

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Sistem Informasi Manajemen

##### 1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sebelum membahas tentang sistem informasi manajemen terlebih dahulu perlu diketahui dasar tentang sistem, informasi, sistem informasi dan manajemen. Berikut penjelasannya:

###### a. Sistem Informasi

Menurut Azhar Susanto sistem adalah kumpulan dari subsistem/komponen/ bagian baik fisik/ non Fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Tujuan system adalah mencapai sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem.<sup>18</sup>

Raymond McLeod mengatakan bahwa Sistem adalah himpunan dari unsur-unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu kesatuan yang utuh dan terpadu.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Sopiannyah Jaya Putra dan A'ang Subiakto, sistem adalah sebuah cara, proses, atau prosedur yang teratur.<sup>20</sup>

Berdasarkan beberapa definisi diatas sistem diartikan sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama. Sistem dapat merupakan sesuatu yang abstrak dan maupun yang berwujud. Sistem sebagai Kumpulan/group dari bagian/ komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

---

<sup>18</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 55.

<sup>19</sup> Raymond McLeod, Jr., George P. Schell, *Sistem informasi manajemen* (Jakarta : Salemba Empat, 2009) edisi 10, 12.

<sup>20</sup> Sopiannyah Jaya Putra dan A'ang Subiakto, *Pengantar Sistem Informasi* (Jakarta:UIN Jakarta Press,2006)cet.1, 24

Informasi Menurut Azhar Susanto adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.<sup>21</sup> Dari uraian tentang informasi ini ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu: Informasi merupakan hasil pengolahan data, memberikan makna atau arti, dan berguna atau bermanfaat.

Raymon McLeod mengatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:<sup>22</sup>

- 1) Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.
- 2) Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- 3) Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
- 4) Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan tidak ada bulannya atau tidak ada fakturnya.

Menurut Placidus Sudibyo Informasi adalah bahan yang dihasilkan dari pengolahan data. Data berorientasi pada kegiatan operasional, seperti transaksi (pendaftaran siswa baru).<sup>23</sup>

Menurut Azhar Susanto Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan

---

<sup>21</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen* .... 40.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Placidus Sudibyo, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta:Universitas Terbuka, 1999), modul 1-9, 2. 28

satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Raymond McLeod Mc Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi.<sup>25</sup>

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi adalah kumpulan dari sub – sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

#### b. Manajemen

Menurut Muhamad Rifa'I dan Muhammad Fadhli Manajemen adalah seluruh usaha dalam mendayagunakan sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien adalah muara semua perilaku manajerial.<sup>26</sup> Menurut Azhar Susanto Manajemen dipandang sebagai upaya atau proses pencapaian tu juan dengan menggu nakan keahlian orang lain.<sup>27</sup>

Menurut George R. Terry, manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah di tetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber yang lain.<sup>28</sup>

Menurut Richard L. Daft, manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan,

---

<sup>24</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen* ....., 55.

<sup>25</sup> Raymond McLeod, Jr., George P. Schell, *Sistem informasi manajemen* ..., 12

<sup>26</sup> Muhamad Rifa'I dan Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), 15.

<sup>27</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen* ....., 68.

<sup>28</sup> George R. Terry, *Principles of Management*, Richard D Irwin (INC. Homewood, Irwin Dorsey Limited Georgetown, Ontario, L7G 4B3, 1977, 4.

pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi.<sup>29</sup>

Manajemen dipakai bagi pemimpin dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan memimpin. Dengan demikian manajer ialah orang yang memimpin atau pemimpin Manajemen didefinisikan sebagai sebuah ilmu dan seni.<sup>30</sup>

Menurut Malayu Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>31</sup>

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen mencakup: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan.<sup>32</sup>

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Manajemen adalah perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni.
- 2) Manajemen adalah proses yang sistematis, terkoordinasi Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien dan kooperatif dalam usaha-usaha memanfaatkan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya.
- 3) Manajemen mempunyai tujuan tertentu, berhasil tidaknya tujuan itu tergantung pada kemampuan mempergunakan segala potensi yang ada.
- 4) Manajemen hanya dapat diterapkan pada sekelompok manusia yang bekerja sama secara formal serta mempunyai tujuan yang sama pula.

---

<sup>29</sup> Richard L. Daft, *Management (Manajemen)* (Jakarta : Salemba Empat, 2006), 6.

<sup>30</sup> Muslichah Erma Widiana, *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 30.

<sup>31</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: PT. Gunung Agung, 1989), 3.

