

## ABSTRAK

Muchammad Bahrudin, 1880501220002, 2024. Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar) Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pembimbing I: Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag. Pembimbing II :Prof. Dr. H. Agus Zaenul Fitri, M.Pd.

**Kata Kunci:** Manajemen, Sistem Informasi, dan Kepuasan Pelanggan

Pengaruh cepatnya perubahan globalisasi di *era digitalisasi 5.0* membuat informasi cepat berubah dari waktu ke waktu terutama didunia Pendidikan. Sistem informasi semakin dibutuhkan oleh lembaga pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dan layanan dalam lembaga Pendidikan. Lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Sistem Informasi Manajemen sebagai kebutuhan dari perubahan perkembangan dunia yang begitu cepat dan harus diantisipasi untuk kemudahan dan mempercepat akses. Berangkat dari uraian diatas maka fokus penelitian ini meliputi bagaimana perencanaan, penerapan, evaluasi dan hasil manajemen sistem informasi dalam meningkatkan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar.

Metode penelitian ini yaitu kualitatif, jenis penelitian deskriptif dengan model rancangan multi situs, teknik pengumpulan data observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data model Miles dan Huberman. Pengecekan keabsahan data menggunakan uji *validitas* dan uji *reliabilitas* yang meliputi (Uji *Credibility*, Uji *Transferability*, Uji *Dependability*, dan Uji *Confirmability*).

Hasil penelitian dalam tesis ini adalah (1) Perencanaan (*Plan*). kedua Lembaga melakukan perencanaan mulai dari identifikasi masalah dan kebutuhan dalam perencanaan Sasaran *Goal/Tujuan* dan Proses yang dibutuhkan. (2) Pelaksanaan (*Do*). Pada tahap pelaksanaan Lembaga telah melakukan penerapan mulai dari mengumumkan penerapan, menyiapkan Sumber Daya Perangkat, analisis terhadap sistem informasi lama sebagai dasar keputusan, Menyiapkan *Database*, *Ceking error*, Sosialisasi penerapan, Sistem diterapkan. Dalam mengembangkan sistem informasi lembaga memakai metode *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan pendekatan *Joint Application Development (JAD)*. (3) Evaluasi (*Check*) evaluasi secara menyeluruh mulai dari perangkat keras/lunak, aplikasi Sistem, Sumber daya manusia, kebermanfaatan sistem, dan analisis biaya. Hasil evaluasi ditindaklanjuti (*Act*) dengan melakukan pengambilan Keputusan perbaikan/menciptakan sistem baru. Disediakan layanan manual bagi pelanggan yang belum menguasai teknologi informasi. (4) Hasil, Manajemen Sistem Informasi berdampak positif pada kepuasan pelanggan dengan indikator adanya Nilai, Lembaga berdaya saing tinggi dibidang sistem informasi, persepsi pelanggan bahwa Lembaga bagus, berkualitas, teknologinya maju, momen pelayanan cepat dan akurat, dan sesuai dengan kepentingan serta harapan pelanggan.

## ABSTRACT

Muchammad Bahrudin, 1880501220002, 2024. Information Systems Management in Increasing Customer Satisfaction (Multisite Study at MTs. Ma'arif Bakung Udanawu and SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon, Blitar) Thesis, Islamic Education Management Study Program, Postgraduate UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Advisor I: Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag. Advisor II : Prof. Dr. H. Agus Zaenul Fitri, M.Pd.

**Kata Kunci:** Management, Information Systems, and Customer satisfaction

The influence of rapid changes in globalization in the digitalization 5.0 era means that information changes quickly from time to time, especially in the world of education. Information systems are increasingly needed by educational institutions, especially in improving the smooth flow of information and services within educational institutions. An educational institution is said to be successful if it is able to meet all customer needs. Management Information Systems are a necessity for rapid changes in world development and must be anticipated for easy and accelerated access. Departing from the description above, the focus of this research includes planning, implementation, evaluation and results of information system management in increasing customers at MTs. Ma'arif Bakung Udanawu and SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon, Blitar.

This research method is qualitative, descriptive research type with a multi site design model, data collection techniques participant observation, in-depth interviews and documentation. Miles and Huberman model data analysis. Checking the validity of the data uses validity tests and reliability tests which include (Credibility Test, Transferability Test, Dependability Test, and Confirmability Test).

