

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terkait pembangunan suatu bangsa, pendidikan berperan sebagai aspek yang krusial. Pendidikan yakni upaya terencana dan sadar yang pendidik lakukan guna merubah perilaku manusia, baik secara kelompok ataupun individu lewat proses pelatihan dan pengajaran yang bertujuan untuk mendewasakan manusia tersebut. Oleh karenanya pendidikan ialah proses memanusiakan manusia melalui pengembangan potensi dan kemampuan diri kelompok atau individu dengan cara pembelajaran serta pelatihan yang dilakukan oleh pendidik (Sugihartono, 2007:3-4).

Pendidikan dalam Undang-undang yang tercantum dalam Sistem Pendidikan Nasional ialah upaya sadar dengan tujuan guna membentuk proses pembelajaran dan suasana belajar yang baik supaya siswa secara aktif mengembangkan potensinya untuk mempunyai akhlak mulia, kecerdasan, kepribadian, pengendalian diri, kekuatan spiritual keagamaan, dan berbagai keterampilan yang dibutukannya maupun negara, bangsa, dan masyarakat (UU Nomor 20 Tahun 2003, bab I pasal 1).

Fungsi dan tujuan pendidikan di Indonesia seperti yang diuraikan dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional bahwa fungsi pendidikan nasional yakni guna meningkatkan kemampuan serta mewujudkan watak dan peradaban bangsa yang bermartabat dengan tujuan guna mencerdaskan kehidupan bangsa, serta guna mengembangkan potensi siswa supaya menjadi manusia yang bertakwa dan beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa, mandiri, kreatif, cakap, berilmu, sehat, berakhlak mulia, serta menjadi warga negara yang bertanggung jawab dan demokratis (UU Nomor 20 Tahun 2003, bab II, pasal 3).

Globalisasi membuat informasi bertumbuh cepat, IPTEK atau ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju serta menyebabkan berdampak terhadap pendidikan di Indonesia. Informasi di era digital ini adalah sesuatu yang begitu dibutuhkan dalam organisasi. Informasi teramat vital untuk meperlancar

komunikasi lembaga pendidikan. Sistem Informasi dari hari ke hari semakin dibutuhkan lembaga pendidikan untuk melancarkan aliran komunikasi, membentuk kerja sama atau aliansi bersama pihak lainnya, serta kontrol kualitas yang bisa membantu peningkatan nilai lembaga pendidikan yang bersangkutan (Eti Rochaety, 2005:12).

Peran teknologi informasi pada saat ini begitu vital dalam dunia pendidikan sebagai sarana informasi dan komunikasi. Teknologi informasi berperan dalam pengelolaan sistem informasi akademik sekolah. Sistem informasi akademik ialah sebuah sistem dimana menyediakan layanan informasi berwujud berbagai data terkait akademik. Penerapan sistem informasi akademik dapat membantu peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan akademik. Oleh karena itu dalam lembaga pendidikan perlu diterapkan sistem informasi manajemen pendidikan (Purwanto, 2017:32).”

Pentingnya dalam suatu lembaga pendidikan untuk menerapkan sistem informasi manajemen. Sebab berbagai kompetisi dalam lembaga pendidikan meniscayakan informasi yang nyaman, akurat, serta lebih cepat. Hal tersebut termasuk dari kualitas pelayanan, yang mana akan menjadi suatu *competitive advantage* (keunggulan bersaing) (Eti Rochaety, 2005).

Sistem informasi manajemen pendidikan berarti memuat komponen-komponen pendidikan. Adapun dalam sebuah sistem pendidikan yang tercantum dalam standar nasional pendidikan yang menjadi acuan kriteria minimal bagi seluruh jenjang dan jalur pendidikan di NKRI, lingkup standar nasional pendidikan mencakup: standar penilaian pendidikan; standar pengelolaan; standar sarana dan prasarana; standar pendidikan dan tenaga kependidikan; standar proses; standar isi; dan standar kompetensi lulusan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 terkait Standar Nasional Pendidikan salah satunya yaitu standar proses. Standar proses ialah standar nasional pendidikan terkait pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan guna meraih standar kompetensi lulusan. Standar proses ini mencakup pengawasan proses pembelajaran guna terselenggaranya pembelajaran yang

efisien dan efektif, penilaian hasil pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, dan perencanaan proses pembelajaran.

