

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Era disrupsi mendorong masyarakat melaksanakan suatu inovasi. Inovasi dalam pendidikan bertujuan untuk mencapai tujuan pendidikan atau memecahkan masalah pendidikan nasional melalui suatu ide, barang, metode yang dirasakan atau diamati sebagai hal yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat), baik berupa hasil intervensi (penemuan baru) atau *discovery* (baru ditemukan orang).<sup>1</sup> Inovasi dalam pendidikan dibagi menjadi dua model, yaitu: (a) *Top-down*, yaitu model inovasi pendidikan yang diciptakan oleh pihak tertentu sebagai pimpinan/atasan yang diterapkan kepada bawahan; seperti halnya inovasi pendidikan yang dilakukan oleh Kementerian Pendidikan Nasional selama ini. (b) *Bottom-up*, yaitu model inovasi yang berasal dan bersumber dari bawah dan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan mutu pendidikan.<sup>2</sup> Salah satu dari tahapan inovasi pendidikan yaitu melalui *e-learning system* atau sistem pembelajaran berbasis elektronik. Karena percepatan dan inovasi dalam dunia pendidikan sangat dibutuhkan pada era disrupsi.<sup>3</sup>

*E-learning* memiliki karakteristik, antara lain (a) *interactivity* (interaktivitas), (b) *independency* (kemandirian), (c) *accessibility* (aksesibilitas), dan (d) *enrichment* (pengayaan). Istilah *e-learning* menjadi lebih populer belakangan ini, sehingga banyak sekali bermunculan *platform* atau sistem pendidikan modern berbasis *online*. *E-learning* sendiri sekarang banyak diaplikasikan karena teknologi dan internet yang ada membuat proses belajar mengajar menjadi lebih fleksibel dan efisien tak terbatas ruang dan waktu.<sup>4</sup> *E-learning* sendiri sebenarnya telah dikenalkan di Indonesia sejak tahun 2002, namun untuk sekarang ini sistem atau *platform e-learning* yang sedang digemari atau populer di kalangan para siswa yang ada di Indonesia ialah Ruangguru. Ruangguru sendiri merupakan salah satu platform berbayar yang diperuntukkan siswa dari jenjang SD-SMA, *platform e-learning* yang ada sebenarnya banyak sekali seperti Zenius, Edulab, Ganesha Operation, dan lainnya. Namun menurut data

---

<sup>1</sup> I Wayan Lasmawan. 2019. *Era Disrupsi dan Implikasinya bagi Profesi Makna dan Praktek Pendidikan*. Jurnal Media Komunikasi Pendidikan. Vol. 1.

<sup>2</sup> Titi Kadi dan Robiatul Awwaliyah. 2017. *Inovasi Pendidikan: Upaya Penyelesaian Problematika Pendidikan di Indonesia*. Jurnal Islam Nusantara. Vol.1.

<sup>3</sup> Darmawan, Deni. 2012. *Inovasi Pendidikan : Pendekatan Praktik Teknologi Multimedia dan Pembelajaran Online*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.

<sup>4</sup> Numiek, Sulistyio. *Keefektifan E-Learning sebagai Media Pembelajaran*. Jurnal Pendidikan Vokasi, vol. 3, 2013.

per tahun 2020 Ruangguru telah digunakan lebih dari 15 juta siswa dan dikelola 300 ribu guru serta 100 bidang pelajaran.<sup>5</sup>

Produk dari Ruangguru antara lain: ruang belajar (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), ruangbelajar plus (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), brain academy *online* dan *offline* (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), ruang kelas (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), roboguru (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), ruang les *online* (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), ruang les (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN), dan ruang baca (untuk siswa SD, SMP, SMA dan SBMPTN).

Sejak aktivitas belajar di sekolah ditiadakan karena pandemi corona, penggunaan *platform* pembelajaran *online* melonjak. Terdapat 1 juta lebih siswa yang menggunakan Ruangguru saat pandemi berlangsung. Selain itu, saat pandemi Covid 19 Ruangguru mengeluarkan program terbaru untuk membantu seluruh masyarakat khususnya siswa dan guru di Indonesia. Yaitu program sekolah online gratis, merupakan kumpulan video belajar setiap tema dan jenjang kelas, tryout gratis dan kumpulan soal dan jawabannya. Dan program ruang kelas, merupakan *learning management system* untuk seluruh guru dan kepala sekolah. Didalamnya tersedia metode belajar online yang efektif, metode dan format pengelolaan sumber daya manusia di sekolah.

