

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sistem informasi saat ini sudah menjadi hal yang wajib ada bagi setiap instansi. Sering kali pengelola madrasah membutuhkan data yang cepat dan akurat untuk dapat diambil sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Namun sayangnya sering terjadi kesalahan informasi yang menyebabkan pengambilan keputusan kurang optimal sehingga berdampak pada semua hal. Ini terjadi dikarenakan belum adanya sebuah sistem yang mampu mengelola data secara cepat dan akurat serta memenuhi kebutuhan organisasi atau pengguna. Oleh karena itu, “diperlukan suatu sistem yang mampu mengelola data secara cepat, tepat dan akurat serta terarah sehingga menunjang dalam distribusi data menjadi informasi yang relevan. Sistem tersebut yaitu sistem informasi manajemen” (Rusdiana, 2014:7).

Untuk merespon tuntutan masyarakat dan kemajuan zaman maka perlu adanya inovasi dalam hal pengembangan teknologi informasi. Pertumbuhan teknologi data saat ini ini telah menjangkau ke berbagai macam bidang, salah satunya yaitu bidang pendidikan. Tidak bisa dipungkiri jika bidang pendidikan juga saat ini membutuhkan teknologi data yang cepat serta akurat yang dapat meningkatkan efektifitas kinerja dalam bidang tersebut. Semakin canggihnya teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang saat ini, segala sesuatu dapat diselesaikan dengan cara-cara yang cepat dan praktis. Dunia informasi seolah tidak dapat terlepas dari teknologi. Penggunaan teknologi dan informasi sejauh ini akan terus mengalami perkembangan dan menjadi semakin canggih dan disinilah diketahui bahwa teknologi informasi sangat berperan penting bagi masyarakat saat ini. Komunikasi yang tadinya membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penyampaiannya, saat ini dengan teknologi dan informasi segalanya jadi sangat cepat serta seolah tanpa jarak. Salah satu pengaplikasian teknologi data dalam bidang pendidikan yakni dengan pengaplikasian suatu sistem yang disebut dengan sistem informasi akademik.

System informasi akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk memudahkan kegiatan bersifat akademik, yang mana semuanya diatur secara daring (*online*). Sistem Informasi Akademik ini sudah banyak dijumpai pada tingkat perguruan tinggi seperti institut, universitas, sekolah tinggi, dan akademi. Namun pada jenjang madrasah masih jarang yang menggunakannya sehingga pengelolaan administrasi akademik masih dilakukan secara manual menggunakan bantuan microsoft sehingga belum begitu efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan dari pelanggan. sangat disayangkan karena jika dilihat dari urgensinya, suatu sistem informasi akademik ini dapat membantu dalam pelayanan pendidikan (akademik) lebih efektif dan efisien.

Badan Akreditasi Nasional Sekolah/ Madrasah (BAP S/M, 2017) menjelaskan data pada tahun 2017, bahwa sekolah dan madrasah yang memperoleh akreditasi A ada sebanyak 39.771, akreditasi B sejumlah 87.588 sekolah, dan akreditasi C sebanyak 27.408 sekolah. Sisanya, 4.058 sekolah tidak terakreditasi. Bersumber pada jumlah yang disampaikan proporsi sekolah umum yang mendapatkan akreditasi A mencapai 28%, dan 23% sisanya ialah madrasah. Demikian pula dengan akreditasi B, sekolah umum mendapat capaian 53% sedangkan madrasah 52%, atau 1% lebih rendah. Rendahnya akreditasi madrasah tersebut disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan madrasah. Kemampuan madrasah di seluruh Indonesia dalam memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) sesuai dengan Kemendikbud menjadi persoalan yang pelik. (Bahiyah & Wibowo, 2019: 2)

Pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan dalam suatu madrasah menjadi salah satu faktor penting pembelajaran yang menentukan mutu pendidikan madrasah. Lembaga Pendidikan merupakan suatu organisasi yang harus mampu memberikan jasa layanan kepada para pelanggannya. Pelanggan tersebut adalah peserta didik. Yuana, dkk. (2013:17) dalam penelitiannya “menyatakan bahwa tingkat loyalitas dan kepuasan peserta didik yang merupakan pengguna jasa pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia (SDM) dalam suatu lembaga pendidikan”. Jika suatu layanan yang diberikan tidak memuaskan bahkan tidak meningkatkan nilai tambah maka akan berdampak pada Lembaga pendidikan seperti pelayanan yang kurang baik.

Dalam dunia pendidikan, pada saat pandemi Covid-19 semua kegiatan madrasah termasuk dalam pembelajaran dan pengurusan berbagai administrasi yang semula dilakukan secara tatap muka langsung seketika berubah menjadi daring (*online*). Ini tentunya dapat menimbulkan berbagai macam hal yang bisa berdampak positif dan bisa juga berdampak negatif. Dampak positif yang terjadi adalah berbagai lembaga pendidikan mulai melakukan pengembangan dalam menghadapi problematika yang terjadi yang di prediksi akan selalu mengalami perubahan seperti pengembangan berbagai yang dibutuhkan oleh suatu madrasah dalam keberlangsungan pendidikan. Namun disisi lain ini menimbulkan permasalahan dimana ketidaksiapan suatu madrasah dalam melakukan perubahan dan pengembangan sistem tersebut seperti penelitian yang dilakukan oleh Ellyusman dan Hutami, menyatakan bahwa “berdasarkan laporan Helpdesk salah satu Lembaga Pendidikan terdapat 522 keluhan pada website portal atau sistem akademik yang terkadang mengalami gangguan misalnya sistem yang *down*, kehilangan data ketika *login* dan *error* saat melakukan registrasi” (Ellyusman & Hutami, 2017: 52).

Hasil studi awal yang dilakukan di MAN 1 Bandung Ciparay pada hari Kamis, 25 Februari 2021. Dijelaskan bahwa madrasah harus siap dalam melakukan perubahan yang terjadi, karna saat ini zaman sudah sangat berkembang maka teknologi informasi pun harus berkembang ditambah lagi dengan situasi saat ini yang mengharuskan berbagai informasi dapat diakses dimanapun tanpa terikat oleh waktu dan tempat.

Untuk permasalahan seperti ini Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandung Ciparay ini mulai mengembangkan Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses melalui aplikasi mobile ataupun website yang bernama DIGIMAX (*Digitalized Madrasah Experience*) diluncurkan pada tahun 2019 dan mulai melakukan pengembangan system pada Juli 2020. Karena system tersebut masih baru tentu saja penggunaannya belum optimal namun saat ini dalam pengembangan untuk mengoptimalkan system tersebut. Masalah muncul karena system ini mengharuskan penggunanya terkoneksi dengan internet yang menjadikan penggunanya harus memiliki koneksi internet untuk mengaksesnya. Dan terkadang masalah muncul Ketika *server error* dan membuat siswa panik karna tidak bisa mengakses sehingga layanan yang diberikan pun terganggu. Harapan adanya Sistem ini dapat membantu dalam pelayanan informasi yang berkaitan dengan akademik sehingga informasi

dapat tersampaikan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya (Atep, 25 Februari 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti ingin mengetahui hubungan antara system informasi akademik dengan mutu layanan madrasah. Untuk itu, peneliti mengambil judul **“Hubungan Sistem Informasi Akademik Berbasis Website dengan Mutu Pelayanan Akademik” (Penelitian pada MAN di Kabupaten Bandung).**