The research results in this thesis are (1) Planning. Both Institutions carry out planning starting from identifying problems and needs in planning the Goals/Objectives and Processes needed. (2) Implementation (Do). At the implementation stage, the Institution has carried out implementation starting from announcing the implementation, preparing equipment resources, analyzing the old information system as a basis for decisions, preparing databases, checking errors, socializing the implementation, and implementing the system. In developing information systems, institutions use the System Development Life Cycle (SDLC) method with the Joint Application Development (JAD) approach. (3) Evaluation (Check) comprehensive evaluation starting from hardware/software, system applications, human resources, system usefulness, and cost analysis. The evaluation results are followed up (Act) by making decisions to improve/create a new system. Manual service is provided for customers who do not yet master information technology. (4) Results, Information Systems Management has a positive impact on customer satisfaction with indicators of Value, the Institution is highly competitive in the field of information systems, customer perceptions that the Institution is good, high quality, has advanced technology, fast and accurate service moments, and is in line with customer interests and expectations.

## مستخلص

محمد مجر الدين، ٢٠٢٤، ١٨٨٠٥٠١٢٢٠٠٠٢، إدارة النظام المعلومات لترقية إفتناع العملاء (دراسة مكاني في المدرسة المتوسطة المعارف الإسلامية باكونج أوداناوو والمدرسة المتوسطة ممباء الصالين سومبير سانانكولون بليتار) رسالة الماجستير ، قسم إدارة لتربية الإسلامية، دراسة العليا الجامعة الإسلامية الحكومية سيد علي رحمة الله تولونج أجونج. مشريف الأول : الأستاذ الدكتور الحاج احياء، الماجستير مشريف الثاني : الأستاذ الدكتور الحاج أغوس زين الفطري، الماجستير.

### الكلمات الأساسية : إدارة، النظام المعلومات وإفتناع العملاء

إن تأثير التغيرات السريعة في العولمة في عصر الرقمنة ٥,٠ يعني أن المعلومات تتغير بسرعة من وقت لآخر، وخاصة في عالم التعليم. هناك حاجة متزايدة إلى نظم المعلومات من قبل المؤسسات التعليمية، وخاصة في تحسين التدفق السلس للمعلومات والخدمات داخل المؤسسات التعليمية. يُقال إن المؤسسة التعليمية تكون ناجحة إذا كانت قادرة على تلبية جميع احتياجات العملاء. تعد نظم المعلومات الإدارية ضرورة للتغيرات السريعة في التنمية العالمية ويجب توقعها للوصول إليها بسهولة وسرعة. وخروجاً عن الوصف أعلاه، يركز هذا البحث على التخطيط والتنفيذ والتقييم ونتائج إدارة نظام المعلومات في زيادة العملاء (دراسة مكاني في المدرسة المتوسطة المعارف الإسلامية باكونج أوداناوو والمدرسة المتوسطة ممباء الصالين سومبير سانانكولون بليتار)

طريقة البحث هذه هي نوع بحث وصفي نوعي مع نموذج تصميم متعدد المواقع، ومراقبة المشاركين والمقابلات المتعمقة والوثائق. تحليل بيانات نموذج مايلز وهوبرمان. للتحقق من صحة البيانات يتم استخدام اختبارات الصلاحية واختبارات الثبات والتي تشمل (اختبار المصدقية، اختبار قابلية النقل، اختبار الاعتمادية، واختبار التأكيد. نتائج البحث في هذه الرسالة هي (١) التخطيط. تقوم كلا المؤسسات بالتخطيط بدءاً من تحديد المشكلات والاحتياجات في تخطيط الأهداف/الأهداف والعمليات المطلوبة. (٢) التنفيذ (الفعل). وفي مرحلة التنفيذ قامت المؤسسة بالتنفيذ بدءاً من الإعلان عن التنفيذ، وإعداد موارد الأجهزة، وتحليل نظام المعلومات القديم كأساس لاتخاذ القرارات، وإعداد قواعد البيانات، والتحقق من الأخطاء، وتعميم التنفيذ، وتنفيذ النظام. في تطوير نظم المعلومات، تستخدم المؤسسات طريقة دورة حياة تطوير النظام (SDLC) مع منهج تطوير التطبيقات المشتركة (JAD). (٣) التقييم (الفحص) التقييم الشامل بدءاً من الأجهزة/البرمجيات، وتطبيقات النظام، والموارد البشرية، ومدى فائدة النظام، وتحليل التكلفة. تتم متابعة نتائج التقييم (القانون) من خلال اتخاذ قرارات لتحسين/إنشاء نظام جديد. يتم توفير الخدمة اليدوية للعملاء الذين لا يتقنون تكنولوجيا المعلومات بعد. (٤) النتائج، إدارة نظم المعلومات لها أثر إيجابي على رضا العملاء بمؤشرات القيمة، تتمتع المؤسسة بقدرة تنافسية عالية في مجال نظم المعلومات، تصورات العملاء بأن المؤسسة جيدة وعالية الجودة وتمتلك تكنولوجيا متقدمة وسريعة ودقيقة لحظات الخدمة، ويتماشى مع مصالح العملاء وتوقعاتهم.