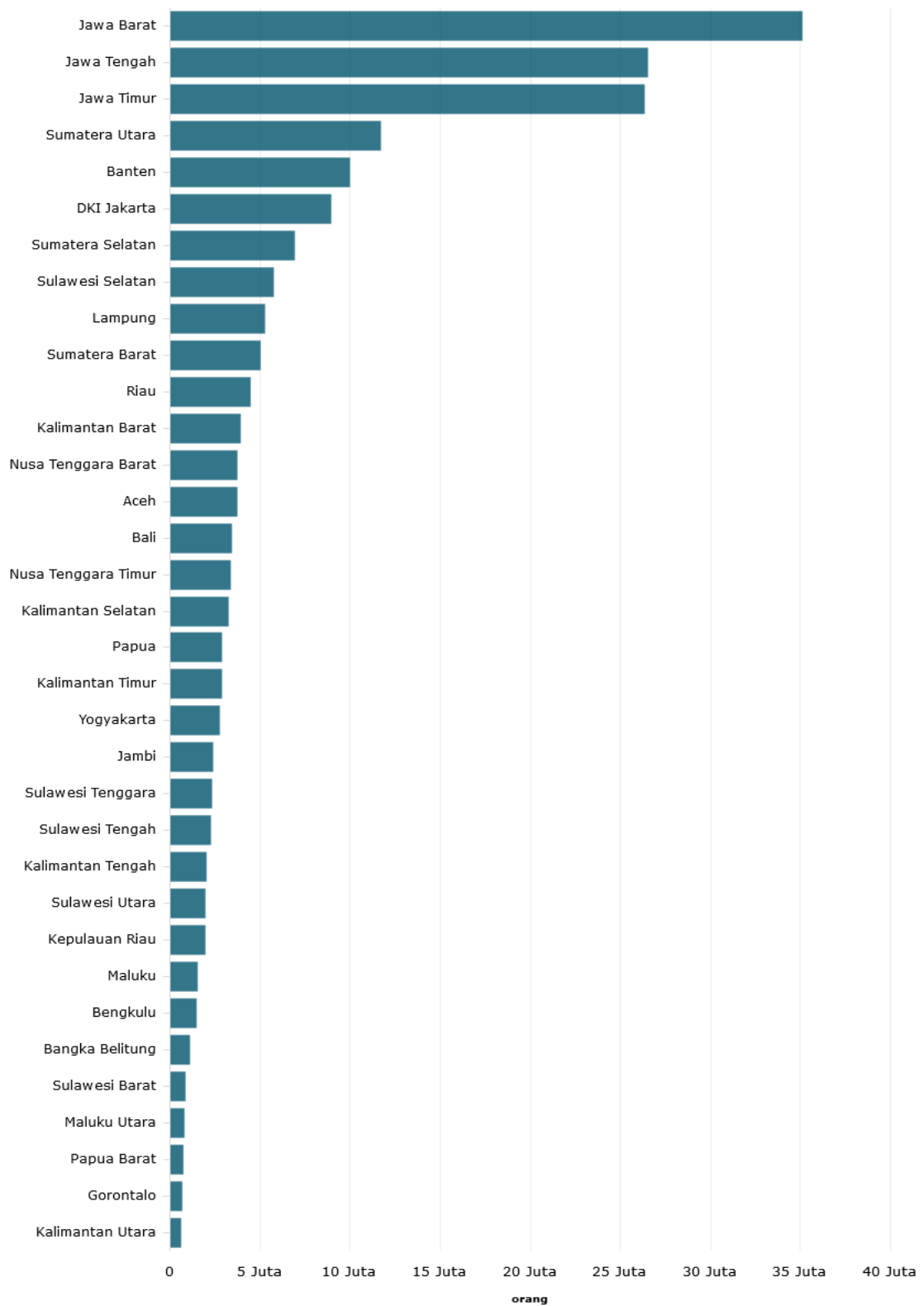
Saat ini jumlah siswa di aplikasi Ruangguru lebih dari 15 juta siswa dari tingkat SD-SMP dan SMA di seluruh Indonesia. Dan sudah banyak diantara mereka yang mendapatkan peningkatan dari aspek motivasi belajar, *ranking*, ataupun masuk ke perguruan tinggi yang diimpikan. Adapun jumlah siswa aplikasi Ruangguru tingkat SMA di Regional Jawa Barat I (Kota Bandung, Kabupaten Bandung, dan Cimahi) per tanggal 17 September 2020 yaitu - +300 siswa.<sup>6</sup> Data tersebut masih jauh dari ekspektasi besar Ruangguru melihat pengguna internet di Indonesia sangatlah besar seperti sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> [www.ruangguru.com](http://www.ruangguru.com)

<sup>6</sup> [www.ruangguru.com](http://www.ruangguru.com)

Jumlah Pengguna Internet Berdasarkan Provinsi



(Sumber: [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id))

Data tersebut menjelaskan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada 2018 lalu. Jumlah pengguna internet paling banyak berasal dari provinsi Jawa Barat, yakni 35,1 juta orang. Survei APJII melalui kuesioner dan wawancara terhadap 7.000 sampel, dengan tingkat toleransi kesalahan (*margin of error*) 1,27%. Riset dilakukan pada 2-25 Juni 2020.<sup>7</sup> Itu artinya masih terdapat 72% segmen pasar yang dapat menjadi peluang target pasar Ruangguru di seluruh Indonesia. Hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya kepuasan pelanggan atas sistem informasi pemasaran yang disajikan dan kualitas mutu pelayanan yang diberikan belum optimal. Kemudian untuk memberikan kualitas pelayanan tersebut, organisasi harus melaksanakan sistem informasi yang valid karena sistem informasi manajemen bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas data secara akurat dan *realtime* terhadap kendala ataupun lainnya.<sup>8</sup>

Sistem informasi manajemen bertujuan untuk menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen, menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan, menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Biasanya SIM menghasilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi, dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi. Umumnya SIM mengambil data dari sistem pemrosesan transaksi. Adapun indikator dalam sistem informasi manajemen antara lain: *software*, *hardware*, *data base*, prosedur, dan *brainware*.<sup>9</sup> Kemudian mutu pendidikan biasa disebut (total quality education), yang indikatornya antara lain: *Continuous improvement*, *Quality assurance*, *Change of culture*, *Upside down organization*, dan *Keeping close to the customer*.

