

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Perguruan tinggi perlu mempertimbangkan bagaimana sistem informasi (SI) dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di era globalisasi. SI menjadi salah satu sarana andalan guna memenangkan persaingan dalam usaha jasa pendidikan, membantu perguruan tinggi dalam mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa, menjadi pemicu juga bagi perguruan tinggi untuk dapat menciptakan proses dan aktifitas pendidikan yang murah, berkualitas, dan cepat. Efektivitas implementasi SI dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk implementasi teknologi dalam Sistem Informasi Akademik (SIKAD) (Taufandri et al., 2022).

Kolaborasi dengan mitra bisnis dalam hal pelayanan dapat membantu meningkatkan efektivitas implementasi SI dengan memperkuat koordinasi antara berbagai pihak untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa. Dalam konteks ini, kepuasan dapat dianggap sebagai variabel yang penting dalam menilai kinerja sistem yang diimplementasikan pada perguruan tinggi. Inovasi teknologi yang pesat mampu meningkatkan pengaruh regional sehingga saat ini rantai pasokan telah menjadi elemen penting dalam dunia bisnis. Tidak hanya teknologi saja, akan tetapi pelayanan juga berkontribusi untuk memperkuat hubungan kolaboratif di antara anggota rantai pasok. Hal tersebut dikarenakan teknik pengelolaan dalam rantai pasokan saat ini secara tidak langsung telah menuntut sebuah perguruan tinggi untuk mengimplementasikan SI (Dewanthari et al., 2019).

Melalui sistem informasi yang modern dan terus berkembang akan membentuk lingkungan perguruan tinggi yang kuat, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan layanan mahasiswa pada perguruan tinggi karena penggunaan

sistem informasi yang baik. Perguruan tinggi saat ini pada dasarnya telah mengerti dan menyadari pentingnya peningkatan kepuasan dan telah memiliki nilai yang tinggi. Akan tetapi perguruan tinggi harus menyadari bahwa hal tersebut belum cukup, di zaman yang semakin berkembang dan terus berubah seperti saat ini. Perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas layanannya, tidak cukup hanya sebatas tinggi akan tetapi bagaimana cara untuk memperoleh nilai yang lebih tinggi pada kepuasan dalam pelayanan teknologi dibandingkan dengan perguruan tinggi yang lainnya (Priyanto et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian (Nurlistiani et al., 2021) menunjukkan bahwa terdapat GAP yang cukup besar terhadap penggunaan e-learning yaitu 4,22. Hasil tersebut selaras dengan fenomena yang terjadi saat ini, dimana mahasiswa masih belum memperoleh kepuasan terhadap layanan SIAKAD. Sebagian besar mahasiswa masih kesulitan mengakses SIAKAD menggunakan handphone dan beberapa mahasiswa mengalami ketidak sesuaian data keuangan antara di SIAKAD dengan yang sudah dibayarkan. Selanjutnya belum adanya akses untuk orang tua atau wali dari mahasiswa guna memonitor perkembangan pembelajaran dari mahasiswa.

Perguruan tinggi di Kota Bandar Lampung cukup banyak dan menjadi tempat favorit untuk calon mahasiswa melanjutkan jenjang perguruan tinggi. Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Bandar Lampung. IIB Darmajaya mampu bersaing dengan perguruan tinggi yang lainnya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi beserta kualitas layanan, sehingga mampu menjadi perguruan tinggi swasta yang banyak diminati oleh masyarakat lampung maupun dari luar lampung. Sistem informasi yang telah digunakan oleh IIB Darmajaya yaitu Learning Management System (LMS). Dengan semakin berkembangnya teknologi terjadi perubahan sistem informasi yang digunakan dari penggunaan LMS beralih ke Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Oleh karena itu penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana kinerja SIAKAD mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa IIB Darmajaya.

Berdasarkan dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul, “Evaluasi Kinerja Sistem Akademik IIB Darmajaya Menggunakan Framework COBIT 5.0 Terhadap Kepuasan Mahasiswa”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Kinerja Sistem Informasi Akademik IIB Darmajaya masih tergolong rendah.
2. Kurangnya kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Sistem Informasi Akademik IIB Darmajaya.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi permasalahan pada kinerja SIAKAD IIB Darmajaya terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kinerja Sistem Informasi Akademik IIB Darmajaya terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Merancang rekomendasi peningkatan kinerja Sistem Informasi Akademik IIB Darmajaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat teoritis
Dapat berpartisipasi terhadap pemahaman konsep dan teori tentang evaluasi kinerja SIAKAD dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan terhadap mahasiswa.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi akademisi

Dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kebijakan atau strategi pengembangan dan peningkatan layanan SIAKAD. Serta sebagai bentuk kontribusi dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam.

b. Bagi institusi

Dapat memberikan kontribusi pada pemahaman akademisi tentang perlunya peningkatan kualitas layanan SIAKAD. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memberikan ringkasan singkat mengenai penelitian dengan merinci latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian mengenai analisis pengaruh karakteristik individu dan *person job fit* terhadap kepuasan kerja di rumah sakit x beserta indikator dari masing-masing variabel, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III membuat uraian tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, variabel independen (X), variabel dependen (Y), definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menggambarkan temuan dari penelitian dengan merinci pengujian persyaratan instrumen, analisis regresi linear berganda,

serta pengujian determinasi R-square. Selanjutnya, hasil uji akan dijelaskan secara rinci pada bagian pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V menguraikan rangkuman temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta rekomendasi untuk mengatasi kelemahan dan kekurangan yang muncul, baik bagi rumah sakit maupun peneliti yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN