

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi ini sistem informasi sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi, terutama dalam meningkatkan fungsi internal organisasi, pengendalian kualitas dan menciptakan aliansi atau kerjasama dengan pihak lain. Tanpa informasi yang tepat dalam organisasi, kegiatan dalam organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 89:

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَؤُلَاءِ ۗ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ
الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ

Artinya : “Dan kami turunkan kepadamu Al-Kitab (Al-Qur'an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri.”(Q.S An-Nahl:89)

Dalam ayat diatas secara tidak langsung Allah mengajarkan kepada manusia untuk menggunakan sebuah alat/benda sebagai suatu media dalam menjelaskan segala sesuatu. Sebagaimana Allah SWT menurunkan Al-Qur'an kepada Nabi Muhammad SAW untuk menjelaskan segala sesuatu, maka sudah sepatutnya jika seseorang menggunakan media tertentu dalam menjelaskan segala hal, begitu pula dengan alat/teknologi informasi manusia bisa memanfaatkannya dalam mendukung segala kegiatan dalam pekerjaannya. Pengertian sistem informasi menurut (Satzinger, Jackson, & Burd, 2012) adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menghasilkan hasil berupa informasi yang dibutuhkan pengguna sistem untuk mencapai tujuan dari tugas bisnis yang ada. Adapun pengertian sistem informasi menurut Wahyudin dan (2022) Saudin bahwa sistem informasi merupakan penggabungan antara pengetahuan manusia dan pengetahuan teknologi dengan tujuan untuk mendukung

dan memperbaiki operasi sehari-hari perusahaan serta untuk memenuhi kebutuhan informasi baik untuk pengambilan keputusan, maupun pemecahan masalah.

Helpdesk merupakan suatu program yang menangani segala bentuk keluhan dari berbagai pihak dengan menyediakan layanan untuk memberi informasi dan solusi kepada pengguna (Adam, Moedjahedy, & Lengkong, 2020). Di era informasi ini *helpdesk* memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan dan kualitas layanan teknologi pada suatu organisasi. *Helpdesk* adalah bagian dari sistem informasi dimana pengguna pertama kali mengajukan pertanyaan atau masalah yang berkaitan dengan layanan informasi (Muhtadibillah, 2019). Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu Fakultas di UIN Bandung yang mempunyai fasilitas layanan *helpdesk* yang berfungsi untuk memudahkan para mahasiswa untuk membantu dalam mengatasi suatu pertanyaan ataupun aduan masalah. *Helpdesk* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bisa disebut juga dengan sistem informasi LADUWA (Layanan Aduan Mahasiswa). Keberadaan *helpdesk* sangat penting bagi suatu lembaga karena sistem ini mampu mengatasi dari berbagai pertanyaan dengan cepat, begitu juga keberadaan *helpdesk* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sangatlah penting dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sering dikeluhkan oleh mahasiswa dengan lebih baik.

Berdasarkan fenomena lapangan mahasiswa seringkali menanyakan permasalahan mengenai informasi sidang, informasi wisuda, pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), proses pembuatan ijazah, proses pembuatan surat *online*, dan lain sebagainya. Namun fakta lain juga ditemukan bahwa sistem informasi *helpdesk* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan ini belum diketahui oleh seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, hanya sebagian mahasiswa yang mengetahui bahwasannya ada layanan sistem informasi berupa *helpdesk* yang berfungsi untuk memudahkan para mahasiswa untuk mengajukan suatu aduan atau pertanyaan. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan antara penelitian yang telah dilakukan dengan fakta dilapangan. Kemudian kendala dari pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yaitu dalam perihal pembuatan surat *online*, mahasiswa seringkali mengeluhkan terkait surat yang belum dikirim. Setelah

diteliti hasil informasi dari staf pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bahwasannya jika surat tersebut belum tersampaikan kepada mahasiswa yaitu dikarenakan *email* nya sudah pernah digunakan, jadi seolah-olah mahasiswa menyangka pihak pelayanan tidak menindaklanjuti perihal pembuatan surat tersebut. Jadi ketika membuat surat melalui *online* harus menggunakan satu email untuk satu surat, jika membuat lebih dari satu surat harus menggunakan email yang baru.

Salah satu tugas tenaga pendidik yaitu memberikan pelayanan yang baik. Baik itu pelayanan secara langsung maupun tidak langsung (*online*). Sebagaimana dalam firman Allah Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267:

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

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu 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.”(Q.S Al-Baqarah: 267)

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Karena pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan untuk mencapai kepuasan konsumen (Mulyawan, 2016). Memberikan pelayanan yang baik yaitu pelayanan prima, memuaskan dan berkualitas merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan, baik secara individu, kelompok maupun organisasi. Sehingga Kashmir (2010) menegaskan bahwa profesional atau tidaknya sebuah lembaga dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kualitas pelayanan ditentukan dari kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara profesional (Mulyawan, 2016). Kemudian integritas dalam pelayanan sangat diperlukan karena dapat mencerminkan sesuatu

yang sangat berharga dan bernilai seperti yang dikutip dalam jurnal Irawan (2016) bahwa menghadirkan integritas bukan asal membuat orang lain senang atau secara eksklusif berupaya memenuhi kepentingan pribadinya, karena integritas mencerminkan sesuatu yang sangat berharga/bernilai (Irawan, 2019). Dan pelayanan yang berintegritas adalah pelayanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan dan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pengguna pelayanan tersebut. Oleh karena itu *helpdesk* juga termasuk sebuah pelayanan secara tidak langsung (*online*) yang berfungsi memenuhi kebutuhan mahasiswa. Sistem informasi *helpdesk* memiliki kontribusi yang positif bagi pelayanan yaitu dapat mempermudah proses pelayanan, penanganan keluhan mahasiswa dengan lebih cepat dan sistem informasi merupakan sarana yang tepat yang dapat mengantarkan organisasi informasi mengkoordinasikan segenap aspek kebutuhan pelanggan, sebagai pihak yang menerima layanan pendidikan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rabiah Al Adawiah pada tahun 2022 yang menunjukkan bahwa terdapat tingkat hubungan yang sangat kuat antara manajemen data siswa berbasis teknologi informasi dengan efektivitas pelayanan administrasi. Hal ini terbukti dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai 0,734. Artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara manajemen data siswa berbasis teknologi informasi dengan efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian yang dipaparkan tersebut menyatakan bahwa sistem informasi sangat berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi (Adawiyah, 2022).

Efektivitas menurut Beni (2016) adalah ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Steers (2015, hal. 203) bahwa efektivitas adalah mengejarkan sesuatu secara akurat, objektif, tepat waktu, dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Sementara itu menurut pendapat Silalahi (2017) bahwa efektivitas adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara langsung, maupun tidak langsung. Adapun pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Kotler (2017, hal. 28) pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan

kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan jika organisasi dalam pelayanan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga, khususnya pengguna jasa pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi terhadap kepentingan warga (Nurussalami, 2020).

Sedangkan administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang didalamnya terdapat kegiatan seperti mencatat, mengetik, surat-menyurat, pembukuan ringan, agenda dan lain-lain yang bersifat ketatausahaan (*chercial work*). Sementara pengertian administrasi dalam arti luas yaitu suatu proses kerjasama antara dua orang atau lebih, berdasarkan tugas inti dan fungsi dari setiap hirarki organisasi, yang saling mendukung dan melengkapi untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien (Indika & Adia, 2021). Pelayanan administrasi adalah sekumpulan kegiatan atau proses lengkap yang mengarahkan kerjasama beberapa orang untuk mencapai tujuan secara terencana dan sistematis yang dilakukan dalam lingkungan tertentu, terutama dalam lembaga pendidikan formal (Hanum, Ningsih, & Rifa'i, 2022). Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektifitas layanan administrasi adalah pengukuran suatu rangkaian atau kegiatan dalam memberikan pelayanan agar tercapai sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian terkait sistem informasi *helpdesk* dan efektivitas layanan administrasi mahasiswa yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, dengan mengambil judul penelitian yaitu “Hubungan Sistem Informasi *Helpdesk* Dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas rumusan masalah yang didapat yaitu:

1. Bagaimana sistem informasi *helpdesk* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung?

2. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana hubungan sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui sistem informasi *helpdesk* di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat, baik itu manfaat teoretis maupun manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam khususnya untuk sistem informasi *helpdesk* dan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa.
 - b) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk referensi serta inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem informasi *helpdesk* dan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa.

- c) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk bahan kajian bagi peneliti lainnya termasuk perguruan tinggi, lembaga pendidikan dan masyarakat untuk memahami dan peduli terhadap permasalahan yang ada.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menghadapi permasalahan yang serupa.
- b) Bagi Lembaga Terkait, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan yang berharga bagi lembaga terkait, dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam menghadapi permasalahannya.

E. Kerangka Berfikir

Suatu sistem terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi membentuk suatu kesatuan kelompok yang menciptakan satu tujuan (Lestari & Amri, 2020, hal. 7). Adapun sistem menurut Kristanto merupakan kumpulan elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan (*input*) yang diarahkan pada suatu sistem dan mengolah masukan untuk menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan (Kristanto, 2018). Selanjutnya pengertian informasi menurut Tukino (2020) merupakan sebuah data yang diperlukan sebagai sesuatu yang berharga bagi penerimanya untuk membantu dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu Kristanto (2018) menyimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak komputer dan perangkat manusia yang memproses data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak.

Delone dan Molean (2003) mengungkapkan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari 6 faktor yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *user* (pengguna), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), *individual impact* (hasil individu), dan *organizational impact* (hasil untuk organisasi). Kualitas sistem merupakan kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Berdasarkan kualitas sistem yang merujuk pada

seberapa baik kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, *procedure* dari sistem informasi yaitu mampu menyediakan kebutuhan pengguna maka indikator pengukuran kualitas sistem yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Delone & McLean, 2003):

1. Mudah digunakan, dalam hal ini sistem informasi yang berkualitas yaitu sistem informasi yang sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem maka akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.
2. Integrasi, dalam hal ini jika sistem yang ada dalam organisasi terintegrasi, tentunya akan memudahkan pekerjaan para pegawai. Integrasi data juga merupakan karakteristik dari semua data dari bagian lain.
3. Fleksibilitas, dalam hal ini fleksibilitas sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan berkualitas tinggi. Pengguna merasa lebih senang menggunakan sistem informasi ketika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Kecepatan akses, dalam hal ini kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi sudah optimal, maka dapat dikatakan sistem informasi yang diterapkan sudah memiliki kualitas yang baik.
5. Keamanan, dalam hal ini keamanan sistem ditunjukkan oleh data pengguna yang disimpan dengan aman di sistem informasi. Sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan.
6. Keandalan sistem, dalam hal ini sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem handal, maka sistem informasi tersebut dapat digunakan.

