

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi yang terus mengalami kemajuan pesat telah memberikan pengaruh terhadap berbagai sektor, termasuk Pendidikan di perguruan tinggi. Dalam konteks ini, salah satu faktor keberhasilan proses Pendidikan adalah adanya pengelolaan akademik yang efektif dan efisien (Huda, 2022). Dengan adanya sistem informasi, pengelolaan dan layanan akademik mengalami perubahan signifikan. Terlebih, setelah hadirnya sistem informasi akademik berbasis web yang sangat membantu dalam memberikan akses informasi yang jauh lebih mudah, akurat, dan cepat bagi mahasiswa, dosen, maupun staf (Anwar, dalam Amanah *et al.*, 2025). Terciptanya lingkungan akademik yang adaptif terhadap kebutuhan zaman dapat diwujudkan dengan pemanfaatan sistem informasi ini. Salah satu indikator kemajuan perguruan tinggi juga dapat dilihat dari mutu Pendidikan berbasis kompetensi sumber daya manusianya (Primayana, dalam Amanah *et al.*, 2025).

Dalam meningkatkan proses layanan administrasi digital, diperlukan sistem informasi yang didukung oleh teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Rahmawita *et al.*, 2021). Saat ini, sistem informasi digunakan untuk mempermudah pengelolaan data dan proses administrasi di berbagai Lembaga Pendidikan. Pemanfaatan media website menjadi Langkah penting dalam mewujudkan transparansi dan efisiensi layanan akademik. Dengan kemajuan teknologi, berbagai perguruan tinggi mulai mengadopsi sistem informasi berbasis web sebagai solusi untuk memberikan layanan akademik yang lebih baik (Zulkhairi, 2020).

Menurut Kementerian Agama Republik Indonesia (2024), UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon sebagai perguruan tinggi keagamaan Islam negeri berbasis siber pertama di Indonesia memiliki tanggung jawab besar untuk menjadi pelopor transformasi digital di lingkungan pendidikan tinggi Islam. Sebagai wujud komitmen terhadap transformasi tersebut, universitas

ini mengembangkan Sistem Informasi Si Cagur pada laman <https://sicagur.syekhnrjati.ac.id/>, yaitu platform digital yang berfungsi memberikan layanan administrasi mahasiswa, seperti pengajuan dokumen akademik, surat keterangan aktif kuliah, izin penelitian, serta informasi kegiatan kemahasiswaan. Sistem ini juga menjadi sarana komunikasi antara pihak fakultas dengan mahasiswa agar berbagai proses layanan dapat dilakukan secara daring dan efisien (Armanto & Fathurrahmad, 2024).

Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, masih terdapat beberapa kendala yang menunjukkan adanya celah dalam kualitas sistem maupun kualitas informasi pada layanan Si Cagur. Beberapa mahasiswa pernah mengalami kendala seperti sistem yang lambat diakses, kesulitan login, keterlambatan pembaruan informasi serta gangguan server. Kondisi ini menandakan bahwa sistem belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Permasalahan tersebut menjadi penting mengingat seluruh aktivitas administrasi mahasiswa di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon kini sangat bergantung pada keandalan sistem digital.

Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang tersedia. Walaupun sistem digital seperti Si Cagur diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai permasalahan administrasi manual seperti keterlambatan proses dan kehilangan data (Asmike & Sari, 2022), kenyataannya digitalisasi tidak selalu menjamin peningkatan kualitas layanan jika tidak diimbangi dengan desain sistem yang baik dan evaluasi pengguna yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan oktober 2025, terhadap mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Angkatan 2022 yang aktif menggunakan Si Cagur melalui wawancara tidak terstruktur, ditemukan bahwa sebagian besar mahasiswa pernah mengalami kendala teknis dan fungsional dalam penggunaan si cagur. Seperti ketika ingin mengupload laporan plp tidak bisa diakses dan kurangnya notifikasi pembaruan status pengajuan serta gangguan server ketika jumlah pengguna meningkat secara bersamaan. Temuan awal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan

kinerja aktual sistem. Faktor-faktor seperti keandalan sistem, kemudahan navigasi, kecepatan respon, dan kejelasan informasi menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan pengguna.