Menurut Gordon B. Davis sistem informasi manajemen yakni kombinasi antara sistem mesin dan sistem manusia guna menyajikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dalam sekolah, fungsi manajemen, serta operasional sekolah (Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, 2010:165). Sehingga, selaras dengan tujuan dari sistem informasi manajemen pendidikan yaitu sebagai sarana media interaktif alat komunikasi antara wali murid dan sekolah serta guna mempermudah dalam mengolah informasi dan data yang berhubungan dengan sekolah. Lembaga yang tertarik menggunakan aplikasi berbasis web, android, dsb memiliki dasar atau alasan yang mendasari penggunaan tersebut, misalnya menjalin komunikasi antara masyarakat dengan sekolah. Karena dengan tersedianya jaringan komunikasi dapat terbentuk sebuah kerjasama baik dengan stakeholder guna memudahkan sekolah dalam mencapai lembaga yang bermutu salah satunya kepuasan dalam pelayanan administrasi kesiswaan.

Kepuasan ialah salah satu aspek yang mempengaruhi sebab kepuasan ialah ungkapan perasaan konsumen sesudah melaksanakan perbandingan antara kinerja jasa ataupun produk yang diharapkan dengan apa yang didapatnya dari jasa atau produk terkait. Tiap lembaga pendidikan diharuskan supaya bisa memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumennya. Oleh karenanya, lembaga pendidikan harus bisa mengenali apa yang diperlukan serta diinginkan oleh peserta didik, stakeholder, serta masyarakat. Kepuasan pelanggan tergantung kepada sebaik apa kualitas dari penyedia jasa. Pelayanan yang semakin berkualitas dari suatu lembaga akan menjadikan kebutuhan maupun keinginan konsumennya semakin terpenuhi.

Terjadinya ketidakpuasan pelanggan pendidikan kerap diakibatkan ketidakselarasan antara layanan yang diberikan dan layanan yang diinginkan. Secara umum kepuasan pelanggan menentukan sebuah kondisi di mana harapan, keinginan, dan kebutuhan bisa terpenuhi lewat produk yang dikonsumsinya. Kotler juga berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah taraf perasaan dimana

individu melakukan perbandingan terhadap kinerja jasa produk yang diharapkan dengan yang diterimanya (Lupiyoadi, 2013). Kepuasan pelanggan pendidikan ialah perbandingan antara apa yang orang tua siswa harapkan saat mendaftarkan putra-putrinya untuk bersekolah dengan apa yang dirasakannya sesudah menjalani pendidikan (David Wijaya, 2012:44).

Dari uraian di atas, sekolah membutuhkan strategi supaya dengan pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kepuasan pelanggan dengan tujuan agar pihak sekolah bisa mencapai tujuannya. Ada berbagai pelayanan yang wajib lembaga pendidikan perhatikan, misalnya ialah pelayanan administrasi. Terkait dalam dunia pendidikan, pelayan ini adalah sesuatu yang krusial. Pelayanan administrasi ialah pelayanan yang mencakup segala operasionalitas dari organisasi terkait. Administrasi pendidikan mempelajari berbagai cara penyelenggaraan serta pengaturan pendidikan yang efisien dan efektif supaya hasilnya bisa tercapai dengan optimal. Pelaksanaan pelayanan administrasi harus semaksimal mungkin supaya tidak timbul pemborosan dari segi materil, tenaga, serta lainnya (M Hasbi, 2018:92). Administrasi di bidang pendidikan sangat luas, dan penulis lebih memfokuskan kepada pelayanan administrasi kesiswaan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi awal di SMPIT Anni'mah bersama bapak Karsikun,Sp.d. selaku wakasek humas di sekolah, Lembaga sekolah ini berada dibawah naungan Yayasan Anni'mah Alkarimah dan telah menerapkan sistem informasi manajemen pendidikan. Di dalam SIM pendidikan tersebut tidak mencakup keseluruhan tujuh standar yang ada di standar nasional pendidikan, sistem informasi manajemen tersebut lebih berfokus kepada standar proses dimana berhubungan dengan penyelenggaraan proses pembelajaran peserta didik. Sekolah tersebut mengikuti perubahan dunia yang bertambah cepat serta wajib diantisipasi guna mempercepat dan memudahkan akses. Sekolah berkeinginan untuk memberi kemudahan-kemudahan informasi yang bisa diakses oleh orang tua siswa, staf, siswa, dan guru kapanpun dan dimanapun sebagai bagian dari peningkatan mutu itu sendiri. Sebab akan lebih baik bagi suatu layanan pendidikan apabila dapat diakses dimanapun, kapanpun dan terjaga keakuratannya.

