

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era revolusi industri 4.0, digitalisasi telah menjadi pusat transformasi di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Pendidikan tidak terkecuali dari dampak perubahan ini, yang ditandai dengan penggunaan teknologi digital dalam seluruh aspek termasuk pendidikan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, dan belajar. Pendidikan tidak luput dari dampak besar yang dihasilkan oleh transformasi digital ini. Pendidikan di era digital menghadirkan berbagai peluang dan tantangan yang memengaruhi proses pembelajaran, pengajaran, dan pengelolaan institusi pendidikan.

Teknologi dalam pendidikan tergambar dalam berbagai aspek yang mencakup pembelajaran, administrasi sekolah, dan keterlibatan orang tua. Berdasarkan penelitian terbaru di Indonesia, penggunaan teknologi dalam pembelajaran telah terbukti meningkatkan keterlibatan siswa, memfasilitasi akses terhadap sumber daya pendidikan yang lebih luas, dan memberikan fleksibilitas dalam metode pembelajaran yang dapat disesuaikan dengan gaya belajar individual. Integrasi teknologi dalam pembelajaran dapat meningkatkan motivasi siswa, memfasilitasi pembelajaran mandiri, dan meningkatkan keterampilan digital siswa (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2020).

Dalam administrasi lembaga pendidikan, teknologi telah membantu dalam mengotomatisasi proses administrasi seperti manajemen data, penjadwalan, dan pelaporan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional. Melalui pemanfaatan teknologi, keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak-anak juga dapat ditingkatkan melalui aplikasi dan platform online yang memungkinkan komunikasi yang lebih mudah antara sekolah dan rumah (Iswanto, 2020). Dengan demikian, teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan manajemen, efisiensi, dan keterlibatan dalam sistem pendidikan di Indonesia.

Transformasi digital di perguruan tinggi dewasa ini tidak lagi sekadar inovasi tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis dalam menjaga keberlanjutan layanan akademik dan eksistensi institusi. Hal ini disebabkan oleh tuntutan globalisasi, perkembangan teknologi informasi yang pesat, dan perubahan perilaku mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Dalam konteks ini, perguruan tinggi dituntut untuk mampu mengelola teknologi sebagai bagian dari strategi utama manajemen institusi pendidikan. Di Indonesia, urgensi transformasi digital semakin terasa sejak pandemi COVID-19. Krisis global ini telah mempercepat digitalisasi pendidikan, menjadikan teknologi sebagai satu-satunya jalur untuk menjaga keberlangsungan pembelajaran dan layanan akademik. Menurut Kurniawan (2020), pandemi telah menjadi katalis yang mempercepat adopsi teknologi di perguruan tinggi, sekaligus mengungkap berbagai kelemahan sistem manual yang selama ini menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Pengaplikasian teknologi tidak hanya memberikan nilai tambah dalam efisiensi administrasi, namun juga berdampak pada peningkatan manajemen proses pendidikan. Dengan adanya sistem informasi akademik yang terintegrasi dengan layanan digital, pelayanan akademik kepada mahasiswa dapat menjadi lebih efisien dan responsif. Mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi akademik, melakukan registrasi, dan mengakses sumber belajar secara online, sehingga meningkatkan kualitas pengalaman belajar mereka. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pendidikan juga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Mahasiswa yang terampil dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi akan lebih siap menghadapi tuntutan pasar kerja yang semakin digital, serta memiliki keunggulan kompetitif dalam karir mereka di masa depan.

Layanan akademik berbasis digital menjadi sangat penting dalam dunia pendidikan tinggi karena dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas proses administrasi pendidikan. Dalam sistem

konvensional, banyak layanan akademik—seperti pengisian KRS, pengecekan nilai, pencetakan surat keterangan, dan konsultasi akademik—masih dilakukan secara manual dan memerlukan tatap muka, yang seringkali memakan waktu, biaya, dan rentan terhadap kesalahan administrasi. Dengan digitalisasi, proses-proses tersebut dapat dilakukan secara otomatis dan real-time melalui aplikasi berbasis web atau mobile. Hal ini tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data, memudahkan mahasiswa untuk memantau perkembangan akademik mereka secara mandiri, serta membantu dosen dan tenaga kependidikan dalam pengelolaan data yang lebih sistematis (Heinze & Procter, 2004).

