

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ORANG
TUA SISWA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS**

AL-ISLAM KRIAN

SKRIPSI



Oleh:

DINA UMAMI MAGHFIROH

(D03215007)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINA UMAMI MAGHFIROH

NIM : D03215007

Jurusan/prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Fakultas : TARBIYAH DAN KEGURUAN

Judul : PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
ORANG TUA SISWA DI SMA AL-ISLAM KRIAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 7 Juli 2019

Yang menyatakan,

DINA UMAMI MAGHFIROH

D03215007

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ini telah ditulis oleh:

Nama : DINA UMAMI MAGHFIROH

Nim : D03215007

Judul : PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KEPUTASAN
ORANG TUA SISWA DI SMA AL-ISLAM KRIAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 7 Juli 2019

Pembimbing I



Dr. H. A.Z. Fanani, M.Ag

NIP.195501211985031002

Pembimbing II



Muhammad Nuril Huda M.Pd

NIP. 198006272008011006

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Dina Umami Maghfiroh ini telah dipertahankan di depan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya

Surabaya, 27 Juli 2019



Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag. M.Pd.I

NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Dr. Mukhlisah AM, M.Pd

NIP. 196805051994032001

Penguji II,

Hji. Ni'matus Sholihah, M.Ag

NIP. 197308022009012003

Penguji III,

Dr. H. A. Z Fanani, M.Ag

NIP. 195501211985031002

Penguji IV,

Muhammad Nuril Huda M.Pd

NIP. 198006272008011006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dina Umami Maghfiroh
NIM : D03215007
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah & Keguruan / Pendidikan Islam
E-mail address : dinaumami1997@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam
Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA
Al-Islam Krian

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Juli 2019

Penulis

(Dina Umami. M)
nama orang dan tanda tangan

ABSTRAK

Dina Umami Maghfiroh (D03215007), 2019. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian. Dosen Pembimbing I Dr. H. A. Z. Fanani, M. Ag, dan Dosen Pembimbing II Muhammad Nuril Huda M.Pd.

Skripsi ini mengangkat judul tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah Menengah Atas Al-Islam Krian. Hal tersebut dilatar belakangi oleh penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Al-Islam Krian sangat penting karena sistem tersebut bisa memberikan informasi kepada orang tua siswa terhadap anaknya selama di sekolah serta mengurangi kekhawatiran orang tua terhadap anaknya. Melalui informasi tersebut orang tua merasa terbantu dan memberikan respon yang baik kepada sekolah atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Al-Islam Krian, mendeskripsikan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian, dan mendeskripsikan dan menganalisis penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Subyek penelitian ini adalah Kepala Sekolah sebagai informan kunci. Obyek penelitian ini adalah penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem informasi di bidang administrasi dan akademik yang bisa memberikan informasi kepada orang tua siswa melalui grup *WhatsApp* khusus yang dibuat oleh wali kelas yang beranggotakan wali kelas dengan orang tua siswa serta surat edaran yang dibuat oleh sekolah. Sehingga orang tua merasa terbantu dengan informasi tersebut. (2) Salah satu kepuasan orang tua yaitu tidak adanya complain yang diberikan kepada sekolah serta bertambahnya jumlah siswa pertahun. Bahkan mereka memberikan ucapan terimakasih karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang tua dan anaknya di sekolah. (3) Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem yang memberikan informasi kepada orang tua siswa, informasi yang berisi tentang kegiatan anaknya selama disekolah. Jika sekolah memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang tua maka dapat memberikan kepercayaan terhadap sekolah tersebut.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, Kepuasan Orang Tua*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konseptual	9
F. Keaslian Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan	17
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Pendidikan	17
2. Fungsi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.....	20
3. Bidang Sistem Informasi Manajemen Pendidikan	21
4. Tujuan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan	24
5. Jenis Sistem Informasi Manajemen Pendidikan	25
6. Komponen Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.....	25

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan menggunakan teknologi informasi, khususnya internet.

Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian dan pengendalian) dalam lembaga pendidikan.

1

Sistem informasi yang terbentuk dari tiga komponen yaitu, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat manusia (*brainware*). Dalam teori manajemen untuk menjalankan sebuah lembaga pendidikan, strategi lembaga pendidikan dan strategi sistem informasi harus saling mendukung sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) lembaga pendidikan yang bersangkutan. Sistem informasi yang menghasilkan informasi sangat berguna bagi pihak manajemen suatu lembaga, maka harus mengetahui apa saja kebutuhan informasi lembaga, yaitu dengan mengetahui kegiatan-kegiatan untuk masing-masing tingkat (*level*) manajemen dan tipe keputusan yang diambilnya.²

Ridwan, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h.11

² Faizal Ridwan, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h.11

agar memiliki suatu sistem yang dapat diandalkan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan manajemen. Dengan demikian sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Adanya sistem informasi manajemen pendidikan, organisasi pendidikan akan merasakan beberapa manfaat sebagai berikut: pertama, tersedianya pengelolaan data dan informasi pendidikan. Kedua, terintegrasinya data dan informasi pendidikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Ketiga, tersedianya data dan informasi pendidikan yang lengkap bagi seluruh *stakeholders* yang bergabung di bidang pendidikan.³

Dalam dunia pendidikan, sudah banyak yang memanfaatkan sistem informasi tersebut untuk mendukung proses pembelajaran. Mulai dari lembaga pendidikan tingkat dasar, menengah, maupun perguruan tinggi. Dalam pemanfaatan teknologi informasi diharapkan tingkat daya pikir serta kreativitas guru dan peserta didik serta masyarakat dapat

³ La Ode Ismail Ahmad dan Ristanti Sinen, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*. Jurnal Idaarah. Vol. 1 No.2, Desember 2017, 294

berkembang.⁴ Sistem informasi manajemen sekolah yang dapat diakses oleh semua orang melalui *smartphone* dan dapat diakses secara *online* dan *offline* serta dapat memberikan informasi tentang program kegiatan untuk siswa, guru dan orang tua siswa yang pada akhirnya sistem informasi manajemen tersebut dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sekolah.

Berdasarkan hasil observasi awal, SMA Al-Islam sudah lama memiliki SIM sekolah yang sudah diterapkan, tetapi belum terintegrasi menjadi satu sistem sehingga masih diakses secara manual. Kemudian sekolah bekerjasama dengan tim pembentuk SIM tetapi dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan keinginan sekolah, dalam artian fitur-fitur yang mereka berikan sulit untuk diterapkan di SMA Al-Islam ini. Sehingga kita kembali lagi ke SIM pendidikan secara manual sampai sekarang. SIM pendidikan yang berisi data di bidang administrasi, data akademik, serta berita *terupdate* sekolah yang diakses melalui *web* sekolah. Semua data sudah diinput sangat rapi, dikerjakan secara elektronik di komputer. SIM pendidikan selain ditujukan kepada siswa, juga ditujukan kepada masyarakat termasuk orang tua siswa kemudian yayasan, bisa menerima informasi dari SIM pendidikan termasuk guru dan tenaga kependidikan di sekolah.

⁴ Ety Rochaeli dan Pontjorini Rahayuningsih, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h.74

Kemajuan teknologi informasi yang pesat merupakan salah satu penyebab terjadinya perubahan sistem pendidikan. Hal ini membuat masyarakat terlibat langsung dalam mengakses teknologi informasi. Tersedianya sistem informasi manajemen yang baik akan menunjang kegiatan pendidikan pada suatu lembaga. Sistem informasi manajemen yang ada di sekolah merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah. Sistem informasi manajemen pendidikan berfungsi sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada siswa dan orangtua siswa.⁵ Orangtua siswa pun harus bisa mengikuti perkembangan teknologi yang ada termasuk mengakses sistem informasi manajemen yang sudah disediakan oleh lembaga pendidikan.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk kelangsungan suatu lembaga atau organisasi. Sehingga pelanggan bisa memberikan respon atau tanggapan yang ditunjukkan kepada pelanggan terhadap hasil dari kinerja suatu layanan oleh lembaga tertentu. Sebagai lembaga pendidikan maka SMA Al-Islam Krian harus mampu memberikan kualitas pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kecintaan atau loyalitas kepada lembaga pendidikan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan sekolah

⁵ Honkis, *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dasar Pilar Bangsa untuk Meningkatkan Layanan Pendidikan*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol. XXIV No. 2, Oktober 2017, 72

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya mengenai sistem informasi manajemen yang diterapkan disekolah yang bertujuan untuk menginformasikan kepada orang tua siswa, Apabila orang tua siswa bisa menggunakan sistem informasi manajemen tersebut dengan benar maka

⁶ Hanun Asroah, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Surabaya: UINSA Press, 2014), h.59

dapat mengurangi kekhawatiran orang tua apabila anaknya ada yang tidak masuk sekolah serta informasi lain tentang anaknya disekolah.