Menyajikan layanan yang baik pada pelanggan eksternal dan internal melalui sebuah penerapan sistem informasi manajemen peserta didik yang ada di sekolah yaitu aplikasi yang dijalankan yang akan mempermudah siswa dalam proses pembelajaran dan bagi orang tua dalam mengawasi anak-anaknya, program ini bisa memudahkan orang tua dalam mengakses kapanpun untuk melihat perkembangan pembelajaran anak didiknya, mengontrol kehadiran, serta nilai bisa dilaporkan secara online dengan mobile aplikasi di android. Aplikasi SMPIT Anni'mah merupakan aplikasi mobile yang bekerja sama dengan salah satu *start-up company* di bidang informasi dan teknologi yaitu DISC atau Digital School yang baru saja diterapkan selama satu tahun dan dapat diunduh melalui *play store* dan dapat diakses melulalui jaringan internet dengan memberikan informasi akademik dimana tujuannya guna meningkatkan efisiensi serta efektifitas baik dari sisi waktu, tenaga, atau biaya. Selain merapikan dan memudahkan proses administrasi kesiswan, dapat juga untuk meningkatkan transparansi informasi pada khalayak umum.

Bertambah majunya era digital sekarang ini menjadikan permasalahan yang dihadapi SMPIT Anni'mah semakin beragam dan penanganannya membutuhkan waktu yang singkat. Oleh karena hal tersebut, pemakaian sistem informasi manajemen peserta didik tersebut harus dapat dimengerti dan dipahami betul oleh pengguna di lingkungan sekolah. Penggunaan teknologi informasi dan mengolah informasi saat ini dapat meningkatkan kepuasan pelayanan sekolah khususnya terkait pemberian kemudahan pelayanan pada sumber daya dalam lingkungan sekolah sebagai pengguna untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Sisi lainnya, keahlian sebagian pengajar serta orang tua siswa ada yang masih kurang mengerti perihal pemakaian sistem pada aplikasi sistem informasi manajemen peserta didik. Kondisi tersebut menjadikan belum optimalnya pemanfaat teknologi sebagai alat dalam berkomunikasi.

Penerapan sistem informasi manajemen peserta didik dapat menghasilkan informasi secara cepat, tepat, serta akurat bagi manajemen pendidikan sekolah. Lingkungan internal dan eksternal sekolah diharapkan bisa memberi pelayanan

yang bermutu. Sistem informasi manajemen dapat membantu kepala sekolah dalam pengambilan keputusan, dan bermanfaat bagi guru, siswa, dan staf sekolah dalam keseharian terutama pada *stakeholder* sekolah.

Berdasar pada latar belakang permasalahan yang sudah dipaparkan, peneliti ingin membahas lebih lanjut tentang hubungan sistem informasi manajemen pendidikan dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan. Oleh karena itu, dari berbagai pemaparan yang telah dijelaskan penelitian ini diberi judul: “HUBUNGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PESERTA DIDIK DENGAN KEPUASAN ORANG TUA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN (Penelitian di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung)”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasar pada penjabaran latar belakang tersebut, didapat rumusan masalah penelitian ini yakni:

1. Bagaimanakah realitas sistem informasi manajemen peserta didik di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung?
2. Bagaimanakah realitas kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana hubungan sistem informasi manajemen peserta didik dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar pada uraian sebelumnya, maka didapat tujuan penelitian yang akan dilakukan yakni:

1. Untuk mendeskripsikan sistem informasi manajemen peserta didik di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung.

3. Untuk mendeskripsikan hubungan sistem informasi manajemen peserta didik dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat secara praktis dan teoritis.

1. Manfaat teoritik

Penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah keilmuan teori sistem informasi manajemen peserta didik hubungannya dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk lembaga pendidikan SMPIT Anni'mah

Diharapkan bisa dimanfaatkan menjadi bahan dalam pemecahan masalah serta membantu dalam pengambilan keputusan. Terdapatnya masukan positif guna menunjang peningkatan pelayanan administrasi dan juga menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk lembaga yang lebih baik lagi.