Disediakan divisi konsultan pendidikan (education consultant) untuk membantu siswa mulai dari pendaftaran sampai menjadi alumni di aplikasi Ruangguru. Selain membantu calon *user* dengan memberikan konsultasi, divisi konsultan bertanggungjawab memberikan layanan (service) yang maksimal terhadap *user*. Dari sebelum berlangganan, saat berlangganan, sesi konsultasi, sampai saat kendala di aplikasi. Untuk memberikan kepuasan pelanggannya,

---

<sup>7</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/>.

<sup>8</sup> Wala Erpurini. 2019. *Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal UPB Vol. 7.

<sup>9</sup> Ridwan dan Nurdin. *Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer terhadap kinerja Pegawai*. Jurnal Edutech, vol. 1, no. 2, tahun 2014

setiap 1 akun ruangguru dapat diakses di 2 *smartphone* dan 1 laptop atau komputer agar orangtua dapat megevaluasi proses pembelajaran anaknya di *platform* Ruangguru.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan bahwa masih ada pekerjaan rumah bagi tim Ruangguru terkhusus dalam sistem informasi manajemen. Yaitu saat ada keluhan dari *user* Ruangguru misalnya saat akun *user* mengalami *not available*, dia akan melaporkan ke divisi konsultan pendidikan. Konsultan akan memberikan solusi setelah menanyakan kendala teknis tersebut kepada tim *engineer*. Pola tersebut tidaklah efektif melihat banyak terjadi keluhan dari pengguna dalam *problem solving* dari pihak Ruangguru.

Setiap divisi di Regional Ruangguru seluruh Indonesia memiliki *platform* layanan, sistem informasi, dan akuntabilitas perusahaan dan pengguna yaitu *customer relationship management* (CRM) dan Ruang Kerja by Ruangguru. Dalam teknisnya, CRM dan Ruang Kerja ini bisa diakses hanya oleh pegawai di Ruangguru dan memiliki email perusahaan ([muhammadzaini@ruangguru.com](mailto:muhammadzaini@ruangguru.com)).<sup>10</sup> Gambaran CRM Ruangguru sebagai berikut:



---

<sup>10</sup> [www.crm.sirogu.com](http://www.crm.sirogu.com)

Action	Invoice Serial	Invoice Status	Created At	Updated At	Package Name	Payment Method	Virtual Number	Contact Owner	Contact Status	Campaign	User Name	User Serial
Student Parent	INV-9ZXOJUHH	SUCCEED	Sun Dec 06 2020 18:48:21 GMT+0700 (Western Indonesia Time)	Sun Dec 06 2020 18:52:12 GMT+0700 (Western Indonesia Time)	Paket Semester Genap SMA + SBMPTN	indomaret	Show Virtual Number	Free Fresh Contact			Rian Joko Nugroho	userWRAJZ357JJ9A
Student Parent	INV-OZYRVLV6	SUCCEED	Thu Dec 03 2020 13:06:57 GMT+0700 (Western Indonesia Time)	Thu Dec 03 2020 13:17:00 GMT+0700 (Western Indonesia Time)	(cicilan 1 dari 3) Paket 1 Semester Plus 2020/2021 Brain Academy Online SMA Reguler	briva	Show Virtual Number	Free Fresh Contact			ANDINI MEGA PUSPITASARI	userL5Q6TFVWNMX
Student Parent	INV-4RJYF6ER	SUCCEED	Wed Dec 02 2020 08:59:11 GMT+0700 (Western Indonesia Time)	Wed Dec 02 2020 09:01:26 GMT+0700 (Western Indonesia Time)	Network Layer Addressing And Operation For Cisco CCNA	bca-va	Show Virtual Number	Free Fresh Contact				TAUFIKDXNJ04SO:
Student	INV-Z2Q7MX4I	SUCCEED	Wed Nov 25	Wed Nov 25	(cicilan 2 dari	bca-va	Show Virtual Number	Free			Shirleen	RARA0XD7KEW

Pelayanan berupa sistem informasi tersebut menjadi sebuah diferensiasi dengan tujuan dapat menghasilkan kepuasan yang maksimal bagi pengguna Ruangguru. Adapun model pelayanan dalam dunia teknologi pendidikan dapat dikaji melalui *Technology Acceptance Model* (TAM). Yang indikatornya antara lain: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap pengaplikasian, perilaku keinginan untuk menggunakan produk, dan pemakaian aktual.<sup>11</sup>

Alvin adalah pengguna fitur Ruangbelajar selama 2 tahun yang lalu mendapatkan kesan baik bahwa fitur dari Ruangguru sangat membantu kegiatan belajarnya, pembawaan materi yang mudah dimengerti dari tutor dan hadirnya kuis-kuis yang sangat membantunya. Alvin juga mendapatkan motivasi dan informasi seputar perguruan tinggi dari divisi konsultan pendidikan kemudian berhasil masuk di perguruan Tinggi Negeri (UNPAD) dengan jurusan Psikologi. Respon pengguna Ruangguru juga bisa dilihat di beberapa *platform online* Ruangguru. Seperti *instagram*, *facebook*, *playstore* atau *appstore*, dan lainnya. Alvin adalah salah satu siswa Ruangguru dengan menggunakan fitur Ruangbelajar selama 2 tahun yang merasakan kepuasan terhadap fasilitas dari Ruangguru.

Kepuasan pengguna (siswa) menjadi faktor utama bagi pelayanan di Ruangguru. Visi Ruangguru selanjutnya adalah untuk menggait pasar yang lebih luas, saat ini telah terdaftar

<sup>11</sup> Ronny Scherer, Fazilat Siddiq, Jo Tondeur (2018). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Journal of computers and education*.

