

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan sebuah sarana yang sedang sangat diperlukan untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan hidup manusia sekarang ini. Penggunaan teknologi sendiri dimulai dengan perubahan sumber daya alam yang di ubah menjadi alat-alat sederhana seperti pemanfaatan getah karet untuk diolah menjadi roda kendaraan dan lain sebagainya. Teknologi yang semakin berkembang juga memudahkan manusia untuk berkomunikasi. Salah satu teknologi yang memudahkan manusia untuk berkomunikasi dengan jarak disebut teknologi informasi (TI). Secara umum pengertian teknologi Informasi menurut Sutabri adalah suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. (Dewi, 2018: 26)

Teknologi informasi merupakan salah satu unsur yang berperan penting dalam perkembangan jaman pada saat ini, terutama bagi sebuah organisasi atau institusi. Menurut Maryono & Patmi teknologi informasi dapat diartikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer sebagai alat untuk memproses, menyajikan, serta mengelola data dan informasi. Oleh karena itu, teknologi informasi dapat memudahkan pengelola organisasi atau institusi sehingga setiap kegiatan administrasi dan manajemen dapat dikontrol dengan baik. Namun, kemudahan kontrol yang ditawarkan teknologi informasi tersebut hanya dapat dimanfaatkan oleh pihak internal organisasi atau institusi. (Ramdani, 2018: 13)

Dilihat pada saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi terutama di Indonesia semakin berkembang. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita untuk belajar dan mendapatkan informasi yang kita butuhkan dari mana saja, kapan saja, dan dari siapa saja. Dalam dunia pendidikan perkembangan teknologi informasi mulai dirasa mempunyai dampak yang positif karena dengan berkembangnya teknologi informasi dunia pendidikan mulai memperlihatkan perubahan yang cukup signifikan. Banyak hal yang dirasa berbeda dan berubah dibandingkan dengan cara yang berkembang sebelumnya. Saat sekarang ini jarak dan waktu bukanlah sebagai masalah yang berarti untuk mendapatkan ilmu, berbagai aplikasi tercipta untuk memfasilitasinya (Sutabri, 2014: 52). Bagi negara-negara maju, pendidikan berbasis TI bukan hal yang baru lagi. Mereka telah terlebih dulu dan lebih maju dalam menerapkan berbagai teknik dan model pendidikan berbasis TI. Indonesia masih tergolong pemula dalam menerapkan sistem ini. Namun sebagai pemula tentu kita punya kesempatan berharga untuk belajar banyak atas keberhasilan dan kegagalan negara-negara maju yang telah menerapkannya sehingga penerapan pendidikan berbasis TI di Indonesia menjadi lebih terarah. Salah satu contoh teknologi informasi dan teknologi yaitu Internet. Internet mempunyai hubungan yang besar atas ilmu dan pandangan dunia. Internet dapat diakses melalui *web browser* seperti Internet Explorer, Mozilla Firefox, dan Opera. Melalui Internet, perkembangan segala bidang kearah yang semakin global tidak dapat dihindari. Internet berperan dalam membentuk suatu sistem penyebaran informasi dan data yang efektif dan efisien. Keefektifan sistem informasi biasanya diukur dari perspektif kualitas sistem, kualitas, informasi, dan kualitas jasa. (Anwar, 2016: 8)

Adanya sistem penyebaran informasi dan data yang efektif dan efisien menyebabkan perubahan dalam metode pengelolaan dan cara kerja di berbagai instansi dan perusahaan. Tingkat efisiensi dan efektivitas sistem pengerjaan dan metode pengelolaan instansi dan perusahaan terus meningkat. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai dan mengembangkan proses perencanaan yang efektif. Pemanfaatan teknologi dapat dilakukan secara efektif jika anggota organisasi dapat menggunakan teknologi

tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Kinerja berhubungan dengan pencapaian tugas-tugas yang dilaksanakan individu di dalam organisasi. Sehingga, semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktifitas dan kualitas pelayanan administrasi individu tersebut.