- b. Untuk peneliti lainnya

Penelitian ini dapat menambah wawasan di bidang keilmuan Manajemen Pendidikan Islam khususnya terkait sistem informasi manajemen peserta didik dalam upaya menciptakan kepuasan pelayanan administrasi di bidang kesiswaan.

E. Kerangka Berpikir

Kemajuan teknologi dalam bidang IPTEK semakin maju dan berpengaruh terhadap pendidikan di Indonesia. Informasi di era digital ini merupakan sesuatu yang begitu dibutuhkan dalam sebuah lembaga pendidikan. Maka dari hal tersebut, sudah sepatutnya lembaga pendidikan memanfaatkan kemajuan teknologi ini dengan mengaplikasikan sistem informasi manajemen guna menunjang peningkatan kualitas pendidikan yang akan menciptakan peserta didik yang berkualitas dan berdampak pada kepuasan para pelanggan pendidikan

Kalimat sistem informasi manajemen sendiri asalnya dari kata sistem, informasi, dan manajemen. Sistem ialah berbagai unsur yang saling berkaitan membentuk organisasi atau sebuah kesatuan (Zulkifli Amsyah, 2003:27).

Sementara pendapat lain dari Lucas menjelaskan bahwa sistem ialah sebuah pengorganisasian yang saling terintegrasi, saling tergantung, serta saling berinteraksi dalam kesatuan komponen atau variabel. Informasi yakni data yang sudah diproses ke dalam sebuah bentuk yang berarti bagi penerima serta bernilai nyata yang diperlukan guna pengambilan keputusan mendatang mauoun saat ini (Eti Rochaety, 2005:2)

Secara etimologis manajemen berasal dari kata "*manus*" (bahasa latin) dimana memiliki arti "tangan" serta "*agere*" yang memiliki arti melakukan. Selain itu, asalnya juga dari kata "*to manage*" (bahasa Inggris) yang artinya mengelola. G.R Terry memberi definisi secara terminologis untuk manajemen sebagai sebuah proses dimana mencakup pengawasan, pelaksanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan perencanaan, dengan menggunakan seni maupun ilmu supaya bisa meraih tujuan yang sebelumnya sudah ditetapkan (Zulkifli Amsyah, 2003:30). Manajemen ialah disiplin ilmu yang berfokus untuk menemukan kebenaran terkait dimensi metodologi serta teoritis yang harus dibuktikan dan diuji berdasar pada data/fakta secara objektif (Badrudin, 2015:2) adapun definisi dari manajemen menurut Winardi ialah proses mengawasi, menggerakkan, pengorganisasian, dan perencanaan berbagai aktivitas organisasi sebagai usaha dalam mewujudkan sebuah koordinasi sumber daya alam dan sumber daya manusia dalam hal pencapaian secara efisien dan efektif (Susanto, 2016).

Lucas memberi definisi komprehensif dari sistem informasi manajemen sebagai serangkaian prosedur organisasi yang ketika dijalankan akan memberikan informasi pada pengambil keputusan dan/atau guna mengontrol organisasi (Kumorotomo, 2014). Oleh sebab itu, sistem informasi manajemen berguna bagi organisasi baik untuk kegiatan sehari-hari atau kegiatan yang sifatnya krusial untuk menjadi bahan dalam pengambilan keputusan serta dapat menghadapi dan memecahkan persoalan yang terjadi secara efektif dan efisien. Sistem informasi manajemen berperan dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam mempersiapkan informasi dengan akurat serta tepat waktu baik itu ketika menciptakan informasi, mengolah data, maupun mengumpulkan data (Rachmi Dewi, 2013, p. 13).

Sesuai pemaparan dalam Undang-undang RI no. 20 Tahun 2003 terkait Sistem Pendidikan Nasional, yang dimaksud peserta didik ialah anggota masyarakat yang berupaya mengembangkan potensinya lewat berbagai proses belajar mengajar yang terdapat pada suatu jenis, jenjang, dan jalur pendidikan. Dari pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen peserta didik ialah proses pengelolaan data hingga menjadi informasi yang memusatkan pada kegiatan peserta didik di luar maupun di dalam kelas.