15 juta siswa dan 50 juta siswa di seluruh Indonesia. Artinya masih terdapat 35 juta siswa lagi menjadi segmen target Ruangguru. Hal tersebut akan terealisasi apabila kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Ruangguru berjalan dengan maksimal. Tentunya hal itu yang menjadi fenomenologi dalam penelitian ini.

Adapun terdapat beberapa penelitian terdahulu yang satu frekuensi dengan penelitian ini, antara lain: (a) Jurnal dari Universitas Airlangga Surabaya yang berjudul “Analisis penerimaan aplikasi Ruangguru sebagai media pemenuhan informasi akademik siswa MA di Kota Surabaya ditinjau dari model UTAUT2” karya Esty Dwi Cahyani. Tujuan penelitian tersebut yaitu alasan dan bagaimana pemanfaatan aplikasi ruang guru itu sendiri bagi siswa ditinjau dari model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang dikemukakan oleh Venkatesh et al pada tahun 2012. Yang menjadi diferensiasi dalam penelitian ini adalah ruang lingkup dan batasan penelitian, variabel bebas penelitian, dan teori besar yang akan dikaji yaitu *Technology Accaptance Model* (TAM). (b) Jurnal yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Media Online Aplikasi Ruangguru PT. Ruang Raya Indonesia terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Siswa SMA Negeri 1 Manado” karya Erlina Langi dan Nolly Londa. Hasil penelitian ini adalah kehadiran Ruangguru sebagai media belajar online telah memberikan pengaruh terhadap prestasi belajar siswa di SMAN 1 Manado. Yaitu,  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau  $4,498 \geq 3.26$ , maka terima  $H_a$  dan tolak  $H_o$  artinya signifikan atau pentingnya pengaruh dari Aplikasi ruang guru terhadap prestasi belajar siswa SMAN 1 Manado memberi dampak secara signifikan. Yang menjadi diferensiasi dalam penelitian ini adalah ruang lingkup penelitian yaitu Ruangguru Regional Jawa Barat I, batasan penelitian yaitu sistem informasi manajemen, dan variabel bebas yaitu mutu dan kepuasan pelanggan. (c) Jurnal yang berjudul “Peran Multimedia dalam Pendidikan pada Aplikasi Ruangguru” karya Aulia Zulfa Shoumi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran multimedia lebih lanjut dalam perkembangan pendidikan modern yang ada pada aplikasi Ruangguru. Hasil dalam penelitian ini yaitu Ruangguru hadir sebagai salah satu alternatif bimbel online yang dapat dengan mudah diakses melalui smartphone, laptop ataupun tablet. Beberapa fitur unggulan seperti Ruang Uji, RuangLatihan, Ruang Video, Ruang Les, Ruang LesOnline, Digital Boot Camp dan Edumail memungkinkan siswa untuk meng-*upgrade* kemampuan belajarnya sehingga diharapkan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Yang menjadi diferensiasi dalam penelitian ini adalah batasan masalah yaitu sistem informasi manajemen, dan variabel bebas yaitu mutu dan kepuasan pelanggan, dan teori besar yaitu *Technology Accaptance Model* (TAM), dan *total quality management* (TQM).

Sehinga berdasarkan uraian diatas, peneliti akan melaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Mutu Berbasis Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Pelanggan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu sistem informasi manajemen layanan aplikasi pendidikan yang dianalisis terhadap kepuasan pelanggannya. Berdasarkan pokok permasalahan tersebut maka yang menjadi rumusan masalah ini yaitu sebagai berikut:

1. Seberapa baik sistem informasi manajemen aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I?
2. Seberapa baik mutu aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I?
3. Seberapa baik kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I?
4. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen dengan kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru?
5. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara mutu layanan dengan kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru?
6. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen dan mutu layanan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu menganalisis dampak sistem informasi manajemen aplikasi Ruangguru terhadap kepuasan pelanggannya yaitu siswa SMA di Kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Cimahi. Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis:

1. Terdeskripsinya sistem informasi manajemen aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I.
2. Terdeskripsinya mutu aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I.
3. Terdeskripsinya kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru Regional Jawa Barat I.
4. Informasi valid mengenai pengaruh antara sistem informasi manajemen dengan kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru.
5. Informasi valid mengenai pengaruh antara mutu layanan dengan kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru.



6. Informasi valid mengenai pengaruh antara sistem informasi manajemen dan mutu layanan dengan kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru.

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

Manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil yang diperoleh bersifat teoritik dan praktis, adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritik (*Theoretical Significance*)

Secara teoritik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan berkontribusi sebagai kajian tentang sistem informasi manajemen berbasis layanan pendidikan dampaknya terhadap mutu dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Secara Praktis (*Practical Significance*)

Secara praktis, hasil penelitian dapat berguna sebagai rujukan oleh pendidikan formal dan nonformal berupa layanan bimbingan belajar dalam mengembangkan sistem informasi manajemen yaitu mutu dan kepuasan pelanggan (user). Selain itu meningkatkan mutu program layanan pendidikan agar menjadi sosio teknologi yang *full impact* untuk masyarakat secara umum khususnya siswa, guru dan wali siswa di seluruh Indonesia.

