

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan suatu bidang yang sangat penting yang menunjang dalam kehidupan manusia sehari-hari dan yang menentukan perubahan dan perkembangan peradaban manusia dari zaman ke zaman. Pendidikan yang maju akan mempengaruhi kualitas sumber daya manusia serta menentukan pembangunan suatu negara ke arah yang lebih baik. Pada perkembangan zaman revolusi industry 4.0, salah satu yang bisa dilihat dan dirasakan ialah teknologi yang semakin hari mengalami peningkatan yang pesat, hal ini tidak menutup kemungkinan lembaga pendidikan bisa memanfaatkan kemajuan ini sebagai bentuk inovasi untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pendidikan.

Selain itu dengan adanya teknologi dapat memberikan kemudahan dalam proses pelaksanaan kegiatan pendidikan dengan mengaplikasikan melalui sistem informasi manajemen (SIM) seperti *Education Manajemen Information System* (EMIS) dan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) yang diterapkan di lembaga satuan pendidikan. Begitupun Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat yang bergerak dalam memberikan jasa pelayanan diklat seperti menggunakan SIM dalam penyelenggaraan kegiatannya. Menurut (Jafar, 2018) ada dua alasan dibutuhkannya sistem informasi manajemen pada saat ini diantaranya, yaitu:

1. *Employee empowerment*, adanya teknologi yang membantu dalam menyampaikan informasi dan dimanfaatkan oleh pegawai dalam berinteraksi dengan sesama pegawai lainnya.
2. *Customer Empowerment*, informasi yang didapatkan oleh konsumen tidak hanya pada layanan lokal dan konsumen bisa mengakses dan menggunakannya sesuai dengan yang sudah dipersiapkan didalamnya sehingga dapat membantu dan mendapatkan kepuasan bagi pengguna dan pengelolanya.

Kepuasan yang didapatkan oleh peserta menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki mutu yang baik, maka meningkatkan mutu untuk mendapatkan kepuasan konsumen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh setiap lembaga/instansi termasuk pada lembaga jasa Balai Diklat Keagamaan. Balai Diklat adalah lembaga pelaksana teknis dalam bidang diklat yang memiliki tugas pokok yang tertulis dalam (Peraturan Menteri Agama No. 75 Tahun 2015) Sehingga tugas utama balai Diklat yaitu memberikan pelayanan khusus dalam bidang kediklatan maka menjadi suatu keharusan bagi balai diklat untuk berusaha dalam meningkatkan kepuasan peserta diklat untuk memiliki mutu layanan yang baik.

Mutu layanan pada lembaga pendidikan diupayakan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan lembaga itu sendiri dan dapat menentukan strategi dalam penyampaian yang sesuai dengan harapan pelanggan lembaga. Mutu layanan juga dapat di definisikan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkatan baik atau buruknya suatu produk atau jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan dan bernilai baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka nilai kualitas pelayanan akan menjadi buruk.

Untuk mewujudkan mutu layanan yang baik, maka pihak lembaga balai Diklat (DIKLAT) perlu menggunakan strategi-strategi agar lembaga tersebut dapat menjadi lembaga Diklat yang berkualitas. Yaitu dengan memperhatikan beberapa pelayanan salah satunya adalah pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang beraktivitas dalam mengelola seluruh kegiatan operasional lembaga yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan yang pada saat ini hal itu dapat dibantu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, dari teori sebelumnya apabila suatu lembaga memanfaatkan SIM, maka akan ada pengaruh yang baik pada mutu layanan administrasi lembaga tersebut, namun hal ini tentu belum bisa dibuktikan bahkan bisa sebaliknya menjadi pengaruh buruk terhadap mutu layanan administrasi tersebut karena ada beberapa faktor kesenjangan, kesesuaian adaptasi dengan hal baru termasuk pemanfaatan teknologi. Oleh sebab

itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan mutu layanan administrasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2016), dalam Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dengan judul penelitian *Pengaruh SIM Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat* bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat membantu dan memudahkan dalam setiap kegiatan Diklat (DIKLAT) yang dilakukan baik itu dalam segi pelayanan maupun dalam penjaminan lulusan peserta, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari hasil yang menjelaskan bahwa faktor kualitas sistem yang berpengaruh positif dengan nilai 31,95%, faktor kualitas informasi dengan hitungan angka statistik 21,13%, dan faktor kepuasan pemakai dengan besaran hitungan angka statistik 12,11%. Di sisi lain, pelayanan administrasi pun menjadi elemen yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga pendidikan karena berjalanya keberlangsungan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan itu ditentukan oleh kualitas pelayanan administrasi di lembaga tersebut. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh (M.Hasbi, 2018) Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol.3 No.1 dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*. Menunjukkan bahwa layanan administrasi yang baik memiliki hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan peserta didik, nilai  $T = 0,410$  membuktikan pengaruh penelitian ini terhadap kepuasan mahasiswa, dan tingkat signifikansi 0,00. Jika digunakan taraf signifikansi 0,05 (5%), maka terdapat pengaruh yang positif pada empati terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat pada tanggal 05 Februari 2020 yang beralamat di Jln. Soekarno Hatta No. 716 Gedebage Provinsi Jawa Barat dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Akhyar sebagai pegawai bagian kepegawaian menyatakan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) di lembaga ini sangat membantu dalam pelaksanaan diklat dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pegawai untuk mempersiapkan kegiatan agar kebutuhan dan targetan dari kegiatan pelaksanaan diklat dapat terpenuhi dan

sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu beliau juga mengatakan bahwa seluruh kegiatan pelaksanaan diklat dari memulai kegiatan sampai akhir proses kegiatan tidak lepas dari data administrasi yang dikelola, diterima dan diberikan pada peserta diklat yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan, surat menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lain yang dapat memberikan keterangan.

Dari fenomena diatas menemukan beberapa masalah yang menarik untuk diteliti seperti: (1) Adanya kesalahan data yang tidak sesuai dengan administrasi yang sudah ditentukan. (2) Kehilangan data peserta (3) Adanya gangguan teknis pada server sehingga susah diakses. (4) Adanya pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer. (5) Informasi administrasi yang dianggap kurang rinci dalam penjelasannya.

Masalah-masalah tersebut dirumuskan dan akan diteliti dalam judul “Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Mutu Layanan Administrasi Diklat (Penelitian di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana Mutu Layanan Administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Hubungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan Mutu Layanan Administrasin di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat.

2. Mendeskripsikan Mutu Layanan Administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat.
3. Mendeskripsikan Hubungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan Mutu Layanan Administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat.

#### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini disusun dengan salah satu tujuannya ialah agar dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1. Secara Teori**

- a. Hasil penelitian ini dapat ikut berperan dalam ilmu pengetahuan dan bisa dijadikan alat pendukung dalam teori-teori sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini
- b. Diharapkan bisa menjadi salah satu penyumbang informasi guna memotivasi peneliti sejenis setelah penelitian ini
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang hubungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan peningkatan Mutu Layanan Administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat.

##### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi Balai Diklat Keagamaan, dengan hasil penelitian ini pihak lembaga diharapkan dapat memperhatikan SIM guna meningkatkan kualitas layanan.
- b. Bagi program studi, dapat memperluas pengenalan jurusan Manajemen Pendidikan Islam serta mempererat kerjasama antara akademik dengan lembaga atau instansi yang terkait.
- c. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan penelitian komparatif untuk penelitian lebih lanjut tentang masalah yang serupa atau terkait.

## **E. Kerangka Berpikir**

Perkembangan teknologi khususnya dibidang informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh peserta/pelanggan dari lembaga tersebut, dikarenakan pada saat ini teknologi informasi berperan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Maka, suatu keharusan suatu lembaga memanfaatkan kemajuan teknologi ini termasuk dalam bidang pendidikan yang bisa di aplikasikan dalam SIM untuk bisa meningkatkan mutu layanan kepada pelanggannya.

Menurut (Munawir, 2018), secara teknis sistem informasi manajemen diartikan sebagai kumpulan komponen yang menghubungkan, mengumpulkan atau memperoleh, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan proses manajemen dalam organisasi. Pada saat ini, sistem informasi dijadikan juga sebagai salah satu inovasi oleh beberapa lembaga dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan/peserta.