Pentingnya mengembangkan sistem informasi manajemen dan bisa menjadi wawasan bagi sekolah lain untuk lebih mengembangkan sistem informasi manajemen. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, sistem informasi manajemen pendidikan juga penting dalam memberikan pelayanan kepada orang tua siswa, sehingga sekolah terjalin hubungan baik dengan orang tua serta muncul kepuasan yang dirasakan karena adanya SIM tersebut. Maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas sesuai data yang diperoleh maka peneliti dapat merumuskan fokus masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Al-Islam Krian?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian?
3. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian?

biaya mendapatkan dan sebagian besar informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dinilai dari nilai efektifitasnya

Hakekat manajemen secara relatif yaitu bagaimana sebuah aktivitas bisa berjalan lebih teratur berdasarkan prosedur dan proses. Proses suatu manajemen adalah kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bersama-sama atau dengan orang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pendidikan merupakan proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (proses, perbuatan dan cara mendidik)⁸.

Jadi sistem informasi manajemen pendidikan adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, enggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian) dalam lembaga pendidikan.⁹

⁸ Ety Rochaeiti,dkk, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h.2-6

⁹ Ibid, h.13

3. Kepuasan Orang Tua

Menurut KBBI istilah kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa karena menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan.¹⁰

informasi manajemen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa di SMP 21 Makassar ini menggunakan sistem informasi pengolahan data yaitu dapodik dan teknologi informasi dalam mendukung proses pembelajaran memberikan layanan pendidikan dengan memfasilitasi praktek pembelajaran dengan menggunakan infrastruktur teknologi, seperti fasilitas belajar dengan memadukan komputer.

1. Penelitian Rina Afilia yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua dalam Akses Sistem Informasi Manajemen Rapot Online di SD Islam Maryam Surabaya” tahun 2016. Memiliki persamaan variabel satu yaitu tingkat kepuasan orang tua dan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel dua, beliau meneliti tentang sistem informasi manajemen raport online sedangkan peneliti sendiri meneliti tentang sistem informasi manajemen pendidikan yang berbasis *offline*.
2. Penelitian Fifi Fitriyah yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Pendidikan dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Terhadap Masyarakat pada Website SMA Bakti Mulya 400” tahun 2011.

Memiliki persamaan variabel satu yaitu tentang sistem informasi manajemen. Sedangkan perbedaanya terletak pada variabel dua yaitu beliau meneliti tentang peningkatan pelayanan sekolah terhadap masyarakat sedangkan peneliti sendiri meneliti tentang tingkat kepuasan orang tua siswa serta menggunakan metode kualitatif.

3. Penelitian Ristanti Sinen yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar” tahun 2017. Memiliki persamaan variabel satu yaitu tentang sistem informasi manajemen pendidikan, serta menggunakan metode kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada variabel dua yaitu proses pembelajaran, sedangkan peneliti sendiri meneliti tentang tingkat kepuasan orang tua.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Berisi tentang: Latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Kajian Pustaka

Berisi tentang: Penjelasan tentang sistem informasi manajemen pendidikan, penjelasan tentang kepuasan orang

tua siswa, penjelasan tentang penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian.

Bab III : Metode Penelitian

Berisi tentang: Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV : Laporan Hasil Penelitian

Menjabarkan tentang : laporan hasil penelitian dan analisis tentang penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian.

Bab V : Penutup

Berisi tentang: Kesimpulan dan saran.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Beberapa ahli memberikan definisi yang jelas tentang sistem informasi manajemen, antara lain:

- a. Joseph F. Kelly mengatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien bagi perencanaan bisnis.
- b. Menurut Robert G. Murdick, sistem informasi manajemen adalah sekumpulan atau sekelompok orang , seperangkat pedoman, dan petunjuk peralatan pengolahan data, memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data untuk mengurangi ketidakpastian pada pengambilan keputusan dengan menghasilkan informasi untuk manajer pada waktu yang dapat digunakan secara efisien.
- c. Menurut Burt Scanlan dan J. Bernard Keys menyatakan bahwa “A MISS is a formal system of reporting, classifying, and disseminating information to the appropriate stations in an organization” (Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem formal mengenai hal

¹² Rohmat Tufiq, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.58

melaporkan, menggolongkan, dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi). Komarudin menyatakan sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi yang diberikan kepada pimpinan organisasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan.

- d. Robert W. Holmes menyatakan sistem informasi merupakan sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen yang berguna untuk merencanakan, mengawasi dan menilai aktivitas organisasi yang dirancang dalam suatu kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan dan pengawasan pada semua tahap.
- e. Taylor menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang secara spesifik untuk mengarahkan jumlah dan banyaknya jenis informasi dalam suatu organisasi.¹³

Berdasarkan definisi para ahli dapat disimpulkan bahwa, sistem informasi manajemen pendidikan adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi yang berguna untuk mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi.

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem informasi yang berfungsi untuk mengelola informasi pendidikan. Keterlibatan sistem informasi manajemen pendidikan salah satunya untuk menunjang efisiensi dan efektifitas kegiatan dalam layanan pendidikan. Sistem informasi manajemen pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kelancaran aliran informasi, kontrol kualitas, dan kerjasama dengan pihak lain. Sehingga sistem informasi manajemen pendidikan harus seimbang antara

¹³ Lantip Dian Prasajo dan eko Budi Prasetyo, *Sistem Informasi Manajemen dalam Pembelajaran*. Majalah Ilmiah Pembelajaran. Vol. 1 No. 2, Oktober 2005, 96

infrastruktur teknologi informasi yang tersedia dengan kemampuan sumber daya manusia dan sumber daya organisasi lainnya¹⁴.

Sistem informasi manajemen menyediakan informasi bagi pengelola pendidikan secara teratur, sehingga bermanfaat untuk melakukan pemantauan dan penilaian kegiatannya. Proses penyajian informasi dalam manajemen pendidikan dimulai dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan data, sampai informasi diterima oleh pembuat keputusan. Kriteria sistem informasi manajemen yang efektif adalah dapat memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan bagi manajemen.

- a. Tepat waktu, yaitu informasi datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan.
- b. Relevan, berarti informasi mempunyai manfaat untuk pemakaiannya dan relevansi informasi untuk tiap-tiap orang berbeda-beda.
- c. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber

¹⁴ Yakub dan Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.59

- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem
- h. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau layanan
- i. Sistem informasi manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan
- j. Sistem informasi manajemen berdasarkan aktivitas atau kegiatan manajemen
- k. Sistem informasi untuk pengendalian operasional
- l. Sistem informasi untuk pengendalian manajemen
- m. Sistem informasi untuk pengendalian strategic
- n. Sistem informasi manajemen berdasarkan fungsi organisasi¹⁶

3. Bidang Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Sistem informasi manajemen merupakan suatu badan yang memiliki bagian-bagian dan memiliki tugas tertentu. Bagian-bagian itu adalah pengumpulan data, penyimpanan data, pemrosesan data, dan pemrograman data. Dalam setiap bagiannya terdapat koordinator yang bertugas mengkoordinir pada semua bagian dan bertanggung jawab langsung kepada kepala sekolah.

¹⁶ Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h.9-12

a. Bagian Pengumpulan Data

Bertugas mengumpulkan data yang bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal, data yang berasal dari luar organisasi namun masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

Personalia yang bertugas pada pengumpulan data dapat diambilkan dari seluruh unit kerja dalam organisasi yaitu, wakil kepala sekolah sehingga setiap unit kerja memiliki wakil-wakil menunjang keefektifan pengumpulan data untuk diolah menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi pengguna informasi.

b. Bidang Penyimpanan Data

Yang bertugas menyimpan data, penyimpanan data sangat diperlukan karena tujuan utamanya adalah demi keamanan data. Apabila level-level manajemen membutuhkan data, baik berupa data bahan mentah maupun data yang sudah diolah, maka dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan manajer (kepala sekolah maupun wakilnya).

c. Bagian Pengolah Data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data dirubah kedalam bnruk informasi yang lebih berguna. Pada pemrosesan data biasanya

dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer. Bagian pemrosesan data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan level-level manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer (kepala sekolah dan wakilnya) berbeda, maka kebutuhan setiap manajer pun berbeda.

d. Bagian Program Data

Apabila sistem informasi manajemen sudah memiliki perangkat komputer, maka bagian pemrogram data tersebut programmers, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada perangkat komputer. karena komputer memiliki Bahasa tersendiri, maka tugas programmer adalah membahaskan data-data yang dihimpun sesuai dengan Bahasa komputer.

Badan personalia dalam menjalankan sistem informasi manajemen terdiri dari seorang koordinator yang dipimpin oleh kepala sekolah, pengumpul data (guru), teknisi (programmer). Semuanya bertugas sesuai rencana dan prosedur pelaksanaan pada sistem informasi manajemen.¹⁷

¹⁷ Ristanti Sinen dan La Ode Ismail, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*. Jurnal Idaarah. Vol. I No. 2, Desember 2017, 106

5. Jenis Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Ada tiga jenis sistem yang ditawarkan bagi lembaga pendidikan untuk penerapan sistem informasi manajemen yaitu sebagai berikut:

6. Komponen Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Komponen sistem informasi manajemen terdiri dari:

- a. Perangkat keras

Yang terdiri dari unit komputer, unit pencetak, unit scan, unit modem, unit *wifi*, unit *router*, unit hub atau switch hub.

