

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini penggunaan sistem informasi sangat diperlukan dalam lembaga pendidikan terutama dalam perguruan tinggi dimana perguruan tinggi memanfaatkan sistem informasi tersebut untuk menunjang aktivitas dalam lembaga pendidikan. Dalam hal ini sistem informasi harus memiliki kemampuan dalam menciptakan sistem yang akurat cepat dan efisien yang memberikan manfaat sangat besar terhadap lembaga pendidikan. Untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi berjalan dengan baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan penggunaannya. Sistem informasi tersebut yang tidak berjalan dengan baik maka tidak akan digunakan oleh penggunaannya. Dalam hal ini kepuasan pengguna adalah bentuk evaluasi terhadap keberhasilan sistem informasi yang telah dijalankan. Hal ini sejalan dengan pendapat Laudon yang menyatakan bahwa sistem informasi digunakan untuk mendukung proses operasional dan pengambilan keputusan dalam organisasi melalui pengolahan informasi yang cepat dan akurat (1).

Dalam hal ini pemberian pelayanan juga dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Malang dengan dibuatkannya sebuah sistem informasi Infokhs yang digunakan untuk menunjang aktivitas pendidikan di Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam hal ini sistem Infokhs dibuat untuk mengorganisasikan data akademik secara online seperti sistem ini dibuat untuk melakukan KRS secara online, melakukan presensi, melakukan pembayaran biaya perkuliahan, mengumpulkan tugas dan dan juga sistem ini juga bisa melihat nilai perkuliahan yang dijalankan. Ainin, Bahri, dan Ahmad menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi akademik berbasis website di perguruan tinggi dapat meningkatkan

kualitas layanan akademik serta mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi mahasiswa (2).

Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang penting dalam meninjau kualitas dari sebuah perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya. Dalam hal ini kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas atau senang seseorang setelah apa yang mereka inginkan. Kepuasan sendiri juga hasil dari suatu perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (3). Dalam hal ini antara persepsi dan harapan mahasiswa sangat berperan penting dalam indikator kepuasan ada banyak faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan suatu kegiatan akademik maupun non akademik. Strategi utama dari lembaga pendidikan tinggi adalah dengan terpenuhinya harapan dan keinginan mahasiswa yang dapat mengetahui outputnya dan berdampak pada segala aspek.

Dalam hal ini kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari kemampuan mahasiswa dalam menguasai suatu materi yang diberikan. Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan juga didapatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (4). Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas sistem maka tingkat kepuasan mahasiswa semakin meningkat, begitupun sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka tingkat kepuasan mahasiswa menurun dan hasil lainnya didapatkan jika kualitas pelayanan buruk maka tingkat kepuasan mahasiswa menurun.

Infokhs sebuah website dan aplikasi yang di buat untuk mahasiswa untuk menagani berbagai kegiatan akademik yang ada di perguruan tinggi seperti, melakukan aktivitas krs, hasil studi, keuangan dll. Oleh karena itu Infokhs merupakan website dan aplikasi sangat penting bagi mahasiswa, sehingga kualitas sistem website dan aplikasi yang bagus sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hadawiyah dimana aplikasi infokhs merupakan sistem berbasis website yang digunakan untuk berbagai kepentingan

layanan akademik yang dimiliki Universitas Muhammadiyah Malang (5). Sistem website dan aplikasi yang baik akan memberikan manfaat kepada mahasiswa, oleh karena itu semakin tinggi manfaat yang diperoleh mahasiswa maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, begitupun sebaliknya jika semakin rendah manfaat yang diperoleh mahasiswa maka akan semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad yang didapatkan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem pendidikan pada Universitas maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa (6).

Selain Kualitas sistem yang baik perguruan tinggi juga harus memiliki sistem pelayanan akademik yang baik. Menurut penelitian yang dilakukan Firsty dijelaskan diperlukan sistem pelayanan akademik yang baik dalam mengelola suatu lembaga pendidikan yang mampu memberikan kepuasan kepada para mahasiswa sebagai pengguna layanan. Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas layanan berkualitas yang diperoleh diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa serta citra perguruan tinggi (7).

Dalam hal ini Biro Pendidikan dan Pengajaran hadir sebagai pelaksana teknis dari segi pelayanan administrasi bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Berdasarkan hal itu Biro Pendidikan dan Pengajaran sebagai pelaksana administrasi berperan penting dalam menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan. Hal ini didukung oleh penelitian Jahruddin didapatkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yang artinya kualitas pelayanan akademik di Universitas Fajar sudah memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya. Hal ini menandakan pelayanan yang diberikan oleh akademik telah optimal menurut mahasiswa Universitas Fajar (8).

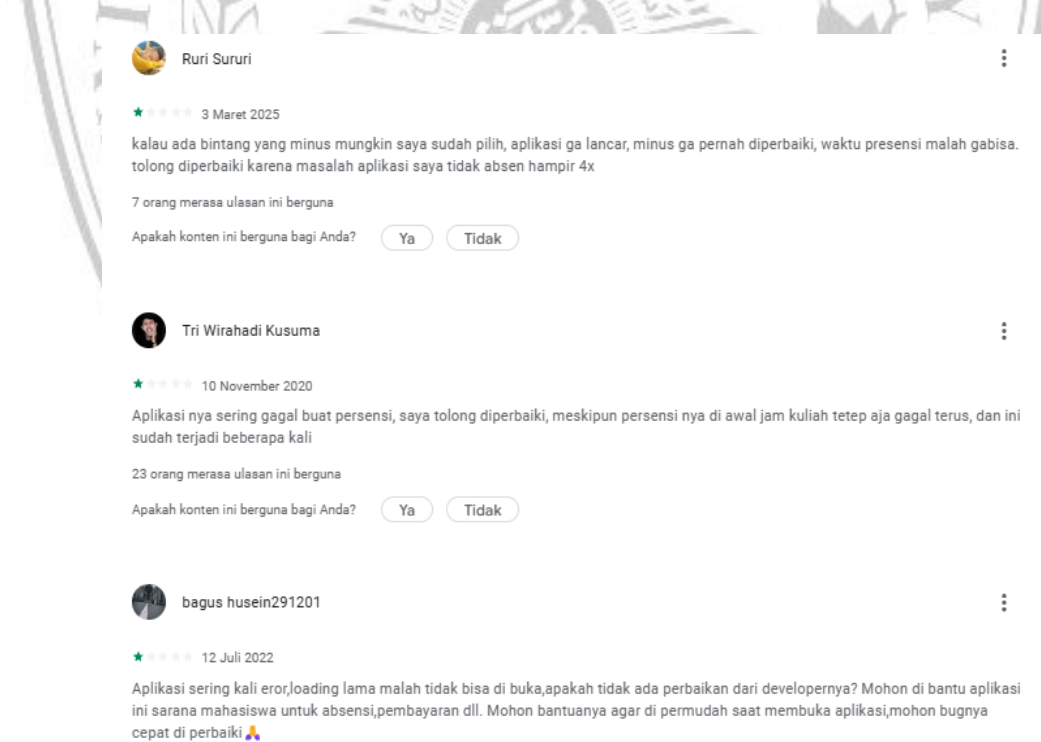
Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan dalam pengaksesan sistem informasi Infokhs diantaranya didapatkan dari data

rating aplikasi Infokhs versi mobile per 17 agustus 2025 yang terdapat pada gambar di bawah ini



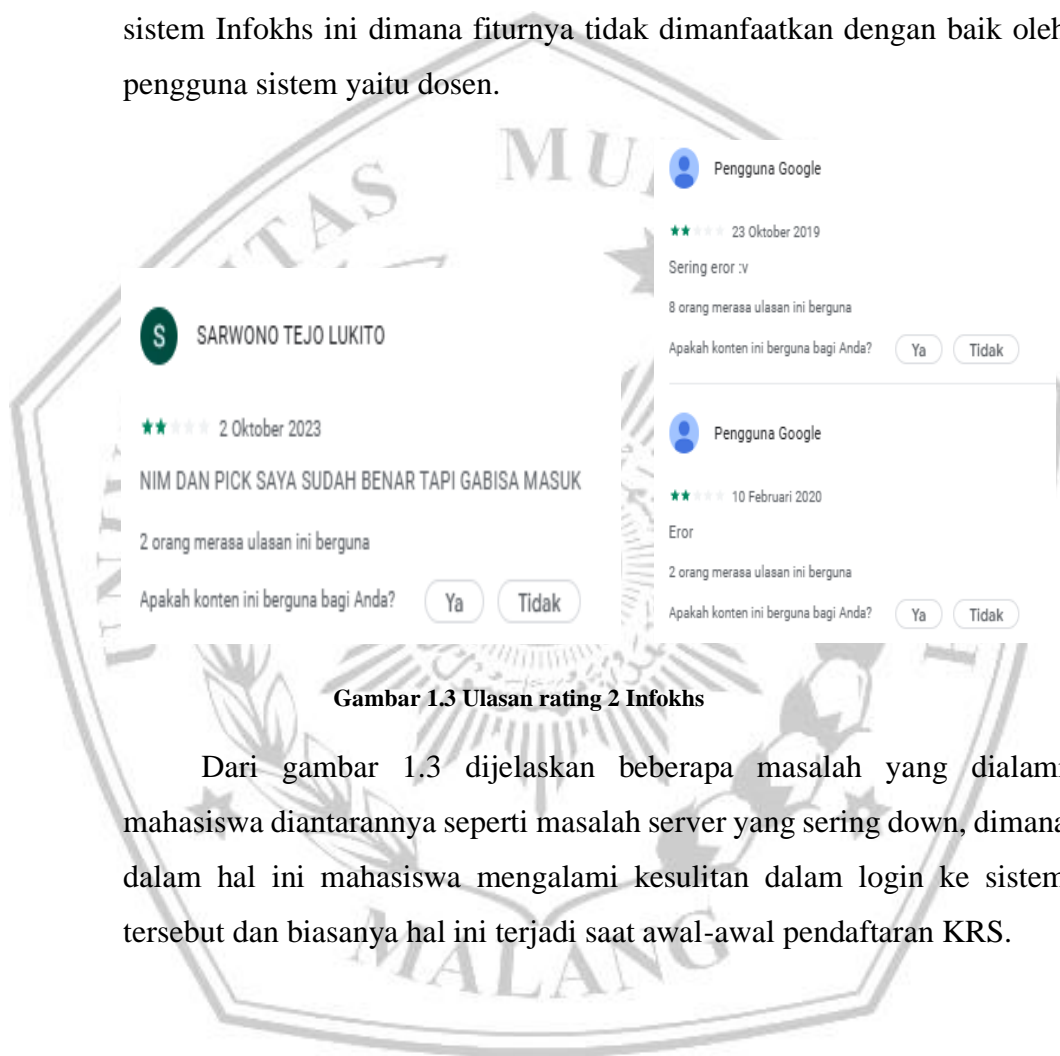
**Gambar 1.1 Tampilan rating Aplikasi Infokhs**

dari gambar 1.1 didapatkan ulasan 938 yang memberikan komentar dimana 246 mahasiswa memberikan rating 1 terhadap Infokhs, 52 yang memberikan rating 2 terhadap Infokhs, 61 yang memberikan rating 3 terhadap infokhs. Dalam hal ini didapatkan permasalahan yang ada di ulasan rating 1 yang terdapat gambar di bawah ini



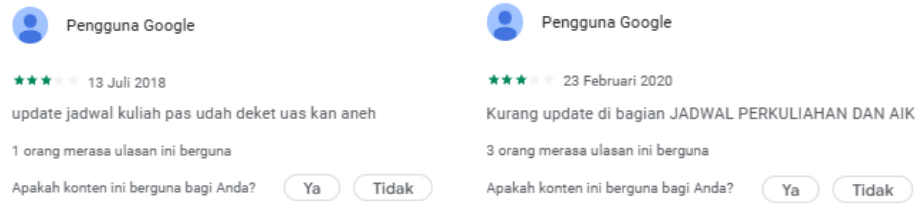
**Gambar 1.2 Ulasan rating 1 Infokhs**

Dari gambar 1.2 dijelaskan beberapa masalah yang dialami mahasiswa diantaranya seperti pada saat presensi kehadiran mahasiswa dimana mahasiswa tidak bisa melakukan presensi saat mata kuliah dimulai dimana mahasiswa yang sudah melakukan mengisi presensi namun hasil presensinya tidak terupdate, sehingga mahasiswa disuruh melakukan presensi manual. Hal ini cukup merugikan bagi pengguna sistem Infokhs ini dimana fiturnya tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna sistem yaitu dosen.



**Gambar 1.3 Ulasan rating 2 Infokhs**

Dari gambar 1.3 dijelaskan beberapa masalah yang dialami mahasiswa diantaranya seperti masalah server yang sering down, dimana dalam hal ini mahasiswa mengalami kesulitan dalam login ke sistem tersebut dan biasanya hal ini terjadi saat awal-awal pendaftaran KRS.



**Gambar 1.4 Ulasan Rating 3 Infokhs**

Dari gambar 1.4 dijelaskan beberapa masalah yang dialami mahasiswa diantaranya seperti yang berkaitan dengan jadwal perkuliahan yang mengalami kendala ketika terjadi pergantian jam mata kuliah yang diganti oleh dosen, dimana hal ini menyebabkan banyak mahasiswa yang salah membaca jadwal dimana mahasiswa masih melihat jadwal yang lama dan tidak tahu jadwal yang terupdate.

Selain sistem informasi yang bagus yang harus dimiliki perguruan tinggi, perguruan tinggi juga membutuhkan sistem pelayanan akademik yang bagus. Pelayanan selalu berkaitan pada aspek-aspek kehidupan yang luas dan sangat diperlukan masyarakat, khususnya mahasiswa dimana sangat diperlukan pelayanan berbentuk aturan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dari segi pendidikan (9). Dalam hal ini Universitas Muhammadiyah Malang memiliki divisi yang mengurus bagian akademik dan administrasi perguruan tinggi yang bernama Biro Pendidikan dan Pengajaran yang lebih dikenal BPP. BPP disini memiliki banyak tugas diantaranya membuat administrasi akademik bagi mahasiswa seperti kegiatan perkuliahan, pengadaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan perkuliahan.

BPP juga bertugas membuat laporan PD-Dikti, serta membuat laporan semester tentang aktivitas kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi. Berdasarkan hal tersebut peranan BPP dalam tingkat perkuliahan sangatlah penting. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suffiyah yang menjelaskan Kualitas layanan akademik menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dan ditingkatkan di perguruan tinggi.

Kualitas layanan harus selalu dinamis dan berkembang untuk memenuhi harapan pelanggan (10).

Namun dalam pelaksanaannya banyak ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPP. Berdasarkan wawancara pada mahasiswa UMM mengungkapkan kurangnya daya tanggap dari petugas BPP, serta daya tanggap ini merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan. Dalam hal segi daya tanggap ini permasalahan yang muncul seperti masalah ketepatan waktu dalam melayani mahasiswa dimana petugas tidak melayani mahasiswa dikarenakan petugas sering tidak datang tepat waktu, yang membuat mahasiswa UMM harus menunggu untuk melakukan administrasi akademik. Selain itu dari segi kehandalan terdapat permasalahan seperti pegawai yang ada di BPP terlalu sedikit untuk menangani jumlah mahasiswa yang mencapai ribuan mahasiswa dimana hal ini mengakibatkan mahasiswa harus menunggu dan mengantri lama.

Indikator kualitas pelayanan juga dianalisa dari segi *tangibles* yang berkaitan dengan penampilan petugas pelayanan dimana dalam hal ini terdapat permasalahan seperti sarana komunikasi dimana dalam penyampaian informasi ke mahasiswa yang membingungkan dengan cara melihat gambar prosedur yang ditempel di ruangan BPP. Hal ini bukannya meringankan mahasiswa, tetapi semakin membingungkan mahasiswa. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ali dimana dalam penelitiannya juga didapatkan bahwa indikator *tangibel* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswanya dimana bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (11). Bentuk fisik ini meliputi sarana dan prasarana dalam kegiatan mengajar, peralatan yang digunakan, karyawan yang melayani mahasiswa, dan dosen yang memberikan pelayanan dalam pendidikan kepada mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, baik dari ulasan pengguna aplikasi Infokhs maupun hasil wawancara dengan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang, dapat diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kinerja sistem dan pelayanan yang diterima. Mahasiswa sebagai pengguna utama sistem informasi dan layanan akademik memiliki ekspektasi terhadap kemudahan, keandalan, serta kecepatan layanan dalam menunjang aktivitas perkuliahan. Ketika sistem Infokhs mengalami gangguan teknis dan pelayanan akademik belum berjalan secara optimal, hal tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Fenomena tersebut menjadi penting untuk diteliti karena sistem Infokhs dan pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran merupakan dua aspek utama yang berkaitan langsung dengan aktivitas akademik mahasiswa sehari-hari. Ketidaksesuaian antara fungsi sistem dan pelayanan dengan kebutuhan mahasiswa dapat berdampak persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di Universitas Muhammadiyah Malang.

Maka dari itu, peneliti menganggap perlunya diperlukan penelitian untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sistem informasi infokhs dan kualitas pelayanannya, oleh karena itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Infokhs dan Kualitas Pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat diambil keputusan rumusan masalah, rumusan masalah yang didapatkan yaitu:

1. Bagaimana kualitas sistem Infokhs berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang?
3. Bagaimana tanggapan Mahasiswa terhadap Kualitas Sistem Infokhs di Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bagaimana tanggapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran di Universitas Muhammadiyah Malang

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan dapat ditetapkan tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem Infokhs berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang
3. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas sistem Infokhs di Universitas Muhammadiyah Malang
4. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran di Universitas Muhammadiyah Malang

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pihak-pihak universitas yang berkepentingan sebagai bahan referensi dalam peningkatan sistem informasi KHS dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kajian ilmiah mengenai kualitas pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran (BPP), khususnya terkait perannya dalam mendukung kepuasan mahasiswa.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan tim pengembang sistem informasi KHS dalam meningkatkan kualitas fitur-fitur yang diberikan, sehingga mempermudah mahasiswa mengakses sistem informasi KHS untuk masa yang akan datang serta bagi pihak pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran (BPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kehandalan, daya tanggap, serta kelengkapan sarana dan prasarana pendukung layanan.