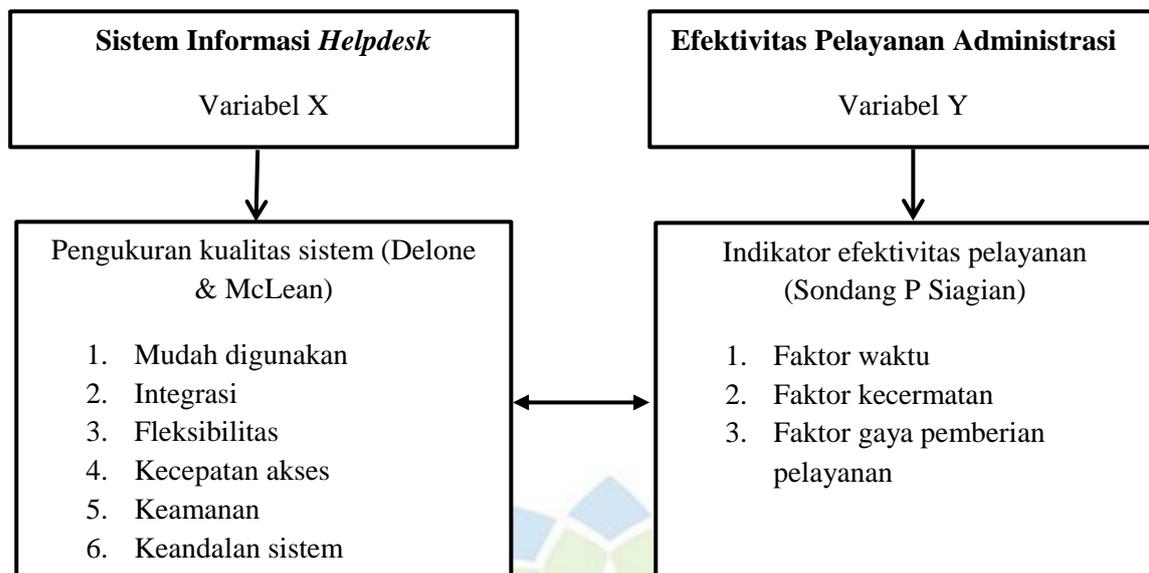
Menurut Silalahi (2017) efektivitas yaitu berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit. Jika presentase target yang dicapai besar maka akan tinggi pula efektivitasnya. Sementara itu pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perorangan atau organisasi kepada konsumen (yang

dilayani), baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan utama pelayanan prima. Menurut Kotler (2017, hal. 28) pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik akan terwujud apabila organisasi pelayanan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga, khususnya pengguna layanan, dan staf yang berorientasi pada kepentingan warga (Nurussalami, 2020).

Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam proses pendidikan, khususnya dalam pelayanan administrasi yaitu efektivitas. Ukuran untuk menentukan efektivitas pelayanan dapat diukur dengan kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan. Siagian (2019) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari lembaga organisasi yang memberi pelayanan yaitu:

1. Faktor waktu, yaitu ketepatan dan kecepatan waktu dalam memberikan layanan;
2. Faktor kecermatan, yaitu ketelitian dalam pemberian layanan yang diberikan kepada pelanggan dan;
3. Faktor gaya pemberian pelayanan yaitu cara dan kebiasaan pemberian pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan diatas, peneliti menemukan adanya hubungan antara variabel X yaitu Sistem Informasi *Helpdesk* dengan variabel Y yaitu Efektivitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa yaitu apabila kualitas sistem itu baik dan tinggi maka akan semakin tinggi pula efektivitas pelayanan administrasi yang diterima mahasiswa. Penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu variabel sistem informasi helpdesk (X) dan variabel efektivitas layanan administrasi mahasiswa (Y). Dengan bagan kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018, hal. 96). Jawaban atau dugaan yang bersifat sementara tersebut mungkin saja benar atau mungkin saja salah. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian secara ilmiah. Adapun hipotesis yang penulis ajukan sebagai berikut:

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Dengan rumusan sebagai berikut:

Ha : $p = 0$

Ho : $p \neq 0$

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan, peneliti mengajukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

G. Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti:

