

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pertarungan pengetahuan di era *refolusi industry 4.0* hingga menuju ke *society 5.0* merupakan *elemen* penting yang mesti diperhatikan, sehingga dunia pendidikan khususnya di Indonesia memiliki perubahan kearah perkembangan pendidikan yang lebih baik. Pandemi *covid-19* memberikan pelajaran baru bagi negeri ini sebagai jalan pintas untuk memulai segala aktifitas dengan rel teknologi seperti apa yang dirancang oleh sistem masa depan manusia. Seperti halnya bencana nasional yaitu pandemi (*Covid - 19*) yang melanda hampir seluruh Dunia sehingga mengalami hal yang sama dan termasuk di Indonesia telah memberikan tantangan tersendiri bagi para pemberi kebijakan di bidang pendidikan agar dapat menyesuaikan diri dalam melaksanakan proses belajar mengajar.

Pengaruh cepatnya perubahan *globalisasi* di era *digitalisasi 5.0* membuat informasi cepat berubah dari waktu ke waktu. Kemajuan IPTEK menyebabkan cepatnya informasi berubah dan berdampak pada pendidikan di Indonesia khususnya pada pelayanan pendidikan. Era digital saat ini, informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan di berbagai lembaga organisasi, informasi merupakan hal yang sangat penting untuk memperlancar komunikasi dalam suatu lembaga, khususnya dalam mengelola informasi. Menurut Ety Rochaety “Sistem informasi semakin dibutuhkan oleh lembaga pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dalam lembaga pendidikan, kontrol kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerja sama dengan pihak lain dapat meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut”.¹ Meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dibidang *komputerisasi* telah menunjukkan bahwa perkembangan tersebut dapat membantu memecahkan masalah pada proses sistem informasi manajemen pendidikan.

¹ Ety Rochaety,dkk., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : PT Bumi aksara, 2005), 2

Azhar Susanto mengatakan Sistem Informasi Manajemen Merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling ber- hubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.²

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.³

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.⁴ Sistem Informasi Manajemen mempunyai peranan yang sangat penting untuk membantu Lembaga pendidikan dalam meningkatkan kelancaran jaringan komunikasi baik internal maupun eksternal agar terjalin kerjasama yang baik dengan pihak lain sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sistem Informasi manajemen merupakan sub-bagian dari sebuah *Work Plan* lembaga pendidikan karena peranan Sistem Informasi dinilai sangat kritikal dalam mendorong kelangsungan hidup sebuah lembaga pendidikan. Tiga Pilar

² Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen Pendekatan Terstruktur Resiko Pengembangan*, (Bandung : Lingga Jaya, 2017), 55.

³ Faizal Ridwan, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), 11

⁴ 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

utama yang harus memperhatikan dalam menyusun strategi tersebut adalah sebagai berikut: *Pertama*, strategi Sistem Informasi, *kedua* kebutuhan akan strategi teknologi informasi, dan *ketiga* strategi Sistem Informasi pada lembaga pendidikan dapat disusun dengan baik.⁵ Dengan diadakannya tiga pilar pembangun sistem informasi diharapkan lembaga pendidikan akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta bisa mendorong kelangsungan eksistensi dari sebuah lembaga Pendidikan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga bisa bersaing dengan lembaga Pendidikan yang lain. Kepuasan Pelanggan menjadi salah satu poin kemajuan lembaga pendidikan. Ketika pelanggan memilih kepercayaan terhadap lembaga pendidikan, mereka akan mendukung penuh dengan memasukkan putra-putrinya ke dalam lembaga pendidikan tersebut, selain itu mereka juga akan mempengaruhi orang lain untuk melakukan hal yang sama.