Sistem informasi yang sering digunakan dalam dunia pendidikan yaitu sistem informasi akademik (SIAkad) berbasis web. Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi akademik di kampus, yang mana kesemuanya diatur secara daring. Dalam bentuknya SIAkad lebih sering ada dalam bentuk website, seperti website sekolah ataupun website universitas. Beberapa contoh kegiatan yang bersifat administratif di sekolah dalam website biasanya diperuntukkan untuk penerimaan peserta didik baru (PPDB), pengenalan sekolah, pengenalan kurikulum, pengenalan guru, pengenalan ekstrakurikuler, info beasiswa, perpustakaan online, data siswa, nilai dan lain sebagainya.

Sistem informasi akademik dirancang untuk bisa mengolah semua informasi yang ada secara terintegrasi, sehingga data yang tersedia selalu terbaru (*up to date*) secara *realtime*. Selain itu, karena basis datanya terpusat, Siakad bisa meminimalisir terjadinya duplikasi data yang lazim ditemui pada sistem manual. Siakad juga bisa menjadi pusat rekam jejak dari semua kegiatan sekolah ataupun berbagai prestasi yang menunjang untuk pengenalan sekolah ataupun berita-berita terbaru tentang sekolah tersebut. Siakad juga bisa menjadi media komunikasi untuk siswa, staff dan gurunya.

Sistem informasi akademik yang baik biasanya mampu mengenalkan berbagai profil sekolah yang membuat para calon siswa atau orang tua siswa tertarik mendaftarkan dirinya atau anaknya untuk mengenyam pendidikan disekolah tersebut. Oleh sebab itu sistem informasi akademik yang baik seharusnya bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik pada para calon siswa atau orang tua siswa yang baru. Kualitas pelayanan diartikan sebagai derajat mutu dari pelayanan yang dihasilkan sekolah, dimana kepuasan pelayanan dikembangkan secara

internal, artinya pengembangan kualitas pelayanan ditentukan oleh sekolah. Menurut Supranto istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas pelayanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. (Maryati, 2020: 106)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna pelayanan mengenai baik buruknya suatu pelayanan dan atau diterima tidaknya suatu pelayanan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna pelayanan mengenai pelayanan yang diberikan oleh seorang individu. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dilakukan oleh Scotti yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali pelayanan dan menyarankan orang lain untuk menggunakan pelayanan tersebut. (Rofiah, 2016: 72) Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai administrasi MAN Se-Kota Bekasi. Penerapan SIAkad untuk seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola dengan baik dan menjadi informasi yang bermanfaat dan memudahkan para siswanya untuk mengenal dan mengakses berbagai informasi tentang sekolah.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan kepada pelanggan dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan suatu kepemilikan apapun. Jadi jasa atau pelayanan merupakan suatu upaya atau aktivitas yang bersifat intangible baik berupa interaksi maupun pemberian performa terbaik yang dilakukan oleh perusahaan kepada pelanggan guna memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan pernyataan di atas, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang selanjutnya akan memberikan kepuasan bagi pelanggan tersebut.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan maka Manajemen yang mengatur visi misi dan pemenuh kebutuhan pelanggan biasanya disebut dengan administrasi/tata usaha. Administrasi bagian pelayanan diharapkan dapat menjadi

jembatan antara pelanggan dengan pihak pemangku jabatan atau sejawatnya. Selain itu juga diharapkan dapat mempermudah siswa dalam hal administrasi sekolah. Tujuan dari sistem ini mengarah pada bagaimana bentuk pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas sekolah yang dimaksud. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang terpenuhi akan meningkatkan rasa kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil pemenuhan dari konsumen bahwa ia telah diberikan pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan siswa yang telah lulus dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan merupakan suatu apresiasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat serta unggul dalam persaingan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.

Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perbankan syariah harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dalam lima aspek kunci yakni, Faktor fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsibility*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*).

Dalam Islam, 5 (lima) aspek kunci pelayanan yang diterapkan oleh barat tersebut sudah jauh hari di ajarkan oleh nabi Muhammad SAW, yakni *Siddiq, amanah, istiqomah, fathonah* dan *tablig*. Dari 5 (lima) cara yang diajarkan tersebut menjadikan Nabi SAW sukses dalam berdakwah dan berdagang. Atas sikap dan perilaku tersebut membuat para jamaah dan pembeli merasa mendapatkan jaminan dan kepuasan. Interaksi inilah yang kemudian menjadikan gelar *Al-Amin* bagi Nabi SAW. Sikap Nabi SAW berkaitan dengan QS. Ali Imran 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَنْزَلْنَا بِكَ آيَاتٍ لَآتَى الْقُلُوبَ لَلْغَيْظِ لَأَنقَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

Keterkaitan dengan kepuasan pelanggan tidak lain adalah bagaimana pelanggan memperoleh kepuasan atas pelayanan pihak madrasah. Konsep pelayanan dengan hati (*Service by heart*) yang diterapkan madrasah yang meliputi mendengarkan pelanggan, mengucapkan dengan santun, berempati dan melayani keluh kesah merupakan seni yang dikedepankan sebagai bagian dari kualitas pelayanan kepada pelanggan. Konsep itulah yang secara langsung terkandung dalam QS. Ali Imran 159 yakni lemah lembut terhadap orang lain.

SIKad berbasis Web ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dan informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan saat penerapan SIKad berbasis Web ini seperti sistem jaringan sering kali mengalami gangguan, dikarenakan kuota/kapasitas, kecepatan, serta koneksi yang terbatas dan banyaknya jumlah siswa yang mengakses portal SIKad untuk melihat informasi beasiswa, melihat nilai atau pun mendownload berbagai materi/silabus yang dibutuhkan untuk proses belajar mengajar, walaupun portal akademiknya dapat dibuka tapi prosesnya lambat dan harus menunggu lama.

Dimasa pandemi sekarang ini, sekolah semakin dipaksa untuk memenuhi standar sekolah dalam jaringan (daring), yang mana segala sesuatu yang berhubungan antara siswa, calon siswa, kepala sekolah, guru dan staff dilakukan secara online dan tidak dengan cara tatap muka. Melihat jangkauan kedepan pada saat sebelum pandemi kepala madrasah aliyah negeri Se-Kota Bekasi Drs. Endang

Saefudin, M.Si mengutamakan pelayanan online sejak sebelum pandemi berlangsung karena melihat jangkauan teknologi yang semakin berkembang pesat. Dalam penerapan Sistem Informasi Akademik (SIAkad) berbasis Web di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bekasi berhasil mendapatkan piagam penghargaan Website terbaik se-Jawa Barat. Melihat prestasi tersebut website SIAkad ini artinya memudahkan para pelanggan pendidikan untuk mendapatkan berbagai informasi sekolah yang mungkin secara mendadak tidak dapat diinfokan melalui jarkom (jaringan komunikasi). Semakin meningkat Sistem Informasi Akademik (SIAkad) yang ada pada MAN Se-Kota Bekasi ini maka seharusnya semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pendidikannya. Untuk itu agar bisa diikuti oleh berbagai madrasah lain kedepannya sebagai model madrasah yang mengedepankan kualitas teknologi informasi maka perlu diukur apakah dengan adanya SIAkad berbasis Web ini, kepuasan pelanggan pendidikan semakin meningkat, dan diukur pula pelayanan administrasi yang juga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan agar dapat diketahui keuntungan yang didapat setelah kepuasan pelanggan pendidikan meningkat. Dengan itu peneliti tertarik untuk mengambil judul *“Hubungan Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan”*.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana hubungan sistem informasi akademik MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan?
2. Bagaimana hubungan pelayanan administrasi di MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan ?
3. Bagaimana hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi :

1. Hubungan sistem informasi akademik MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan
2. Hubungan pelayanan administrasi di MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan Sistem informasi akademik yang ada pada MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.
3. Hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi MAN Se-Kota Bekasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik dari sisi teoritis maupun sisi praktis.

