

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini, setiap organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar dapat bersaing secara efektif menurut (Wulandari et al., 2024). Salah satu aspek yang sangat menentukan keberhasilan organisasi adalah profesionalisme dalam pelaksanaan administrasi. Administrasi yang profesional tidak hanya berperan sebagai pengelola data dan informasi, tetapi juga sebagai pendorong efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam setiap proses kerja menurut (Nugroho & Zaman, 2024). Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara pengelolaan administrasi, terutama dengan hadirnya sistem informasi administrasi yang terintegrasi menurut (Syafitri et al., 2022). Sistem ini mempermudah pengolahan data, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan transparansi dan akurasi informasi. Namun, keberhasilan penerapan sistem informasi tersebut sangat bergantung pada kemampuan dan kompetensi para administrator yang mengoperasikannya.

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan hidup suatu bangsa. (Oktavia, 2021) menyatakan Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan atau latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang. Setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pendidikan pada tahap manapun dalam perjalanan hidupnya. Pendidikan dapat diperoleh baik melalui jalur pendidikan sekolah maupun luar sekolah. Peningkatan dan pemerataan pendidikan merupakan salah satu aspek pembangunan yang mendapat prioritas utama dari pemerintah Indonesia menurut (Arifin, 2023). Sistem pendidikan nasional yang sekarang berlaku diatur melalui undang-undang pendidikan nasional.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevasi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai runtutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaruan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan menurut (Ambat et al., 2023). Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional tergambar dengan jelas bahwa untuk menghadapi tantangan baik lokal, nasional maupun global, pengelolaan pendidikan harus diarahkan pada pemberdayaan sekolah sebagai upaya untuk mencapai tujuan pendidikan nasional, yaitu dengan mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, serta bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri (Fricticarani et al., 2023).

Politeknik Negeri Jember merupakan institusi pendidikan vokasi yang

berkomitmen untuk mengembangkan ilmu dan keterampilan mahasiswa guna menghadapi tantangan dunia industri yang semakin kompetitif. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan kurikulum yang menekankan pada keterpaduan antara teori dan praktik, di mana kegiatan magang menjadi bagian wajib bagi mahasiswa (Ninditama & Porwani, 2023). Melalui program magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman kerja nyata, tetapi juga memiliki kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat di bangku kuliah dalam lingkungan profesional yang relevan dengan bidang keahlian mereka. Pendekatan ini bertujuan membentuk karakter lulusan yang kompetitif dan siap bersaing di dunia kerja, sekaligus meningkatkan pemahaman mereka terhadap prosedur, sistem operasional, dan budaya kerja di industri (Mayhesya et al., 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan akan sistem administrasi yang efektif dan efisien di lingkungan pendidikan tinggi semakin meningkat. Politeknik Negeri Jember menyadari pentingnya penerapan sistem informasi administrasi yang terintegrasi untuk mendukung kelancaran operasional, pengelolaan data, dan pelayanan administrasi secara profesional. Sistem informasi administrasi, seperti yang dikembangkan di Jurusan Kesehatan melalui aplikasi SILAB, berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan, mempercepat proses pengolahan data, serta meminimalkan kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual atau semi-komputerisasi (Botifar et al., 2024). Dengan adanya sistem informasi ini, administrator dapat menjalankan tugasnya dengan lebih cepat, akurat, dan informatif, sehingga kualitas pelayanan administrasi pun meningkat menurut (Budiman et al., 2022).

Profesionalisme administrator sangat menentukan keberhasilan pengelolaan administrasi di institusi pendidikan. Profesionalisme dalam administrasi perkantoran mencakup sikap, keterampilan, dan standar kerja yang tinggi, serta komitmen terhadap kualitas dan integritas dalam menjalankan tugas menurut (Ichsan, 2014). Administrator yang profesional mampu mengelola waktu dan sumber daya secara efektif, menjaga etika kerja, serta membangun kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan. Dalam konteks teknologi informasi, profesionalisme juga menuntut penguasaan kompetensi teknis, pembaruan pengetahuan secara berkelanjutan, dan integritas dalam menjaga keamanan serta kerahasiaan data menurut (Putra et al., 2021).