Penelitian ini penting dilakukan guna mengembangkan teknologi informasi di bidang pendidikan yaitu pengembangan sistem informasi akademik. Sistem ini mampu mengelola data yang cepat dan akurat dan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang optimal. Dengan adanya sistem informasi akademik ini juga berguna dalam penyediaan informasi yang berhubungan dengan pelayanan kepada pengguna.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana analisis Sistem Informasi Akademik berbasis website di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana mutu pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana hubungan Sistem Informasi Akademik berbasis website dengan mutu pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis Sistem Informasi Akademik berbasis website di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.
2. Untuk menganalisis mutu pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan Sistem Informasi Akademik berbasis website dengan mutu pelayanan akademik di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat yaitu sebagai referensi atau sumber bagi penelitian-penelitian lain yang berkaitan dengan system informasi akademik berbasis website hubungannya dengan mutu pelayanan akademik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis yaitu dapat memberikan informasi mengenai hubungan sistem informasi akademik berbasis website dengan mutu layanan pendidikan. Bagi peneliti, sebagai informasi untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terhadap penelitian yang dilaksanakan. Bagi lembaga, diharapkan hasil penelitian bisa dijadikan sebagai informasi dan referensi yang berguna dalam pengambilan keputusan mengenai sistem informasi dan mutu layanan madrasah.

E. Kerangka Berfikir

Sistem Informasi Akademik Madrasah adalah suatu aplikasi yang dapat mempermudah sekolah dalam mengelola dan mengatur data-data yang berhubungan dengan data pendidikan. Data-data akademik yang dimaksud yaitu seperti data penerimaan siswa baru, data peserta didik, data guru dan pelajaran, kalender akademik, nilai dan evaluasi peserta didik, absensi dan presensi, data

kenaikan kelas, data kelulusan dan alumni, mutasi peserta didik, rapor dan lain sebagainya. (Ahmar, 2012: 10)

Model DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan dari suatu sistem informasi, model ini cukup sederhana dan dikenal cukup valid oleh peneliti lain. DeLone dan McLean mengungkapkan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari 6 faktor yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), *Individual Impact* (Hasil Individu), dan *Organizational Impact* (hasil untuk organisasi). *Quality System* atau Kualitas Sistem merupakan kualitas kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Berdasarkan pada kualitas sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, *procedure* dari sistem informasi yaitu mampu menyediakan kebutuhan pengguna atau pelanggan. Indikator pengukuran kualitas sistem yang akan digunakan yaitu sebagai berikut. (DeLone & McLean, 2003: 24)

1. *Easy of Use* (Mudah digunakan)

Sistem informasi yang berkualitas yaitu sistem informasi yang dirancang secara khusus yang mampu memenuhi kebutuhan penggunanya sehingga akan tercipta kepuasan dari pengguna. Salah satu indikatornya yaitu kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan dalam konteks ini tidak hanya kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan suatu sistem informasi tetapi juga mengarah pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan dimana penggunaan suatu sistem akan mempermudah seseorang dalam bekerja dibandingkan dengan mengerjakan secara tertulis atau manual.

2. *Integration* (Integrasi)

Sistem yang sudah dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna harus terintegrasi. Integrasi data pada sistem merupakan keterpusatan data yang mencakup keseluruhan data yang akan dan sudah dikelola oleh pengguna. Integrasi data ini mampu mempermudah pengguna saat mengelola dan mendapatkan data. Integrasi data dapat ditandai dengan bisa atau tidaknya penggabungan beberapa data yaitu suatu data dari setiap bagian dengan data yang ada di bagian yang lain.

3. Flexibility (Fleksibilitas)

Fleksibilitas sistem merupakan kemampuan suatu sistem informasi untuk melakukan perubahan atau perbaikan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna pada waktu tertentu. Fleksibilitas suatu sistem informasi merupakan penentu bahwa sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik. Pengguna akan merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya ketika suatu sistem informasi fleksibel dan dapat melihat perubahan-perubahan terbaru.