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan suatu metode formal perpaduan antar sumber daya manusia yang ada dengan aplikasi teknologi untuk menghasilkan informasi tepat waktu dan menyeluruh serta terkoordinasi bagi manajemen untuk dijadikan dasar dalam mengambil keputusan dan memecahkan suatu masalah.⁶ Sejalan dengan tujuan Sistem informasi manajemen pendidikan yakni untuk membantu memudahkan dalam pengelolaan data-data dan informasi yang berkaitan dengan Lembaga pendidikan dan sebagai alat media interaktif komunikasi antara sekolah dengan Wali Murid. Dengan adanya jaringan komunikasi akan membentuk kerjasama yang baik dengan para *stakeholder* untuk mempermudah sekolah dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu.

Pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan penerapan strategi manajemen mutu terpadu sekolah sebagai lembaga pendidikan jasa.⁷ Oleh karena itu lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Pelanggan jasa pendidikan akan lebih memilih untuk suatu pelayanan yang bermutu yang dapat

⁵ Eti Rohayati, Dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan,...*, 21-22

⁶ Riyadi Purwanto, 2017. Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Sekolah. *Jurnal Teknologi Terapan. Vol. 3. No.2.* ISSN 2477-3506

⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta : Ircisod, 2012), 6

memberikan kepuasan kepada mereka. Kesuksesan mutu layanan dapat dilihat dengan membandingkan asumsi yang telah diterima secara nyata dengan apa yang diharapkan para pelanggan jasa pendidikan, jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka mutu layanan dapat dikatakan baik dapat memuaskan pelanggan dan sebaliknya.

Pelanggan dalam sekolah yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan sudah sering disuarakan untuk melakukan pelayanan prima untuk melihat seberapa efektif pelayanan yang sudah diberikan kepada konsumen atau pengguna jasa pendidikan, dalam hal ini layanan informasi pendidikan, karena saat ini dalam mengukur suksesnya sekolah dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan yaitu, guru, peserta didik dan orang tua. Sesuai dengan pernyataan Yakub Vico, bahwa: upaya pencapaian kepuasan pengguna dalam layanan informasi pendidikan yaitu dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dan secara terus menerus melakukan perbaikan atas layanan yang diberikan, karena layanan terbaik informasi pendidikan tidak hanya diberikan kepada peserta didik dan orang tua tetapi juga diberikan kepada para pendidikan dan pegawai sekolah.⁸

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan (*satisfaction*) adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. “Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.”⁹

Kaitannya dalam bidang pendidikan, sekolah sebagai instansi lembaga pendidikan yang harus memperhatikan mutu sekolah melalui pelayanan teknologi informasi yakni Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Seperti yang di kutip Edward Sallis bahwa pelanggan selalu menginginkan pelayanan yang bermutu yang dapat memberikan kepuasan. Maka pada saat itulah, sistem manajemen

⁸ Yakub Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 86

⁹ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13 Julid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), 138

dibutuhkan dalam memberdayakan institusi agar lebih bermutu.¹⁰ Oleh karena itu, sistem informasi manajemen sebagai pendukung lembaga pendidikan yang dapat mampu memberikan layanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

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 berkembang.¹¹ Sistem informasi manajemen sekolah yang dapat diakses oleh semua orang melalui *smartphone* dan dapat diakses secara *online* maupun *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 uraian diatas maka peneliti telah melakukan pemantauan pada Lembaga-lembaga Pendidikan di wilayah Kabupaten Kota Blitar, mengerucut pada dua Lembaga Pendidikan swasta yaitu MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar. Dari hasil Observasi awal yang dilakukan pada 11 September 2023 di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar bahwa kedua Lembaga Pendidikan tersebut telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen untuk mengikuti perubahan perkembangan dunia yang begitu cepat dan harus diantisipasi untuk kemudahan dan mempercepat akses. lembaga ingin memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya, artinya kemudahan-kemudahan informasi bisa diakses oleh orang tua ataupun *stakeholder* khususnya kapanpun dan di manapun sebagai peningkatan dari mutu pendidikan itu sendiri. Karena layanan pendidikan akan lebih baik jika bisa diakses kapanpun dan dimanapun serta terjaga keakurasian nya.