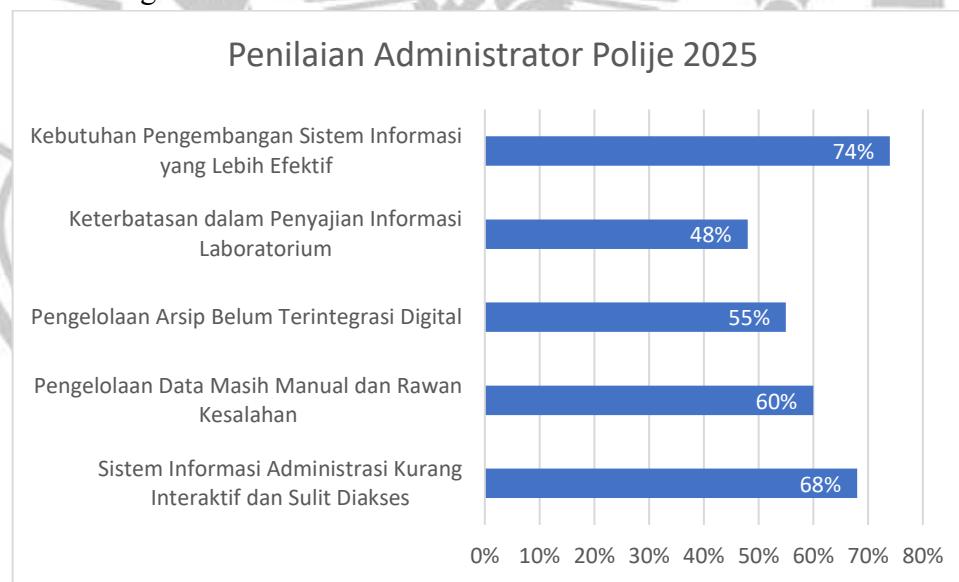
Pengetahuan dan pengalaman menjadi dua faktor utama yang memengaruhi tingkat profesionalisme administrator. (Yanna Sri, 2024) menyatakan Pengetahuan yang memadai, terutama terkait sistem informasi administrasi, memungkinkan administrator memahami dan memanfaatkan teknologi secara optimal dalam mendukung tugas-tugas administrasi. Sementara itu, pengalaman yang diperoleh melalui praktik langsung, pelatihan, dan keterlibatan dalam berbagai situasi administrasi akan meningkatkan keterampilan dan ketangggapan dalam menghadapi tantangan di lapangan (Sya'diyah, 2022). Kolaborasi antara pengetahuan dan pengalaman ini menjadi landasan penting bagi administrator untuk mampu beradaptasi dengan perubahan, menerapkan inovasi, dan menjaga kualitas pelayanan administrasi di era digital.

Kesenjangan Penelitian utama terletak pada, minimnya studi yang secara spesifik menguji peran moderasi sistem informasi administrasi dalam hubungan antara pengetahuan, pengalaman, dan profesionalisme administrator di lingkungan pendidikan

vokasi, khususnya Politeknik Negeri Jember. Belum adanya integrasi model konseptual yang menggabungkan variabel-variabel tersebut secara komprehensif dalam satu Penelitian. Keterbatasan bukti empiris terkait efektivitas sistem informasi administrasi sebagai moderator pada konteks administrasi pendidikan vokasi.

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah perguruan tinggi vokasional yang menawarkan program Diploma Tiga, Sarjana Terapan, dan Magister Terapan dengan fokus pada pendidikan vokasi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Dalam operasionalnya, Polije memiliki berbagai jurusan dan unit pelaksana teknis yang mendukung proses pendidikan, Penelitian, dan pengabdian masyarakat. Sistem informasi administrasi di Polije saat ini masih menghadapi beberapa tantangan. Meskipun telah ada aplikasi pelayanan terpadu satu pintu yang mengintegrasikan berbagai layanan administrasi melalui website resmi, sistem informasi administrasi akademik di beberapa jurusan masih mengandalkan proses manual atau semi-komputerisasi, seperti penggunaan *Microsoft Excel* untuk pengolahan nilai, absensi, dan penjadwalan. Hal ini menyebabkan risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan dalam pemrosesan data, dan kesulitan dalam pengelolaan arsip yang masih banyak berbasis kertas menurut (Syafitri et al., 2022).

Pengembangan sistem informasi akademik yang terkomputerisasi bertujuan untuk mempermudah karyawan administrasi, dosen, dan mahasiswa dalam mengakses data akademik, mengelola jadwal perkuliahan, absensi, nilai, serta perwalian mahasiswa secara lebih cepat, akurat, dan efisien (Musthafa & Rahmad, 2021). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan mendukung proses pengambilan keputusan di institusi. Berikut adalah permasalahan yang terjadi pada administrator Politeknik Negeri Jember :