- b. Perangkat lunak

- 1) Sistem perangkat lunak umum, sistem operasional dan sistem manajemen data

¹⁹ Eti Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h.22-23

- 2) Aplikasi perangkat lunak umum, seperti model analisis dan sistem pendukung keputusan
- 3) Aplikasi perangkat lunak yang terdiri dari program yang khusus dibuat untuk aplikasi

c. Database

Berupa file yang berisi program dan sub program sebagai media penyimpanan, manipulasi, editing, dan sebagainya. Contoh: *Oracle*, SQL Server, MYSQL, Postgre, Ms Access.

d. Prosedur

Buku panduan, instruksi, tata tertib, sebagai berikut:

- 1) Instruksi persiapan masuk jaringan
- 2) Instruksi pemakaian
- 3) Instruksi pemakaian pusat

e. Petugas

Orang yang berkecimpung didalam sistem informasi manajemen. Seperti: operator komputer, analisis sistem, *programmer*, operator data *entry*, manajer sistem informasi manajemen.²⁰

B. Kepuasan Orang Tua Siswa

1. Pengertian Kepuasan Orang Tua

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang

²⁰ M Faisal, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan* (Malang: UIN Malang Press, 2008), h.172-173

atau jasa dari penjual atau penyedia barang atau jasa dengan harapan dari pembeli. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang atau jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan harus memperhatikan harapan serta kepuasan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh pelanggan secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau yang biasanya disebut sebagai produsen jasa. Karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.²¹

Setelah menggunakan suatu produk atau jasa, pelanggan akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan akan mendorong pelanggan untuk membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak

²¹ Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Surabaya: UINSA Press, 2014), h.59

Dalam dunia pendidikan, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kecintaan atau loyalitas pada lembaga pendidikan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan sekolah biasanya akan memberitahukan apa yang mereka rasakan atau pengalaman yang mereka dapatkan dari sekolah kepada rekan ataupun orang lain.

2. Manfaat Kepuasan Orang Tua Siswa

Pada dasarnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan keuntungan bagi pemiliknya. Untuk itu, perusahaan harus mempertahankan para pelanggan. Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyasar kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan menghargai makna kualitas.

Berikut ini ada beberapa manfaat kepuasan pelanggan, antara lain:

- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat²⁴

3. Indikator Kepuasan Orang Tua Siswa

Teori Kotler menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah suatu kepuasan. Indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari:

- a. *Re-purchase*, yaitu membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali pada perusahaan untuk mencari barang atau jasa.
- b. Menciptakan *world of mouth*, dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- c. Menciptakan citra merek, yaitu pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- d. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama, yaitu membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Pada dasarnya rasa puas dan ketidak puasan pelanggan atas produk atau jasa akan mempengaruhi pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas biasanya cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain.²⁵

²⁴ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Managemen* (Yogyakarta: Bayu Media, 2002), h.102

²⁵ Ibid, h.105

31

Suatu perusahaan atau lembaga perlu mengukur kepuasan pelanggan guna untuk melihat umpan baik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kotler mengemukakan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Banyak perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan yang digunakan untuk menyampaikan saran, keluhan serta kritik setelah mereka sampai ditempat tujuan. Alur informasi ini dapat memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat mengembangkan secara lengkap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Perusahaan yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan *survey* berkala. Mereka mengirim daftar pernyataan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai

aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.

c. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli-pembeli ini melaporkan keluhan dan kelemahan pelayanan-pelayanan yang melayaninya waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. *Ghost shopping* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

d. Analisis pelanggan yang beralih

Perusahaan-perusahaan yang kehilangan langganan atau berhenti membeli mencoba menghubungi langganan tersebut. mereka dibujuk untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti dan pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi. Dengan begini akan memperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi pelanggan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka²⁶.

²⁶ Musnar Indra Daulay, *Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru*, *Journal of Islamic Early Childhood Education*. Vol. 1 No.1, April 2018, 29.

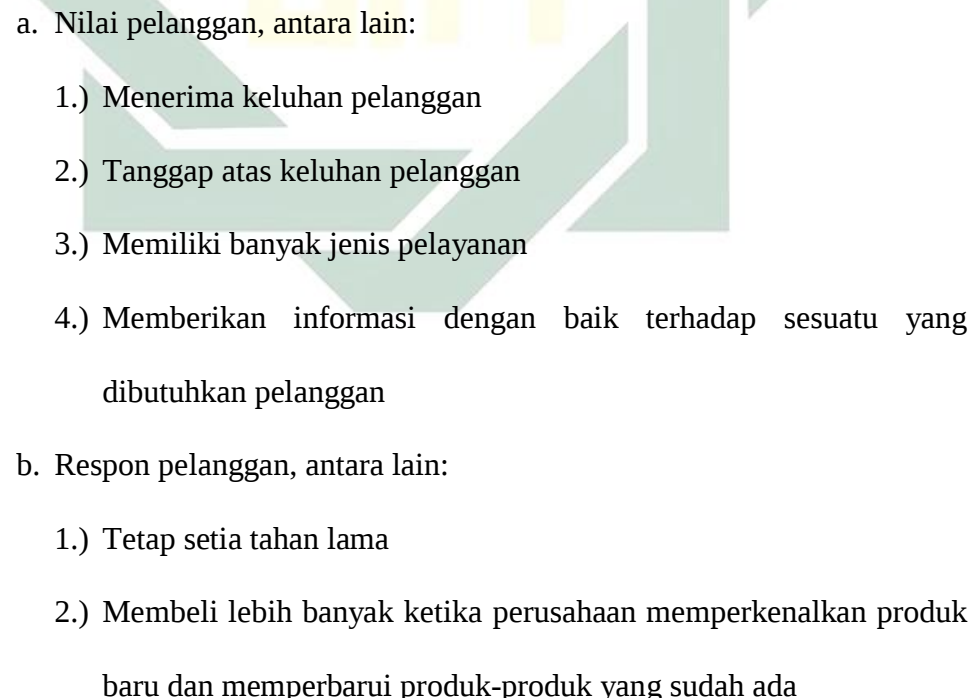
5. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Banyak sebab-sebab mnculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu, yaitu:

- Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami
- Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- Perilaku personil kurang atau tidak menyenangkan
- Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- Promosi atau iklan terlalu mahal, tidak sesuai dengan kenyataan²⁷

6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sbagai berikut:

- 
- a. Nilai pelanggan, antara lain:
 - 1.) Menerima keluhan pelanggan
 - 2.) Tanggap atas keluhan pelanggan
 - 3.) Memiliki banyak jenis pelayanan
 - 4.) Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan
 - b. Respon pelanggan, antara lain:
 - 1.) Tetap setia tahan lama
 - 2.) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang sudah ada

²⁷ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2003), h.34-36

- 3.) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dengan produk-produknya
 - 4.) Memberikan perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan pesaing serta kurang terbuka terhadap harga
 - 5.) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan
- c. Persepsi pelanggan, antara lain:
- 1.) Pelanggan merasa puas terhadap proses dan pelayanan yang diberikan
 - 2.) Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut
 - 3.) Memberikan saran untuk keluhan pelanggan, bisa melalui kotak saran atau email.²⁸

Sedangkan Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kualitas produk

Konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

²⁸ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Bayu media, 2000), h.52

b. Kualitas pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika melihat hasil belajar anaknya dengan cara yang mudah dan dapat dimengerti oleh wali murid.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung lebih puas terhadap produk atau jasa tersebut²⁹.

C. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat, mengakibatkan perubahan-perubahan dalam hidup terjadi sangat cepat terutama dalam bidang informasi. Sebagian besar informasi, semua aspek dan kegiatan yang telah terhimpun, terolah, tersimpan dan tersebar dengan cepat. Informasi tersebut kapan saja dengan mudah kita akses, dibaca dan di saksikan terutama melalui internet, media cetak dan televisi.

²⁹ Ibid, h.101

Pemanfaatan konsep dan strategi yang digunakan dalam memberikan layanan pada lembaga pendidikan berupa informasi. Sistem informasi manajemen pendidikan adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam bidang pendidikan.³¹

³⁰ Zulkifli Amsya, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h.2

[illegible]

Lembaga pendidikan akan menghasilkan lulusan (*outcomes*) yang berkualitas, serta banyak lembaga-lembaga pendidikan yang bermunculan yang berani menetapkan biaya pendidikan cukup tinggi karena sarana dan prasarana belajar yang disediakan juga jauh lebih baik dan menjanjikan kepada para mahasiswa untuk melanjutkan ke universitas yang terkenal. Masyarakat atau orang tua akan lebih memilih lembaga yang *marketable* maupun *sellable* walaupun harus mengeluarkan biaya yang sangat mahal.³³

Adanya sistem informasi manajemen lembaga pendidikan memanfaatkan untuk memberikan penyajian data yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Secara otomatis SIM memberikan layanan kepada pengguna jasa pendidikan untuk membantu memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam sistem informasi manajemen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang berupa menghimpun data, menolah, dan menganalisis serta menafsirkan secara kualitatif³⁴. Pendekatan kualitatif sering diistilahkan dengan penelitian kualitatif, salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran yang tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun diatas teori yang berkembang dari penelitian yang dikontrol atas dasar empiris.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Maksud dari latar alamiah ialah supaya hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan memanfaatkan berbagai metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan penafsiran dokumen³⁵.

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau gejala sosial dengan lebih lengkap tentang fenomena yang dikaji.

