BAB I

PEND AHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan salah satu unsur yang berperan penting dalam perkembangan jaman pada saat ini, terutama bagi sebuah organisasi atau institusi. Teknologi informasi dapat diartikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer sebagai alat untuk memproses, menyajikan, serta mengelola data dan informasi.[1] 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.

Sekarang ini, teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat di segala bidang. Berbagai kalangan telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu contoh teknologi informasi dan teknologi yaitu Internet. Internet mempunyai pengaruh 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

[1]Y. Maryono dan B. Patmi, *Tekhnologi dan Komunikasi 1* (Jakarta: Yudhistira Quadra, 2008), h. 3.

yang efektif dan efisien. Keefektifan sistem informasi biasanya diukur dari perspektif kualitas sistem, kualitas, informasi, dan kualitas jasa.[2]

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.

Penggabungan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dikenal dengan teknologi infomasi dan komunikasi (TIK). TIK adalah segala cara atau alat yang terintegrasi sehingga dapat digunakan untuk menjaring, mengolah dan menyajikan data secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format yang bermanfaat bagi pengguna serta memungkinkan pengguna untuk menerima informasi atau bertukar informasi serta berkomunikasi dengan pihak lain. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat membuat kinerja organisasi lebih efektif, efisien dan kompetitif.[3]

Salah satu contoh organisasi yang sudah terbiasa dengan penggunaan TIK adalah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Hal tersebut untuk menyediakan pelayanan dan peningkatan mutu yang baik kepada mahasiswa berupa layanan situs berupa sistem informasi akademik (SIA) berbasis web.

---

[2]Raharjo Sugeng, "*Pengaruh Computer SelF Efficacy Kualitas Sistem Informasi dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit Berbantuan Komputer Pada Bank Perkreditan Rakyat di Surakarta,"* Jurnal Ekonomi Bisnis dan Perbankan 19, no. 18 (2011), h. 4.

[3]Akadun, *Teknologi Informasi Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2009), h.112

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan merupakan salah satu Fakultas yang yang menerapkan sistem ini dalam sistem layanan bagi mahasiswa.

Sistem Informasi akademik (SIA) diterapkan sejak tahun 2015 di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang dilakukan guna menjawab kebutuhan tuntutan perkembangan zaman bagi Perguruan Tinggi dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan dosen. Melalui sistem yang terkomputerisasi sehingga dapat diakses dari perangkat apapun yang terkomunikasi internet. Sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing, dan kualitas sumber daya manusia (SDM).[4] Relevan dengan yang dikemukakan oleh Dwi Ridho Aulianto,[5] Sistem ini memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi akademik, dan sebagai alat temu balik informasi akademik yang cepat.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi pengguna layanan mengenai layanan 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 layanan dan menyarankan orang lain untuk

---

[4]Mardiati dan Aji Siti, "*Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman."* Ejournal ilmu pemerintahan 1, no. 1 (2013): h. 5.

[5]Siti Rochaniah, "*Pengembangan Sistem Informasi Online di Sekolah*, "Jurnal ilmu budaya, No. (2016) h. 5.

menggunakan layanan tersebut.[6] Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 17 Januari 2018 mengenai Sistem Informasi akademik (SIA) berbasis Web, ditemukan bahwa perbandingan kualitas pelayanan administrasi akademik sebelum menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web dan setelah diterapk annya SIA di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, mayoritas mahasiswa mengungkapkan bahwa dalam pengurusan Administrasi Akademik sebelum penggunaan SIA atau sistem manual, kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa masih kurang efektif dan efisien karena ribuan mahasiswa harus datang ke kantor Tata Usaha (TU), serta keadaan staf yang melayani tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang jumlahnya ribuan,[7] dan sistem pengurusan akademik yang sulit, menyebabkan banyak mahasiswa yang mengantri di depan kantor TU, khususnya dalam merencanakan matakuliah Kartu Rencana Studi (KRS) dan melihat Kartu Hasil Studi (KHS). Mahasiswa yang masih berada di kampung harus kembali ke kampus untuk mengurus penawaran.[8]

Setelah adanya Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web ini, mahasiswa dimudahkan dengan adanya pelayanan yang cepat tanpa harus datang ke kantor sehingga waktu yang ditentukan oleh staf TU untuk menawar bisa

---

[6]Diana, Mahendra, Adhi, Dhyah, dan Ak Mimin, "*Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa,"* Ejournal USY 1, no. 1 (2012): h. 4.

[7] Muammal Hamidi, wawancara mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, "wawancara" Kendari, tgl. 17 Januari 2018.