<sup>32</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside* (Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta), 2.

- 5) Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.
- 6) Dalam manajemen, kepemimpinan merupakan faktor yang sangat dominan.
- 7) Manajemen merupakan sistem kerja sama yang kooperatif dan rasional.
- 8) Manajemen didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tuju-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.<sup>33</sup>

Manajemen adalah pelaksanaan fungsi-fungsi unit-unit dalam organisasi dalam merencanakan, menggerakkan, mengorganisasikan, mengarahkan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pekerjaan unit masing-masing untuk mencapai tujuan keseluruhan organisasi secara efektif dan efisien.<sup>34</sup>

Maka dengan demikian manajemen sebagai seni dalam berbagai aspek seperti kepemimpinan, komunikasi, dan segala sesuatu yang menyangkut unsur manusia. Manajemen memiliki kegiatan memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan. Manajemen juga sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan suatu organisasi dengan cara bekerja sama dalam team. Dan manajemen memiliki berbagai macam sudut pandang dan persepsi. Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen, yaitu pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

---

<sup>33</sup> George R.Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2009),Cet.11, 1

<sup>34</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem*,...Cet. 4, 2.

c. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berasal dari kata *Management of Information System*, Sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi.<sup>35</sup>

Sistem informasi manajemen yang mengandung arti sekumpulan orang, seperangkat pedoman dan pemilihan peralatan pengolahan data, penyimpanan, mengolah dan memakai data untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan dengan memberikan informasi kepada manajer agar dapat dimanfaatkan pada waktunya secara efisien.<sup>36</sup>

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi.<sup>37</sup>

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

- 1) Azhar Susanto mengatakan Sistem Informasi Manajemen Merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan 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.<sup>38</sup>
- 2) Raymond McLeod, Jr., George P. Schell mengatakan bahwa Sistem informasi manajemen – SIM (*management information system-MIS*) adalah suatu sistem berbasis computer yang memuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.<sup>39</sup>
- 3) Joseph F. Kelly mengatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan sumber daya

---

<sup>35</sup> Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama,2003)cet. 4, 27

<sup>36</sup> Rohmat Tufiq, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 58

<sup>37</sup> A. Rusdiana, Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: PUSTAKA SETIA, 2014),95.

<sup>38</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....*, 68.

<sup>39</sup> Raymond McLeod, Jr., George P. Schell, *Sistem informasi manajemen ....*, 12.

lainnya yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien bagi perencanaan bisnis.<sup>40</sup>

- 4) Taylor menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang secara spesifik untuk mengarahkan jumlah dan banyaknya jenis informasi dalam suatu organisasi.<sup>41</sup>

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

## 2. Komponen Manajemen

Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan alat-alat sarana (*tools*). Tools merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan. Tools tersebut dikenal dengan 6M, yaitu *men, money, materials, machines, method, dan markets*.<sup>42</sup>

- a. *Man*, merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan.
- b. *Money* atau Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tools*) yang

---

<sup>40</sup> Gordon B Davis, *Kerangka dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar*, (Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo, 2018), 198

<sup>41</sup> Lantip Dian Prasajo dan eko Budi Prasetyo, *Sistem Informasi Manajemen dalam Pembelajaran*. Majalah Ilmiah Pembelajaran. Vol. 1 No. 2, Oktober 2005, 96

<sup>42</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside ...*, 5.

penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.<sup>43</sup>

- c. *Material* terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/ materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.<sup>44</sup>
- d. *Machine* atau Mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.<sup>45</sup>
- e. *Method* adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.<sup>46</sup>
- f. *Market* atau pasar adalah tempat di mana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Memasarkan produk sudah barang tentu sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh sebab itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan. Agar

---

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> Ibid.

<sup>46</sup> Ibid.



pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen.

### 3. Piramida Kekuasaan Manajemen

Tingkatan manajemen adalah pembagian level manajerial berdasarkan urutan seberapa berat wewenang serta beban pekerjaan masing-masing yang harus ditanggung. Sistem ini dibuat untuk memudahkan pembagian *job desc* agar setiap aktivitas perusahaan berjalan lancar. Dalam setiap proses pelaksanaan manajemen terdapat pengelompokan yang membuat suatu organisasi atau kelompok memiliki tingkatan-tingkatan tertentu yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tingkatan-tingkatan tertentu itulah yang dalam bidang manajemen disebut tingkat-tingkat manajemen.<sup>47</sup>

Ada tiga level manajemen yang umum dipakai saat ini, yaitu tingkat atas, menengah, dan pertama. Mulai dari tingkat pertama ke atas, jumlah pelaku manajemen makin sedikit. Sehingga, bila digambarkan akan menyerupai piramida.

