BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan publik, seperti layaknya perusahaan-perusahaan jasa masyarakat pada umumnya. Persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat membuat perguruan tinggi harus selalu menjaga kualitas pelayanan bagi para *stakeholder (*para orang tua mahasiswa, dunia usaha, mahasiswa, calon mahasiswa dan alumni) terutama dalam perolehan informasi terkait agar tetap menjadi pilihan utama di masyarakat. Pengelolalan secara profesional akan dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian dari proses-proses tersebut. Saat ini, banyak perguruan tinggi yang telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan proses peningkatan mutu pelayanan, namun proses tersebut masih belum terintegrasi, ada juga yang masih dilakukan secara manual. Sedangkan informasi yang diiginkan oleh *stakeholer* dapat menghasilkan informasi yang lebih bernilaiguna, bersifat transparansi dan akuntabilitas terjamin.

Seperti halnya sebuah perusahaan, sebuah institusi pendidikan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi

dikarenakan dampak *bad word-of mouth* dari stakeholdernya (baik dari pengguna lulusan maupun lulusan itu sendiri).

Secara umum baik industri jasa maupun manufaktur, dasar dari hubungan jangka panjang dengan konsumen ada pada kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Kepercayaan merupakan inti dari kompleksitas hubungan antar manusia.

Mahasiswa yang merasa harapannya terpenuhi akan merasa puas dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas jasa pendidikan yang telah diberikan oleh pihak peguruan tinggi sehingga akan melahirkan kepercayaan (*trust)*. Kepercayaan atau *trust* mahasiswa terhadap institusi perguruan tinggi juga berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Pada saat mahasiswa mempercayai institusi tersebut, mahasiswa akan menggantungkan dirinya pada institusi tersebut dan memiliki komitmen dalam hubungan tersebut.

Teknologi informasi berperan penting dalam memperbaiki kinerja suatu organisasi. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, ketepatan dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur dan fleksibel.

Sistem informasi akademik berbasis *web* sebagai salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada *stakeholder,* diharapkan juga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap institusi pendidikan tersebut.

UNIKOM sebagai salah satu perguruan tinggi swasta ternama di kota Bandung dengan jumlah mahasiswa lebih dari 10000 orang, sistem informasi akademik yang baik mutlak dibutuhkan selain dapat menunjang kegiatan dalam organisasi sistem informasi akademik berbasis *web* juga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan terhdap mahasiswa UNIKOM itu sendiri.

Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa/i Aktif UNIKOM

No	Tahun Akademik	Semester	Diploma 3	Strata 1 (satu)	Jumlah
1	2007	Ganjil	576	5360	5939
2	2007	Genap	730	6200	6930
3	2008	Ganjil	1004	8331	9335
4	2008	Genap	802	7089	7891
5	2009	Ganjil	1030	9218	10248
6	2009	Genap	919	8522	9441
7	2010	Ganjil	1031	10175	11206
8	2010	Genap	875	9069	9944
9	2011	Ganjil	735	10502	11237
10	2011	Genap	671	9667	10338

Sumber : BAAK 2012

Dari uraian di atas maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian, hubungan antara Sistem Informasi Akdemik dengan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa di perguruan tinggi dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MAHASISWA UNIKOM”**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap objek penelitian, dapat di usulkan dan dapat dirumusakan menjadi beberapa masalah diantaranya :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang ada yaitu :

1. Belum adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa UNIKOM setelah diterapkan sistem informasi akademik berbasis *web*.
2. Belum adanya penelitian mengenai tingkat kepercayaan mahasiswa UNIKOM setelah diterapkan sistem informasi akademik berbasis *web*.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang ada yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi akademik berbasis *web* yang sedang berjalan di Universitas Komputer Indonesia.
2. Bagaimana tanggapan responden atas implementasi sistem informasi akademik di Universitas Komputer Indonesia.
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa setelah adanya sistem informasi akademik berbasis *web*di Universitas Komputer Indonesia.
4. Bagaimana tingkat kepercayaan mahasiswa setelah adanya sistem informasi akademik berbasis *web*di Universitas Komputer Indonesia.
5. Seberapa besar dampak implementasi sistem informasi akademik berbasis *web*terhadap kepuasan dan kepercayaan mahasiswa Universitas Komputer Indonesia.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah Maksud dan Tujuan penelitian yang dilakukan penulis:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan pemasalahan yang akan diteliti, sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama di bangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memberikan gambaran tentang Pengaruh Sistem Informasi AkademikBerbasis *web* Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan mahasiswa UNIKOM.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian "Implementasi Sistem Informasi Akademik Berbasis *Web* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Mahasiswa UNIKOM" ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi akademik berbasis *web*yang sedang berjalan di Universitas Komputer Indonesia .
2. Untuk mengetahui tanggapan responden (mahasiswa) terhadap implementasi sistem informasi akademikberbasis *web*di Universitas Komputer Indonesia.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa setelah menggunakan sistem informasi akademikberbasis *web* di Universitas Komputer Indonesia.

4. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan mahasiswa setelah menggunakan sistem informasi akademikberbasis *web* Universitas Komputer Indonesia.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar dampak sistem informasi akademikberbasis *web* terhadap kepuasan dan kepercayaan mahasiswa di Universitas Komputer Indonesia.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah hal-hal yang ingin dicapai dari dilakukannya sebuah penelitian. Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi Universitas Komputer Indonesia penelitian penulis dapat di jadikan bahan rujukan dalam memperbaiki sistem informasi akademik berbasis *web* terkait dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepecayaan terhadap UNIKOM.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Bagi Pengembangan ilmu:

Sebagai bahan perbandingan antar ilmu teoritis dan ilmu praktis yang dapat dimanfaatkan dalam usaha untuk memajukan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan judul yang penulis teliti.

Bagi Penulis :

Menambah pengetahuan dan pengalaman mahasiswa mengenai kondisi suatu perusahaan (UNIKOM) yang bergerak di bidang pendidikan

tinggi serta mengetahui permasalahan praktis di dunia kerja dan pemecahannya.

Bagi Peneliti Lain :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau akademisi yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan

1.5. Batasan Masalah

Mengingat begitu luasnya ruang lingkup pada penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan tersebut pada pembahasan penelitian terkait masalah dampak hasil implementasi Sistem Informasi Akademikberbasis *web* terhadap kepuasan dan kepercayaan Mahasiswa UNIKOM. Diantaranya sebagai berikut :

1. Kuliah Online (www.kuliahonline.unikom.ac.id)
2. Perwalian Online (www.perwalianonline.unikom.ac.id)
3. Nilai Online (www.nilaionline.unikom.ac.id)

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian yang penulis adalah sebagai berikut :

3.6.1. Lokasi Penelitian

BAAKdan BAU UNIKOM di Jl. Dipatiukur No.112 Bandung 40131.

3.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2012															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Observasi	■	■														
2.	Wawancara			■	■	■											
3.	Desain Penelitian						■										
4.	Studi Literatur						■	■	■								
5.	Pembuatan Kuesioner									■	■	■					
6.	Pengambilan data sampel												■	■	■		
7.	Pengolahan data															■	■
8.	Dokumentasi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■