Dari pemaparan diatas mengenai sistem informasi manajemen peserta didik sangat bermanfaat untuk sebuah lembaga pendidikan. Baik untuk aktivitas sehari-hari ataupun aktivitas yang bersifat krusial untuk jadi bahan dalam pengambilan keputusan agar dapat memecahkan persoalan yang terjadi secara efisien dan efektif, Sistem informasi manajemen peserta didik teramat berfungsi dalam menghasilkan sebuah informasi yang dapat dipercaya, akurat, relevan, dan tepat waktu. Adapun indikator sistem informasi manajemen peserta didik yang di ambil dari pengukuran kesuksesan sistem informasi manajemen menurut DeLone dan McLean (Mariana, 2006:31) yaitu:

1. Kualitas sistem informasi manajemen peserta didik, ialah efisiensi dan keakurasian dari sistem dimana berfungsi dalam menciptakan informasi yang berkaitan dengan peserta didik.
2. Kualitas informasi sistem informasi manajemen peserta didik, ditekankan pada kecepatan dan relevansi yang didapat guna memperoleh informasi serta kekonsistensian informasi yang dihasilkan dari sistem informasi.
3. Penggunaan sistem informasi manajemen peserta didik, yakni pemakaian sistem informasi manajemen peserta didik oleh pengguna akhir berdasarkan keinginan serta kesadarannya sendiri.
4. Kepuasan pengguna sistem informasi manajemen peserta didik, ialah asumsi dari pengguna sistem informasi manajemen peserta didik terhadap aplikasi serta *outputnya*.

Adapun Kepuasan menurut Philip Kotler & A. B Susanto (2001:52), diartikan sebagai taraf perasaan individu setelah pelanggan melakukan perbandingan hasil/kinerja yang dirasakannya sebanding dengan yang diharapkan.

Indikator kepuasan yang penulis ambil menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam (Wijaya, 2012) yakni:

1. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan lembaga pendidikan guna melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya, cepat, serta tepat.
2. Daya tanggap (*Responsive*), yakni keinginan dari staf/petugas guna membantu atau memberikan pelayanan pada pelanggan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu meliputi kemampuan pengetahuan, keramahan staf/petugas administrasi agar memberikan rasa yakin dan percaya kepada pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), yakni mencakup kemudahan dalam berhubungan, rasa kepedulian terhadap pelanggan dari pihak lembaga dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), yakni terdapatnya sarana berupa media komunikasi yang mendukung, fasilitas fisik, serta peralatan.

Secara umum pelayanan bersifat tidak berwujud yang mana adalah suatu aktivitas yang ditawarkan pada pelanggan yang dilayaninya. Adapun pengertian pelayanan menurut sinambela dalam jurnal (Kristina Natalia, 2017) pelayanan sendiri asalnya dari kata “layan” dimana berarti membantu, menyediakan segala sesuatu yang orang lain perlukan untuk perbuatan melayani, tiap individu pada dasarnya memerlukan pelayanan, oleh karenanya bisa dinyatakan bahwa pelayanan tidak dengan kehidupan manusia tidak bisa dipisahkan.

Administrasi sesuai pemaparan dari (M. N. Purwanto, 2017) asalnya dari kata *ad* serta *ministrare* (bahasa latin). Kata *ad* berarti sama dengan *to* (bahasa Inggris) artinya kepada atau ke, serta *ministrare* berarti sama dengan *to conduct* atau *to serve* (bahasa Inggris) yang artinya mengarahkan, membantu, atau melayani. Bidang garapan administrasi sangat luas, karena peneliti berada di jurusan pendidikan maka peneliti memilih administrasi di bidang pendidikan. dalam penelitian ini berfokus pada ranah administrasi kesiswaan.