1. Penelitian yang dilakukan Putri Acwar Sabila, dalam program Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung 2022, yang berjudul “Kompetensi Tenaga Administrasi Hubungannya dengan Layanan Adminitrasi (Penelitian di Madrasah Aliyah Se-Kabupaten Subang). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian sebagai berikut: a) kompetensi tenaga administrasi di Madrasah aliyah se-kabupaten subang berada pada kategori tinggi berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner 54 tenaga administrasi yaitu sebesar 3,76. b) layanan adminitrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Subang berada pada kategori tinggi berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner kepada 54 tenaga administrasi yaitu sebesar 3,86. c) hubungan kompetensi tenaga administrasi dengan layanan administrasi (Sabila, 2022). Adapun persamaan skripsi Putri Acwar Sabila dengan penulis yaitu menggunakan kolerasi hubungan serta variabel Y nya sama membahas mengenai pelayanan administrasi, kemudian menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaanya pada variabel X dan lokasi penelitian
2. Penelitian Achmad Muhtadibillah dalam program studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2019, yang berjudul “Perancangan Ssitem Informasi Helpdesk Dengan Konsep *Gamificatoin* Berbasis Web”. Penelitian menggunakan pendekatan *RAD (Rapid Application Develoment)*. Hasil penelitian Achmad Muhtadibillah yaitu membangun sistem helpdesk dengan konsep

gamification. Elemen *gamification* yang digunakan adalah *point*, *level*, *badges*, *leaderboard* dan *rewards* (Muhtadibillah, 2019). Adapun persamaan skripsi Achmad Muhtadibillah dengan penulis yaitu penulis hanya mengambil referensi mengenai sistem informasi helpdesk nya saja. Adapun perbedaannya yaitu dari segi pendekatan penelitiannya sangat berbeda kemudian lokasi penelitiannya pun berbeda.

3. Penelitian Risa Alvia dalam program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung 2021, yang berjudul “Hubungan Sistem Informasi Akademik Berbasis Website Dengan Mutu Pelayanan Akademik”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan Risa Alvia bahwa sistem informasi berbasis website memiliki hubungan atau keterkaitan yang signifikan dengan mutu pelayanan akademik nilai signifikan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ (Alvia, 2021). Adapun persamaan skripsi Risa Alvia dengan penulis yaitu sama membahas mengenai sistem informasi namun yang membedakannya yaitu jenis sistem informasi tersebut, kemudian variabel (Y) nya sama mengenai pelayanan, namun yang membedakan penulis mengambil pelayanan administrasi.
4. Penelitian Rabiah Al Adawiah dalam program studi Manajemen Pendidikan Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung 2022, yang berjudul “Manajemen Data Siswa Berbasis Teknologi Informasi Hubungannya Dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Aliyah di Kabupaten Mandailing Natal”. Hasil penelitian Rabiah menunjukkan bahwa realitas manajemen data siswa berbasis teknologi informasi berkategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,37. Realitas efektivitas pelayanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,33. Kemudian antara kedua variabel terdapat hubungan dengan nilai 0,857 yang artinya tingkat hubungannya sangat kuat. Angka kontribusi variabel manajemen data siswa terhadap efektivitas pelayanan administrasi madrasah adalah 73,4%. Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara manajemen data siswa berbasis teknologi informasi

dengan efektivitas pelayanan administrasi di Kabupaten Mandailing Natal (Adawiah, 2022). Terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu dalam persamaannya pada variabel Y yang sama memakai efektivitas pelayanan administrasi. Adapun perbedaannya yaitu pada variabel X nya peneliti menggunakan sistem informasi helpdesk sedangkan Rabiah menggunakan manajemen data siswa berbasis teknologi informasi.

5. Penelitian Emilda Aminy dalam program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020 yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun”. Metode penelitiannya menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian Emilda menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor keadaan aparatur, faktor aturan dan sarana prasarana namun disamping faktor pendukung ada faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan administrasi tersebut (Aminy, 2020). Adapun persamaan skripsi Emilda dengan penulis yaitu sama membahas mengenai efektivitas pelayanan administrasi namun yang membedakannya yaitu penulis mengambil judul berupa dua variabel.
6. Penelitian Satria Fahrudin Syah program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang 2018 yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa Kelurahan (Padma) Dalam Perwujudan *Good Governance* (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen)”. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif hukum. Hasil penelitiannya bahwa efektivitas pelayanan administrasi masyarakat Desa Sambirejo (PADMA) merupakan pelayanan administrasi desa yang pertama yang menggunakan sistem pelayanan *online*. Pelayanan berbasis *one stop servive* di tingkat pelayanan administrasi Desa PADMA terdiri dari 11 jenis pelayanan administrasi dan keefektivan pelayanan PADMA dalam perwujudan *good governance* (Syah,

2018). Adapun persamaan skripsi Satria dengan penulis yaitu sama membahas mengenai efektivitas pelayanan administrasi namun yang membedakannya yaitu penulis mengambil judul berupa dua variabel.