Adapun pengertian sistem informasi manajemen, menurut (Sukoharsono, 2008), ialah pemberian informasi kepada organisasi yang akurat, sehingga individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut dapat memutuskan suatu keputusan tanpa membuang banyak waktu dan sesuai sasaran.

Dari pendapat para ahli sebelumnya dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu kumpulan komponen yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi kepada organisasi yang akurat, sehingga organisasi tersebut dapat memutuskan suatu keputusan tanpa membuang banyak waktu dan sesuai sasaran dalam membuat kebijakan dan rencana, atau melakukan tugas sehari-hari.

Adapun fungsi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Gorgon B. Davis dalam (Purnama, 2016) menyebutkan bahwa fungsi SIM yaitu;

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.

2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Memanfaatkan teknologi dalam bidang pendidikan yang diaplikasikan melalui SIM merupakan suatu usaha yang dilakukan lembaga untuk meningkatkan mutu atau kualitas layanan yang terkait dengan program atau kegiatan yang dilaksanakan dan salah satunya adalah layanan administrasi.

Adapun pengertian administrasi menurut (Purwanto, 2017) yang tercantum pada buku administrasi dan supervisi pendidikan, “dalam bahasa Latin, administrasi tersusun dari 2 kata yaitu *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* memiliki kandungan makna yang persis seperti *to* dalam bahasa Inggris yaitu ke atau kepada, sedangkan *ministrare* memiliki arti yang sama dengan *to service* atau *to conduct* yaitu memberikan pelayanan, bantuan, dan arahan.

Untuk mutu layanan itu sendiri menurut (M. Nur Nasution, 2015) merupakan suatu kegiatan interaksi yang saling menawarkan satu sama lain terhadap suatu yang berbentuk jasa yang tidak memiliki wujud namun dapat dirasakan dampak dari pelayanannya serta tidak dapat diakui kepemilikannya.

Sedangkan mutu layanan administrasi menurut Wickop dalam (Rewansyah, 2011) mendefinisikan bahwa mutu layanan berperan sebagai penentu nilai suatu produk yang diinginkan dan pengelolaan terhadap tingkatan kualitas untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan administrasi mengacu pada kondisi yang disediakan pelanggan untuk setiap operasi atau aktivitas, termasuk surat, formulir, kartu, daftar, gambar, foto, dan objek lain yang dapat memberikan informasi, kemudian pelanggan dapat merasa puas atas harapannya.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh para ahli diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa mutu layanan administrasi ialah suatu proses interaksi yang saling menawarkan satu sama lain yang dapat dirasakan dampak dari pelayanannya yang menjadi penentu atas nilai suatu produk yang diinginkan untuk memenuhi kepuasan serta harapan pelanggan.

Adapun Menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam (D. Wijaya, 2012) terdapat lima faktor penentu dalam memberikan mutu pelayanan administrasi yang berkualitas kepada pelanggan/peserta, diantaranya adalah :