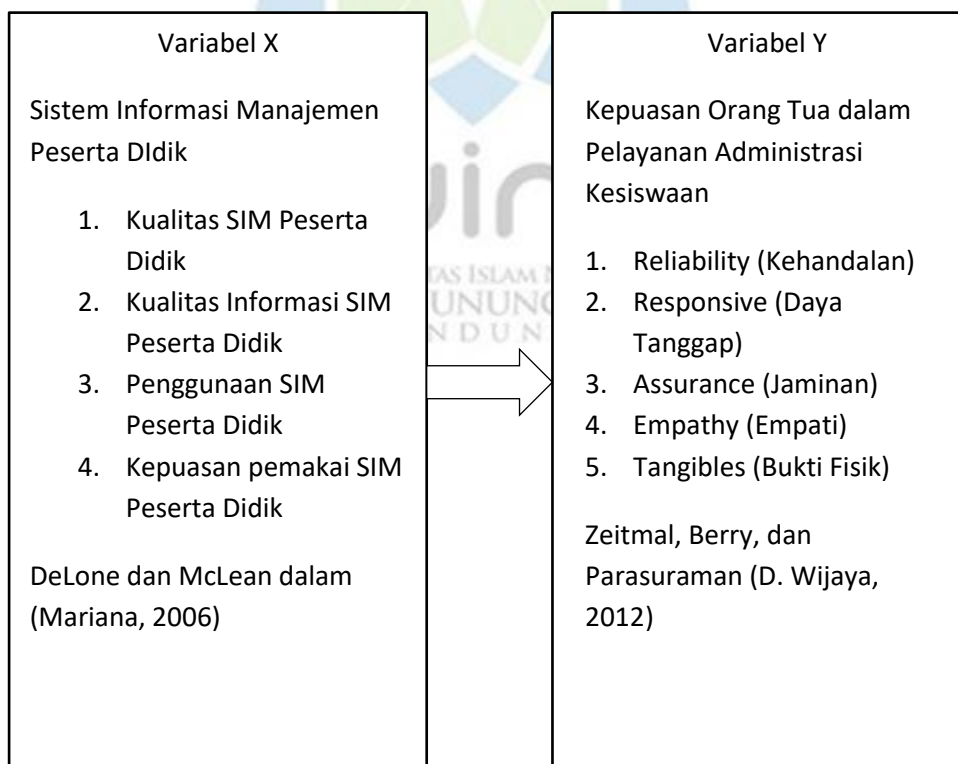
Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen peserta didik dapat memberikan fasilitas untuk lebih mempermudah pelanggan/staf sekolah dalam melakukan pelayanan dibidang administrasi

kesiswaan sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas yang akan menimbulkan kepuasan dari para pelanggan pendidikan, karena pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan para pelanggan.

Berdasar pada pemaparan tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen peserta didik bisa memberikan fasilitas untuk mempermudah lembaga pendidikan melakukan pelayanan khususnya dalam bidang administrasi kesiswaan sehingga menimbulkan kepuasan dari para pengguna dengan dibantu oleh faktor lain. Karena kepuasan pelayanan ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan para pelanggan.

Mengacu uraian tersebut, maka skema dari kerangka berfikir sebagai berikut:

Hubungan Sistem Informasi Manajemen Peserta Didik dengan Kepuasan Orang
Tua dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara dan belum sempurna. Hipotesis ialah jawaban sementara atas rumusan permasalahan dalam penelitian yang berbentuk pertanyaan. Disebut sementara sebab jawabannya baru berdasar kepada teori yang relevan, serta belum berdasarkan kepada berbagai fakta empiris yang didapat dari proses mengumpulkan data (Sugiyono, 2018). Berdasar pada kerangka pemikiran yang dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis asosiatif yakni adanya korelasi yang positif antara sistem informasi manajemen peserta didik dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung.

Adapun hipotesis statistiknya yaitu:

Ha : Ada hubungan antara sistem informasi manajemen peserta didik dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung.

Ho : Tidak ada hubungan antara sistem informasi manajemen peserta didik dengan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMPIT Anni'mah Kabupaten Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum mengajukan penelitian, penulis terlebih dahulu membaca dan memahami skripsi dan jurnal yang terkait dengan bahasan peneliti yang membahas tema atau variabel tentang sistem informasi manajemen peserta didik dan kepuasan orang tua dalam pelayanan administrasi kesiswaan. Diantara penelitian relevan yang terdahulu adalah:

1. Kristina Natalia, HM Jamal Amin, Farhanudin Jamanie (2017) dengan judul “Hubungan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Barat”. Riset tersebut menyimpulkan bahwa dari uji hipotesis penelitiannya adalah SIMPEG mempunyai hubungan yang positif dan sangat kuat dengan kualitas pelayanan administrasi. Hubungan

variabel sistem informasi manajemen pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian daerah ialah sejumlah 0,635.

