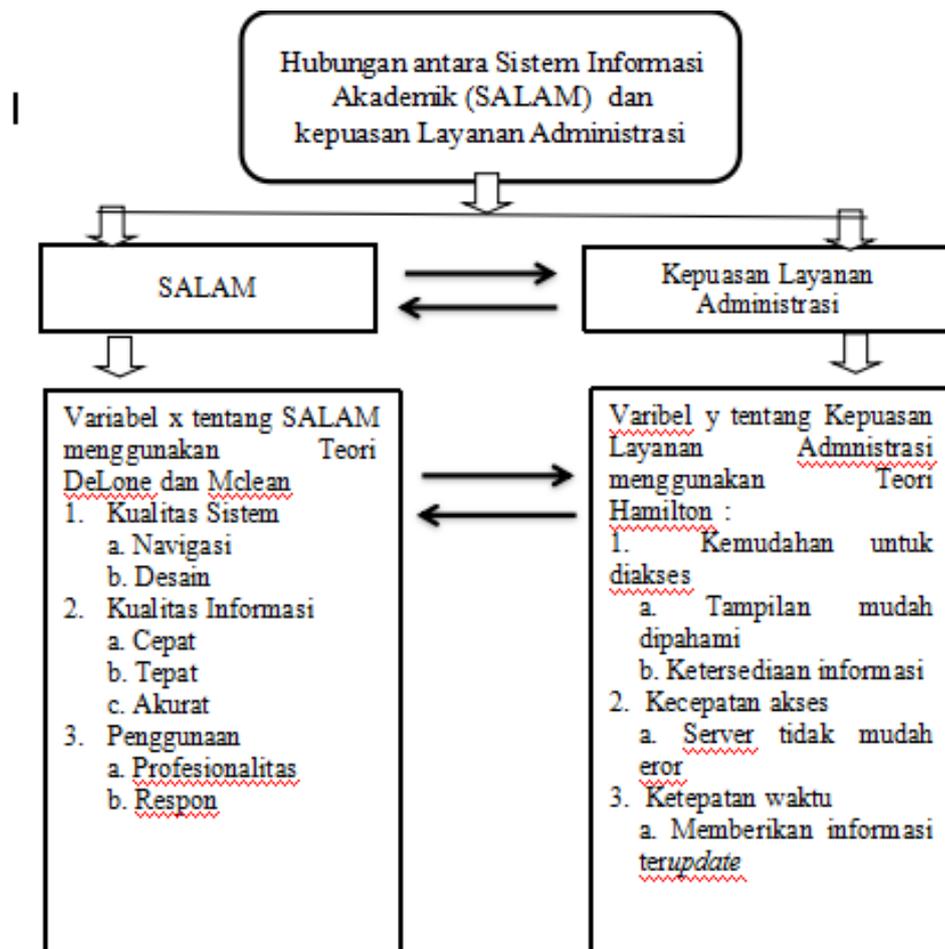
1. Kemudahan untuk diakses, kemudahan pada sistem informasi akademik ini bisa dikatakan berkualitas jika sistem yang diberikan memenuhi kepuasan mahasiswa melalui kemudahan dalam mengakses situs yang ada. Karena kemudahan ini akan berpengaruh sangat besar dari individu satu ke individu yang lainnya.
2. Kecepatan akses, maksud dari Kecepatan akses ini adalah mahasiswa akan merasa dipermudah dengan kecepatan sistem yang ada hal ini secara tidak langsung akan memberikan pelayanan yang baik, dan jika pelayanan nya sudah baik maka akan memberikan dampak yang positif untuk universitas
3. Ketepatan waktu, dalam memberikan penilaian kepuasan mahasiswa adalah dengan memberikan ketepatan waktu. Dalam menyediakan dan menyajikan sistem informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Sistem informasi ini dapat memberikan informasi terupdate, sesuai dengan jadwal tanpa harus menunggu lama.