#### **E. Kerangka Berfikir**

Fokus penelitian yang akan dilakukan yaitu sistem informasi manajemen hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diawali dari anggapan dasar Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional terdiri dari 3 (tiga) jalur pendidikan; yaitu pendidikan formal, nonformal, dan informal. Lembaga Bimbingan Belajar masuk dalam jalur Pendidikan Non Formal (PNF) sedangkan pembinaannya masuk pada tanggungjawab Ditjen Diklusepora dalam Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan.<sup>12</sup> Sistem informasi manajemen sebagai konsep pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi Ruangguru. Kualitas pelayanan adalah upaya pemecahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 "Sistem Pendidikan Nasional".

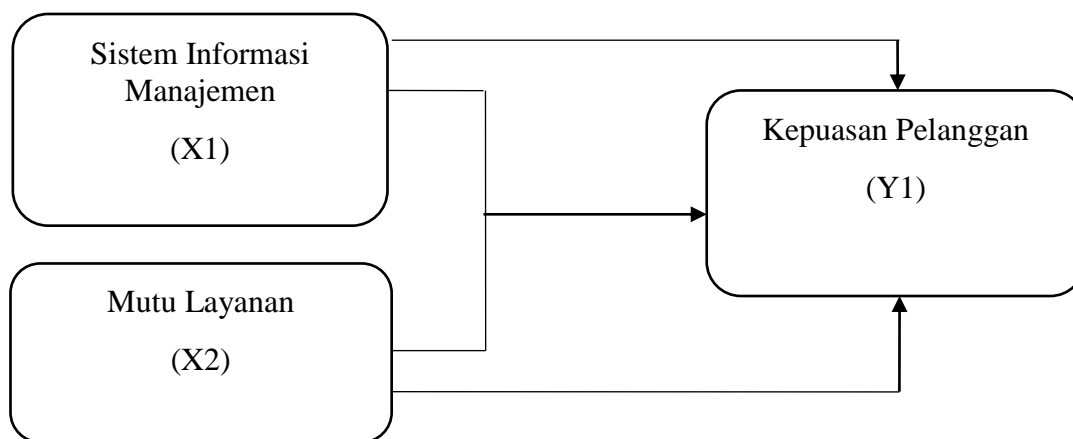
<sup>13</sup> Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane (2010). "Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ketiga belas." Penerbit Erlangga, Jakarta.

Model mutu dalam dunia pendidikan dapat dikaji melalui indikator: *Continuous improvement*, yaitu perbaikan secara terus menerus, *Quality assurance*, yaitu standar mutu, *Change of culture*, yaitu sebagai bagian dan tujuan membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasi, *Upside down organization*, yaitu perubahan organisasi akan mengikuti perubahan visi dan misi, dan *Keeping close to the customer*, yaitu mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

Model pelayanan dalam dunia teknologi pendidikan dapat dikaji melalui *Technology Acceptance Model (TAM)*. Yaitu salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM terdiri dari beberapa variabel yang menjelaskan niat perilaku dan penggunaan teknologi secara langsung atau tidak langsung (yaitu, kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, sikap terhadap teknologi), dan telah diperluas oleh variabel eksternal, seperti efikasi diri, norma subjektif, dan memfasilitasi kondisi penggunaan teknologi. variabel inti motivasi pengguna (yaitu, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan sikap terhadap teknologi) dan variabel hasil (yaitu, niat perilaku, penggunaan teknologi). Dari variabel-variabel ini, persepsi kegunaan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEU) dianggap sebagai variabel kunci yang secara langsung atau tidak langsung menjelaskan hasil. Variabel ini sering disertai dengan variabel eksternal yang menjelaskan variasi dalam kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan: Antara lain, norma subjektif (SN), kemanjuran diri (CSE), dan kondisi fasilitasi (FC) secara signifikan terkait dengan variabel inti.<sup>14</sup> Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini mengenai sistem informasi manajemen berbasis layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru dengan ruang lingkup sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Ronny Scherer, Fazilat Siddiq, Jo Tondeur (2018). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Journal of computers and education*.



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini yaitu pengguna (user) aplikasi Ruangguru di Kota Bandung, Kabupaten Bandung, dan Cimahi. Yang menjadi responden adalah pengguna aplikasi Ruangguru jenjang SMA thun ajaran 2020/2021. Ruang lingkup dalam penelitian ini menggunakan variabel sistem informasi manajemen dan kepuasan pelanggan.

Variabel sistem informasi manajemen sebagai variabel bebas. Variabel sistem informasi manajemen berfokus pada ranah layanan aplikasi seperti pendaftaran, proses pembelajaran, kualitas dan konsultasi. Indikator sistem informasi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *software, hardware, data base, prosedur, dan brainware*.

Sedangkan variabel kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel terikat. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini berfokus pada persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap pengaplikasian, perilaku keinginan untuk menggunakan produk, dan pemakaian aktual. Indikator kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pencapaian pembelajaran siswa dan prestasi siswa.

## **F. Hipotesis**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka hipotesis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Hipotesis Deskriptif
  - a. Sistem informasi manajemen aplikasi Ruangguru telah mencapai 75% dari yang diharapkan.
  - b. Mutu layanan aplikasi Ruangguru telah mencapai 65% dari yang diharapkan.

c. Kepuasan pelanggan telah mencapai 70% dari yang diharapkan.