2. Eko Budiwono (2014) Jurnal Pendidikan, Komunikasi, dan Pemikiran Hukum Islam Vol.VI Nomor 1 dengan judul “Kontribusi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan pada STAI Darussalam Banyuwangi”. Penelitian yang menggunakan jenis deskriptif kualitatif dan informannya menggunakan teknik *snow-ball* dan pengumpulan datanya melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Riset tersebut menyimpulkan bahwa sistem informasi akademik begitu membantu dalam mengelola data tenaga kependidikan, data dosen, mata kuliah, nilai mahasiswa, dan administrasi yang bersifat manual dengan adanya SIM dapat mempermudah lembaga untuk mengefektifkan waktu dan meminimalisir biaya operasional.
3. Siti Nur Elia Lailasari yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMAN di Kota Bandung”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian tersebut pengaplikasian SIM sekolah, kepuasan siswa, dan budaya sekolah berkategori tinggi. Pengaplikasian SIM sendiri memberi pengaruh sejumlah 57,7% terhadap kepuasan siswa, budaya sekolah memberi pengaruh terhadap kepuasan siswa sejumlah 11,4%, dan penerapan SIM sekolah memberi pengaruh signifikansi sejumlah 35,6% pada kepuasan siswa.
4. Nuril Ahamd dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Mts Al-Fattah Sugihan Solokuro Lamongan” (2014). Berupa penelitian kuantitatif, dimana hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaannya terlaksanakan dengan baik dengan hasil 79,13%, sedangkan kepuasan siswa menunjukkan hasil sangat puas yaitu sebesar 82,39%.
5. Anastasia Lipursari (2013) Jurnal STIE Semarang Vol.5 No. 1 dengan judul “Peran Sistem informasi Manajemen (SIM)”. Riset tersebut menyimpulkan bahwa dalam Pengambilan Keputusan. Menurut penulis

tugas utama pimpinan akan bisa sukses dilaksanakan jika ditunjang dengan sistem informasi yang baik karena dalam pengambilan keputusan yang logis memerlukan pengetahuan terkait alternatif pemecahan masalah serta pemahaman terkait masalahnya itu sendiri. Oleh karena itu, keputusan yang lebih baik akan dihasilkan dari informasi yang lebih tepat.

6. M. Hasbi (2018) Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol.3 Nomor 1 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Metode yang digunakan ialah kuantitatif. Riset tersebut menyimpulkan, kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan, bukti fisik) berpengaruh pada kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Dan yang paling dominan ialah pada dimensi empati dengan nilai t hitung = 0,410 sig $0,00 < 0,05$.
7. Wa Ode Trinor, Alida Palilati, Endro Sukotjo (2018). Jurnal Jumbo Vol.2 No.1 Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SIAKAD dan kepuasan pelayanan administrasi memberi pengaruh pada kepuasan mahasiswa pada fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Halu Oleo. Riset tersebut menyimpulkan bahwa dengan terapkannya SIAKAD dengan baik dan juga didukung dengan adanya pelayanan administrasi yang baik akan terciptanya kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD yang tersedia, karena dengan SIAKAD yang disediakan dengan sistem online memberikan kemudahan bagi mahasiswa sehingga dengan kemudahan tersebut dapat terciptanya kepuasan mahasiswa terhadap sistem yang disediakan oleh Universitas.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Rekha Wulan Sari (2020) dari UIN Suska Riau dengan judul penelitiannya yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Pekanbaru”. Penelitian ini termasuk korelasi dengan nilai korelasi 0,646. Dengan uji korelasi nilai r hitung $0,646 > r$ tabel pada taraf signifikan 1% yaitu 0,2732. Dan hasil dari R square sejumlah 0,417. Hal tersebut memperlihatkan pengaruh kualitas pelayanan

administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa sejumlah 41,7%. Serta sebagiannya lagi 58,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Fifi Fitriyah (2011) dari Universitas Negeri Jakarta dengan judul penelitiannya yaitu “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Website untuk Meningkatkan Pelayanan Sekolah Terhadap Masyarakat di Sekolah SMA Bhakti Mulya 400”. Penelitian tersebut menggunakan metode deskripsi kuantitatif, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen dalam peningkatan pelayanan sekolah sudah diterapkan secara baik dan efektif dengan hasil presentase 61,45%.
10. Penelitian dari Lutfiana Anjarsari (2018). Dari Universitas Islam Negeri Jakarta dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan konsumen di lembaga bahasa LIA”. Penelitiannya berupa pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan regresi linear sederhana.
11. Yenny Yuniarti (2014). Jurnal Trikonomika Vol. 13 No. 1 berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi”. Riset ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayannya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sejumlah 54,2%, sedangkan dimensi dari kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik, dan daya tanggap secara bersamaan memberi pengaruh sejumlah 19,98%, 18,10%, 21,57%, 25,34%, dan 23,25%.
12. Penelitian dari Didik Agus Triwiyono dan Danny Meirawan (2013). Dengan judul “Implementasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi di sekolah dasar”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Sistem Informasi Sekolah Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah (JIBAS) yang di ujicoba diimplementasi di SDIT Fithrah Insani dan efektifitas implementasi SIM Akademik menggunakan *software* JIBAS di sekolah tersebut secara keseluruhan kriteria adalah 83,21% dengan rincian kualitas sistem 86,67%, kualitas