**Tabel 1.1**  
**Permasalahan Yang Terjadi Pada Administrator Politeknik Negeri Jember**

No	Permasalahan	Deskripsi
1.	Sistem Informasi Administrasi Kurang Interaktif dan Sulit Diakses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan informasi di website Jurusan Teknologi Informasi kurang interaktif.</li> <li>- Mahasiswa harus menelusuri banyak halaman sehingga memakan waktu.</li> <li>- Informasi prosedural (PKL, Tugas Akhir, KHS) kurang jelas dan tidak otomatis menjawab pertanyaan.</li> </ul>
2.	Pengelolaan Data Masih Manual dan Rawan Kesalahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengolahan nilai, absensi, dan penjadwalan masih manual/semi-manual menggunakan Excel.</li> <li>- Rentan kesalahan pencatatan dan kehilangan data.</li> <li>- Administrasi kesulitan input data dan pengecekan jadwal karena kurang integrasi sistem.</li> </ul>
3.	Pengelolaan Arsip Belum Terintegrasi Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arsip masih berbasis kertas dan disimpan secara fisik.</li> <li>- Proses pencarian arsip lambat dan tidak efisien.</li> <li>- Risiko kehilangan dokumen penting tinggi.</li> </ul>
4.	Keterbatasan dalam Penyajian Informasi Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi laboratorium di jurusan kesehatan kurang komprehensif dan sulit diakses.</li> <li>- Menghambat promosi layanan, kolaborasi industri, dan pengembangan Penelitian.</li> </ul>
5.	Kebutuhan Pengembangan Sistem Informasi yang Lebih Efektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem informasi administrasi perlu lebih responsif dan akurat.</li> <li>- Perlu solusi seperti chatbot berbasis NLP dan digitalisasi pengarsipan untuk meningkatkan layanan.</li> </ul>

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Politeknik Negeri Jember dengan konsentrasi pada bidang administrasi. Sistem informasi administrasi yang kurang interaktif dan sulit diakses menjadi kendala utama yang memengaruhi profesionalisme administrator. (Londa, 2021) menyatakan Profesionalisme tercermin dari kemampuan memberikan layanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Selain itu, pengelolaan data yang masih manual dan rawan kesalahan berdampak negatif pada profesionalisme. Profesionalisme menuntut ketelitian, kecepatan, dan akurasi dalam pengelolaan data seperti nilai, absensi, dan jadwal. Pengelolaan arsip yang belum terintegrasi digital juga menjadi masalah serius. Profesionalisme administrator juga

diukur dari kemampuan menjaga keamanan, kerahasiaan, dan keteraturan arsip (Oktavia, 2021). Sistem arsip manual memperlambat pencarian dokumen dan meningkatkan risiko kehilangan arsip penting, sehingga administrator dinilai kurang profesional dalam pengelolaan dokumen institusi. Keterbatasan dalam penyajian informasi laboratorium turut memengaruhi profesionalisme. Administrator yang profesional harus mampu menyajikan informasi secara komprehensif dan mudah diakses. Terakhir, kebutuhan pengembangan sistem informasi yang lebih efektif sangat berkaitan dengan profesionalisme. (Dr. Ilham, S.E., 2021).

Kondisi tersebut menghambat profesionalisme administrator dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan responsif kepada mahasiswa dan dosen. Profesionalisme administrator sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mengelola informasi secara tepat dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal menurut (Welni et al., 2024). Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi administrasi yang lebih interaktif, terintegrasi, dan mudah diakses menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Polije. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi administrasi yang mampu memoderasi pengaruh pengetahuan dan pengalaman administrator dalam meningkatkan profesionalisme mereka. Dengan sistem yang lebih efektif, diharapkan proses administrasi akademik dan non-akademik dapat berjalan lebih efisien, akurat, dan transparan, sehingga mendukung visi Politeknik Negeri Jember sebagai institusi pendidikan vokasi yang smart, innovative, dan professional (Novelita & Devian, 2023).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam Penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember ?
2. Apakah pengalaman berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember ?
3. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap sistem administrasi Di Politeknik Negeri Jember ?
4. Apakah pengalaman berpengaruh signifikan terhadap sistem administrasi Di Politeknik Negeri Jember ?
5. Apakah sistem administrasi signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember ?
6. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember melalui sistem informasi ?
7. Apakah pengalaman berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember melalui sistem informasi ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya Penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengalaman berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap sistem administrasi Di Politeknik Negeri Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengalaman berpengaruh signifikan terhadap sistem administrasi Di Politeknik Negeri Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis sistem administrasi signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember melalui sistem informasi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengalaman berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme administrator Di Politeknik Negeri Jember melalui sistem informasi.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil Penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi akademik di perguruan tinggi, khususnya Politeknik Negeri Jember. Dengan sistem informasi akademik yang terintegrasi dan efektif, proses pengelolaan data akademik dan non-akademik menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Hal ini memudahkan mahasiswa, dosen, dan staf administrasi dalam mengakses informasi seperti nilai, jadwal kuliah, absensi, serta pengelolaan arsip secara online kapan saja dan di mana saja. Selain itu, sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional kampus, mengurangi kesalahan manual, dan mempercepat proses pelayanan administrasi, sehingga mendukung profesionalisme administrator dan kualitas layanan Pendidikan.

##### **2. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, Penelitian ini memperkaya kajian ilmu manajemen pendidikan dan sistem informasi dengan mengkaji hubungan antara pengetahuan, pengalaman, dan profesionalisme administrator yang dimoderasi oleh sistem informasi administrasi. Penelitian ini juga memberikan model konseptual dan bukti empiris terkait peran sistem informasi akademik dalam meningkatkan profesionalisme dan efektivitas administrasi pendidikan vokasi. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori dan Penelitian selanjutnya di bidang sistem informasi akademik dan manajemen sumber daya manusia di perguruan tinggi.