## 2. Hipotesis Asosiatif

Ho Tidak terdapat pengaruh antara sistem informasi manajemen dengan kepuasan pelanggan

Ha Terdapat pengaruh antara sistem informasi manajemen dengan kepuasan pelanggan

Ho Tidak terdapat pengaruh antara mutu layanan dengan kepuasan pelanggan

Ha Terdapat pengaruh antara mutu layanan dengan kepuasan pelanggan

## G. Hasil Penelitian Terdahulu

### 1. Daftar Penelitian Terdahulu

a. Nurdin dan Ridwan Nur Arifin, 2013, “*Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer terhadap Kinerja Pegawai Pusdik Intelkam Polri Bandung*”, Jurnal Edutech, volume 1, Edisi 2, halaman 246-266. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup dan respondennya pegawai yang berjumlah 83 orang sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berbasis komputer termasuk kategori sangat baik dengan skor rata-rata sebesar 3,23 dan kinerja pegawai juga termasuk kategori sangat baik dengan skor rata-rata sebesar 3,27.

b. Esty Dwi Cahyani, 2018, “*Analisis penerimaan aplikasi Ruangguru sebagai media pemenuhan informasi akademik siswa MA di Kota Surabaya ditinjau dari model UTAUT2*”, Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga, halaman 123-138. Tujuan penelitian tersebut yaitu alasan dan bagaimana pemanfaatan aplikasi ruang guru itu sendiri bagi siswa ditinjau dari model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang dikemukakan oleh Venkatesh et al pada tahun 2012. Hasil penelitian ini adalah dari sembilan variabel penelitian yang berasal dari model, hanya ada dua variabel yang berpengaruh yaitu niat perilaku terhadap penggunaan perilaku dan motivasi hedonis terhadap niat perilaku. Variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang sangat tinggi, yaitu variabel motivasi hedonis.

Simpulan dari penelitian ini adalah aplikasi Ruang Guru disukai oleh banyak siswa karena menyenangkan dan menarik untuk digunakan sebagai salah satu media pembelajaran atau media untuk memenuhi informasi akademik sehari-hari.

- c. Aulia Zulfa Shoumi, 2019, "*Peran Multimedia dalam Pendidikan pada Aplikasi Ruangguru*", Jurnal Sosial dan Humaniora, volume 2, edisi 5, halaman 231-236. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran multimedia lebih lanjut dalam perkembangan pendidikan modern yang ada pada aplikasi Ruangguru. Hasil dalam penelitian ini yaitu Ruangguru hadir sebagai salah satu alternatif bimbingan online yang dapat dengan mudah diakses melalui smartphone, laptop ataupun tablet. Beberapa fitur unggulan seperti Ruang Uji, RuangLatihan, Ruang Video, Ruang Les, Ruang LesOnline, Digital Boot Camp dan Edumail memungkinkan siswa untuk meng-*upgrade* kemampuan belajarnya sehingga diharapkan dapat mencapai hasil yang diinginkan.
- d. Muhammad Indra, 2019, "*Fenomena Pembelajaran Aplikasi Ruangguru pada Remaja SMA Negeri di Kota Bandung*", Jurnal Universitas Pasundan, volume 1, edisi 1, halaman 1-38. Metode penelitian yang digunakan peneliti ini adalah kualitatif, dengan pendekatan peneliti menggunakan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ini adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yaitu observasi lapangan dan wawancara mendalam. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui Fenomena pembelajaran pada Aplikasi Ruang Guru, mengetahui motif pembelajaran aplikasi Ruang Guru, mengetahui perilaku remaja pada pembelajaran Ruang Guru dan bagaimana informan memaknai keberadaan aplikasi Ruang Guru dilihat dari Perubahan sikap. Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa informan mengikuti pembelajaran Aplikasi Ruang Guru tentu bermacam macam. Salah satunya untuk memenuhi kebutuhan akan pembelajaran. Perilaku yang dilakukan informan setelah mengikuti pembelajaran Ruang Guru tertentu ialah menjadi sering memegang smartphone akan tetapi dari segi belajar.
- e. Syamsurijal, 2019, "*Survey Kepuasan Siswa yang Berlangganan Bimbingan Belajar Online Ruangguru*", Jurnal PAUD, volume 2, edisi 1, halaman 1-11. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan

menggunakan metode *Survey*. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui apakah jumlah kuantitas Ruangguru saat ini berbanding lurus dengan tingkat kepuasan siswa yang telah berlangganan Ruang Guru, sehingga pertanyaan tersebut perlu dijawab dalam suatu penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif bahwa siswa yang merasa puas setelah berlangganan bimbingan belajar online Ruang Guru sebesar 95%, sedangkan siswa yang merasa tidak puas setelah berlangganan bimbingan belajar online RuangGuru 5%, sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

- f. Wala Erpurini, 2019, "*Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Hotel éL Royale Bandung*", Jurnal UPB, volume 7, edisi 2, halaman 181-189. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui pengaruh system informasi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel éL Royale Bandung. Hasil penelitian melalui analisis deskriptif menunjukkan bahwa system informasi pemasaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik. Variabel sistem informasi pemasaran memiliki t hitung sebesar 5,046 dan kualitas pelayanan sebesar 2,897. Sedangkan untuk uji f, diperoleh f hitung sebesar 51,431 dan lebih besar dari f tabel yaitu 2,3974832. Selanjutnya hasil perhitungan korelasi, besarnya pengaruh sistem informasi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan adalah 41,75%, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 21,6%, sementara pengaruh sistem informasi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- g. Erlina Langi dan Nolly Londa, 2019 "*Pengaruh Komunikasi Media Online Aplikasi Ruangguru PT. Ruang Raya Indonesia terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Siswa SMA Negeri 1 Manado*", Jurnal Universitas Negeri Manado, halaman 1-16. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi sederhana dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui sejauh mana atau apakah ada pengaruh komunikasi media online aplikasi ruang guru oleh PT. Ruang Raya Indonesia terhadap peningkatan prestasi belajar siswa SMA N 1 Manado yang dikaitkan dengan teori *Uses and gratification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis mengenai pengaruh komunikasi media online aplikasi ruang guru

oleh PT. Ruang Raya Indonesia terhadap peningkatan prestasi belajar siswa SMA N 1 Manado dengan uji validitas semua variabel dikatakan valid. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan dalam penelitian ini dan juga mendapatkan hasil yang signifikan.

