

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan dari laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pendidikan tinggi. Transformasi digital di perguruan tinggi tidak lagi dipandang sebagai pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola, efektivitas layanan, dan daya saing institusi di era Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0*. Laporan UNESCO (2023) menegaskan bahwa transformasi digital merupakan salah satu pilar utama dalam meningkatkan akses, kualitas, dan efisiensi pendidikan tinggi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi pendidikan hingga mempercepat pengambilan keputusan berbasis data. Perubahan tersebut mendorong perguruan tinggi untuk melakukan penyesuaian dalam pengelolaan layanan akademik, administrasi, serta proses pembelajaran agar mampu memenuhi tuntutan kebutuhan sivitas akademika yang semakin dinamis (OECD, 2023).

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi diwujudkan melalui penerapan berbagai sistem informasi akademik yang terintegrasi, seperti *E-Registration*, *E-Payment*, Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), *Learning Management System* (LMS), serta berbagai layanan administrasi akademik berbasis daring. Implementasi layanan digital tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat pelayanan akademik, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta memberikan kemudahan akses bagi mahasiswa kapan pun dan di mana pun. Penelitian Ramdany dan Bahari (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi,

kenyamanan, dan kepuasan pengguna di lingkungan perguruan tinggi. Temuan tersebut diperkuat oleh Adriantoni *dkk.*, (2024) yang menyatakan bahwa integrasi sistem informasi akademik mampu meningkatkan efektivitas tata kelola perguruan tinggi melalui proses layanan yang lebih terstandarisasi, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh sivitas akademika. Sejalan dengan itu, Gkrimpizi *dkk.*, (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital di perguruan tinggi tidak hanya mencakup digitalisasi proses pembelajaran, tetapi juga mencakup transformasi layanan administrasi, dukungan mahasiswa, dan tata kelola institusi yang berorientasi pada pengambilan keputusan berbasis data. Kualitas layanan digital di perguruan tinggi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, khususnya pada aspek keandalan layanan, kemudahan akses, serta efektivitas pelayanan akademik (Ban *dkk.*, 2024).

Pemanfaatan teknologi digital dalam pendidikan mengalami percepatan yang sangat signifikan sejak terjadinya pandemi COVID-19. Pembatasan aktivitas tatap muka mendorong institusi pendidikan di berbagai negara untuk mengalihkan proses pembelajaran dan layanan akademik ke platform digital agar kegiatan pendidikan tetap dapat berlangsung. UNESCO melaporkan bahwa pada tahun 2020 lebih dari 1,6 miliar peserta didik di lebih dari 190 negara, atau sekitar 91% populasi peserta didik dunia, terdampak oleh penutupan institusi pendidikan akibat pandemi COVID-19 (UNESCO, 2020). Kondisi tersebut menjadikan teknologi digital sebagai infrastruktur utama dalam mendukung keberlangsungan proses pembelajaran dan layanan akademik. Meskipun pandemi telah berakhir, transformasi digital yang terjadi selama periode tersebut tidak lagi bersifat sementara, melainkan menjadi bagian dari strategi jangka panjang perguruan tinggi dalam meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa.

Di Indonesia, penggunaan layanan akademik mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan meluasnya akses internet. Laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022 menunjukkan bahwa 77,02% penduduk Indonesia telah menggunakan internet, dengan 93,6% pengguna

berusia 16–24 tahun memanfaatkannya untuk keperluan pendidikan. Fenomena digitalisasi layanan di sektor pendidikan Indonesia tercermin dari data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) yang mencatat bahwa mayoritas perguruan tinggi telah mengadopsi sistem informasi akademik terintegrasi untuk mendukung efisiensi layanan mahasiswa menunjukkan bahwa adopsi teknologi merupakan katalis utama dalam meningkatkan efisiensi administrasi, di mana tercatat sekitar 76% perguruan tinggi telah merasakan manfaat percepatan layanan (Mayang, 2025).

Di Indonesia, transformasi digital di sektor pendidikan tinggi terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya akses internet dan literasi digital masyarakat. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024 menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 79,5% dari total populasi, yang menunjukkan semakin luasnya pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk kegiatan pendidikan. Tingginya penggunaan internet menjadi faktor pendukung bagi perguruan tinggi dalam mengembangkan layanan akademik berbasis digital, seperti registrasi mahasiswa, pembayaran biaya pendidikan, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), serta berbagai layanan administrasi akademik lainnya. Sejalan dengan itu, kebijakan transformasi digital yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi mendorong perguruan tinggi untuk mengembangkan sistem informasi akademik yang terintegrasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik telah menjadi kebutuhan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi di Indonesia, sehingga evaluasi terhadap kualitas layanan digital menjadi penting untuk memastikan sistem yang diterapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (APJII, 2024; Gkrimpizi et al., 2024).

Perkembangan transformasi digital di sektor pendidikan tinggi mendorong institusi untuk mengimplementasikan berbagai sistem informasi layanan akademik seperti *E-Registration*, *E-Payment* dan Pengisian KRS guna meningkatkan efisiensi

serta kualitas layanan kepada mahasiswa. Namun, keberadaan sistem tersebut tidak menjamin kualitas layanan yang optimal tanpa adanya evaluasi yang terukur dan berkelanjutan terhadap kinerjanya (Sanchez et al., 2024). Evaluasi sistem informasi layanan akademik menjadi penting karena kualitas layanan yang dihasilkan secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna, efektivitas proses akademik, serta keberhasilan institusi dalam mendukung kegiatan pendidikan secara keseluruhan (Abdullah dkk., 2024).