Menurut Abd. Rohman dalam konteks kekuasaan (kepemimpinan), terdapat tiga tingkatan, yaitu:<sup>48</sup>

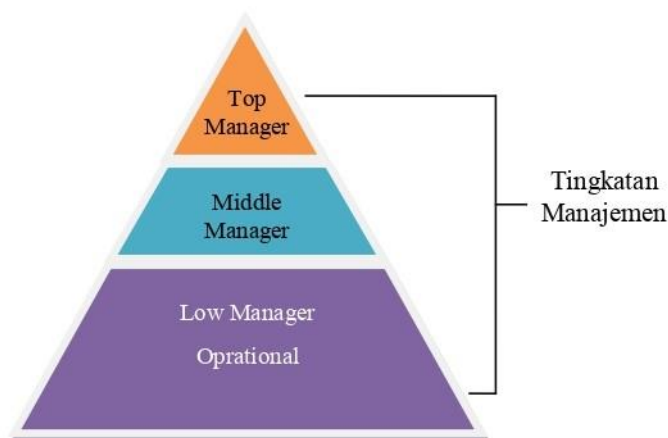
- a. *Top management* (manajemen tingkat atas) atau juga sering disebut dengan chief executive officer atau top manager.
- b. *Middle management* (manajemen tingkat menengah) atau sering disebut dengan kepala bagian atau sebutan lain yang sejenis.
- c. *Lower management* (manajemen tingkat bawah), dikenal juga dengan sebutan manajemen tingkat operasional, meliputi: supervisor, kepala seksi, dan mandor atau sebutan lain yang sejenis.

---

<sup>47</sup> Citra Ayu Anisa, Tingkat Manajemen Dan Manajer Beserta Fungsi-Fungsi Manajemen, *LEADERSHIP: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan*, Juni 2021, ISSN (online): 2715-0399

<sup>48</sup> Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang : Inteligencia Media, 2017), 15.

Tingkatan-tingkatan kekuasaan dalam manajemen tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1: Tingkatan Kekuasaan Dalam Manajemen

Masing-masing tingkatan manajemen tersebut memiliki wilayah kerja dan membutuhkan keterampilan yang berbeda-beda. Secara umum, keterampilan dalam manajemen terbagi dalam tiga bagian sesuai tingkatannya, yakni keterampilan konseptual (*conceptual skill*) untuk tingkatan *top manager*, keterampilan kemanusiaan (*human skill*) atau komunikasi (*communication skill*) untuk tingkatan *middle manager*, dan keterampilan teknis (*technical*) untuk tingkatan *lower manager*.

Berdasarkan tugas dan tanggungjawab maka ketiga tingkatan manajemen tersebut memiliki tugas sebagai berikut:<sup>49</sup>

- 1) *Top Management* (Manajemen Puncak). Manajemen puncak adalah tingkatan manajemen tertinggi dalam sebuah organisasi atau kelompok, yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan aktivitas organisasi. Manajemen puncak harus memiliki keahlian dan pengetahuan mendalam di bidang pemikiran konsep manajemen. Tugas utama dari manajemen puncak ini adalah membuat dan merumuskan konsep yang akan dikembangkan pada tingkat manajemen di bawahnya.
- 2) *Middle Management* (Manajemen Menengah). Manajemen menengah bertugas mengembangkan rencana-rencana pada tingkatan yang lebih tinggi, namun tetap sesuai dengan tujuan kemudian melaporkannya

---

<sup>49</sup> Yohanes Yahya, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 9.

kepada manajemen puncak kembali. Manajemen menengah harus memiliki keahlian interpersonal / manusiawi, artinya keahlian untuk berkomunikasi, bekerjasama dan memotivasi orang lain dengan sangat baik.

- 3) *Lower Management* (Manajemen Bawah) Manajemen Bawah bertugas memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional secara lebih dekat atau bahkan secara langsung dalam berinteraksi di lapangan. Manajemen bawah harus memiliki pengetahuan dan keahlian teknis, artinya keahlian yang mencakup prosedur, teknik, pengetahuan dan keahlian dalam bidang khusus.