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan sudut pandang baru terhadap analisis di bidang sumber daya manusia khususnya dalam kajian mengenai sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan .
 - b. Memperkaya bahan kajian dan referensi bagi kalangan akademis di bidang sumber daya manusia dan perilaku organisasi, khususnya dalam membahas mengenai hubungan sumber daya manusia khususnya dalam kajian mengenai sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.
2. Manfaat praktis
 - a. Manfaat praktis bagi peneliti, yaitu untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.
 - b. Manfaat praktis bagi madrasah, yaitu diharapkan adanya hasil penelitian bisa menjadi masukan yang berharga bagi operator dan staff TU dalam upaya meningkatkan pelayanan yang ada agar semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

E. Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat ditentukan beberapa faktor yang memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, antara lain sistem informasi akademik dan kepuasan pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Adapun yang dimaksud dengan sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi akademik di kampus, yang mana kesemuanya diatur secara daring (*online*).

Sistem informasi akademik yang dimaksud yaitu website yang digunakan dalam penyampaian berbagai informasi dari sumber kepada penerima. Sistem Informasi Akademik adalah alat yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar dengan maksud agar proses penilaian, presensi dan pengisian data oleh guru dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Peran sistem informasi akademik menjadi sangat penting didalam proses kegiatan belajar mengajar karena dapat membantu guru dalam pemberian nilai dan presensi peserta didik. Dengan adanya sistem informasi akademik berbasis website ini dapat memperkenalkan peserta didik dengan teknologi informasi yang sekarang sedang berkembang pesat.

Pembuatan sistem informasi akademik ini kemudian akan diuji kelayakannya oleh user. User dalam hal ini yaitu Administrator, Guru dan Siswa. Dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai database servernya sistem informasi akademik ini diharapkan dapat mampu membantu proses penilaian dan presensi siswa dengan tampilan yang sederhana dan penggunaan yang tidak terlalu rumit. Maka di harapkan sistem informasi akademik ini dapat digunakan sebagai media yang efektif dan efisien untuk digunakan.