Penelitian terdahulu mengenai implementasi sistem informasi akademik menunjukkan bahwa keberhasilan sistem sangat bergantung pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna utama. Berdasarkan studi pada layanan SIAKAD, ditemukan bahwa variabel kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Hami & Anggraini, 2022). Hal ini mengindikasikan bahwa kendala dalam proses akademik digital seperti *E-Registration*, *E-Payment* dan Pengisian KRS sering kali berakar pada rendahnya kinerja infrastruktur teknologi dan penyajian informasi yang tidak akurat.

Universitas Andalas telah menerapkan berbagai layanan digital, seperti *E-Registration*, *E-Payment*, dan Pengisian KRS, sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas proses akademik. Layanan tersebut dirancang untuk mempermudah mahasiswa dalam kegiatan registrasi akademik, pembayaran UKT, serta pengisian KRS. Karakteristik layanan di Universitas Andalas yang bersifat aplikatif dan kompleks menuntut sistem layanan digital yang andal, stabil, serta mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal.

Pelaksanaan *E-Registration* di Universitas Andalas masih menghadapi sejumlah permasalahan teknis, khususnya Pelaksanaan *E-Registration* di Universitas Andalas masih menyisakan sejumlah persoalan yang dirasakan langsung oleh mahasiswa. Pada masa registrasi, sistem cenderung mengalami penurunan performa yang cukup signifikan akibat tingginya jumlah pengguna yang mengakses secara bersamaan dalam rentang waktu yang sempit. Layanan *E-*

Payment yang digunakan untuk pembayaran UKT secara digital juga belum sepenuhnya berjalan stabil, terutama pada periode pembayaran dengan jumlah pengguna yang tinggi. Mahasiswa sering mengalami kendala akses serta keterbatasan pilihan metode transaksi. Pada sisi Pengisian KRS permasalahan yang dominan dirasakan mahasiswa adalah sistem yang sering mengalami gangguan bahkan tidak dapat diakses sama sekali pada saat periode pengisian berlangsung. Lonjakan pengguna yang terjadi secara serentak dalam waktu singkat membuat sistem tidak mampu merespons permintaan dengan baik, sehingga mahasiswa terpaksa mengulang proses berkali-kali atau menunggu dalam ketidakpastian apakah KRS yang telah diisi berhasil tersimpan. Kondisi ini tentu menghambat mahasiswa dalam menyusun rencana studi secara optimal dan tepat waktu.

Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan digital yang diterima mahasiswa serta berdampak terhadap tingkat kepuasan mereka dalam memanfaatkan layanan akademik. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi yang mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa sebagai pengguna utama layanan digital. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah Service Quality (SERVQUAL) karena mampu mengukur kesenjangan (*Service Gap*) pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Tjiptono, 2008). Relevansi metode SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan tinggi juga didukung oleh Ban et al. (2024), yang menyatakan bahwa pengukuran berdasarkan persepsi dan harapan pengguna merupakan pendekatan yang efektif dalam mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perbaikan, terutama pada era transformasi digital. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

Menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan, hasil analisis SERVQUAL selanjutnya dipetakan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) sehingga diperoleh rekomendasi perbaikan yang lebih terarah berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut layanan (Ban et

al., 2024). Selain itu, Gkrimpizi et al. (2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi, tetapi juga pada kemampuan institusi dalam menyediakan layanan digital yang berkualitas, berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta dievaluasi secara berkelanjutan untuk mendukung tata kelola pendidikan tinggi yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi secara terintegrasi tiga layanan digital utama, yaitu *E-Registration*, *E-Payment*, dan Pengisian KRS, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan digital di Universitas Andalas serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan akademik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Digital (*E-Registration*, *E-Payment*, Pengisian KRS) Di Universitas Andalas”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan digital (*E-Registration*, *E-Payment*, Pengisian KRS) yang diterapkan di Universitas Andalas?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan terhadap layanan digital yang diterapkan di Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan digital (*E-Registration*, *E-Payment*, Pengisian KRS) yang diterapkan di Universitas Andalas.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan terhadap layanan digital yang diterapkan di Universitas Andalas.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian difokuskan pada mahasiswa aktif Universitas Andalas angkatan tahun 2022 – 2025 Universitas Andalas.
2. Penelitian ini mencakup tiga komponen utama layanan digital, yaitu *E-Registration*, *E-Payment*, dan Pengisian KRS.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner luring dan daring.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan penelitian tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini memaparkan berbagai teori yang menjadi dasar dalam proposal ini. Pada bab ini dijelaskan secara rinci mengenai topik yang berkaitan dengan kualitas layanan serta metode pengolahan data yang digunakan, yaitu metode *Service Quality* (ServQual), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan dalam penelitian. Tahapan tersebut meliputi studi pendahuluan, identifikasi permasalahan, metode yang digunakan, perancangan kuesioner, pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Diskusi utamanya adalah analisis persepsi mahasiswa mengenai layanan yang mereka terima, beserta dampaknya pada tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, bab ini membahas hasil yang diperoleh dari penerapan metode *Service Quality* (ServQual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam penelitian ini.

BAB V ANALISIS

Bab ini menyimpulkan temuan-temuan dari penelitian ini, memberikan rekomendasi yang perlu diterapkan pada sistem layanan digital Universitas Andalas, serta saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat memperdalam analisis atau mengembangkan sistem yang ada untuk meningkatkan kualitas layanan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan akhir dan saran untuk implementasi atau penelitian lanjutan.