- h. La Ode Mustafa dan Adrian Tawai, 2018, "*Penerapan sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari*", Jurnal Universitas Ashaluoleo, halaman 1-11. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Tujuan penelitian tersebut yaitu mengembangkan Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen sudah cukup baik dan telah sesuai dalam menunjang setiap aktifitas pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi telah tersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang dianggap cukup tersedia serta sistem pelayanan dan tingkat pendidikan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai dikategorikan memenuhi kebutuhan dan tuntutan kerja dengan memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat yang membutuhkan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Poasia dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik hal tersebut tercermin dengan budaya pelayanan yang selalu menjunjung tinggi aturan, sopan santun maupun selalu sedia menerima masukan maupun keluhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
- i. Farid Bintoro Aji dan Edi Abdurachman, 2011, "*Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, dan Kepemimpinan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang*", Jurnal Comtech, volume 2, edisi 2, halaman 1089-1098. Terdapat beberapa metode pengumpulan data dan informasi, di antaranya penyebaran kuesioner, wawancara, observasi lapangan, dan studi kepustakaan. Data yang berhasil dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis regresi, analisis korelasi, dan uji chi square test. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui keefektifan penyelenggaraan pelayanan ijin usaha perdagangan oleh pemerintah daerah kota Tangerang yang berfokus pada aspek sistem informasi manajemen, kinerja pelayanan, kepemimpinan dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan masyarakat. Data yang berhasil

dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis regresi, analisis korelasi, dan uji chi *square test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen, kinerja pelayanan, kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- j. Numiek Sulisty Hanum, 2013, “Keefektifan E-learning sebagai Media Pembelajaran (Studi Evaluasi Model Pembelajaran E-learning SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto”, Jurnal Pendidikan Vokasi, Volume 3, edisi 1, halaman 90-104. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan model evaluasi discrepancy. Data dikumpulkan melalui angket dan observasi, kemudian data dianalisis secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan standar mutu pelaksanaan e-learning sebagai media pembelajaran yang efektif; (2) mengidentifikasi keefektifan perencanaan pembelajaran elearning; (3) mengidentifikasi keefektifan perancangan dan pembuatan materi pembelajaran elearning; (4) mengidentifikasi keefektifan metode penyampaian pembelajaran e-learning; (5) mengidentifikasi keefektifan pelaksanaan dan interaktivitas pembelajaran e-learning; (6) mengidentifikasi keefektifan evaluasi pelaksanaan e-learning; (7) mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan e-learning sebagai media pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran e-learning di SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto sesuai dengan standar mutu pelaksanaan e-learning pada komponen perencanaan pembelajaran cukup efektif dengan kecenderungan 77,57%; komponen perancangan dan pembuatan materi cukup efektif dengan kecenderungan 75,14%; komponen penyampaian pembelajaran e-learning cukup efektif dengan kecenderungan 75%; komponen interaksi pembelajaran cukup efektif dengan kecenderungan 66,10%; dan komponen evaluasi pelaksanaan pembelajaran e-learning cukup efektif dengan kecenderungan 69,01%. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pembelajaran e-learning sebagai media pembelajaran di SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto cukup efektif dengan tingkat kecenderungan 77,27%. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran e-learning di SMK Telkom Sandhy Putra Purwokerto tidak sepenuhnya efektif bagi semua guru di SMK Telkom Sandhy Putra



Purwokerto, dikarenakan beberapa faktor dari pelaksanaannya yang belum optimal.

- k. Ristati Sinen , 2017, "*Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*", Tesis Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, halaman 1-62. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem informasi manajemen di SMP Negeri 21 Makassar, untuk mengetahui proses pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar, dan mengetahui faktor-faktor yang mendukung penerapan sistem informasi manajemen di SMP Negeri 21 Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mendukung keberadaan sistem informasi manajemen yaitu sistem dapodik yang berisi data pendidik dan data peserta didik, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen sangat mendukung dalam dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar.
- l. Aniek Indrawati, 2011, "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen", Jurnal Ekonomi Bisnis, volume 16, edisi 1, halaman 25-35. Penelitian ini dilakukan di Kota Malang dengan memilih enam Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika yang menyelenggarakan program pendidikan mental aritmetika mulai tingkat dasar, tingkat lanjutan sampai tingkat mahir yang telah terdaftar pada Departemen Pendidikan Nasional Kota Malang dan Pendidikan Masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu: (1) mengetahui adanya pengaruh positif antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang, (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, secara parsial variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang. Kualitas layanan dari keandalan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang menggunakan indikator ketepatan dalam penyampaian informasi, kemudahan prosedur administrasi, keakuratan layanan, pengetahuan instruktur yang luas, penyampaian materi pembelajaran yang tepat dan menarik.