³⁴ Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah* (Jakarta: Media Akademik, 2010), h.21

³⁵ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Baadung: Remaja Rosdakarya, 2009), h.5

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu³⁶.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti mengulas lebih dalam lembaga pendidikan SMA Al-Islam Krian sebagai subjek penelitian. Dengan alasan karena SMA Al-Islam Krian menyadari pentingnya menerapkan sistem informasi manajemen pendidikan yang dipadukan dengan kemajuan teknologi informasi yang dikembangkan

[illegible]

dalam sistem informasi yang handal untuk meningkatkan kepuasan orang tua siswa, sehingga menghasilkan informasi yang akurat, dan komprehensif serta dapat dinikmati oleh siswa, wali murid dan seluruh tenaga kependidikan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari data yang diperoleh³⁷. Sumber data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam, antara lain:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan ataupun penyimpanan data.

Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari informan, yaitu orang yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa disebut *key member* yang memegang kunci sumber data penelitian ini.

Sumber data yang menjadi informan adalah wakil kepala kesiswaan, wali kelas, orang tua, guru piket, tenaga administrasi dan penanggung jawab sistem informasi manajemen pendidikan.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h.107

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang mendukung dan melengkapi data-data primer. Adapun sumber data sekunder, penulis jadikan sebagai landasan teori kedua dalam kajian skripsi setelah sumber data primer. Data ini berfungsi sebagai data penunjang data primer³⁸.

Untuk mendukung data primer ini adalah file-file sistem informasi manajemen pendidikan ataupun data yang sudah dicetak dalam bentuk *print out* ataupun foto.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan³⁹.

Pada penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan, maka data diperoleh melalui:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Observasi merupakan kegiatan pencatatan dan pengamatan yang sengaja

³⁸ Muhammad Ali, *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan Strategi* (Bandung: Angkasa, 1987), h.42

³⁹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h.119

dan meneliti tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian⁴⁰.

Teknik pengumpulan data, dimana peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala atau peristiwa yang terjadi pada objek. Observasi selalu dibutuhkan dalam pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung untuk melihat bagaimana penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Al-Islam Krian.

2. Wawancara

Wawancara sebagai upaya mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung⁴¹.

Pedoman wawancara tentang penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian.

⁴⁰ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h.63

⁴¹ Singarimbun, Masri dan Efendi Sofwan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3S, 1989), h.28

dibaca dan diinterpretasikan. Selain itu, data yang diterjunksan dan dimanfaatkan agar dapat dipakai untuk menjawab masalah yang diajukan dalam penelitian⁴³.

Untuk memperjelas penelitian ini maka peneliti menetapkan metode deskriptif yaitu menyajikan dan menganalisis fakta secara sistematis sehingga lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin, sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah laporan atau rangkuman yang telah diperoleh dari analisis data selama pengumpulan data reduksi. Dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan, dicari tema atau polanya dan disusun secara sistematis untuk memperoleh data yang lebih jelas tentang hasil pengamatan.

Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sudah mengantisipasi akan adanya reduksi data.

Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya. Proses ini berlanjut sampai pasca pengumpulan data

⁴³ Rulam Ahmadi, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2005), h.75

di lapangan, bahkan pada akhir pembuatan laporan sehingga tersusun lengkap.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, table, dan bagan.

3. Pengambilan Kesimpulan / Verifikasi

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dengan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada.

Dalam analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan. Pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya⁴⁴.

⁴⁴ Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.16

F. Keabsahan Data

Ada tiga bentuk triangulasi untuk mengecek data, yaitu:

Tiangulasi sumber dapat dilakukan dengan mengecek data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian dipilah dan dipilih kemudian disajikan dalam bentuk table matriks. Data dari sumber yang berbeda dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, berbeda, dan yang lebih spesifik.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan cek data dari berbagai macam teknik pengumpulan data. Misalkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dari ketiga teknik tersebut dibandingkan konsistennya, jika berbeda dijadikan catatan dan dilakukan pengecekan selanjutnya mengapa dan bisa berbeda.

3. Triangulasi waktu

Perolehan data dalam waktu tertentu juga memiliki pengaruh yang benar terhadap kredibilitas data. Oleh karena itu memperoleh data dalam waktu dan situasi yang berbeda perlu dilakukan. Triangulasi dapat dilakukan pada waktu pagi, siang, dan malam hari dari sumber yang sama atau dari hari satu ke hari yang lain, dari minggu ke minggu yang berbeda atau bahkan dari bulan ke yang lain. Dari waktu ke waktu tersebut apakah data berubah-ubah atau menuju konsisten. Maka konsisten data merupakan hal yang dituju dalam triangulasi ini⁴⁵.

Penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan isi dokumen yang berkaitan.

⁴⁵ Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.23

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan. Pada tanggal 21 bulan Maret tahun 2019 peneliti melakukan observasi awal dan meminta izin penelitian di SMA Al-Islam Krian. Peneliti bertanya tentang SIM pendidikan kepada salah satu pengelola SIM pendidikan dan peneliti membawa surat izin penelitian kemudian langsung mendapatkan persetujuan oleh WAKA Kurikulum.

Penelitian ini dimulai dari beberapa tahapan yaitu dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini mulai awal hingga akhir dilakukan peneliti meskipun meminta pendapat dari dosen dan meminta pendapat kepada teman sejawat untuk melakukan pengumpulan data penelitian ini. Untuk tahap wawancara peneliti mengambil 6 informan dalam menghasilkan data yang relevan.

1. Setting Penelitian

a. Gambaran Umum Objek Penelitian

1) YAYASAN

Nama Lengkap Yayasan : Yayasan Perguruan Al-Islam Krian

Alamat Yayasan : Jl. Kyai Mojo No. 12 A Jeruk
Gamping

Kecamatan : Krian

Kabupaten : Sidoarjo

No. Telepon / Fax : 0318971747

2) IDENTITAS SEKOLAH

Nama sekolah : SMA AL – ISLAM KRIAN

Tingkat/Status sekolah : Swasta

Status Akreditasi : A

NSS : 304050209011

Alamat Sekolah :Jln Kyai Mojo No.14 Krian Sidoarjo

Kecamatan : Krian

Kabupaten : Sidoarjo

Waktu belajar : Pagi

Berdiri Sejak : 1967

Jenjang Sekolah : SSN

Ijin operasional terakhir tgl: 26 Juli 2017

b. Profil Sekolah

SMA Al-Islam Krian adalah sekolah menengah atas yang berbasiskan Islam. Sekolah ini merupakan sekolah berbasis Islam yang paling diminati oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan selain berbasis Islam juga karena kedisiplinannya yang tinggi. Sekolah ini bermanfaat bagi masyarakat kota Krian karena letaknya yang berada di tengah kota dimana pergaulan masyarakatnya terutama remaja sudah banyak terpengaruh oleh perkembangan zaman yang sangat membutuhkan

SMA Al-Islam Krian berdiri pada tahun 1967, di bawah naungan Yayasan Perguruan Al-Islam, yang terletak di Jl. Kyai Mojo No.14 Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo dengan luas tanah seluruhnya 4773 m. Pada saat itu yang menjabat sebagai kepala sekolah adalah Bapak Sri Suparto, SH. Sejak berdirinya sampai sekarang ini telah mengalami 4 kali pergantian kepala sekolah, berturut-turut yaitu SRI Suparto, SH (1967-1973), Drs. H. Mas'ud Dimiyati (1973-1975), Drs. H. Ali Muchtar (1975-1973), Drs. Sutijono, M.M (1976-sekarang).

[illegible]

Tabel 4.1 Jumlah Gedung SMA Al-Islam Krian

NO	JENIS RUANG	MILIK	
		JML	LUAS(m2)
1.	Ruang Teori/Kelas	47	2533
2	Lab IPA		
3	Lab Fisika	1	91
4	Lab Biologi	1	112
5	Lab Multimedia	1	90
6	Lab IPS		
7	Lab Komputer		
8	Ruang Perpustakaan	1	88
9	Ruang Ketrampilan	1	40
10	Ruang Serbaguna	1	40
11	Ruang UKS	1	18
12	Ruang Media		
13	Ruang BP/BK	1	20
14	Ruang Kasek	1	54
15	Ruang Guru	1	88
16	Ruang TU	1	54
17	Ruang OSIS	1	20