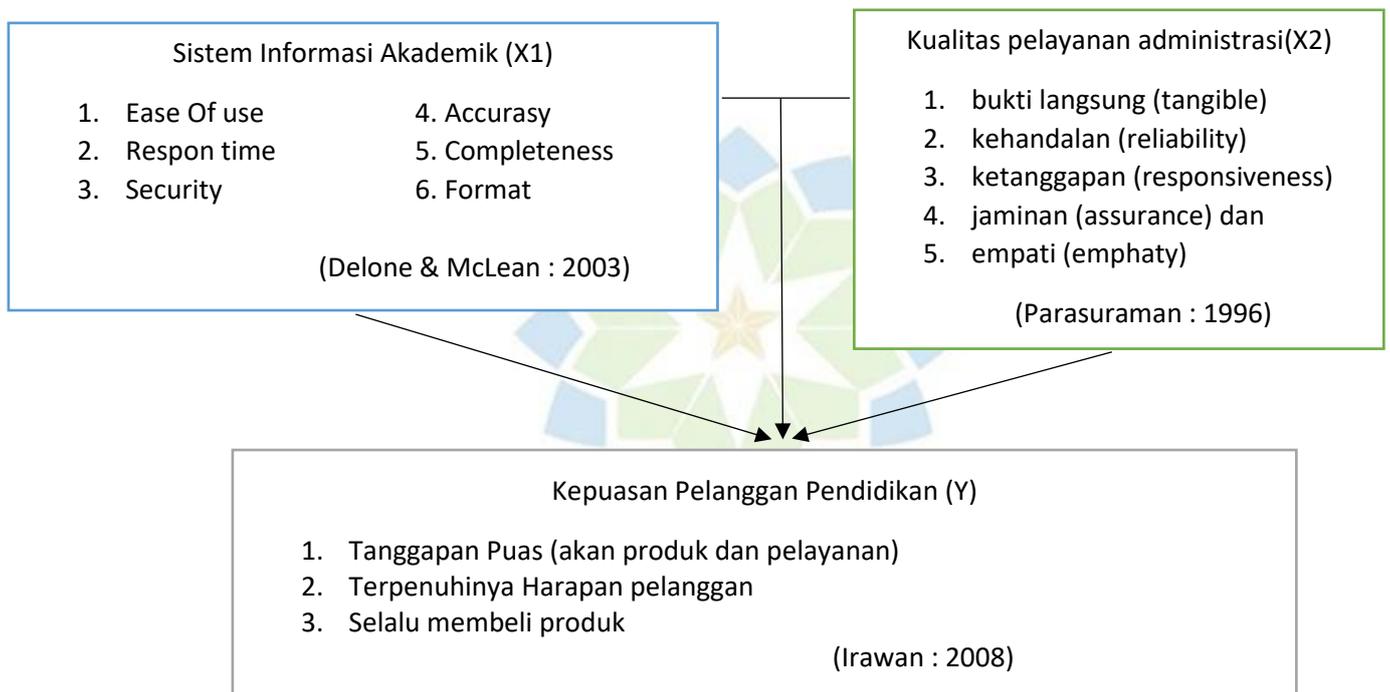
Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Kualitas pelayanan administrasi atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan administrasi yang baik dan kualitas pelayanan administrasi yang buruk. Kualitas pelayanan administrasi ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel

dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan administrasi agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan administrasi tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kepuasan mengarah ke sikap positif dari pengalaman belanja produk atau jasa dan dapat memiliki dampak positif pada niat pembelian selanjutnya pelanggan dan ketidakpuasan mengarah ke sikap negatif dan dapat mempengaruhi niat beli pelanggan di masa depan. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan user yang dipenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagai akibat adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima (Purwandari, 2014: 155). Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan yang dimiliki mahasiswa setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi; dikaitkan dengan keinginan hasil yang diharapkan pada proses pembelajaran.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat diduga bahwa terdapat hubungan antara sistem informasi dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Maka dari peneliti mencari teori-teori dari jurnal internasional dan buku yang ada dan menemukan teori yang berhubungan dengan judul yang diteliti. Teori pertama yang berhubungan sistem informasi akademik didapatkan dari jurnal yang dibuat oleh DeLone & Mc Lean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update* dengan mengungkap faktor bahwa sistem informasi akademik yang baik harus memiliki standar *easy of use, respon time, accuracy, security, completeness* dan *format*. Teori kedua yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi ditemukan oleh Parasuraman, dkk (1996) dalam jurnal internasional yang berjudul *The Behavioral Consequences of service Quality* dari jurnal tersebut ditemukan bahwa faktor yang baik untuk standar kualitas pelayanan administrasi adalah bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsibility*),

Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Teori terakhir tentang syarat untuk memenuhi kepuasan pelanggan ada pada buku Irawan Handi (2008) dengan judul membedah strategi kepuasan pelanggan yang menemukan bahwa pelanggan akan merasa puas bila sudah ada pada fase dimana pelanggan memberikan tanggapan puas, terpenuhinya harapan pelanggan dan selalu membeli produk. Dengan pernyataan diatas teori tersebut dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Sesuai uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris, maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan

H_a : Terdapat hubungan antara sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memperdalam kajian mengenai hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, telah dikaji beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|--|--|--|---|
| 1. | Bayu Cahyoadi, Gabrelia Bella Loisa (Hubungan Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening) | Variabel X_1 (Kinerja Sistem SIAKAD) Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) Variabel Z (Meningkatkan Loyalitas) | Pertama ada hubungan positif dan signifikan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa; Kedua ada hubungan positif dan signifikan kepuasan mahasiswa terhadap citra kampus; Ketiga ada hubungan positif dan signifikan | 1. Meneliti Hubungannya untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa 2. Lokasi penelitian berbeda. 3. Lokasi penelitian di lembaga Sekolah tinggi. 4. Fokus penelitiannya berbeda. |

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|--|---|--|--|
| | | | kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas; Keempat ada hubungan positif dan signifikan citra kampus terhadap citra lembaga. jasa dengan minat masyarakat. | |
| 2. | Dona Kristiawan, Sunarto & Muhammad Sabandi (Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di FKIP UNS dan Hubungannya terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran) | Variabel X ₁ (Kepuasan Pengguna SIAKAD) Variabel X ₂ (Hubungan Kepuasan Pengguna) Variabel Y (Peningkatan Kualitas belajar) | 1) Terdapat Hubungan yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa tahun angkatan 2012-2015 (CR=2,035 dan p = 0,042) 2) Terdapat Hubungan yang signifikan kualitas informasi terhadap | 1. Meneliti Hubungannya terhadap peningkatan kualitas belajar. 2. Lokasi penelitian berbeda. 3. Lokasi penelitian di lembaga universitas. 4. Fokus penelitiannya berbeda. |

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | <p>kepuasan mahasiswa tahun angkatan 2012-2015 (CR=14,267 dan p = 0,000)</p> <p>3) Terdapat Hubungan yang signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa tahun angkatan 2012-2015 (CR=5,651 dan p = 0,000).</p> <p>4) Terdapat Hubungan yang signifikan kepuasan terhadap manfaat dalam pembelajaran.</p> | |
| 3. | Fitrianingsi Mokodompit , Buhari Luneto (Hubungan | Variabel X ₁ (Hubungan persepsi Pelayanan) | Persepsi dan kualitas pelayanan | 1. Meneliti Hubungan persepsi dan |

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|---|---|---|---|
| | Persepsi dan Kualitas pelayanan administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa) | <p>Variabel X₂ (Hubungan Kualitas pelayanan administrasi)</p> <p>Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)</p> | <p>administrasi akademik secara simultan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. pelayanan yang terbaik dapat memberi kepuasan kepada pengguna layanan terutama para mahasiswa. Peningkatan persepsi dan kualitas pelayanan administrasi Prodi di Fakultas dapat dijadikan sebagai variabel yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa kini dan</p> | <p>kualitas pelayanan administrasi.</p> <p>2. Lokasi penelitian berbeda.</p> <p>3. Fokus penelitiannya berbeda.</p> |

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|--|---|--|--|
| | | | masa yang akan datang. | |
| 4. | <p>Wa Ode Trinor Hayati, Alida Palilati, Endro Sukotjo (HUBUNGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA)</p> | <p>Variabel X_1 (Hubungan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD))</p> <p>Variabel X_2 (Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi)</p> <p>Variabel Y (Terhadap Kepuasan Mahasiswa)</p> | <p>1. SIAKAD dan kepuasan pelayanan administrasi secara simultan berHubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>2. SIAKAD secara parsial berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa</p> <p>3. Kualitas pelayanan administrasi secara parsial berHubungan positif dan signifikan</p> | <p>1. Lokasi dan objek penelitian yang berbeda.</p> <p>2. Hasil penelitian yang didapat berbeda.</p> |

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|--|--|--|---|
| | | | terhadap kepuasan mahasiswa | |
| 5. | Yenti Sumarni (HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU) | Variabel X ₁ (Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi) Variabel X ₂ (Hubungan Kemahasiswaan) Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) | Berdasarkan hasil perhitungan sebelumnya, diperoleh hasil bahwa hipotesis diterima. Ini memperkuat dari penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan akademik. Ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan pihak universitas maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi. Harapan pelanggan dapat | 1. Meneliti Hubungan kualitas pelayanan administrasi dan kemahasiswaan. 2. Lokasi penelitian berbeda. 3. Fokus penelitiannya berbeda. |

| No. | Nama Peneliti dan Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian | Perbedaan Penelitian |
|-----|------------------------------------|----------|---|----------------------|
| | | | diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan | |



Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Cahyoadi, dkk. Merupakan penelitian tentang hubungan kinerja sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan loyalitas dengan pencitraan sebagai variabel intervening. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti hubungan SIKAD terhadap kepuasan. Perbedaan dari penelitian adalah variabel bebas yang menjelaskan tentang faktor bila ada kepuasan terhadap mahasiswa, tingkatan responden yang diteliti pun berbeda karena penelitian ini meneliti siswa sedangkan penelitian terdahulunya meneliti mahasiswa. Hasil dari penelitian menemukan bahwa SIKAD memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berbeda dengan hasil penelitian yang dari penelitian ini, penemuan terbaru dari

penelitian menunjukkan bahwa SIAKAD tidak memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dona Kristiawan berjudul kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIAKAD) di FKIP UNS dan hubungannya terhadap manfaat peningkatan kualitas pembelajaran. Persamaan dari penelitian ini meneliti hubungan SIAKAD terhadap kepuasan penggunaannya. Perbedaan dari penelitian adalah variabel berikutnya yang menjelaskan bahwa kepuasan memiliki hubungan terhadap manfaat peningkatan kualitas pembelajar, selain itu perbedaan dari penelitian ini adalah tingkat respondennya yang meneliti mahasiswa, sedangkan penelitian ini meneliti siswa dan pelanggan pendidikan di sekolah. Akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaannya, sedangkan hasil temuan baru dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini tidak memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggannya.

Fitrianingsih Mokodompit, dkk memiliki penelitian berjudul hubungan persepsi dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama meneliti hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan dari penelitian ini bahwa penelitian ini meneliti variabel lain yaitu hubungan persepsi terhadap kepuasan mahasiswa, selain itu perbedaan dari penelitian fitrianingsih, dkk yaitu meneliti tingkat mahasiswa di kampus sedangkan penelitian ini meneliti tingkat siswa dan penelitian ini dilakukan di jenjang sekolah. Hasil dari penelitian ini sama sama memiliki hasil yang sama bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sama halnya dengan hasil penelitian yang diteliti dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Wa Ode, dkk. Memiliki jurnal berjudul hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Memiliki judul yang hampir sama tetapi perbedaan dari penelitian ini adalah tingkat akademik kepuasan pelanggan yang diteliti, penelitian ini meneliti kepuasan

pelanggan pendidikan di madrasah atau sekolah jadi penelitian ini meneliti siswa dan yang membutuhkan info tentang sekolah tersebut, sedangkan penelitian wa ode, dkk meneliti kepuasan mahasiswa di jenjang perkuliahan. Persamaan dalam penelitian adalah meneliti variabel yang sama yaitu hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini memiliki perbedaan, penelitian wa ode memukan bahwa kedua variabel secara parsial dan simultan sama sama memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan pendidikan, sedangkan hasil temuan baru dari penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akademik tidak terdapat hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, selain dari pada itu hasil penelitian ini masih sama.

Penelitian terdahulu yang terakhir adalah penelitian Yenti Sumarni tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Bengkulu. Persamaan dari penelitian ini adalah kesamaan variabel dependent dan independent nya yaitu kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswanya. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini tidak meneliti sistem informasi akademik sebagai variabel keduanya, memiliki jenjang responden yang berbeda, serta lokakasi penelitian yang berbeda. Hasil temuan dari penelitian ini masih sama yaitu memiliki hasil bahwa kualitas pelayanan administrasi terdapat hubungan positif terhadap kepuasan pelanggannya.