Menurut Kasmir (2005: 205) sebuah pelayanan dapat dikategorikan menjadi 3 bentuk di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Layanan lisan artinya layanan dengan tulisan merupakan layanan yang paling dominan dalam pelaksanaannya
2. Layanan dengan lisan adalah berhubungan dengan layanan yang bersentuhan dengan masyarakat
3. Layanan dengan perbuatan yang artinya keterampilan pekerja menentukan hasil pekerjaan

Gambar berikut kerangka konsep penelitian tentang “*Hubungan antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dan Kepuasan Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung*”

Gambar 1 skema kerangka berfikir



F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sebentar atau sementara terhadap rumusan-rumusan masalah yang dibuat, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diperoleh disertakan dengan yang relevan, tidak berdasarkan fakta-fakta dan bukti empiris (Sugiyono 2017:96). adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H0 : Tidak ada Hubungan signifikan antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dengan Kepuasan Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung

H1: Ada Hubungan signifikan antara Sistem Informasi Akademik (SALAM) dengan Kepuasan Layanan Administrasi Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung

F. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Yulfiana. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar dengan judul skripsi “Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar” pada penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan, persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah Sama-sama menggunakan dua Variabel, Objek penelitian mahasiswa, Tempat penelitian sama-sama di pendidikan islam. Adapun perbedaannya adalah Variabel X berbeda Ruang lingkup kajiannya berbeda yakni di tingkat jurusan dan di tingkat Universitas. Pada penelitian ini mempunyai hasil dan kesimpulan terkait dengan pengaruh implementasi siakad terhadap tingkat kepuasan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi UIN Alaudin yakni hasil menjelaskan bahwa ada pengaruh didalamnya antara dua variabel yang disandingkan yaitu siakad dengan kepuasan mahasiswa sebesar 40%. dalam implementasi siakad dengan kepuasan mahasiswa memiliki beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung diantaranya adalah masalah ketepatan, kecepatan waktu dan kemudahan dalam mengakses KRS, KHS, dan lain-lain. Manfaat dari adanya penelitian ini untuk referensi peneliti dalam memahami konsep atau teori penelitian secara mendalam, hipotesis, analisa, serta dalam menemukan solusi dan pemecahan masalah penelitian. Metode yang digunakan sama-sama menggunakan kuantitatif.

2. Deden Heri. 2019. dengan judul “Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Unisba Bandung”. persamaan dari penelelitian ini adalah membahas pelayanan administrasi akademik dan objek penelitiannya adalah mahasiswa yang bera di bawah naungan kementerian Agama. Dan perbedaannya pada variabel X. Hasil penelitian ini adalah kepuasan berdasarkan aspek responsive berpengaruh sangat besar dan semua aspek yang lain dari kepuasan memiliki pengaruh. manfaat dari penelitian ini adalah sebagai referensi dalam indikator kepuasan mahasiswanya dan dalam teori yang disajikan pada kepuasan mahasiswa.
3. Lu’Lu’Ul Fuadatun Nisa. 2019. dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fitk Uin Walisongo Semarang” pada penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan, persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama sama meneliti layanan administrasi akademik dan sama sama meneliti di pendidikan islam dan objek yang diteliti mahasiswa. Sedangkan perbedaannya adalah posisi variabelnya. Pada penelitian ini memiliki hasil atau kesimpulan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan pada penelitian ini ada beberapa saran yang disampaikan yakni pada peningkatan pelayanan dan kenyamanannya. Adapun manfaat dari penelitian terdahulu ini adalah untuk melihat dan menganalisis instrumen yang akan diteliti pada kepuasan layanan admnistrasinya.
4. Muhammad Damas Fatih. Dengan judul “Kajian Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) *Online* Berbasis Web Dari Perspektif Mahasiswa Sebagai Pengguna (Studi Kasus Siakad Universitas Jambi)”. pada penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan, persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan dua variabel dan memiliki variabel X yang sama. Adapun perbedaannya adalah pada metode analisisnya. Hasil atau kesimpulan dari penelitian ini adalah berdasarkan metode analisis data yang sudah dilakukan bahwa

variabel X berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD online yang berbasis web ini. Pada penelitian ini semakin tinggi kualitas sistem (QS) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Jambi. Manfaat penelitian terdahulu ini bagi penyusun adalah Untuk mengetahui dan memahami sebagai bahan perbandingan teori yang digunakan.

5. M. Hasbi (2018). Jurnal pendidikan dan penelitian nomer vol. 3 nomor 1. Penelitian ini berjudul “pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di Mts Negeri 1 Model Palembang” pada penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan, persamaan yang terjadi pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan variabel Y nya sama-sama membahas tentang kepuasan dalam pelayanan. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah pada variabel X nya, peneliti yang terdahulu membahas tentang pelayanan administrasi dan pada penelitian ini meneliti tentang system informasi akademiknya. Hasil atau kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas dari layanan administrasi adalah daya tanggap, empati, jaminan, kehandalan, dan bukti fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan layanan administrasi di Mts Negeri 1 Model Palembang. Dan yang paling dominan adalah pada dimensi empati dengan nilai $t_{hitung} = 0,410 < 0,05$