9	Drs. Hasan Wahyudi	L	Guru Mapel Kimia
10	Afiat Hadjar Lutfi, S.Pd	L	Guru Mapel Sosiologi
11	Drs. Hardi Mulyono	L	Guru BK
12	Ida Rosanti Ribawani, S.Pd	P	Guru Mapel Prakarya
13	Dra. Isnulaharti	P	Guru Mapel PKN
14	Husnan Nur, Ba.	L	Guru Mapel PAI
15	Drs. M. Azhari, M.PdI	L	Guru Mapel PAI
16	Drs. Pranmuji Wahyuono, M.Pd	L	Guru Mapel Sastra Indonesia
17	Drs. Samsuhudah	L	Guru Mapel Geografi
18	Sri Nurhayati, SE	P	Guru Mapel Matematika
19	Dra. Lastri	P	Guru Mapel Ekonomi
20	Dra. Kun Fauziah	P	Guru Mapel PKN
21	Drs. Suharyono AZ	L	Guru Mapel TIK
22	Inggit Kartikarini, S.Pd	P	Guru Mapel Sejarah
23	Achmad Noercholis, S.Pd	L	Guru Mapel Sosiologi
24	Yoyok Agus Sutrisno, S.Pd	L	Guru Mapel Matematika
25	Dewi Hartatik, S.Pd	P	Guru Mapel Sejarah
26	Heri Widayati, S.Pd	P	Guru Mapel Bahasa Indonesia
27	Siti Makhfudotin, S.Pd	P	Guru Mapel Biologi
28	Hamdan Zunaidie, M.Si	L	Guru Mapel Fisika
29	Ismanurokim, S.Si	L	Guru Mapel Matematika
30	Drs. Roziq	L	Guru Mapel PAI
31	Chotimatul Khusnah, S.Pd	P	Guru Mapel Biologi
32	Muhammad Nur, S.Pd	L	Guru Mapel Bahasa Indonesia
33	Hidayati Sholihah, M.Pd.I	P	Guru Mapel PAI
34	Umi Ayati, S.Pd	P	Guru Mapel Prakarya
35	Maria Herlina Setyawati, S.S	P	Guru Mapel Bahasa Inggris
36	Kholis, S.Pd	L	Guru Mapel PKN
37	Lilis Nihayah, S.Psi., M.Si	P	Guru BK
38	Bambang Widinarto, M.Pd.I	L	Guru Mapel Bahasa Arab
39	Atris, S.Pd	L	Guru Mapel Geografi
40	Henny Indarti, S.Pd	P	Guru Mapel Bahasa Inggris
41	Lilik Indrawati, SE	P	Guru Mapel Ekonomi
42	Nur Shofia, S.Pd	P	Guru Mapel Matematika
43	Agung Kasminanggih, S.Pd	L	Guru Mapel Matematika
44	Siti Komariyah, S.Pd	P	Guru Mapel Bahasa Indonesia
45	Al Amin, S.Pd	L	Guru Mapel Penjaskes

46	Farida Ariyani, S.Pd	P	Guru Mapel Sejarah
47	Agus Purwanto, S.Pd	L	Guru Mapel Bahasa Arab
48	Moh. Bukhori, Lc., M.HI	L	Guru Mapel PAI
49	Gunawan Amiruddin Hasan, S.Pd	L	Guru Mapel Kimia
50	Marsudi, SH	L	Guru Mapel Seni Budaya
51	Farit Fatkurokhman, S.S	L	Guru Mapel Bahasa Inggris
52	Lutfie Arfansyah, S.Pd	L	Guru BK
53	Abdul Manan, SE	L	Guru Mapel Ekonomi
54	Ahmad Rosyid, S.Pd	L	Guru Mapel Prakarya
55	Bambang Miswanto, S.Pd	L	Guru Mapel Prakarya
56	Siti Mariyah, S.S	P	Guru Mapel Bahasa Indonesia
57	Dwistri Yulanda, S.S	L	Guru Mapel Bahasa Mandarin
58	RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd	L	Guru Mapel Bahasa Inggris (WAKA KESISWAAN)
59	Siti Mahmuda, S.Pd	P	Guru Piket Mapel Bahasa Inggris
60	Nina Noviyanti, S.Si	P	Guru Mapel Matematika
61	Hendrix Yudha Kurniawan, S.Pd	L	Guru Mapel Penjaskes
62	Zainal Arifin, S.T., M.T	L	Guru Mapel Prakarya
63	Devi Bagus Susakti, S.Pd	L	Guru Mapel Penjaskes
64	Rini Kumala Dewi, S.Pd	P	Guru Mapel Fisika
65	Agung Herdiantoro, S.Pd	L	Guru Mapel Penjaskes
66	Yos Widiarto, S.Pd	L	Guru Mapel Bahasa Inggris
67	Sandra Dewi, S.Pd	P	Guru BK
68	Sofia Indrayani, S.Pd	P	Guru Mapel Prakarya
69	Bagus Eko Purnomo, S.Pd	L	Guru Mapel Geografi
70	Wardhatul Umma, S.Hum	P	Guru Mapel Sosiologi
71	Devit Welliamsyah, S.Kom	L	Guru Mapel TIK
72	Moch. Alifuddin	L	Guru Piket Mapel Matematika
73	Inda Sari, S.Pd	P	Guru Piket Mapel Matematika
74	Lutfiana Cahyani, S.Pd	P	Guru Mapel Seni Budaya
75	Rizki Fitri Rahima Uulaa, S.Pd	P	Guru Mapel Fisika
76	Ahزاب	L	Tenaga Kependidikan (Kepala TU)
77	Madyo Laksono	L	Tenaga Pustakawan
78	Sri Rejeki	P	Tenaga Kependidikan
79	Catur Sri Wilujeng	P	Tenaga Kependidikan
80	Octa Suzan Laksana	P	Tenaga Kependidikan
81	Nur Anifah	P	Tenaga Kependidikan

2.	15 April 2019	Wawancara dengan GP dan WK sekaligus observasi
3.	16 April 2019	Wawancara dengan KS, WKS dan TA sekaligus observasi. Serta meminta surat balasan dan semua data-data sekolah.
4.	20 April 2019	Wawancara dengan WM

Tabel 4.6 Identitas Informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Dr. Sutijono, M.M	Laki-laki	Kepala Sekolah
2.	RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd	Laki-laki	Guru mapel Bahasa Inggris (WAKA Kesiswaan)
3.	Siti Mariyah, S.S	Perempuan	Guru mapel Bahasa Indonesia
4.	Siti Mahmuda, S.Pd	Perempuan	Guru piket mapel Bahasa Inggris
5.	Moch. Ma'ruf Febriansyah	Laki-laki	Tenaga kependidikan
6.	Didik Suharyono	Laki-laki	Orang tua sisiwa

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, peneliti ingin menjawab dari pertanyaan peneliti yaitu penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian.

a. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMA Al-Islam Krian

Sebelum peneliti memaparkan data tentang penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Al-Islam Krian, peneliti terlebih dahulu memaparkan sedikit gambaran tentang sistem informasi manajemen pendidikan yang ada di SMA Al-Islam Krian. Setiap sekolah selalu ingin mengembangkan manajemen sekolahnya. Karena untuk kebutuhan sekolah dan memberikan pelayanan kepada semua warga sekolah. SMA Al-Islam Krian mempunyai SIM pendidikan. Hal ini pernah diungkapkan oleh KS:

“SMA Al-Islam sudah lama mempunyai SIM pendidikan yang bisa memberikan pelayanan secara online dan offline. Dan itu nanti orang tua bisa mengakses tentang kondisi putranya di sekolah. Tentang kehadirannya, tentang kewajiban memenuhi SPP, dan lain sebagainya. Itu nanti menggunakan android dan bisa di akses oleh orang tua”⁴⁶

WKS juga mengungkapkan:

“SIM pendidikan sudah lama menerapkan SIM pendidikan, sejak saya sekolah disini meskipun dulu tidak canggih seperti sekarang . SIM pendidikan berisi data-data sekolah, peserta didik maupun wali murid,

⁴⁶ Dr. Sutijono, M.M. *Wawancara*, 16 April 2019

guru serta seluruh tenaga kependidikan yang masuk dalam web sekolah. kemudian informasi penting yang harus kita share ke wali murid serta kegiatan-kegiatan lainnya. Jadi seluruh informasi tentang sekolah, tentang tenaga kependidikan semua ada di web SMALISKA. Memang SIM pendidikan kita berbasis *offline* tapi memang ada beberapa juga yang tidak boleh di *online* kan, seperti di bagian administrasi karena dikhawatirkan kalau *online* itu barangkali sewaktu-waktu jaringan eror ataupun trouble jadi siswa tidak bisa membayar. Kemudian pada waktu PPDB kita juga harus *offline* karena untuk menghindari jika mengalami trouble jaringan. Kalau sekedar memberikan informasi kita *online*, melalui WA tadi serta web sekolah juga berbasis *online*⁴⁷.

Dalam hal ini SIM pendidikan perlu dikembangkan oleh sekolah, apabila sekolah mempunyai SIM pendidikan yang canggih bisa dikatakan sekolah itu maju serta dapat memperbaiki dan membantu proses manajemennya. SIM pendidikan yang ada di SMA Al-Islam Krian ini perlu dikembangkan dari tahun ke tahun karena sekolah ingin mencari yang terbaik dari yang lebih baik, cocok dengan kemampuan sekolah, cocok dengan kebutuhan dan keinginan sekolah. SIM pendidikan yang diterapkan sudah baik karena bisa memberikan informasi secara langsung kepada orang tua siswa. Dulu pernah menerapkan SIM pendidikan berbasis *online* tapi fitur-fitur didalamnya tidak lengkap dan tidak bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan sekolah, sehingga sekolah memutuskan kerjasama dengan programmernya dan kembali ke sistem yang lama.

⁴⁷ RM Singgih Ardali Laksmmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

Juga dipaparkan oleh GP menjawab pertanyaan yang sama dari peneliti, beliau memaparkan:

Hal ini juga diungkapkan oleh TA, memaparkan:

“Untuk informasi kepada orang tua dalam bidang administrasi, kalau ada tunggakan-tunggakan siswa itu nanti petugas SPP merekap seluruh kelas yang ada tunggakan kemudian di cetak. Kemudian cetakan di

⁴⁹ Siti Mahmuda, S.Pd. *Wawancara*, 15 April 2019

Dijawab juga oleh WKS, mengungkapkan:

Yang mengelola SIM pendidikan yaitu semua guru tim IT di sekolah ini, ada juga ada beberapa orang seperti pak slamet berusaha untuk ikut berperan aktif dalam mengelola SIM pendidikan”⁵⁷

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas atau usernya banyak termasuk semua guru tim IT dan hanya orang-orang terpilih yang bisa mengelola SIM pendidikan serta diawasi dengan penjagaan ketat oleh security sekolah.

