

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan dunia pendidikan yang semakin ketat, peningkatan kualitas pengelolaan dan layanan di perguruan tinggi menjadi sangat penting. Kepuasan mahasiswa sebagai indikator keberhasilan institusi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pemanfaatan sistem informasi manajemen yang terintegrasi dan kompetensi dosen, khususnya dalam penggunaan teknologi pembelajaran. Dosen yang mampu mengoperasikan platform digital dan sistem e-learning secara efektif dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih optimal. Selain itu, sistem informasi yang efisien memungkinkan institusi merespons kebutuhan mahasiswa dengan lebih cepat dan tepat.

Namun, banyak perguruan tinggi masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan data yang tersebar di berbagai unit kerja, sehingga menyulitkan proses pengambilan keputusan yang berbasis data secara cepat dan akurat. Berdasarkan data internal PJJ PAI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon tahun 2024, sekitar 42% mahasiswa melaporkan pernah mengalami kendala saat mengakses layanan akademik daring, dan sekitar 37% menyatakan bahwa respons sistem informasi cenderung melambat pada waktu-waktu tertentu. Meskipun tidak tergolong kritis, data ini menunjukkan perlunya penguatan sistem informasi yang lebih terintegrasi agar layanan kepada mahasiswa dapat berjalan lebih efisien dan responsif.

Efektivitas sistem informasi manajemen semakin diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Sulistyو et al. (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem informasi manajemen terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menemukan bahwa kemudahan akses, kecepatan respon, dan keakuratan data yang disediakan oleh sistem informasi memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik. Temuan serupa juga dijelaskan oleh Sulistiani (2023) yang menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi akademik yang baik mampu meningkatkan efisiensi layanan

administrasi dan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa.

Di sisi lain, kompetensi teknologi dosen juga tidak kalah penting. Hal ini dikarenakan rendahnya kemampuan dosen dalam mengadopsi teknologi pendidikan seringkali menyebabkan ketidakefektifan dalam pembelajaran daring dan administrasi akademik. Dosen yang kurang menguasai teknologi cenderung kesulitan dalam mengelola pembelajaran digital serta melakukan evaluasi secara daring. Akibatnya, proses belajar menjadi tidak optimal dan mahasiswa merasa kurang mendapatkan perhatian. Selain itu, mengakibatkan kurangnya inovasi dalam penggunaan teknologi sehingga menghambat terciptanya suasana belajar yang menarik dan interaktif.

Penelitian yang dilakukan oleh Endi Rochaendi et al. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi digital dosen secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pembelajaran daring dan tingkat kepuasan mahasiswa. Studi tersebut menyoroti pentingnya literasi teknologi dan penguasaan platform e-learning dalam menciptakan pembelajaran yang efektif. Selain itu, hasil penelitian dari (Septy Achyanadia, 2016) menyatakan bahwa kemampuan dosen dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam pembelajaran sangat berkorelasi positif dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas interaksi akademik dan ketersediaan materi yang variatif.

Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mengintegrasikan teknologi informasi yang mutakhir dan mengoptimalkan kompetensi teknologi dosen sebagai upaya strategis untuk meningkatkan daya saing institusi. Sistem informasi manajemen yang terpusat mempermudah akses informasi, sedangkan kompetensi teknologi dosen mendukung efektivitas pembelajaran dan layanan akademik. Kombinasi keduanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, memperkuat reputasi perguruan tinggi, dan meningkatkan daya tarik lembaga bagi calon mahasiswa baru. Dengan demikian, perguruan tinggi mampu bersaing dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas tinggi.

Melihat pentingnya peran sistem informasi manajemen pendidikan yang terintegrasi serta kompetensi teknologi dosen dalam mendukung mutu layanan akademik, maka diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengetahui

sejauh mana kedua aspek tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara empiris hubungan antara sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi teknologi dosen dengan kepuasan pelayanan mahasiswa, khususnya pada program S1 PJJ PAI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas sistem informasi manajemen dan kompetensi teknologi dosen secara terpisah, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus meneliti bagaimana kedua variabel tersebut secara simultan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengelolaan pendidikan tinggi, khususnya dalam memahami sejauh mana integrasi sistem informasi akademik dan kompetensi teknologi dosen dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

B. Identifikasi Masalah

1. Meningkatnya persaingan antarperguruan tinggi menuntut optimalisasi kualitas layanan melalui penguatan sistem informasi manajemen dan kompetensi teknologi dosen.
2. Kualitas layanan akademik dan administrasi belum optimal, berdampak pada rendahnya kepuasan mahasiswa.
3. Sistem informasi manajemen belum terintegrasi secara menyeluruh, menghambat akses informasi, validitas data dan koordinasi antarunit kerja.
4. Penguasaan teknologi pendidikan oleh dosen masih rendah, mengakibatkan pembelajaran daring kurang efektif dan memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa.

C. Batasan Penelitian

1. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Fokus utama dalam penelitian ini adalah *Portal Akademik* sebagai sistem informasi manajemen yang digunakan di lingkungan perguruan tinggi, khususnya dalam mendukung layanan akademik mahasiswa secara digital.

2. Kompetensi Teknologi Dosen

Batasan kompetensi teknologi dosen dalam penelitian ini mencakup:

- a. Literasi digital,
- b. Penguasaan Portal Akademik,
- c. Pemanfaatan media pembelajaran digital,
- d. Penggunaan teknologi dalam evaluasi dan asesmen,
- e. Komunikasi dan kolaborasi daring,
- f. Integrasi teknologi dalam metode pembelajaran.

3. Kepuasan Mahasiswa

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa, yang ditinjau melalui dua variabel bebas, yaitu sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi teknologi dosen. Indikator yang digunakan meliputi:

- a. Kemudahan akses informasi akademik,
- b. Kecepatan dan keakuratan layanan digital,
- c. Efektivitas pembelajaran berbasis teknologi,
- d. Kualitas interaksi dan dukungan teknologi dalam proses akademik.

D. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap sistem informasi manajemen pendidikan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap kompetensi teknologi dosen/tutor?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa S1 PJJ PAI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?
4. Seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi teknologi dosen/tutor secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa S1 PJJ PAI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disajikan, tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi manajemen pendidikan.

2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi teknologi dosen/tutor.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada program S1 PJJ PAI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi teknologi dosen/tutor secara simultan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait pengaruh sistem informasi manajemen dan kompetensi teknologi dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Hasilnya juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a) Manfaat bagi Dosen

Sebagai acuan untuk meningkatkan kompetensi teknologi, khususnya dalam penggunaan LMS, media digital dan interaksi daring yang mendukung pembelajaran efektif.

b) Manfaat bagi Mahasiswa

Memberikan masukan untuk peningkatan kemudahan akses layanan akademik, kualitas pembelajaran daring, dan interaksi digital dengan dosen.

c) Manfaat bagi Lembaga

Sebagai dasar pengembangan sistem informasi manajemen dan strategi peningkatan mutu layanan akademik serta profesionalisme dosen dalam era digital.