4. Response Time (Kecepatan Akses)

Salah satu indikator kualitas sistem informasi yaitu kecepatan dalam merespon (*fast response*). Jika akses terhadap sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka bisa dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses merupakan salah satu efisiensi waktu sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

5. Security (Keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan dengan aman oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus diamankan kerahasiaannya dengan data yang disimpan oleh sistem informasi sehingga data pengguna tersebut tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak lain. Jika data pengguna dapat disimpan dengan aman, kemungkinan penyalahgunaan data pengguna dari sistem informasi oleh pihak lain dapat di minimalisir,

Menurut Garvin sebagaimana dikutip oleh Baharun dan Zamroni (2017: 64), mutu atau kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Mutu atau kualitas adalah produk yang kontekstual yaitu apa yang dianggap saat ini berkualitas tidak dianggap berkualitas besok, sehingga pada dasarnya mutu atau kualitas itu bersifat subyektif dan dinamis. Dalam konsep relative pengertian mutu atau kualitas memiliki dua aspek yaitu jika dilihat dari sudut pandang produsen maka kualitas diukur berdasarkan spesifikasi yang sudah ditetapkan dan

dari jika dari sudut pelanggan maka kualitas yaitu suatu hal yang mampu untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Pendidikan termasuk suatu jenis usaha dalam bidang jasa dimana pendidikan harus memberikan pelayanan yang optimal. Dalam pelaksanaannya pengukuran mutu pelayanan dalam pendidikan ini agak mengalami kesulitan karena karakteristik jasa tidak nampak. Walaupun demikian, bidang jasa/pendidikan dapat mengukur mutu untuk kemajuan bidang jasa tersebut. Pengukuran mutu ini dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi pokok mutu, yaitu sebagai berikut. (Baharun & Zamroni, 2017: 67) :

1. *Realibility* (Reliabilitas)

Reabilitas merupakan konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi kebutuhan penerima jasa. Terdapat dua aspek utama dalam reabilitas, yaitu sifat dapat dipercaya (*dependability*) dan konsistensi kinerja (*performance*). Hal ini dapat diartikan bahwa organisasi harus mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), dan memenuhi janjinya secara akurat dan andal.

2. *Responsiviness* (Responsivitas atau daya tangkap)

Responsivitas yaitu bagaimana kesiapan dan kesediaan pihak pemberi jasa untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat dan tepat.

3. *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi yaitu penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki serta dibutuhkan untuk dapat menyampaikan jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan.

4. *Access* (Akses)

Akses yaitu kemudahan pihak penerima jasa untuk menghubungi pihak pemberi jasa. Akses ini bisa meliputi kemudahan untuk ditemui atau dihubungi dan kemudahan mendapatkan kontak. Ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah ditemukan dan dijangkau, waktu antrian tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi yang mudah dihubungi.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Kesopanan yang dimaksud adalah bagaimana pihak pemberi jasa mampu memberikan pelayanan melalui sikap yang baik meliputi sikap santun, respect, atensi dan keramahan para karyawan.

6. *Communication* (Komunikasi)

Komunikasi yang baik akan memberikan kesanketerikatan dan kedekatan. Dengan adanya komunikasi atau hubungan yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa maka penyampaian informasi kepada para pelanggan akan lebih mudah. Dan komunikasi ini diharuskan dalam Bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

7. *Credibility* (Kredibilitas)

Kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Artinya adanya kepercayaan dari pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa. Ini berperan penting karena kredibilitas akan berpengaruh terhadap citra madrasah.

8. *Knowing the customer* (Kemampuan memahami pelanggan)

Kemampuan untuk memahami pelanggan yaitu usahayang dilakukan pemberi jasa untuk memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik dari pelanggan, memberikan perhatian lebih secara individu, dan mengenal pelanggan lebih dekat. Dengan adanya pengertian dan perhatian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.

9. *Tangibles* (Bukti fisik)

Bukti Fisik merupakan suatu hal yang realita atau asli ditandai dengan adanya standarisasi dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan. bukti fisik ini bisa saja meliputi bahan-bahan, fasilitas, identitas, dan lain sebagainya.

Sistem informasi dirancang sebagai fasilitas pendukung kinerja dalam suatu instansi pendidikan yang berfokus untuk mempermudah tugas pengguna (*user*) sehingga tercapai *efisiensi* (penghematan) waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan. Kualitas layanan dari suatu madrasah dalam pengembangan system informasi ini merupakan salah satu factor untuk keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi Sistem Informasi Akademik (Marlindawati, 2013: 47). Kualitas layanan seperti pemberian informasi melalui system informasi jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pemberian informasi secara konvensional. Kualitas layanan bisa disebut juga dengan kepuasan pelanggan, dengan adanya system informasi akademik ini akan

sangat bermanfaat dan membantu penggunanya dalam mengakses berbagai informasi terkait akademik di suatu madrasah. Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti menduga bahwa terdapat keterkaitan dan hubungan yang positif antara kualitas system informasi akademik terhadap kualitas layanan yang di dapat pengguna system informasi akademik.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel Independen dan variabel dependen.

1. *Variabel Independen* (variabel bebas)

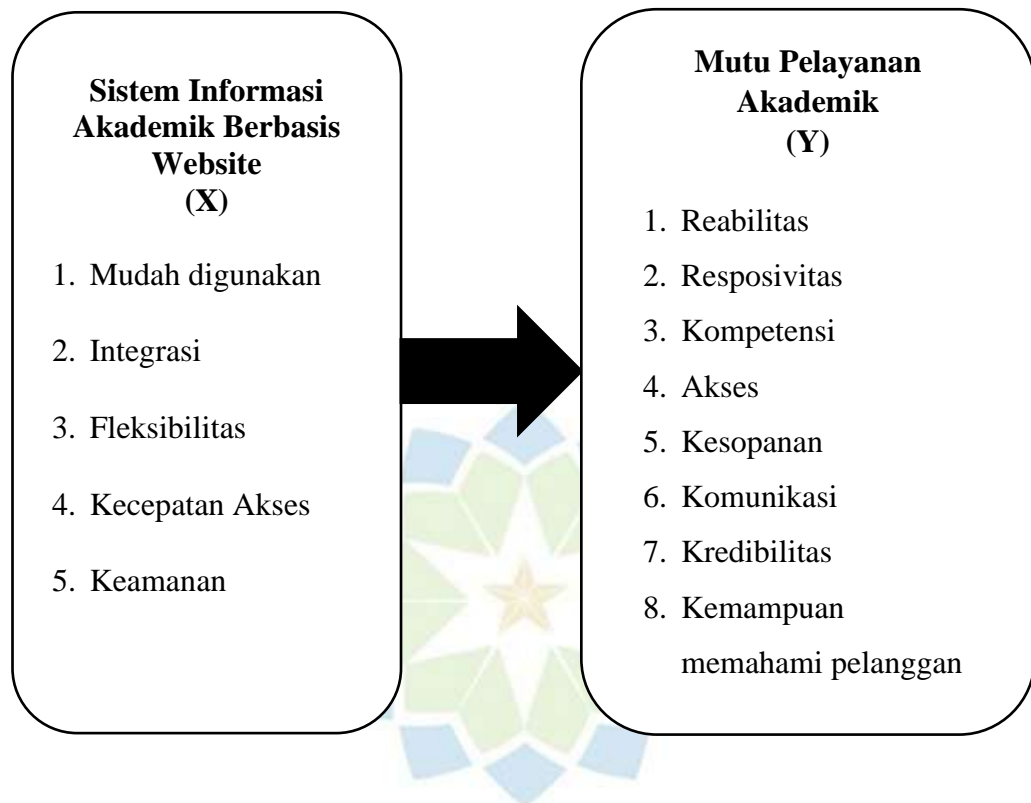
Variabel independent ini biasa disebut juga variabel *antecedent*, *predictor*, *stimulus*, serta pada Bahasa Indonesia yakni variabel bebas. Variabel bebas yakni variabel yang memiliki pengaruh atau perubahan terhadap variabel dependen.

2. *Variabel Dependen* (variabel terikat)

Variabel dependen ini biasa disebut juga sebagai variabel output, konsekuen, serta pada Bahasa Indonesia yakni variabel terikat.. variabel terikat yakni variabel yang terpengaruh ataupun menjadi akibat, dikarenakan terdapatnya variabel bebas. (Sugiyono, 2015: 39)



Berdasarkan uraian tersebut, berikut skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini.