- m. Apriansyah Putra, 2009, "*Peningkatan Sistem Pelayanan dengan Penerapan Model Sistem Informasi Manajemen Satu Atap*", Jurnal Sistem Informasi (JSI) volume 1, edisi 1, halaman 23-36. Metodologi yang digunakan dalam pengembangan dan desain aplikasi SIMTAP Daerah ini menggunakan metodologi System Development Life Cycle. Tujuan penelitian tersebut yaitu mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Satu Atap guna mendukung kebutuhan informasi bagi penyelenggara fungsi utama dan penunjang bagi Pemerintah Daerah secara baik di semua jajaran sesuai dengan strata informasi yang ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjang kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan surat izin untuk usaha, izin mendirikan bangunan, perternakan, dan lainnya. Pelayanan tersebut harus dapat diberikan secara optimal dan secara berkala harus diadakan pengembangan terhadap unit pelayanan yang ada yang didukung oleh sistem informasi yang memadai.
- n. Januar Efendi Panjaitan, 2016, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*", DeReMa Jurnal Manajemen, volume 11, edisi 2, halaman 265-289. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah  $0.021 < 0.05$ .
- o. Ary Susanto, 2012, "*Pengembangan Model Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Research and Development) pada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta*", Jurnal Manajemen Pendidikan, halaman 489-497. Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* dengan mengembangkan model sistem informasi manajemen pendidikan di Program Studi Magister Manajemen

Pendidikan PPs UNJ. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan, merencanakan, mengembangkan, dan menguji model sistem informasi manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Pasca Sarjana Universitas Negeri Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi konvensional masih digunakan dan sistem informasi berbasis teknologi sangat dibutuhkan. Pada tahap pengujian ketua departemen dinyatakan layak untuk digunakan. Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data dan informasi masih konvensional, diperlukan sistem informasi berbasis teknologi, perencanaan dan pengembangan yang sesuai dengan aspek manajemen pendidikan di Departemen, dan produk telah lolos uji oleh Ketua.

- p. Hendri Murti Susanto dan Willem Mantja, 2015, "*Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*", Jurnal Pendidikan Humaniora volume 3 edisi 2, halaman 93-105. Penelitian ini menggunakan model pengembangan deskriptif, yaitu pengembangan kerangka kerja menggunakan pendekatan *end-user development*, serta uji coba produk menggunakan kombinasi tahapan uji coba Borg dan Gall. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) membangun model proses pengolahan data informasi sekolah dan Sistem Informasi Manajemen, (2) menemukan spesifikasi software, hardware, dan brainware yang sesuai dengan kebutuhan, dan (3) aplikasi Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Terpadu (SI-PINTER). Hasil penelitian tersebut menunjukkan tingkat keefektifan dan efisiensi yang maksimal dari SI-PINTER, serta kemampuan triangulasi data yang dihasilkan oleh 3 modul tersebut.
- q. Milka, 2014, "*Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen di Sekolah Menengah Kejuruan*", Tesis Universitas Negeri Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pembelajaran; Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif rancangan studi kasus dengan instrumen utama adalah peneliti sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam perencanaan pembelajaran, meliputi: SMS Gateway, Webside sekolah dan e-learning. Ketiga sistem informasi ini secara terintegrasi mengelola data dan

menghasilkan informasi demi kepuasan pengguna (guru). 2) Pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pelaksanaan pembelajaran, yaitu e-learning pada level guru dan level siswa. Tidak semua guru yang ada di SMKN 5 Malang memanfaatkan sistem informasi ini karena tergantung dari kesiapan guru, kesesuaian materi, dan kondisi. 3) Pemanfaatan sistem informasi manajemen pada pengawasan pembelajaran, yaitu e-learning. 4) Pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam evaluasi pembelajaran, yaitu SMS Gateway, webside sekolah, e-learning dan ujian online.

- r. Norhadiana, 2019, "*Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pembelajaran*", Jurnal Universitas negeri padang, halaman 1-7. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen dalam pembelajaran yang baik. Hasil penelitian tersebut yaitu bahwa jika sistem informasi dilakukan dengan baik maka akan dapat membantu dalam proses pembelajaran terutama terkait dengan pembelajaran yang menggunakan media pembelajaran baik media yang berbasis komputer ataupun tidak menggunakan komputer.
- s. Linda Maulida Marini, 2018, "*Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*", Jurnal Universitas Negeri Padang, halaman 1-7. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui seberapa besar peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan di era revolusi industri 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan mutu pendidikan diperlukan peran sistem informasi manajemen didalamnya, karena semua kegiatan yang ada di dalam pendidikan membutuhkan adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat. Pendidik dan peserta didik harus dapat memanfaatkan sistem informasi tersebut dengan bijaksana.
- t. Rodiah Siregar, 2018, "*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Bagi Pemimpin Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Yayasan Universitas Labuhanbatu*", Jurnal EduTech volume 6, edisi 2, halaman 156-166. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Yayasan Universitas Labuhanbatu. Untuk mengetahui

pengendalian Sistem Informasi Manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Yayasan Universitas Labuhanbatu. Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Yayasan Universitas Labuhanbatu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Yayasan Universitas Labuhanbatu dilaksanakan melalui berbagai langkah-langkah. Langkah pertama adalah membangun tim pengembangan Sistem Informasi Manajemen, langkah kedua adalah perencanaan konsep Sistem Informasi Manajemen, langkah ketiga adalah rapat bersama stakeholder untuk menerima umpan balik (feed back).