¹⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management ...*, 6

¹¹ Ety Rochaeti dan Pontjorini Rahayuningsih, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), 74

Berdasarkan data yang telah diterima oleh peneliti bahwa jumlah siswa siswi pada tahun Pelajaran 2023/2024 MTs. Ma'arif Bakung Udanawu sebanyak 1.022 siswa-siswi dan jumlah pegawai sebanyak 64 pendidik dan 8 tenaga kependidikan. Adapun Sistem Informasi Manajemen pendidikan yang dikembangkan pada MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar sebagai berikut:¹²

Table 1.1
Sistem Informasi Manajemen
di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar

No	Jenis Sistem Informasi	Nama Sistem Informasi / Aplikasi	Online/Offline	Link / Alamat
1	Sistem Informasi Website	Website	Online	https://masamabakung.sch.id/
		PPDB	Online	https://psb.masamabakung.com/
2	Sistem Informasi Akademik	Pendataan Lembaga Emis (<i>Education Management Information System</i>)	Online	https://emis.kemendiknas.go.id/
		Jibas (<i>Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah</i>)	Online/Offline	jibas.net
		Perpustakaan Al-Ma'arif	Online	Perpus.masamabakung.sch.id
		MTs. Ma'arif Bakung Aplikasi Surat	Online	Surat.masamabakung.com
		Kelulusan - SKL MasamaBakung	Online	skl.masamabakung.sch.id
		Absensi Guru Fingerprint	Online terbatas	
3	Sistem Informasi E-Learning	E-Learning	Online	https://appmadrasah.kemendiknas.go.id/e-bim/
4	Sistem Informasi Penilaian	Ujian Masama Bakung	Online	Ujian.masamabakung.sch.id
		ANBK (Asesmen	Online	https://anbk.kemdiknas.go.id/

¹² Wawancara dengan Mohammad Ridwan Operator, tanggal 10 September 2023 di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar.

	Siswa	Nasional Berbasis Komputer)		ikbud.go.id/
		AM (Asesmen Madrasah)	<i>Online berbasis Komputer</i>	https://pdum.kemendiknas.go.id/
		RDM MTS. Ma'arif Bakung	<i>Online</i>	Rdm.masamabakung.sch.id
5	Sistem Informasi Pembayaran	MasamaPay	<i>Online</i>	Pay.masamabakung.sch.id

SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon adalah Lembaga Pendidikan formal berbasis pesantren, pada tahun Pelajaran 2023/2024 memiliki siswa sebanyak 494 Siswa-siswi dengan jumlah pegawai 24 Pendidikan dan 3 Tenaga kependidikan. Siswa-siswi yang menimba ilmu di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar kebanyakan berasal dari luar kota maupun luar provinsi. Adapun Sistem Informasi Manajemen pendidikan yang dikembangkan pada SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanakulon Kabupaten Blitar sebagai berikut:¹³

Table 1.2
Sistem Informasi Manajemen
di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanakulon Kabupaten Blitar

No	Jenis Sistem Informasi	Nama Sistem Informasi / Aplikasi	<i>Online/Offline</i>	<i>Link / Alamat</i>
1	Sistem Informasi Website	Website	<i>Online</i>	https://www.mbs2blitar.sch.id/
		PPDB online	<i>Online</i>	https://www.mbs2blitar.sch.id/
2	Sistem Informasi Akademik	Dapodik (<i>Data Pokok Pendidikan</i>)	<i>Online</i>	https://dapo.kemdikbud.go.id/
		Monitoring Absensi dan Prestasi Siswa	<i>Online</i>	-
3	Sistem Informasi	<i>E-Learning</i>	<i>Online</i>	IP Server

¹³ Wawancara dengan Ni'matul Mukaromah Tata Usaha, tanggal 11 September 2023 di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar.

