

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digitalisasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi. Digitalisasi ditandai dengan meningkatnya pemanfaatan teknologi berbasis komputer, jaringan internet, serta System komunikasi digital yang memungkinkan proses pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi berlangsung secara cepat, akurat, dan efisien. Teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) berperan penting dalam menghasilkan informasi yang berkualitas serta mendukung berbagai aktivitas manusia, baik dalam kehidupan pribadi, organisasi, maupun pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini menjadi salah satu faktor utama yang mendorong kemajuan zaman, karena mampu menciptakan System komunikasi yang lebih efektif, interaktif, dan terintegrasi dalam berbagai sektor kehidupan (Cholik, 2021).

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak yang sangat besar dalam membantu kehidupan manusia di berbagai bidang, seperti perbankan, kesehatan, pemerintahan, dan pendidikan. Perkembangan ini memungkinkan berbagai aktivitas dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan akurat melalui pemanfaatan System digital berbasis internet. Hal ini sejalan dengan penelitian (Agustina et al., 2024) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi

dalam System pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi layanan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Pada berbagai sektor seperti, sektor perbankan teknologi informasi diwujudkan melalui layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan System pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara real time tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Pada sektor kesehatan, teknologi informasi diterapkan melalui System pendaftaran daring, layanan konsultasi medis jarak jauh (*telemedicine*), serta pengelolaan rekam medis elektronik yang mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Sementara itu, dalam bidang pemerintahan, transformasi e-government menjadi bentuk nyata pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi proses administrasi dan penyediaan layanan secara daring memungkinkan pemerintah memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan transparan kepada Masyarakat (Afdilati, 2025).

(Handiono & Santi, 2020) menyatakan bahwa transformasi e-government melalui digitalisasi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan publik. Salah satu contoh nyata transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia adalah implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau i-KTP digital. Melalui inovasi ini, masyarakat tidak lagi hanya bergantung pada kartu fisik, melainkan dapat mengakses data kependudukan melalui aplikasi di perangkat pintar. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi mampu memangkas jarak birokrasi dan memberikan kemudahan akses informasi publik secara real-time bagi masyarakat.

Di dalam dunia pendidikan, penerapan teknologi komunikasi dan informasi telah menjadi sebuah keniscayaan seiring dengan tuntutan globalisasi dan perkembangan era digital. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya diterapkan dalam proses pembelajaran, tetapi juga dalam System pelayanan akademik kepada mahasiswa. Hampir seluruh perguruan tinggi saat ini telah mengadopsi layanan akademik berbasis digital, seperti System informasi akademik (SIKAD), e-learning, serta berbagai aplikasi pendukung lainnya, guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Penerapan layanan akademik digital bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi akademik (Relubun et al., 2019)

Keberadaan layanan akademik berbasis digital memungkinkan proses penyampaian informasi berlangsung secara lebih cepat, akurat, transparan, dan efisien. System digital juga mampu meminimalisasi kesalahan administrasi serta mempercepat alur pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik. Menurut (Rismawati et al., 2024), kualitas System informasi akademik yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta keakuratan informasi. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan akademik tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai strategi institusional dalam meningkatkan mutu layanan dan membangun hubungan yang lebih efektif antara perguruan tinggi dan mahasiswa.

Universitas Dharma Andalas sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Padang turut memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan akademik kepada mahasiswa melalui penggunaan aplikasi Edlink. Aplikasi ini digunakan sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi antara dosen dan mahasiswa, seperti distribusi materi perkuliahan, tugas, serta pengumuman akademik. Meskipun penggunaan aplikasi Edlink bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi akademik, keberhasilan suatu System digital sangat bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna. Mahasiswa mengharapkan kemudahan akses, kejelasan informasi, serta respons yang cepat dalam setiap layanan akademik. Perbedaan antara tujuan implementasi System dengan pengalaman pengguna dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara pada pra penelitian dengan Kepala *ICT* Universitas Dharma Andalas, di peroleh bahwa penggunaan aplikasi Edlink mulai diterapkan pada tahun akademik 2024/2025, tepatnya sejak semester ganjil dan genap, dan hingga semester ganjil dan genap tahun akademik 2025/2026 penggunaan aplikasi tersebut telah berjalan selama kurang lebih dua tahun. Sebelum penerapan Edlink, penyampaian informasi akademik di Universitas Dharma Andalas menggunakan system yang dikembangkan oleh PT Gamatechno. Penerapan Edlink dilakukan untuk mendukung kegiatan proses belajar mengajar (PBM) serta meningkatkan efektivitas pelayanan akademik dari dua sisi, yaitu dosen dan mahasiswa.

Menurut kepala *ICT* Unidha dari sisi dosen, Edlink dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan pembelajaran seperti pemberian dan pengumpulan tugas. Sementara itu, dari sisi mahasiswa, aplikasi ini digunakan untuk mendukung aktivitas pembelajaran akademik serta memperoleh informasi terkait kegiatan perkuliahan. Adapun fitur-fitur yang paling sering digunakan meliputi pengisian KRS, akses transkrip nilai, informasi tagihan keuangan, serta pengiriman tugas perkuliahan. Secara umum, fitur-fitur tersebut dinilai telah mampu mendukung kebutuhan pelayanan akademik, meskipun tingkat optimalisasi penggunaannya tetap bergantung pada masing-masing mahasiswa sebagai pengguna aplikasi. (wawancara pada tanggal 3 maret 2026).