Menurut Assyahri & Mardaus, (2023), sistem informasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengakses data, tetapi juga sebagai media peningkatan efisiensi kerja bagi seluruh civitas akademika. Efektivitas sistem sangat ditentukan oleh kualitasnya, baik dari segi keandalan teknis, kemudahan penggunaan, maupun kualitas informasi yang disajikan. Sebaliknya, sistem yang sering mengalami gangguan dapat menurunkan kredibilitas lembaga sebagai penyedia layanan digital. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi di perguruan tinggi tidak hanya diukur dari keberadaan sistem, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna (Damayanti *et al.*, 2024)

Kepuasan mahasiswa merupakan elemen kunci dalam mengukur efektivitas dan keberhasilan Lembaga Pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas (Dedy & Alfandi, 2022). Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan memiliki ekspektasi terhadap kecepatan, keakuratan, dan kemudahan sistem. Ketika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, maka muncul persepsi negatif terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat loyalitas terhadap institusi. Dalam konteks UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, ketidakpuasan pengguna si cagur dapat menghambat upaya universitas menjadi model Pendidikan tinggi islam berbasis siber yang unggul dan inovatif.

Keberhasilan sistem informasi layanan digital dapat diukur menggunakan model DeLone dan McLean (2003) yang menekankan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna sebagai indikator utama. Kualitas sistem dan informasi tersebut memengaruhi sikap serta kemauan pengguna dalam memanfaatkan sistem. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem. Dengan demikian,

kedua teori ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas sistem informasi dan kepuasan serta penerimaan pengguna terhadap sistem Si Cagur.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem informasi Si Cagur yang masih belum optimal, ditandai dengan kendala teknis seperti sistem lambat, kesulitan akses, dan keterlambatan informasi. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas kualitas sistem informasi secara umum, sehingga masih terbatas kajian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas sistem informasi Si Cagur terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi Si Cagur terhadap tingkat kepuasan mahasiswa guna memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan administrasi akademik berbasis digital, sekaligus mendukung UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dalam mewujudkan tujuan pendidikan yang lebih unggul dan berkualitas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem informasi Si Cagur masih menghadapi kendala teknis, seperti kesulitan login, sistem yang lambat diakses serta gangguan server juga kurangnya notifikasi status layanan yang diajukan mahasiswa.
2. Masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi digital di lingkungan FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Belum diketahui sejauh mana kualitas sistem informasi Si Cagur berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi yang mencakup aspek Kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), Kemudahan untuk diakses (*flexibility*), Kecepatan Akses (*respose time*), Keandalan (*reliability*), dan Keamanan Sistem (*security*).
2. Variabel terikat adalah kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi Si Cagur.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas sistem informasi Si Cagur yang digunakan oleh mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FITK terhadap penggunaan sistem informasi Si Cagur?
- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi Si Cagur terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kualitas sistem informasi Si Cagur yang digunakan di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FITK terhadap penggunaan sistem informasi Si Cagur.
3. Mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi Si Cagur terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang sistem informasi manajemen Pendidikan tinggi, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bukti empiris yang mendukung atau memperluas penerapan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, terutama dalam konteks universitas berbasis siber (*cyber university*) yang memiliki karakteristik sistem daring penuh. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penulis selanjutnya dalam mengembangkan studi terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan pengalaman pengguna layanan administrasi digital di institusi Pendidikan tinggi lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak pengelola universitas dalam meningkatkan kinerja dan kualitas Si Cagur. Dengan mengetahui aspek kualitas sistem dan informasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, pihak universitas dapat melakukan perbaikan teknis agar layanan administrasi digital menjadi lebih efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan pengguna.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada mahasiswa mengenai pentingnya kualitas sistem dan informasi dalam mendukung kenyamanan serta kepuasan mereka selama menggunakan Si Cagur. Selain itu, hasil penelitian dapat mendorong mahasiswa untuk lebih aktif memberikan umpan balik terhadap pengelolaan sistem agar layanan administrasi dapat terus ditingkatkan.

c. Bagi Pengembangan atau Tim Teknologi Informasi (IT)

Penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem informasi Si Cagur yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna, baik dari segi keandalan sistem, kemudahan akses, maupun akurasi informasi. Temuan penelitian juga dapat membantu tim IT dalam merancang strategi peningkatan kualitas sistem berbasis *user experience* yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