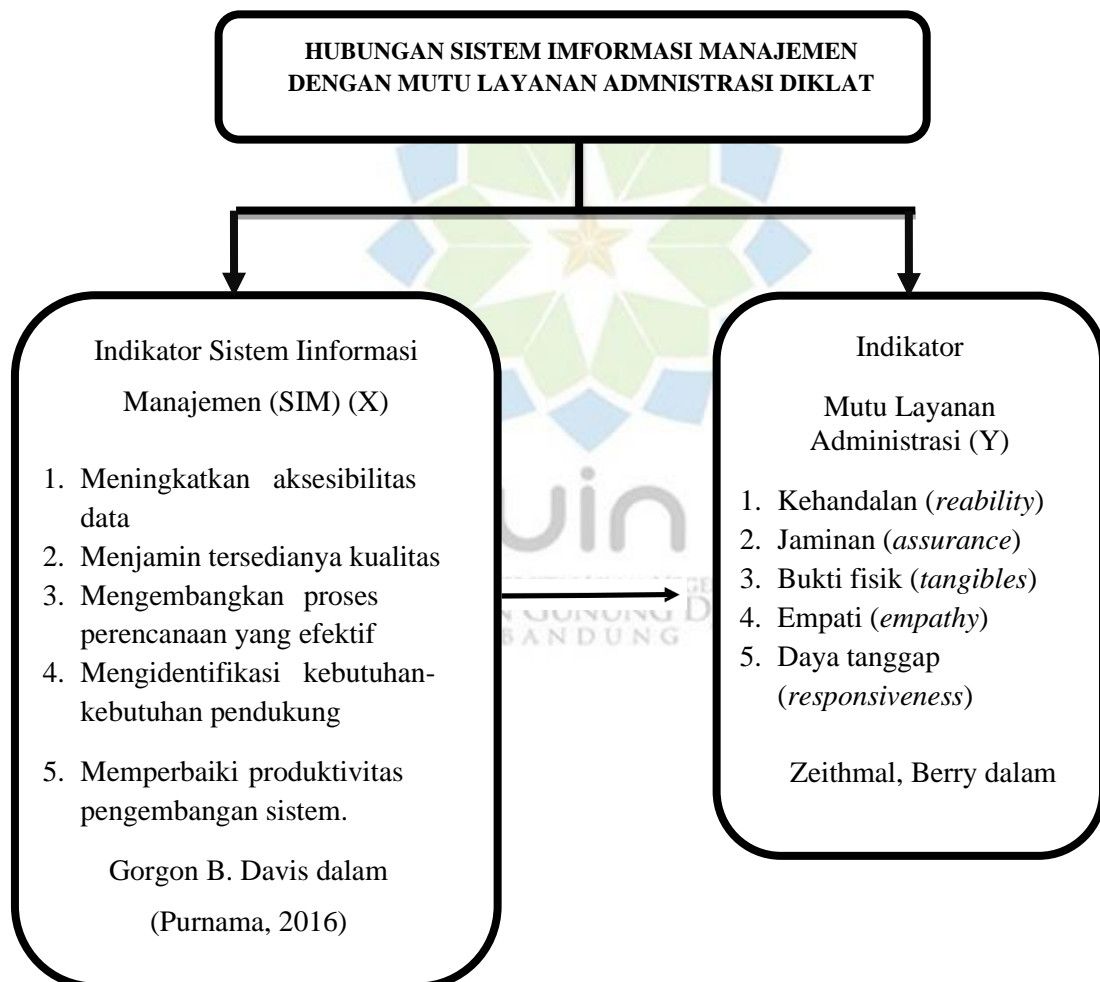
1. Keandalan (*reability*), ialah kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang akurat serta terpercaya, hal tersebut bisa dibuktikan dengan ketepatan waktu, dan tidak di luar jadwal yang telah ditetapkan.
2. Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, keramahan, kesopan santunan, para staf administrasi agar menciptakan rasa percaya dari pelanggan/peserta.
3. Bukti fisik (*tangibles*), adalah tersedianya fasilitas fisik seperti halnya *hardware* atau perangkat keras, atau adanya bukti transaksi dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.
4. Empati (*empathy*), adalah rasa kepedulian dari lembaga terhadap kebutuhan pelanggan/peserta serta perhatian yang diberikan.
5. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah memberikan pelayanan dan bantuan kepada pelanggan/peserta dengan cepat dan ikhlas, seperti keinginan para staf administrasi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan/peserta.

Dengan melihat fenomena yang terjadi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat yaitu bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran terhadap kinerja pegawai/penyelenggara dalam mengelola administrasi diklat. Dari uraian tersebut, maka diduga Sistem Informasi Manajemen, memiliki hubungan dengan mutu layanan administrasi dalam kegiatan diklat.



Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

1. Variabel Independen (Variabel bebas) ialah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Variabel bebas pada penelitian ini ialah sistem informasi manajemen (SIM) (X).
2. Variabel Dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dapat dipengaruhi atau memberikan akibat. Variabel terikat pada penelitian ini ialah Mutu Layanan Administrasi (Y). Skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Paradigma Penelitian**

## F. Hipotesis

Berdasarkan sintesis teori dan kerangka berpikir peneliti, tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk memperoleh informasi mengenai hubungan yang terjadi antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi di Balai Diklat Keagamaan Provinsi Jawa Barat dan menurut praduga sementara peneliti yaitu terdapat hubungan yang positif antara kedua variable, maka dalam penelitian uji hipotesis ini dapat diperoleh sebagai berikut:

Ha ;  $P1 \neq P2$  : “Terdapat hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat.