Peneliti bertanya apakah informasi yang diberikan sudah jelas, lengkap dan selalu *update*? WKS memaparkan:

“Informasi yang diberikan sudah sangat jelas dan lengkap, kalo untuk up to date kita selalu berusaha karena informasi selalu berubah dan perkembangan teknologi juga semakin canggih sehingga kita harus selalu mengikutinya”⁵⁸

Hal ini dikatakan juga oleh WK, mengungkapkan:

“Informasi yang diberikan sudah jelas dan selalu update. Kalau misalkan hari ini ada siswa yang tidak masuk, orang tua langsung mengetahuinya”

Disetujui juga oleh GP, mengungkapkan:

“Informasi yang diberikan sudah cukup jelas dan update sehingga kami sebagai guru piket sudah mengetahui mana anak-anak yang sering bolos dan yang tidak . Bagi siswa yang Alphanya sudah kritis selalu saya beri tau ke wali kelas agar di proses kemudian di beritahukan ke wali murid pada hari itu juga. Kalau perlu minta ke sekretaris kelas minta absensinya”⁵⁹

⁵⁷ RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

⁵⁸ RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

⁵⁹ Siti Mahmuda, S.Pd. *Wawancara*, 15 April 2019

“Informasi yang diberikan insya allah kalau lewat WA itu sudah cepat dan juga sekolah juga mencetak semua edaran serta selalu mengupdate berita di web sekolah”,⁶⁰

Menurut KS dan WKS menjawab pertanyaan apa faktor pendukung dan penghambat penerapan SIM pendidikan? kemudian KS menjawab:

“Faktor pendukung, pertama, sistem yang memadai sehingga dengan jumlah siswa yang besar dari sisi finansial itu cukup. Kedua, kemauan dari SDM, seperti jurnal ini ya memang semua guru mendukung, karena mereka mendapatkan kemudahan. Kalau Faktor penghambat sih tidak terlalu berkendala, tapi yang jadi masalah selama ini orang tua ada yang tidak punya HP”⁶¹

“Faktor pendukungnya SIM pendidikan karena sekolah kita Alhamdulillah diberi berkah sama allah untuk selalu bisa berkembang

⁶¹ Dr. Sutijono, M.M. *Wawancara*, 16 April 2019

ya dari segi biaya ataupun skill dari teman-teman guru kemudian kita juga bekerjasama dengan lembaga-lembaga yang lain jadi bisa memudahkan kita untuk mengembangkannya. Faktor penghambatnya yaitu seketika kita berusaha menerapkan IT dalam segi informasi ternyata ada juga wali murid ini yang tidak mempunyai HP, gaptek ini sebagai penghambatnya. Kalau kita informasikan kepada siswa ya kebanyakan lupa tidak disampaikan kepada orang tuanya. Oleh sebab itu kita jalan dua-duanya, antara edaran dengan WA ataupun melalui web SMALISKA”⁶²

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor pendukungnya, semua pendidik dan tenaga keendidikan mendukung penerapan SIM pendidikan sehingga dapat memudahkan pekerjaan mereka serta didukung oleh skill para guru dan dari segi biaya sehingga sekolah bisa bekerjasama dengan programmer lain yang bisa membantu sekolah untuk selalu mengembangkan SIM pendidikan yang ada di sekolah agar tidak kalah dengan sekolah lain. Kemudian faktor yang menghambat penerapan SIM pendidikan orang tua yang tidak mempunyai HP karena informasi tersebut tidak akan sampai kalau tidak ada alat penghubung yang digunakan.

Peneliti menanyakan apa fitur-fitur yang ada di SIM pendidikan?

KS memaparkan:

“Fiturnya terkait dengan layanan SPP, layanan informasi kehadiran atau absensi, penilain dan web sekolah.”⁶³

⁶² RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

⁶³ Dr. Sutijono, M.M. *Wawancara*, 16 April 2019

Kemudian WKS menjelaskan:

“Fiturnya berupa pembayaran SPP kemudian laporan keuangan, kehadiran siswa yang isinya lebih rinci, mulai dari ketidaktertiban sampai alpha. serta piket. Kemudian kami mempunyai informasi yang selalu update bisa di buka di web SMALISKA. Semua berita selalu update sebulan sekali”

Dengan paparan di atas. SIM pendidikan terdapat beberapa fitur yang berjalan. Yaitu berisi tentang administrasi, yang digunakan untuk siswa yang melakukan pembayaran. Absensi siswa yang digunakan untuk mencatat kehadiran siswa yang isinya lebih rinci termasuk mencatat tindak pelanggaran dan perilaku berprestasi siswa. Penilaian yang berhubungan dengan rapot. Kemudian web sekolah yang berisi data-data alumni serta seluruh prestasi yang diraih siswa.

Peneliti menanyakan tentang apakah adanya SIM pendidikan dapat meningkatkan citra lembaga? WKS memaparkan:

“Pastinya dapat meningkatkan citra lembaga karena sebuah lembaga dilihat orang karena pelayanannya apalagi sekolah kita ini kan lembaga pendidikan swasta, memang berbeda dengan negeri. Kalau swasta ya kita utamakan pelayanannya. Entah itu dalam mengajar dan mendidik anak-anak, termasuk sistem informasi manajemen ini sangat penting. Kalau wali murid dengan mudah mendapatkan informasi akhirnya kan cara pandang masyarakat atau wali murid khususnya kan bagus terhadap sekolah kita. dilihat dari pelayanan terhadap siswa, apalagi informasi-informasinya selalu update yang diberikan kepada orang tua siswa”⁶⁴

Kemudian dikuatkan dengan KS, mengungkapkan:

“Orang tua dengan mudah akses tentang informasi anaknya di sekolah otomatis mereka merasa lebih puas menyekolahkan anaknya disini.

⁶⁴ RM Singgih Ardali Laksmo, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

Disamping itu siswa tidak berani main-main, karena kalau bolos kan orang tua langsung mengetahuinya. Misalkan lagi uang SPP sudah diberi tapi belum dibayarkan nanti orang tua bisa tau dengan mengaksesnya. Otomatis citra sekolah menjadi lebih baik pandangan masyarakat juga semakin baik”⁶⁵

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya SIM pendidikan dapat meningkatkan citra lembaga karena SMA Al-Islam Krian adalah salah satu SMA swasta yang ada di Kabupaten Sidoarjo sehingga sekolah mengutamakan pemberian pelayanan kepada orang tua dan masyarakat dengan cara mendidik anak mereka dengan kasih sayang dan penuh hati-hati serta memberikan fasilitas yang baik kepada mereka sehingga orang tua kapan pun bisa mengetahui dan mengakses segala kegiatan anaknya disekolah melalui layanan informasi tersebut. sehingga muncul kepuasan yang dirasakan.

b. Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian

Kepuasan orang tua berarti orang tua merasakan apa yang mereka dapatkan dari penerapan SIM pendidikan yang di terapkan di sekolah tersebut. dengam memberikan kritik atau saran sebagai koreksi agar SIM pendidikan yang diterapkan kedepannya bisa melakukan perbaikan-perbaikan sehingga tidak kalah dengan sekolah lain. Dalam melaksanakan kegiatan sekolah, sekolah memperdayakan orang tua agar bisa terlaksana semua perencanaan pengembangan sesuai dengan harapan sekolah. Peneliti menanyakan apakah orang tua

⁶⁵ Dr. Sutijono, M.M. *Wawancara*, 16 April 2019

puas dengan adanya SIM pendidikan di SMA Al-Islam Krian? Dan apa bentuk kepuasan orang tua terhadap penerapan SIM pendidikan?