	<i>E-Learning</i>			
4	Sistem Informasi Penilaian Siswa	<i>Computer Based Test (CBT)</i>	<i>Online/Offline</i>	IP Server
		<i>E-rapor Dapodik</i>	<i>Online/Offline</i>	IP Server
5	Sistem Informasi Pembayaran	<i>Virtual Account (VA)</i>	<i>Online</i>	-
		Uang saku <i>Chasless ATM (Automatic Teller Machine)</i> BCA	<i>Online</i>	

Manajemen Sistem Informasi kedua Lembaga tersebut 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 computer *online* dan *offline*. Manajemen Sistem Informasi pendidikan selain ditujukan kepada siswa, juga ditujukan kepada masyarakat termasuk orang tua siswa kemudian yayasan, bisa menerima informasi dari Manajemen Sistem Informasi pendidikan termasuk guru dan tenaga kependidikan di sekolah.

Berdasarkan uraian hasil obeservasi diatas maka menarik dan perlu untuk diteliti terkait dengan Sistem Informasi Manajemen dalam upayanya meningkatkan kepuasan pelanggan internal maupun eksternal di kedua Lembaga tersebut, dan bahwa tidak banyak Lembaga Pendidikan swasta yang menerapkan dan memaksimalkan Manajemen Sistem Informasi untuk meningkatkan kualitas Pendidikan dan kepuasan pelanggan.

B. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

Fokus pada penelitian ini melibatkan unsur Perencanaan, Penerapan, Evaluasi dan Hasil Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan Pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar.

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dijabarkan dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar?
2. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar?
3. Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar?
4. Bagaimana Hasil Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada fokus penelitian di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menjelaskan temuan dan menyusun proposisi tentang Perencanaan Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar.
2. Menjelaskan temuan dan menyusun proposisi tentang Penerapan Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar.
3. Menjelaskan temuan dan menyusun proposisi tentang Evaluasi Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar.
4. Menjelaskan temuan dan menyusun proposisi tentang Hasil Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar

D. Kegunaan Penelitian

Kontribusi penelitian tentang Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan kebijakan dalam penyelenggaraan Lembaga Pendidikan Islam tentang Perencanaan, Penerapan, Evaluasi, dan Hasil Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar serta secara teoritis diharapkan dapat menjadi pijakan dalam upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan di lembaga Pendidikan masa depan.

2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian secara praktis yaitu:

a. Pimpinan Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian Perencanaan, Penerapan, Evaluasi, dan Hasil Manajemen Sistem Informasi pada Lembaga Pendidikan diharapkan dapat menjadi pertimbangan kebijakan Pimpinan Lembaga Pendidikan dalam menentukan Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Pengelola (*Yayasan*)

Bagi pengelola Lembaga Pendidikan (*Yayasan*) hasil penelitian ini dapat menjadi pengembangan Manajemen Sistem Informasi untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan pada lembaga Pendidikan yang dinaungi.

c. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi sekaligus informasi berkaitan dengan Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Lembaga Pendidikan Islam khususnya.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dilakukan agar upaya dalam memahami substansi dari tesis ini tidak terjadi persepsi yang beragam. Dalam penelitian ini penegasan istilah dikelompokkan menjadi dua yaitu penegasan istilah secara konseptual dan penegasan istilah operasional.

1. Secara Konseptual

Secara konseptual penegasan istilah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Manajemen Sistem Informasi

Menurut Azhar Susanto, Sistem informasi Manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling ber hubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh mana jemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.¹⁴

Raymond Mcleod, Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu system berbasis computer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.¹⁵

b) Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika

¹⁴ Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ...*, 68.

¹⁵ Raymond McLeod, Jr. George P. Schell, *Managemen Informasi Systemsc (Sistem Informasi Manajemen)*, (Jakarta : Salemba Empat, 2008) edisi 10, 12

kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.¹⁶

M. Umer Chapra berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama.¹⁷

2. Secara Operasional

Penegasan istilah secara operasional pada penelitian ini ialah meliputi perencanaan, penerapan, evaluasi, dan hasil Manajemen Sistem Informasi yang digunakan dan diterapkan oleh MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan internal maupun eksternal.

¹⁶ Kotler Keller, *Intisari Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2021), 89

¹⁷ Nurul Huda . DKK, *Pemasaran Syariah teori dan aplikasi* . (Depok : Kencana, 2017). 139.