Untuk memperoleh perspektif langsung dari sisi pengguna, peneliti juga melakukan wawancara pra penelitian dengan mahasiswa guna mendapatkan pandangan dari sisi pengguna. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengalami berbagai kendala teknis dan ketidaksesuaian informasi dalam penggunaan sehari-hari. Mahasiswa menyampaikan bahwa pada periode sibuk, seperti saat pengisian KRS, aplikasi sering mengalami gangguan akses (*lag*) sehingga mereka kesulitan melakukan login.

Selain mengalami kendala pada System, mahasiswa juga mengeluhkan kurang akuratnya data, terutama pada informasi tagihan keuangan dan jadwal perkuliahan yang terkadang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Mahasiswa juga menilai layanan bantuan teknis masih belum optimal karena pihak terkait memberikan respons yang lambat ketika kendala terjadi. Kondisi tersebut mendorong mahasiswa untuk mencari solusi secara mandiri atau melaporkan

masalah secara langsung kepada bagian akademik maupun Dosen Pembimbing Akademik. Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara tujuan pengembangan System dengan pengalaman nyata yang mahasiswa rasakan dalam penggunaan aplikasi. (Wawancara dilakukan pada, Selasa 12 Mei 2026).

Kehadiran Edlink sebagai salah satu media informasi akademik di Universitas Dharma Andalas merupakan wujud nyata dari kebijakan transformasi digital. Secara teoretis, Edlink dapat dikategorikan sebagai media baru (*new media*). Sebagaimana dijelaskan oleh (McQuail, 2010), media baru memiliki karakteristik utama berupa interaktivitas dan integrasi teknologi yang memungkinkan pengguna untuk terlibat aktif dalam proses pertukaran informasi. Kebijakan transformasi digital terhadap pelayanan informasi publik merupakan hal krusial, di mana kekuatan pelayanan digital berbasis *new media* diharapkan memberikan kemudahan bagi pelayan informasi akademik.

Dengan adanya Edlink, komunikasi antara institusi dan mahasiswa tidak lagi bersifat kaku atau satu arah, melainkan menjadi lebih responsif dan transparan. Hal ini sejalan dengan pandangan (McQuail, 2010) mengenai peran media digital dalam mempercepat aksesibilitas informasi yang melampaui batasan ruang dan waktu, sehingga efektivitas pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana media tersebut mampu memenuhi kebutuhan penggunanya.

Meskipun aplikasi Edlink telah disiapkan untuk mendukung kegiatan akademik, keberhasilan layanan juga ditentukan oleh tingkat kepuasan mahasiswa

sebagai pengguna utama. Apabila harapan mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik tidak sesuai dengan pengalaman penggunaan aplikasi, hal tersebut dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan di Universitas Dharma Andalas.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa penggunaan dan kualitas layanan aplikasi digital telah banyak diteliti dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna. Penelitian Yany (2021) membahas penggunaan Google Classroom terhadap kepuasan mahasiswa dalam menerima materi perkuliahan. Hernandez dan David (2022) mengkaji pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Rohmah, Desty, dan Arumsari (2024) meneliti hubungan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pengguna, sedangkan Kemal Ariadanang dan Chusumastuti (2022) menguji pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi Halodoc terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati (2016) membahas pengaruh kualitas pelayanan Gojek terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa.

Penelitian penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam mengkaji penggunaan atau kualitas layanan aplikasi digital dan kepuasan pengguna, terdapat perbedaan pada objek, karakteristik pengguna, serta konteks layanan yang diteliti. Penelitian terdahulu berfokus pada aplikasi pembelajaran, layanan perbankan, layanan kesehatan, dan transportasi online. Berdasarkan tinjauan tersebut, terdapat *research gap* berupa masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji penggunaan aplikasi Edlink sebagai sistem pelayanan akademik dengan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Penelitian yang ada lebih banyak membahas kepuasan

pengguna pada sektor layanan di luar sistem pelayanan akademik perguruan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi Edlink terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada sistem pelayanan akademik di Universitas Dharma Andalas Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu "Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan aplikasi Edlink terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada *System* pelayanan akademik di Universitas Dharma Andalas?"

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi Edlink Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada *System* pelayanan akademik di Universitas Dharma Andalas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam *New Media* dan pelayanan informasi publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi akademis mengenai penerapan teori teori media baru dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna pada layanan berbasis aplikasi digital di institusi pendidikan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Universitas Dharma Andalas, khususnya unit ICT, dalam memahami pengalaman mahasiswa saat menggunakan Edlink guna mendukung pengembangan System informasi yang lebih optimal. Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital di lingkungan kampus agar tetap sejalan dengan kebutuhan mahasiswa.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan mendalam, peneliti membatasi ruang lingkup objek hanya pada penggunaan aplikasi Edlink sebagai saluran System pelayanan akademik kampus. Penelitian ini dilakukan secara spesifik di lingkungan Universitas Dharma Andalas, Padang, dengan subjek yang dibatasi hanya pada mahasiswa aktif semester genap tahun akademik 2025/2026 yang menggunakan aplikasi Edlink. Adapun ruang lingkup variabel terikat dalam riset ini difokuskan secara khusus pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan informasi akademik melalui aplikasi tersebut, sehingga tidak mengukur kepuasan terhadap aspek akademis lain di luar *System* Edlink.