H0 ;  $P1 = P2$  : “Tidak terdapat hubungan antara sistem informasi manajemen dengan mutu layanan administrasi diklat.

## G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang juga membahas mengenai SIM mutu pelayanan administrasi. Dari berbagai penelitian tersebut, terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut antara lain

1. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Herti Suherti Rachmawati (Dewi, 2016) dari Universitas Pasundan dengan judul penelitiannya yaitu *Pengaruh SIM Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat*. Hasil dari penelitian ini secara simultan, SIM memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap efektivitas kerja karyawan, dalam hal ini SIM meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan sangat penting untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari faktor kualitas sistem bahwa faktor tersebut dapat dinyatakan berpengaruh positif sesuai dengan perhitungan statistik dengan nilai sebesar 31,95%, faktor kualitas informasi dengan hitungan angka statistik 21,13%, dan faktor kepuasan pemakai dengan besaran hitungan angka statistik 12,11%.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Laurensius J Pasanda, dengan judul *skripsi Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap*

*Kinerja Pegawai Negeri DI Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo* pada tahun 2016. Hasil dari penelitian besaran pengaruh penerapan SIM terhadap kinerja pegawai yakni sebesar 0,630. Nilai tersebut didasarkan pada penerapan interval kuat pada tabel interpretasi sugiono, yang berarti terdapat hubungan yang kuat dalam penerapan simpeg. Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,397, hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh penerapan SIM terhadap kinerja pegawai sebesar 39,7%, sedangkan lebihnya dipengaruhi oleh variable atau faktor lain.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nismawati dengan judul *skripsi Pengaruh Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alaludin Makasar*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Islamic School of Economics and Business terhadap layanan manajemen akademik mencapai 71,3%, pada kisaran 61% -80%, atau dalam kategori memuaskan, kecuali untuk layanan manajemen akademik bagi mahasiswa. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai T hitung sebesar 6,539 tabel sebesar 0,339 yang berarti nilai T hitung > T tabel yang artinya variabel jasa manajemen akademik berpengaruh terhadap mahasiswa UIN Alaludin Makasar Ekonomi dan Sekolah Bisnis Islam. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan.
4. Penelitian Sri Andriani berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama 01 Banyu Putih Kabupaten Batang Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang Tahun 2015*. Diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan administrasi yang ada di MA Nahdatul Ulama 01 Banyuputih dapat dikatakan kurang optimal, beberapa kendala yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan ialah karena SDM yang masih mini, serta ruang dan fasilitas yang belum mendukung. Kapasitas tenaga administrasi yang sesuai dengan bidangnya juga sangat terbatas.
5. (Koniyo, 2011) Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol.8 No.2 dengan judul penelitian *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Layanan Administrasi Akademik Pada Universitas Gorontalo*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penjelasan koefisien korelasi 0,56 terdapat hubungan yang erat antara kinerja variabel (x) SIM dengan variabel (y)

pelayanan administrasi akademik, dan besarnya pengaruh koefisien determinasi x dan y adalah 31,4%, dan sisanya 68%, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel x dan y sedang.

6. (M.Hasbi, 2018) Jurnal Penelitian dan Pendidikan Vol.3 No.1 dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: di Palembang model MTsN 1, variabel x1, x2, x3, x4 dan x5 juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. F hitung = 4,283 membuktikan hal tersebut dan nilai signifikanya  $0,002 < 0,05$ . Sedangkan untuk sebagian besar lapangan di MTsN model 1, Palembang merupakan lapangan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, yang dibuktikan dengan nilai T hitung = 0,410, dan taraf signifikansi 0,00. Dengan derajat kesalahan 0,05 (5%), dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari empati terhadap kepuasan siswa.

Terdapat beberapa hal yang sama dan berbeda dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan di atas. Perbedaan keseluruhan dari keenam penelitian di atas antara lain: (1) waktu penelitian, (2) objek penelitian, (3) lokasi penelitian (4) teknik dan analisis data yang digunakan. Sedangkan poin-poin persamaannya biasanya terletak pada (1) variabel yang diteliti; (2) penggunaan metode penelitian kuantitatif.