Meskipun layanan akademik berbasis digital semakin berkembang, namun masih banyak perguruan tinggi yang menghadapi tantangan serius dalam aspek literasi digital dan pengalaman pengguna (*user experience*). Pentingnya UX dalam sistem informasi akademik terletak pada kemampuannya untuk menciptakan interaksi yang efisien, efektif, dan menyenangkan bagi pengguna—dalam hal ini mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan. Ketika sebuah sistem memiliki UX yang baik, maka pengguna dapat dengan cepat memahami navigasi, mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa hambatan teknis, dan menyelesaikan tugas akademik seperti KRS, melihat nilai, atau mengunduh dokumen dengan mudah. Sebaliknya, UX yang buruk sering kali menimbulkan frustrasi, menurunkan kepercayaan terhadap sistem, serta menghambat proses administrasi akademik secara keseluruhan (Nielsen, 2012).

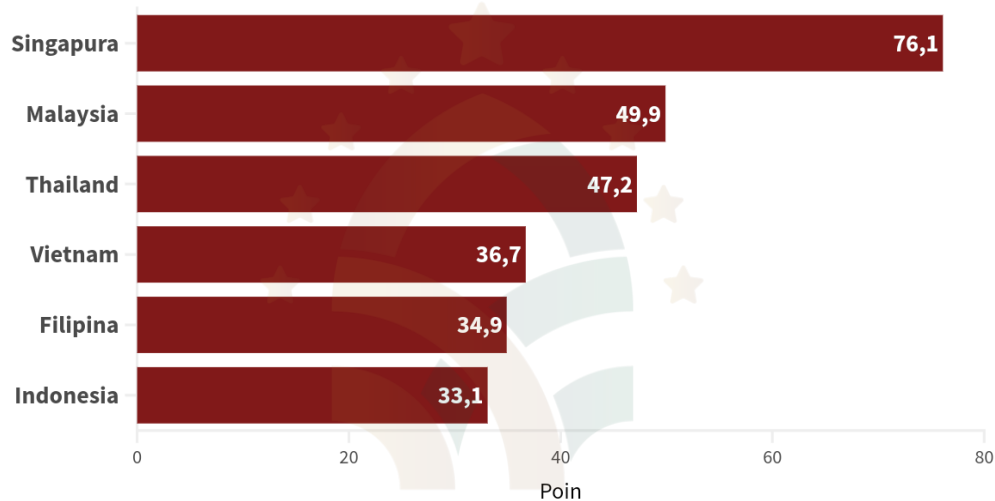
Dalam konteks perguruan tinggi di Indonesia, UX menjadi semakin krusial karena tingkat literasi digital mahasiswa sangat bervariasi. Sistem yang tidak mempertimbangkan kebutuhan dan keterbatasan pengguna cenderung tidak ramah terhadap pengguna baru atau mereka yang memiliki akses digital terbatas. UX yang baik dapat menjembatani kesenjangan ini dengan menyediakan antarmuka yang intuitif, bantuan teknis yang responsif, dan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan

sehari-hari pengguna akademik. Lebih jauh lagi, pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction), yang pada akhirnya berdampak pada persepsi terhadap mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perancangan sistem informasi akademik harus melibatkan pendekatan berbasis UX sebagai bagian integral dari strategi peningkatan mutu layanan pendidikan digital (Hassenzahl, 2010).