Menurut Prim Masrokan Mutohar & Masduki Kepemimpinan Pendidikan mempunyai fungsi menggerakkan bawahan agar mau berbuat sesuatu guna mensukseskan program-program kerja yang telah dirumuskan sebelumnya. Pelaksanaan program kerja di Lembaga pendidikan, pemimpin mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberdayakan sumber daya manusia dan non manusia agar bisa berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan yang telah dirumuskan.<sup>50</sup>

#### 4. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat didalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen terdiri dari:<sup>51</sup>

- a. *Planning* (Fungsi Perencanaan). Planning merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan.<sup>52</sup>
- b. *Organizing* (Fungsi Pengorganisasian). Setelah tujuan ditetapkan dan perencanaan untuk mencapai tujuan telah ada, maka langkah berikutnya

---

<sup>50</sup> Prim Masrokan Mutohar & Masduki, *Visionary Leadership: Strategi Membangun Brand Image dan Daya Saing Perguruan Tinggi*, (Malang : Deazha Prima Nusantara, 2023). 23.

<sup>51</sup> Muslichah Erma Widiana, *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 34.

<sup>52</sup> Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta : Andi, 2005). 64

adalah melakukan pengelompokan tugas sehingga terbagi dan dapat diidentifikasi sehingga manajer perlu merancang, mengembangkan suatu organisasi dan dapat menunjuk orang yang bertanggung jawab untuk mencapainya.<sup>53</sup>

- c. *Actuating* (Mengarahkan). Setelah fungsi pengorganisasian dibuat, organisasi dibentuk dan disusun personalianya, maka langkah selanjutnya adalah menugaskan personalia (karyawan) tersebut untuk bergerak menuju tujuan yang telah ditetapkan. Didalam manajemen fungsi pengarahan ini bersifat sangat kompleks. Karena sisamping menyangkut manusia, juga menyangkut berbagai tingkah laku dari manusia itu sendiri.
- d. *Controlling* (Pengawasan). Pengawasan merupakan fungsi terakhir yang harus dilaksanakan dalam manajemen. Dengan pengawasan dapat diketahui tentang hasil yang dicapai cara yang dilakukan dalam pengawasan yaitu membandingkan segala sesuatu yang telah dijalankan dengan standar atau rencananya serta melakukan perbaikan-perbaikan bila terjadi penyimpangan.<sup>54</sup>

Menurut Setyabudi Indartono fungsi manajemen ialah :<sup>55</sup>

- 1) Perencanaan: pemilihan atau penetapan tujuan organisasi, dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran, dan standard yang dibutuhkan untuk mencapai standard.
- 2) Pengorganisasian: penentuan sumberdaya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, perancangan dan pengembangan organisasi atau kelompok kerja untuk mencapai tujuan, penugasan tanggungjawab, dan pendelegasian wewenang kepada individu
- 3) Penyusunan personalia: penarikan, pelatihan, pengembangan, penempatan, dan pemberian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

---

<sup>53</sup> Alex Gumur, *Manajemen Kerangka Pokok-Pokok* (Jakarta: Barata, 1975), 23.

<sup>54</sup> Umi Athelia Kurniati, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Pustaka Raya, 2012), 40.

<sup>55</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside ...* , 2.

- 4) Pengarahan: mendapatkan atau membuat para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan. Fungsi ini meminta para karyawan untuk bergerak menuju tercapainya tujuan organisasi.
- 5) Pengawasan: penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Pengawasan positif berupaya mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efektif dan efisien atau tidak. Pengawasan negatif berupaya menjamin kegiatan yang tidak diinginkan tidak terjadi.

Menurut Setyabudi Indartono Proses manajemen adalah daur beberapa gugusan kegiatan dasar yang berhubungan secara integral, yang dilaksanakan di dalam manajemen secara umum, yaitu proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses pelaksanaan dan proses pengendalian, dalam rangka mencapai sesuatu tujuan secara ekonomis.<sup>56</sup>

Dengan demikian fungsi dinyatakan sebagai langkah langkah dasar manajemen, batu-batu fondasi manajemen:

- a) Proses perencanaan meliputi gagasan bahwa manajemen mengantisipasi berbagai kondisi seperti peluang dan kendala di masa depan, dan berusaha menetapkan lebih dulu apa yang harus mereka lakukan dan apa yang akan mereka capai.
- b) Proses pengorganisasian berarti menempatkan orang dan prasarana serta sarana dan sumberdaya dalam suatu tata-hubungan yang kondusif untuk bekerja sama menuju sasaran bersama.
- c) Proses pelaksanaan meliputi pemberian arahan, perintah kerja, dorongan dan motivasi kerja, serta pemecahan masalah.
- d) Proses pengendalian dilakukan dengan pengamatan, mencermati laporan, dan melakukan inspeksi supaya pekerjaan di semua bagian sesuai dengan persyaratan kualitas dan ketentuan rencana hasil, dan sesuai dengan anggaran biaya.