pelayanan sejumlah 76,67% kualitas informasi sejumlah 83,00% dan terhadap mutu kinerja Institut Agama Islam Swasta.

13. Vindi Agustianra dan Ahmad Sabandi (2019). dengan judul “Persepsi guru terhadap penerapan sistem informasi manajemen akademik di sekolah menengah kejuruan (SMK) negeri 3 Padang”. Riset tersebut menyimpulkan bahwa jika dilihat dari aspek input dengan capaian skor 4,09, proses 4,11 dan *output* 4,07 apabila secara keseluruhan skornya 4,09 berarti berada pada kategori baik.
14. Ratnawati (2017) dengan judul “Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Manjene”. Hasilnya menunjukkan harapan peserta didik terhadap layanan administrasi di sekolah memuaskan/tinggi. Rxy senilai 0,987. Apabila dilihat pada pedoman interpretasi koefisien korelasi berada pada posisi sangat kuat antara hubungan variabel X terhadap variabel Y berakategori sangat kuat. Maka riset tersebut menunjukkan bahwa kepuasan layanan peserta didik dengan kinerja layanan pegawai administrasi berhubungan sangat kuat. Besarnya korelasi variabel X dan Y ialah $0,987 \times 100\% = 97\%$ sementara sebagiannya lagi yakni 3% dipengaruhi faktor lainnya.
15. Hastanti Retno Krisnasari (2013). Jurnal Jiems Vol. 6 No. 1 Dengan judul “Pengaruh indikator-indikator kualitas layanan dari layanan bagian mahasiswa dan kualitas produk portal mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bunda Mulia”. Riset tersebut menyimpulkan bahwa secara bersamaan pengaruh kualitas layanan dari layanan mahasiswa dan kualitas produk portal mahasiswa memberi pengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa. Diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai persentase senilai 69,8% terhadap variabel kepuasan mahasiswa serta sisanya sebesar 30,2% dari pendukung variabel lain.
16. Penelitian Hasnawati (2014) IAIN Antasari jurusan Ekonomi Islam. Berjudull “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kursus Bahasa Inggris LBPP-LIA Banjarmasin terhadap Kepuasan Konsumen LBPP-LIA

Banjarmasin”. Hasilnya variabel *tangible* (bukti langsung) yang paling memberi pengaruh pada kepuasan konsumen.

17. Ayu Dila Ratna Sari, dkk (2018). Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol. 1 No. 4 Dengan judul “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Administrasi”. Riset tersebut menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah dengan kepuasan pelanggan, dengan hasil tingkat kinerja pelayanan tenaga administrasi sekolah sebesar 67,7% dan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 61,2% untuk hubungannya diperoleh 0,799 dengan taraf signifikan 5%.
18. Penelitian yang dilakukan oleh Mira Amelia (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar”. Penelitian tersebut memaparkan, variabel *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati) memberi pengaruh signifikan pada kepuasan siswa dalam mengikuti kursus sejumlah 75,2% serta sebagiannya lagi yakni 24,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya.
19. Aprohan Saputra (2016) Universitas Lampung jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-Qolam Kampus C Bandar Lampung Tahun Ajaran 2015/2016”. Hasilnya, *reliability* memberi pengaruh positif dan signifikan sejumlah 24,9%, *tangibles* sejumlah 69,8%, *emphaty* sejumlah 53,2%, *assurance* sejumlah 24,6%, dan *responsive* sejumlah 23,4%.
20. Penelitian Budi Kurniawan (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam”. Hasilnya kualitas pelayanan tata usaha memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan mahasiswa.