7. Penelitian Farikhah Hanum, Khusnul Fadlia Wahyu Ningsih, dan Muh. Khoirul Rifa'i yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo". Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo didukung oleh beberapa faktor pendukung diantaranya yaitu: a) sarana dan prasarana yang mendukung, b) kesadaran akan jobdisk masing-masing pegawai, c) aturan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Adapun faktor penghambatnya yaitu listrik mati dan wifi bermasalah (Hanum, Ningsih, & Rifa'i, 2022). Kemudian persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama membahas mengenai efektivitas pelayanan administrasi, namun yang membedakannya yaitu penelitian yang dilakukan Farikhah Hanum menggunakan satu variabel dan metode kualitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan dua variabel dan metode penelitian kuantitatif.
8. Penelitian Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa dan Palindungan Lahagu yang berjudul "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik". Metode penelitian kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwasannya ada pengaruh besar antara sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan yaitu sebesar 27,98% berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis berada pada kolerasi tinggi (Laila, Halawa, & Lahagu, 2022). Persamaan dengan penelitian penulis yaitu terkait sistem informasi dan pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan Otanius Laia dkk menggunakan kolerasi pengaruh sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan kolerasi hubungan.
9. Penelitian Andi Asmawati, Nurwahida, Nurul Anisa dan Qonitah Annisa yang berjudul "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan

Akademik di FTK UIN Alauddin Makasar”. Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek yang ada dalam angket responden mahasiswa UIN Alauddin Makasar menunjukkan kategori sedang yaitu 72,9% dan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di FTK UIN Alauddin Makasar cukup efektif (Asmawati, Nurwahida, Anisa, & Annisa, 2022). Persamaan dengan penulis yaitu sama membahas mengenai layanan administrasi di fakultas tarbiyah juga menggunakan metode kuantitatif, adapun perbedaannya yaitu penulis menambahkan pembahasan mengenai sistem layanan informasi.

10. Penelitian Muhammad Fauzi, Masrizal dan Volvo Sihombing yang berjudul “Sistem Informasi IT-Helpdesk Universitas Labuhanbatu Berbasis Web”. Metode penelitian adalah pengembangan *system devel-opment life cycle* (SDLC). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem IT-Helpdesk dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam merespons laporan masalah yang dikirim oleh *User*. Dengan adanya IT-Helpdesk, Ad-min dan *User* dapat melakukan *tracking* terhadap proses pengerjaan masalah sampai selesai. Admin juga dimudahkan dalam mendokumentasikan laporan, baik dalam bentuk tampilan diagram, maupun dalam bentuk file dokumen yang dapat diunduh (Fauzi, Masrizal, & Sihombing, 2021). Persamaan dengan penelitian penulis yaitu membahas mengenai sistem informasi helpdesk adapun perbedaannya yaitu penulis mengambil judul dua variabel dengan jenis kolerasi yaitu hubungan dengan efektivitas pelayanan admnistrasi.

Dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, persamaan dari penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai sistem informasi dan efektivitas pelayanan. Namun yang membedakannya yaitu: *Pertama*, variabel penelitian ini menggunakan variabel X dengan bahasan mengenai sistem informasi yang lebih berfokus pada sistem informasi berupa *helpdesk*. *Kedua*, dalam variabel Y peneliti sangat berbeda dengan peneliti sebelumnya yang menggunakan efektivitas pelayanan admnistrasi di Lemaga Pendidikan Sekolah sedangkan penulis mengambil di Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi. Penelitian ini

difokuskan hanya pada proses hubungan yang terjadi pada sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suann Gunung Djati Bandung dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