[8] Mirdan Ali, wawancara mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, "wawancara" Kendari, tgl. 17 Januari 2018.

diefisienkan oleh mahasiswa[9] serta memberikan akses yang lebih mudah bagi mahasiswa dalam melakukan penawaran. Mahasiswa cukup mengakses internet sehinga dapat melakukan penawaran, regitrasi, dan segala macam urusan akademik dimanapun berada, selama masih terhubung dengan internet. Kualitas yang dirasakan lebih baik dibanding dulu karena mahasiswa terbantu dari segi waktu, lebih efektif, dan sistematis. [10]

Pada saat pengolaan data secara manual sebelum diterapkan SIA berbasis Web memerlukan biaya yang lebih besar dan menghasilkan layanan yang kurang baik berupa seringnya terjadi kesalahan data, layanan akademik kepada mahasiswa yang lambat dan rentan kesalahan, dan pengerjaan hal yang sama berulang kali, dan pengolaan secara manual artinya membutuhkan SDM yang lebih banyak, jika pencarian informasi yang dibutuhkan dengan cara manual yaitu seperti melalui kertas maka tidak akan cukup efisien karena hal ini sangat merepotkan dan akan menambah resiko berlebihan dalam penggunaannya, kegiatan pengelolaan mata kuliah, nilai kademik, pengelolaan mata kuliah, atau masalah lapon serti laporan statistik dan rekapitulasi dan sebagainya merupakan kegiatan yang rutinitasnya cukup besar dan pengerjaanya harus dilakukan secara teliti jika tidak, akan menimbulkan resiko yang sangat merugikan semua pihak, sehingga rentan terjadi kesalahan dan kerepotan jika tidak menggunakan alat bantu, oleh karena itu diterapkannya SIA yang berbasis Web sangat membantu memudahkan dan mengefisiensi kegiatan administrasi mahasiswa, dosen dan staf

[9] Titin Retnawati, wawancara mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, "wawancara" Kendari, tgl. 17 Januari 2018.

[10] Siti Hajar, wawancara mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, "wawancara" Kendari, tgl. 17 Januari 2018.

lainnya karena sistem informasi akademik dibuat untuk memberikan informasi akademik yang dibutuhkan secara akurat, efisien, cepat dan tepat waktu.[11]

Penerapan SIA untuk seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola dengan baik dan menjadi informasi yang bermanfaat dengan

Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, telah ikut serta dalam program Sistem Informasi Akademik (SIA) ini. Penerapan SIA diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, dengan harapan adanya kesalarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud.

SIA 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 SIA berbasis Web ini seperti sistem jaringan sering kali mengalami gangguan, dikarenakan kuota/kapasistas, kecepatan, serta koneksi yang terbatas dan banyaknya jumlah mahasiswa yang mengakses portal Sistem Informasi akademik (SIA) berbasis Web ini menjelang masa pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) dan untuk melihat Kartu Hasil Studi (KHS), walaupun portal akademik bisa dibuka tapi prosesnya lambat, dan harus menunggu lama.

---

[11] wawancara mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, “wawancara” Kendari, tgl. 17 Januari 2018.

Dalam penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan diharapkan kinerja layanan administrasi akademik menjadi meningkat. Untuk itu perlu diukur apakah dengan adanya SIA berbasis Web ini, kualitas layanan administrasi akademik menjadi meningkat selain itu juga, ingin diketahui berapa besar pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web terhadap kualitas pelayanan administasi akademik.

Berdasarkan berbagai hal di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul *"Pengaruh Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Terhadap Kualitas Pelayanan Adminidtrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Kendari".*

B. Batasan Masalah Dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis menganggap perlu membatasi pokok-pokok permasalahan penelitian ini yaitu:

a. Sistem informasi akademik (SIA) berbasis web di Fakultas Tarbiyah Institut agama Islam (IAIN) Kendari.
b. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam (IAIN) Kendari

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah di atas, masalah pokok dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

a. Bagaimana Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Kendari?

b. Bagaimanana kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Kendari?

c. Apakah ada pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari?

C. Hipotesis

Peneliti mengajukan hipotesis bahwa diduga Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Kendari.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan admnistrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Kendari**.**
3. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Web terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam (IAIN) Kendari.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai banyak manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. sebagai studi komporasi (perbandingan) terhadap teori yang telah ada sebelumnya, baik yang berkaitan dengan Sistem Informasi Akademik atau kualitas pelayanan.
b. Untuk menambah wawasan bagi tenaga administrasi atau calon administrator, tentang masalah Sistem Informasi Akademik dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. sebagai bahan informasi maupun masukkan bagi para tenaga kepegawaian administrasi, maupun pihak-pihak yang terkait serta masyarakat luas pada umumnya mengenai pentingnya sistem informasi akademik berbasis web dalam mempengaruhi kualitas pelayanan.
b. Sebagai karya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) untuk menambah Khasanah Perpustakaan IAIN Kendari dan sebagai referensi bagi generasi selanjutnya.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dikalangan pembaca. Maka peneliti mengemukakan definisi dari dua variabel penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Akademik berbasis web yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu sistem layanan berbasis komputer yang disediakan oleh pengelolah Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari untuk melayani mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari. Sistem ini dibagi ke dalam beberapa subsistem antara lain seleksi dan registrasi, kurikulum dan bidang studi, penawaran, perkuliahan, tugas, ujian, pengelolaan dan pengembangan dosen, kelulusan, alumni.
2. Kualitas pelayanan administrasi akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari terkait pelayanan yang diberikan oleh pengelolah Fakultas Tarbiyah bidang adminitrasi akademik.