Gambar 1.1 Skema Sistem Informasi Akademik Berbasis Website Hubungannya dengan Mutu Pelayanan Akademik

Keterangan:

X = Sistem Informasi Akademik Berbasis Website

Y = Mutu Pelayanan Madrasah

➡ = Hubungan Variabel terhadap yang terkait secara parsial/sendiri

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir peneliti, maka penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan positif sistem informasi akademik berbasis website dengan mutu layanan akademik. Untuk itu uji hipotesis ini dapat diperoleh sebagai berikut.

Ho : (Hipotesis nol)

Tidak terdapat hubungan antara sistem informasi akademik berbasis website dengan mutu pelayanan akademik.

Ha : (Hipotesis alternatif)

Terdapat hubungan antara sistem informasi akademik berbasis website dengan mutu pelayanan akademik.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Benedi (2014:60) yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Akademik Di Smk 1 Pundong Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Sekolah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian unjuk kerja Sistem Informasi Akademik di SMK N 1 Pundong yang dikembangkan mendapatkan skor 86,81%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi yang dikembangkan dalam kategori sangat baik. Pengaruh pengembangan Sistem Informasi Akademik SMK N 1 Pundong terhadap mutu layanan sekolah tersebut sangat baik dan disetujui oleh para responden. Hal ini terbukti dengan didapatkannya persentase sebesar 86,33% pada uji fungsi sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Aulianto (2012: 7) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro” Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil pengolahan kuesioner menyatakan bahwa sistem informasi akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan akademik. Ini dilihat dari hasil uji T yang menunjukkan bahwa t-hitung (3.833) lebih besar dari t-tabel (1,669). Artinya semakin baik sistem informasi akademik maka kualitas layanan akademik akan semakin meningkat

Penelitian yang dilakukan oleh Ajiz (2019: 92) yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di Smp Al

Islam Krian Sidoarjo” menyatakan bahwa adanya hubungan antara system akademik dengan layanan Pendidikan. Karena system akademik memberikan suatu layanan informasi berbentuk data sehingga dapat membantu layanan Pendidikan yang ada di sekolah. Jika sistem informasi akademik dikelola dengan baik dan efektif. Maka, akan menjadi suatu system yang dapat membantu jalannya proses Pendidikan. Adapun Kriteria sistem akademik yang efektif adalah dapat memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan bagi manajemen. Hal itu dibuktikan dengan respon positif dan banyaknya dukungan dari semua pihak. Karena dianggap dengan adanya penerapan system akademik mampu memberikan peningkatannya dalam layanan Pendidikan yang ada di SMP Al Islam Krian.

Penelitian yang dilakukan oleh Niha (2019: 35) yang berjudul “Penerapan Program Akademik dan Aplikasi Siakad Terhadap Mutu Pelayanan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Iain Sultan Amai Gorontalo” menyatakan bahwa Program Akademik dan Aplikasi SIAKAD berpengaruh Terhadap Mutu Pelayanan Mahasiswa setelah diuji menggunakan rumus Regresi sederhana dan pengujian hipotesis. Hal ini membuktikan bahwa Program Akademik dan Aplikasi SIAKAD memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Mutu Pelayanan Mahasiswa serta mengakibatkan peningkatan terhadap kedua variabel tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor Program Akademik dan Aplikasi SIAKAD memberikan sumbangan efektif sebesar 57,9%, dapat diartikan Mutu Pelayanan Mahasiswa dipengaruhi oleh Program Akademik dan Aplikasi SIAKAD sedangkan 42,1 % merupakan pengaruh dari luar variabel yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2019: 59) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh” menjelaskan bahwa hasil dari penelitian sistem informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Dari hasil penelitian terdahulu yang diuraikan di atas, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu tempat penelitian dengan cakupan

wilayah lebih luas dan tempat yang berbeda yaitu pada Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung. Kemudian dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada proses hubungan antara system informasi akademik berbasis website dengan kualitas pelayanan akademik.