Jawaban dari KS memaparkan:

“Ya puas mbak, kalo tidak puas ya tidak mungkin jumlah siswanya banyak. Sekolah swasta kan gitu kalau jumlah siswanya besar otomatis masyarakatnya percaya, mereka merasa puas kita layani. Bentuk kepuasannya yaitu percaya menyekolahkan atau menitipkan anaknya disini, indikasinya sekolah ini memang jumlah siswanya terbanyak se kabupaten Sidoarjo. Kepuasan kan bisa menimbulkan kepercayaan, kepercayaan masyarakat pada sekolah ini ya dilihat dari jumlah siswa”⁶⁶

Dijawab juga oleh WKS, memaparkan:

“Alhamdulillah sejauh ini orang tua puas, tetapi perlu ada yang kita tingkatkan terus. Bentuk kepuasan melalui WA pribadi biasanya berterimakasih atas informasinya karena bisa dengan cepat kemudian informasi ketika ada anak yang berusaha untuk menyelewengkan dana SPP dan yang lainnya orang tua segera mengetahuinya. Yang memberitahukannya adalah wali kelas. Serta semakin bertambahnya siswa yang menjadi tolak ukur kepuasan orang tua dan masyarakat karena orang tua biasanya memperoleh informasi dari teman atau tetangganya yang sudah menyekolahkan anaknya disini”⁶⁷

Hal ini dijawab oleh WK , mengungkapkan:

“Jadi selama ini tidak ada komplain dari orang tua siswa jadi bisa dikatakan puas. Tidak ada orang tua komplain ke saya masalah anaknya”⁶⁸

GP juga mengungkapkan:

“Bentuk kepuasan berupa perilaku di masyarakat bagus itu salah satunya, secara tidak langsung mereka mempercayakan kita dan

⁶⁶ Dr. Sutijono, M.M. *Wawancara*, 16 April 2019

⁶⁷ RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

⁶⁸ Siti Mariyah, S.S. *Wawancara*, 15 April 2019

mendaftarkan anaknya disini termasuk bukti bahwa mereka puas. Tidak ada komplain juga termasuk bukti kepuasan mereka”⁶⁹

Disetujui juga oleh TA, memaparkan:

“Sampai sekarang sih tidak ada omong-omongan atau komplain dari orang tua masalah layanan pendidikan di sekolah ini, tetapi sekolah masih memberikan yang terbaik dan selalu berusaha berkembang dan mengikuti perkembangan zaman”⁷⁰

Dengan demikian, orang tua dikatakan puas bisa dilihat dari tidak adanya komplain dari orang tua siswa. Orang tua merasa puas karena merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang diberikan langsung oleh sekolah. Dilihat dari jumlah siswa yang setiap tahun semakin bertambah, hal ini juga menjadi tolak ukur bagi lembaga karena jika muridnya banyak otomatis masyarakat percaya menyekolahkan atau menitipkan anaknya di SMA Al-Islam Krian. Selain itu ada juga yang menerima pesan dari wali murid yang berterimakasih kepada sekolah karena sudah memberikan informasi secara jelas dan cepat sehingga orang tua merasa tidak khawatir apabila anaknya melakukan penyelewengan dana pembayaran ataupun tidak masuk sekolah karena informasi akan diberikan pada hari itu juga apabila ada siswa yang tidak masuk melalui wali kelas masing-masing. Sehingga dengan diterapkannya SIM pendidikan di SMA Al-Islam ini sangat membantu bagi sekolah dan orang tua siswa.

⁶⁹ Siti Mahmuda, S.Pd. *Wawancara*, 15 April 2019

⁷⁰ Moch. Ma'ruf Febriansyah. *Wawancara*, 16 April 2019

Kemudian peneliti menanyakan apa manfaat kepuasan terhadap sekolah? WKS memaparkan:

“Manfaat kepuasan terhadap lembaga, sangat besar karena sekolah swasta itu kan tergantung masyarakat sekitar. Kalau di negeri ya semua orang ingin anaknya masuk di sekolah negeri yang tidak susah mencari murid kalau swasta bagaimana cara kita untuk mendapatkan murid sebanyak-banyaknya serta membuat orang tua mempercayai sekolah kita”⁷¹

Kemudian dijawab oleh WK, memaparkan:

“Manfaat kepuasan yaitu orang tua kan mempercayai sekolah kita”⁷²
GP mengungkapkan:

“Banyak manfaat kepuasan terhadap sekolah, sekolah kita memang swasta sehingga selalu berusaha memberikan layanan sebaik mungkin sehingga mendapatkan kepercayaan dan banyak siswa yang sekolah disini. mereka mengamanahkan anaknya, sehingga kami menjadikan anaknya lebih baik karena sekolah disini sehingga mereka puas dan percaya terus. Ada juga orang tuanya dulu sekolah disini, sehingga anaknya disekolahkan disini juga”⁷³

Dalam hal ini, banyak manfaat yang didapat dari kepuasan orang tua. Salah satunya adalah mendapatkan kepercayaan dari mereka, sehingga sekolah harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar mereka selalu mempercayai mengamanahkan anaknya sekolah di SMA Al-Islam Krian. Banyak sekolah yang lebih baik dari SMA AL-Islam tapi sebagian besar orang tua dan masyarakat lebih memilih di SMA Al-Islam Krian karena sudah mengetahui bagaimana kedisiplinan, pelayanan dan semua informasi tentang SMA Al-Islam

⁷¹ RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

⁷² Siti Mariyah, S.S. *Wawancara*, 15 April 2019

⁷³ Siti Mahmuda, S.Pd. *Wawancara*, 15 April 2019

Krian sehingga kita harus menjaga kepercayaan itu agar bisa menjadikan SMA Al-Islam Krian ini menjadi lebih baik kedepannya.

Peneliti menanyakan faktor apa yang mempengaruhi kepuasan orang tua? WKS memaparkan:

“Faktor yang mempengaruhi yaitu saat mereka sudah lulus, mereka patuh terhadap orang tua. Kalau siswa tidak nakal berarti mereka sudah berubah karena sudah dididik oleh sekolah”⁷⁴

Diungkapkan juga oleh WA:

“Faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kalau saya lihat satu, adanya perubahan sikap. Perubahan sikap anaknya dari sopan santunnya. Kedua, sekolah bisa membantu meloloskan anaknya untuk masuk ke universitas negeri. Atau bisa dilihat dari outputnya karena saya sebagai wali kelas XII taunya hanya itu”

Dalam hal ini, bisa diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua adalah perubahan sikap siswa. Dari perilaku yang kurang menjadi baik, dari tidak sopan menjadi sopan, dan lain sebagainya. Sehingga banyak manfaat yang diberikan kepada siswa selama masih sekolah maupun sudah lulus dari SMA Al-Islam Krian. Sekolah mendidik secara akademik maupun non akademik sehingga selalu memberikan yang terbaik untuk siswa. Orang tua pun sangat bangga dalam hal ini, melihat perubahan sikap anaknya yang menjadi lebih baik sehingga dapat memberikan nilai positif untuk SMA Al-Islam Krian.

⁷⁴ RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

Peneliti menanyakan apa sebab timbulnya ketidakpuasan? WK

mengungkapkan:

“Ketidakpuasan itu timbul karena tidak adanya komunikasi, dan ternyata alpha anaknya itu sudah 24 itu kan harus dikeluarkan. Hal-hal seperti itu pernah terjadi tapi tidak ke saya, tapi wali kelasnya jarang masuk ke kelas, sehingga kaget mengetahui kejadian seperti itu, kemudian wali kelas langsung menghubungi orang tua dan orang tuanya kaget juga. Sehingga ini terjadi miss komunikasi antara wali kelas dengan wali murid”⁷⁵

GP juga menjawab:

“Sebab timbulnya ketidakpuasan yaitu adanya mis komunikasi antara wali murid dengan pihak sekolah, karena tidak semua wali murid mempunyai HP sehingga mereka kesulitan mendapatkan informasi tersebut”⁷⁶

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa ketidakpuasan timbul karena adanya mis komunikasi. Terjadinya mis komunikasi antara wali murid dengan pihak sekolah yang membuat hubungan wali murid dengan pihak sekolah kurang baik. Informasi sangat penting bagi orang tua maupun pihak sekolah. Karena orang tua bisa memantau anaknya melalui informasi yang diberikan melalui wali kelas. Komunasi sangat penting, karena orang tua membutuhkan informasi tentang anaknya disekolah. Begitu juga dengan wali kelas ataupun pihak sekolah lainnya yang menginginkan siswanya berperilaku jujur serta selalu mentaati peraturan yang sudah dibuat.

⁷⁵ Siti Mariyah, S.S. *Wawancara*, 15 April 2019

⁷⁶ Siti Mahmuda, S.Pd. *Wawancara*, 15 April 2019

Peneliti memaparkan tentang penerapan SIM pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian, dalam bentuk deskripsi wawancara dan observasi yang peneliti lakukan. Dalam fungsi manajemen untuk mencapai sasaran dan tujuannya, kemudian peneliti menanyakan apakah SIM pendidikan yang diterapkan sudah sesuai dengan fungsi manajemen? KS menjelaskan:

WKS juga memaparkan:

Setiap sekolah menerapkan SIM pendidikan dengan cara yang berbeda-beda meskipun ada sekolah yang sama tapi belum tentu menggunakan cara atau memberikan pelayanan yang sama. Di SMA Al-Islam Krian memanfaatkan sistem yang ada agar bisa berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan sekolah. Proses penerapan

⁷⁸ RM Singgih Ardali Laksmono, S.Pd. *Wawancara*, 16 April 2019

akurat dan sudah sangat jelas sehingga orang tua sangat puas terhadap layanan yang kita berikan”

Dengan demikian diketahui bahwa SIM pendidikan yang diterapkan sangat membantu orang tua karena informasi yang diberikan cepat, akurat dan jelas sehingga orang tua puas dengan layanan informasi pendidikan yang diberikan sekolah. Sehingga orang tua secara tidak langsung bisa memantau perkembangan anaknya melalui informasi tersebut.