Di sisi lain, salah satu tantangan penting yang harus dihadapi adalah kesenjangan literasi digital. Tidak semua pengguna memiliki kemampuan dan kesiapan yang sama dalam menggunakan platform digital, sehingga menghambat efektivitas sistem yang diterapkan. Selain itu, stabilitas jaringan internet, keamanan data, dan ketergantungan terhadap sistem menjadi kendala lain yang cukup signifikan, terutama di wilayah dengan infrastruktur digital yang belum merata. Penelitian oleh Sari dan Ahmad (2020) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi dalam aspek manajerial, teknis, dan sumber daya manusianya. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan peluang, perguruan tinggi perlu tidak hanya menyediakan sistem digital, tetapi juga membangun ekosistem pendukung berupa pelatihan, penguatan infrastruktur, serta strategi literasi digital bagi seluruh civitas akademika.

Literasi digital di Indonesia masih menghadapi tantangan besar, baik di tingkat regional ASEAN maupun dalam skala global. Menurut *GoodStats*, pada tahun 2024 Indonesia menempati peringkat terbawah dalam indeks digitalisasi di ASEAN dengan skor hanya 33,1%, jauh di bawah negara-negara tetangga seperti Singapura (76,1%), Malaysia (49,9%), Thailand (47,2%), dan Vietnam (36,7%) Data tersebut mempertegas bahwa Indonesia belum mampu mengejar ketertinggalan digital meski telah menunjukkan komitmen digitalisasi. Kondisi ini juga menggarisbawahi keterbatasan infrastruktur, akses teknologi yang belum merata, serta keterbatasan literasi digital konsumen dan pengguna layanan

digital di berbagai wilayah. Indonesia memang terus memperluas akses internet dan meluncurkan program literasi digital, tetapi paradoks digital antara kapasitas teknologi dan angka adopsi masyarakat masih tetap signifikan. Dengan populasi terbesar di ASEAN, Indonesia memiliki potensi besar sebagai pasar digital. Namun, untuk merealisasikannya, perlu ada peningkatan infrastruktur, pendidikan literasi digital massal, sekaligus upaya mengurangi kesenjangan digital antarwilayah—dengan fokus khusus pada wilayah pedalaman dan ekonomi menengah ke bawah.



Gambar 1. 1 Indeks Digitalisasi Global di Asia Tenggara

Namun, meski menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, Indonesia masih bergulat dengan sejumlah tantangan krusial. Salah satu yang paling mencolok adalah kesenjangan digital, terutama antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta antara kelompok sosial ekonomi yang berbeda. Selain itu, maraknya penyebaran hoaks dan konten negatif di media sosial menambah kompleksitas persoalan literasi digital. Di sisi lain, ancaman terhadap keamanan digital, seperti penipuan daring dan kejahatan siber, turut menuntut adanya peningkatan kesadaran dan keterampilan dalam melindungi data pribadi serta memahami ancaman digital. Menanggapi hal ini, pemerintah bersama berbagai pihak swasta dan masyarakat sipil telah meluncurkan berbagai program pelatihan dan

edukasi literasi digital sebagai bagian dari strategi nasional transformasi digital. Meningkatkan literasi digital menjadi urgensi utama untuk mendukung pembangunan masyarakat yang cakap digital, memperkuat perlindungan terhadap dampak negatif dunia maya, serta mendorong inklusivitas dalam era transformasi digital.

Seiring dengan percepatan transformasi digital di pendidikan tinggi, perguruan tinggi di Indonesia semakin mengandalkan sistem layanan akademik berbasis digital. Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, muncul berbagai permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Mahasiswa sering mengeluhkan kendala teknis seperti keterbatasan akses saat sistem overload, antarmuka yang tidak ramah pengguna, kesalahan data akademik, hingga respon layanan yang lambat. Selain itu, ketidaksesuaian antara ekspektasi mahasiswa dengan performa sistem juga berkontribusi terhadap ketidakpuasan. Astuti dan Ramadhan (2020) menemukan bahwa masih banyak mahasiswa yang merasa belum memperoleh layanan akademik yang optimal melalui platform digital, terutama dalam hal bimbingan akademik dan akses terhadap data nilai secara real-time. Permasalahan ini menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan kemampuan literasi digital mahasiswa, yang memengaruhi mereka memahami dan menggunakan sistem tersebut. Artinya, meskipun sistem layanan akademik telah terdigitalisasi, kualitas pengalaman pengguna (*User experience*) dan tingkat kepuasan mahasiswa belum sepenuhnya tercapai, sehingga memerlukan evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan.

