

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan. Di era digital saat ini, transformasi digital menjadi keharusan bagi institusi pendidikan tinggi untuk dapat bertahan dan berkembang. Proses pembelajaran dan layanan akademik tidak lagi terbatas pada sistem manual, melainkan telah bergeser menuju pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi digital.

Perubahan besar ini menuntut perguruan tinggi untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Jika pada masa lalu berbagai proses akademik dilakukan secara manual, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengolahan nilai, hingga penyusunan jadwal perkuliahan, maka saat ini seluruh aktivitas tersebut dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menjadi salah satu sarana penting yang mendukung pengelolaan kegiatan akademik di perguruan tinggi. SIKAD berfungsi sebagai sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan akademik sehingga dapat diakses oleh mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan. Melalui sistem ini, mahasiswa dapat memperoleh informasi akademik secara real-time, dosen dapat mengelola nilai dan proses pembelajaran dengan lebih efektif, serta pihak administrasi dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data akademik. Dengan demikian, SIKAD tidak hanya berperan sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga menjadi penghubung yang memfasilitasi interaksi dan kebutuhan seluruh civitas akademika dalam mendukung terciptanya layanan pendidikan yang lebih berkualitas di era digital.

Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya membantu efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada civitas

akademika, khususnya mahasiswa. Layanan akademik yang dulunya dilakukan secara manual kini telah terotomatisasi melalui sistem informasi terintegrasi. Salah satu sistem yang penting dan krusial dalam pengelolaan administrasi pendidikan tinggi adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD). SIKAD merupakan sistem digital yang digunakan untuk mendukung proses pengelolaan data akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pencetakan Kartu Hasil Studi (KHS), akses nilai, informasi jadwal, hingga pengelolaan kurikulum.

Dengan adanya SIKAD, mahasiswa tidak perlu lagi datang langsung ke bagian administrasi untuk mengurus keperluan akademik. Hal ini tentunya meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan, serta menciptakan transparansi dalam proses layanan. Selain mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan juga diuntungkan karena dapat menginput nilai, memverifikasi data, dan melakukan pengelolaan akademik lainnya dengan lebih cepat dan akurat.

Meskipun, SIKAD memberikan berbagai kemudahan, tidak semua institusi berhasil menerapkannya secara optimal. Masih banyak ditemukan kendala dalam implementasi sistem ini, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kualitas sistem yang kurang stabil, hingga tampilan antarmuka (*user interface*) yang kurang ramah pengguna. Masalah-masalah tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna, yang pada akhirnya berpengaruh pada persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan institusi pendidikan.

Politeknik Negeri Bengkalis (Polbeng) merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi vokasi di Provinsi Riau yang telah menerapkan SIKAD sebagai bagian dari layanan akademiknya. Dalam beberapa tahun terakhir, Polbeng menunjukkan perkembangan yang signifikan, baik dari segi jumlah pendaftar maupun jumlah mahasiswa baru. Berdasarkan data Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Bengkalis, jumlah mahasiswa baru di Politeknik Negeri Bengkalis pada tahun akademik 2024/2025 tercatat sebanyak 1.081 orang dari 2.823 pendaftar. Angka ini meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu 1.058 mahasiswa dari 1.665 pendaftar. Peningkatan ini menjadi indikator bahwa masyarakat semakin percaya terhadap mutu pendidikan yang diberikan Polbeng.

Seiring dengan itu, peningkatan jumlah mahasiswa tentunya diikuti dengan peningkatan kebutuhan akan pelayanan yang optimal. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi institusi, karena semakin banyak pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan memerlukan sistem yang stabil, responsif, dan andal. Sayangnya, masih terdapat laporan dari mahasiswa politeknik negeri bengkalis mengenai beberapa kendala dalam penggunaan SIAKAD, antara lain akses sistem yang lambat, ketidakakuratan data, tampilan yang membingungkan, hingga kurangnya pembaruan informasi secara berkala.

Permasalahan tersebut dapat berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa. Dalam dunia pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Mahasiswa yang puas terhadap layanan akademik akan lebih termotivasi dalam belajar dan berkontribusi positif terhadap reputasi institusi. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak puas cenderung mengalami penurunan semangat belajar, lebih sering mengeluh, bahkan memengaruhi minat calon mahasiswa baru.

Kepuasan mahasiswa sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan. Dalam ilmu manajemen layanan, kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut model SERVQUAL, yaitu: *tangibles* (penampilan fisik sistem dan fasilitas), *reliability* (keandalan sistem), *responsiveness* (ketanggapan terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna), *assurance* (jaminan keamanan dan kemampuan staf), serta *empathy* (perhatian dan kemudahan yang diberikan kepada pengguna). kelima dimensi ini dapat dijadikan acuan dalam menilai seberapa baik kualitas layanan SIAKAD.

Untuk itu, penting dilakukan penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas layanan SIAKAD dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana persepsi mahasiswa terhadap layanan SIAKAD yang diterapkan di Politeknik Negeri Bengkalis, serta mengidentifikasi dimensi layanan mana yang paling memengaruhi kepuasan mereka. Dengan mengetahui faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan, institusi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan dan peningkatan layanan SIAKAD, tidak hanya untuk Polbeng, tetapi juga sebagai referensi bagi perguruan tinggi lain yang ingin mengoptimalkan sistem informasi akademiknya. Mengingat digitalisasi dalam pendidikan adalah proses berkelanjutan, maka kajian terhadap efektivitas layanan sistem informasi akan selalu relevan untuk dilakukan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti merasa perlu mengangkat judul penelitian **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis”** yang diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, maupun secara praktis dalam peningkatan mutu pelayanan akademik berbasis teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut, bagaimana pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Menganalisis tanggapan responden tentang kualitas layanan SIAKAD di Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Menganalisis tanggapan responden tentang kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses sistem informasi akademik di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini di bagi menjadi empat bagian yaitu sebagai berikut ini:

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat bagi para peneliti, sehingga mereka dapat memperluas pengetahuan mereka dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang topik, pengaruh kualitas layanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4.2 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi pembaca, khususnya mengenai konsep kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAD) serta pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Semoga penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi pada pihak lain, sehingga penelitian ini juga bermanfaat bagi penelitian yang akan datang.

1.4.4 Bagi pihak penyedia layanan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembaca, terkhusus bagi penyedia layanan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis agar memudahkan pembaca dalam memahami isi dan alur penelitian. Laporan ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2:TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas penelitian terdahulu dan teori teori yang berkaitan dengan subjek penelitian tugas akhir. Penekan khusus di berikan pada pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa.

BAB 3:METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas secara khusus berkaitan dengan tata cara penulis yang termasuk lokasi dan objek penelitian jenis sumber data, metode pengumpulan data-data jenis penelitian.

BAB 4:HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian ini berisikan untuk mengetahui pengaruh kualitas SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa.

BAB 5:PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab akhir yang mana akan di simpulkan dari hasil penelitian yang di lakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bermanfaat.