2. Analisis Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti di atas, dapat diketahui bahwa penerapan SIM pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian.

a. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMA Al-Islam Krian

Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Al-Islam Krian telah terlaksana dengan baik, meskipun ada juga kekurangan didalamnya. SIM pendidikan yang diterapkan secara manual dan dikemas secara elektronik dikomputer sangat membantu penerapan pelayanan pendidikan. SMA Al-Islam Krian menerapkan sistem informasi manajemen pendidikan dalam proses penyajian informasi melalui menginput data-data dengan mencari data dari sumber internal maupun eksternal dan mencatat data dimasukkan ke

Sehingga sistem informasi manajemen pendidikan memberikan informasi yang dapat menghasilkan kualitas informasi yang tepat waktu, akurat, relevan, dan lengkap. Dengan hal ini bisa menjadi sistem informasi manajemen sesuai dengan teorinya. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Yakub dan Vico Hisbanarto dalam buku Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, yaitu kriteria sistem informasi manajemen yang efektif adalah dapat memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan bagi manajemen.⁸¹

⁸¹ Ibud, h.6

Di SMA Al-Islam Krian diterapkan TP (tindak pelanggaran) dan PB (perilaku berprestasi) siswa, TP yang diberikan kepada siswa yang melakukan pelanggaran-pelanggaran di sekolah, serta PB diberikan untuk siswa yang berprestasi. Bentuknya dalam pemberian poin yang ditulis dalam form yang sudah disediakan oleh sekolah. Kemudian poin-poin tersebut direkap oleh wali kelas masing-masing dan akan diberikan pada saat pengambilan rapot akhir semester. Dalam hal penyebaran informasi seperti prestasi siswa dan segala berita terupdate sekolah melalui web sekolah yang bisa diakses dimana saja, namun harus terhubung dulu dengan jaringan internet. Untuk informasi lain seperti apabila ada hari libur, ada kegiatan-kegiatan disekolah ataupun pemberian informasi masalah tunggakan siswa akan diinformasikan melalui edaran sekolah serta grup WA yang berisi wali kelas dan orang tua siswa. Dari situ orang tua bisa mendapatkan informasi yang cepat, jelas dan akurat.

[illegible]

pengendalian terhadap SIM pendidikan. Yang diperlukan adalah memantau proses berjalannya SIM pendidikan apabila terjadi kesalahan atau kekeliruan dan mengevaluasi SIM pendidikan untuk meningkatkan SIM pendidikan agar lebih membantu pekerjaan sekolah dan mempermudah orang tua menerima informasi. Karena sekolah masih menggunakan WA dan web dalam menyebarkan informasi, orang tua yang tidak mempunyai HP dan laptop merasa kebingungan mencari dan menerima informasi dan orang tua yang sudah mempunyai HP tetapi mereka masih ada yang GAPTEK (gagap teknologi). Sehingga orang tua menerima informasi melalui edaran dan telpon dari sekolah. Kegiatan evaluasi ini kepala sekolah ikut terlibat apabila SIM pendidikan tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkan organisasi.

Penerapan SIM pendidikan ini tidak semua orang bisa menggunakan, hanya orang-orang tertentu dan para pimpinan yang ada di sekolah tersebut. Penerapan SIM pendidikan di SMA Al-Islam Krian sudah baik, mulai dari pelayanan administrasi, akademik serta semua informasi yang ada di sekolah bisa diakses secara mudah sehingga dapat membantu sekolah dalam mempercepat selesainya pekerjaan dan mempermudah orang tua menerima informasi melalui edaran, aplikasi android, dan sebagainya.

pelayanan-pelayanan dan fasilitas yang mereka dapatkan. Kemudian menceritakan hal tersebut kepada teman atau kerabat tentang keunggulan-keunggulan SMA Al-Islam Krian. Hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, pelanggan akan mengatakan hal-hal baik kepada orang lain.⁸⁴

SMA Al-Islam Krian selalu memberikan kebebasan bagi warga sekolah serta orang tua siswa untuk memberikan kritik dan saran kepada sekolah agar sekolah bisa mengetahui kekurangan-kekurangan sehingga bisa diperbaiki dikemudian hari. Sekolah menyediakan kotak saran khusus yang dibuat untuk menerima kritik dan saran, serta pada waktu wisuda perpisahan kelas XII sekolah memberikan kesempatan kepada orang tua siswa untuk menyampaikan keluhan, saran, serta memberikan pendapat kepada sekolah selama anaknya sekolah di SMA Al-Islam Krian. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, perlu memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.⁸⁵

Orang tua membutuhkan informasi terhadap anaknya selama di sekolah, perlu mengetahui perkembangan dan segala aktivitas yang dilakukan di sekolah. Dalam hal ini sekolah memberikan pelayanan

⁸⁴ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Managemen* (Yogyakarta: Bayu Media, 2002), h.102

⁸⁵ Ibid, h.105

melalui wali kelas masing-masing yang selalu memantau keadaan siswa di sekolah. Kemudian orang tua bisa mengakses web sekolah untuk mengetahui berita *terupdate* dan prestasi-prestasi siswa. Sehingga orang tua tidak perlu mengkhawatirkan apabila anaknya nakal ataupun melakukan pelanggaran. Karena semua informasi selalu diberikan secara cepat dan akurat diberikan pada hari itu juga. Sehingga sekolah selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan orang tua siswa. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Fandi Tjiptono, Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.⁸⁶

c. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian

SIM pendidikan di SMA Al-Islam Krian menerapkan fungsi manajemen *planning, organizing, actuating, dan controlling* agar SIM pendidikan bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan sekolah. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan Yakub dan Vico Hisbanarto dalam buku Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, sistem informasi manajemen adalah kumpulan sumber daya organisasi yang bertanggung jawab

⁸⁶ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Bayu media, 2000), h.52

mengumpulkan dan mengelola data agar menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.⁸⁷

Di SMA Al-Islam Krian mempunyai program SIM pendidikan yang memberikan pelayanan kepada seluruh warga sekolah termasuk orang tua. Orang tua merasa puas dengan adanya SIM pendidikan dengan tidak adanya komplain serta bertambahnya jumlah siswa per tahun sehingga menjadi bukti bahwa sekolah bisa memberikan kepercayaan kepada orang tua dan masyarakat. Meskipun demikian, sekolah sangat terbuka dengan menyediakan kotak saran guna penyampaian kritik dan saran yang rasakan selama anaknya sekolah di SMA Al-Islam Krian sehingga sekolah bisa melakukan perbaikan-perbaikan serta meningkatkan pelayanan kepada orang tua siswa. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Yakub dan Vico Hisbanarto, yaitu layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian kepuasan pengguna, dengan cara memenuhi kebutuhan pengguna dan melakukan perbaikan dengan cara terus menerus atas layanan yang diberikan.⁸⁸

⁸⁷ Yakub dan Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2014), h.59

⁸⁸ Yakub dan Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h.85-86

SMA Al-Islam Krian memberdayakan peran orang tua siswa merupakan bagian dari keterampilan komunikasi eksternal dari pihak sekolah. Tujuan hubungan sekolah dengan orang tua adalah saling membantu dan saling mengisi antara orang tua dan sekolah. Orang tua bisa menjadi potensi sumber dana sekolah, serta membina anak-anak terutama dalam pendidikan moral agar anak terhindar dari sifat dan perilaku yang kurang baik karena pengaruh lingkungan.

[illegible]

mendapatkan pelanggan karena sekolah mempunyai citra yang baik dan orang tua tahu mana sekolah yang terbaik untuk anaknya dengan melihat produk yang diberikan oleh sekolah. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Fandy Tjiptono, yaitu Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.⁸⁹

PENUTUP

Setelah melakukan penelitian, memaparkan data dan analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 90

sekolah mendapat masukan dan akan melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan layanan sekolah.

3. Dengan adanya sistem informasi manajemen ini, SMA Al-Islam Krian mendapatkan citra yang baik di mata orang tua dan masyarakat karena telah memberikan pelayanan yang baik. Sehingga dalam pelayanan ini dapat membuat orang tua lebih percaya dengan SMA Al-Islam Krian dan orang tua bisa menarik konsumen untuk menyekolahkan anaknya di SMA Al-Islam Krian.

B. Saran

Melihat hasil penelitian diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan bagi SMA Al-Islam Krian Sidoarjo dengan harapan bisa memperbaiki dengan yang lebih baik lagi, yaitu:

- a. Perlu dikembangkan lagi sistem informasi manajemennya, karena SIM pendidikan masih dilakukan secara manual sehingga tidak ketinggalan jauh dengan sekolah lain yang sudah menerapkan SIM pendidikan secara online. Dan orang tua dapat melihat perkembangan anaknya secara detail dengan informasi yang lengkap.
- b. Kepuasan orang tua tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar orang tua lebih puas dengan layanan yang diberikan.

1987. *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan Strategi*. Bandung: Alfabeta

2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

2001. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Simi, 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

2014. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Surabaya: UINSA Press

2010. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*. Jakarta: Media Dakwah

- 92

- Honkis, Honkis, *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dasar Pilar Bangsa untuk Meningkatkan Layanan Pendidikan*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol. XXIV No. 2, Oktober 2017
- Indra, Musnar Daulay, *Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD di TK Qurrota Ayun Pekanbaru*, Journal of Islamic Early Childhood Education. Vol. 1 No.1, April 2018
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mardiyah, *peran orang tua dalam pendidikan agama terhadap pembentukan kepribadian anak*. Jurnal Kependidikan. Vol III No. 2, November 2015
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ode, La Ismail dan Ristanti Sinen, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*. Jurnal Idaarah. Vol. 1 No.2, Desember 2017
- Pidarta, Made. 1998. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ridwan, Faizal. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