Berdasarkan kajian yang telah dipaparkan, di era digital saat ini, perguruan tinggi tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan akademik secara daring, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut efektif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna, khususnya mahasiswa. Manajemen sistem informasi akademik menjadi aspek strategis yang menentukan kualitas layanan. Sistem yang terkelola mulai dari

perencanaan, implementasi, hingga evaluasi dapat memberikan kemudahan akses informasi, kecepatan layanan, dan akurasi data yang sangat dibutuhkan mahasiswa dalam proses akademik mereka. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pula pada literasi digital mahasiswa sebagai pengguna akhir. Mahasiswa dengan literasi digital yang baik dapat lebih mampu memahami fungsi sistem, menavigasi layanan secara mandiri, serta menyelesaikan masalah teknis secara efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa transformasi layanan akademik digital di perguruan tinggi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sistem informasi akademik berbasis teknologi, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas interaksi antara pengguna dan sistem yang digunakan. Aplikasi SICAGUR sebagai sistem layanan akademik digital di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan aplikasi tersebut sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengalaman pengguna (user experience) dirasakan oleh mahasiswa serta sejauh mana tingkat literasi digital mereka dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Perbedaan kualitas pengalaman pengguna dan variasi tingkat literasi digital berpotensi menimbulkan perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik digital yang disediakan. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang komprehensif untuk menguji dan menganalisis hubungan antara user experience, literasi digital, dan kepuasan mahasiswa secara terukur dan berbasis data. Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: apakah terdapat hubungan antara user experience dan literasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?

B. Identifikasi masalah

1. Penggunaan sistem layanan akademik digital di FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, seperti aplikasi SiCagur, belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada mahasiswa;
2. Terdapat keluhan mahasiswa terkait aksesibilitas, kejelasan informasi, keandalan sistem, dan respon layanan dalam penggunaan sistem informasi akademik;
3. Tingkat literasi digital mahasiswa yang beragam memengaruhi cara mereka memanfaatkan layanan digital secara optimal;
4. Indonesia secara umum masih berada di peringkat bawah dalam indeks literasi digital ASEAN dan global, menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu diperhatikan;
5. Diperlukan pemahaman mengenai Pengaruh *user experience* dan literasi digital terhadap kepuasan layanan akademik mahasiswa.

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian dilakukan pada mahasiswa aktif di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon;
2. Penggunaan sistem informasi aplikasi SICAGUR oleh mahasiswa aktif FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Pengalaman pengguna (*User experience*) dalam aspek kemudahan penggunaan, navigasi, dan kepuasan interaksi terhadap SICAGUR.
4. Literasi digital mahasiswa dibatasi pada empat aspek: kecakapan teknis, kecakapan informasi, kecakapan komunikasi digital, dan kesadaran digital.
5. Kepuasan pengguna diukur dari persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik melalui sistem SICAGUR.

D. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat hubungan *user experience* dengan kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR?
2. Apakah terdapat hubungan literasi digital dengan kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR?

3. Apakah terdapat hubungan secara simultan antara *user experience* dan literasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan *user experience* dengan kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR;
2. Untuk mengetahui hubungan literasi digital dengan kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR;
3. Untuk mengetahui hubungan secara simultan antara *user experience* dan literasi digital terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses aplikasi SICAGUR.

F. Manfaat Penelitian

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan tentang system informasi di bidang manajemen pendidikan;
2. Menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji *user experience*, literasi digital, dan kepuasan layanan;
3. Memberikan pemahaman teoritis mengenai peran literasi digital dalam layanan akademik digital;
4. Memberikan masukan kepada pengelola sistem informasi (SiCagur) dalam meningkatkan kualitas layanan;
5. Menjadi dasar evaluasi untuk pengembangan sistem dan program literasi digital mahasiswa;
6. Memberikan gambaran empiris bagi stakeholder kampus mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik digital.