---

<sup>56</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside ...*, 7.

## 5. Prinsip-Prinsip Manajemen

Prinsip-prinsip dalam manajemen bersifat lentur dalam arti bahwa perlu dipertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus dan situasi-situasi yang berubah. Prinsip-prinsip umum manajemen ini terdiri dari:<sup>57</sup>

### a. Pembagian kerja (*division of work*)

Setiap karyawan memiliki keahlian yang berbeda-beda sehingga perlu dikelompokkan berdasarkan pembagian kerja. Dengan menerapkan prinsip ini, karyawan bisa menjalankan tugasnya dengan baik karena sudah terbagi-bagi. Selain itu, ini juga berfungsi agar lebih efisien. Pembagian tugas ke dalam beberapa spesialisasi bidang khusus membuat tingkat akurasi yang dijalankannya menjadi lebih tinggi dan ini juga dapat meningkatkan produktivitas. Pekerjaan bisa diserahkan kepada orang yang memang ahli di bidangnya.<sup>58</sup>

### b. Wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*)

Untuk mencapai tujuan dari organisasi, perlu adanya pemimpin yang berwenang memberikan perintah. Dengan menjalankannya, ini akan mempermudah aktivitas di perusahaan berjalan dengan baik dan maksimal. Oleh sebab itu, harus ada kewenangan yang diberikan untuk memberi perintah kepada bawahannya. Otoritas ini diberikan dengan tanggung jawab yang mengikutinya. Untuk melakukannya, perlu kontrak atau perjanjian tertulis guna menghindari penyalahgunaan wewenang.<sup>59</sup>

### c. Disiplin (*discipline*).

Prinsip selanjutnya adalah disiplin. Sikap disiplin juga menjadi nilai dasar agar mendapatkan visi dan misi yang diinginkan. Dengan melakukannya, ini juga membuat kondisi organisasi menjadi lebih baik karena ada sikap saling menghormati. Pekerjaan juga bisa cepat selesai apabila menerapkan prinsip ini.<sup>60</sup>

---

<sup>57</sup> Husnaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2003), 38.

<sup>58</sup> Ibid.

<sup>59</sup> Ibid.

<sup>60</sup> Ibid.

d. Kesatuan perintah (*unity of command*)

Prinsip manajemen yang tidak kalah penting adalah kesatuan perintah atau komando. Dengan menerima perintah dari satu manajer ini lebih membuat tugas terarah dibandingkan diperintah oleh banyak orang. Apabila mendapatkan tugas dari satu orang tersebut, maka karyawan memiliki tanggung jawab atas perintah itu. Ini berbeda jika ada banyak perintah yang membuat karyawan tersebut bingung untuk melaksanakannya. Biasanya setiap orang memiliki pendapat yang berbeda sehingga ini berpeluang terjadi konflik.<sup>61</sup>

e. Kesatuan pengarahan (*unity of direction*)

Maksud dari prinsip ini adalah karyawan menjalankan kegiatan yang sama dan memiliki tujuan sama. Oleh sebab itu, penting untuk membentuk tim untuk mencapai tujuan dan rencana yang diinginkan organisasi. Dalam hal ini, manajer bertindak untuk memantau dan bertanggung jawab terhadap kegiatan tersebut.<sup>62</sup>

f. Mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan sendiri (*subordination of individual interests to the general interests*)

Prinsip manajemen berikutnya adalah mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi. Kepentingan organisasi perlu dikedepankan dan diprioritaskan terlebih dahulu. Hal ini karena organisasi melibatkan banyak orang dan tujuannya juga untuk kepentingan bersama. Tindakan ini yang perlu dijalankan oleh semua sektor di dalam organisasi tersebut baik itu karyawan maupun manajer.<sup>63</sup>

g. Pembayaran upah yang adil (*remuneration*)

Untuk meningkatkan produktivita, diperlukan suatu motivasi. Salah satu motivasi yang membangun adalah dalam hal penggajian karyawan. Dengan memberlakukan penggajian yang sesuai dengan tugas dan jabatannya ini membuat organisasi berjalan dengan

---

<sup>61</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside ...*, 5.

<sup>62</sup> Husnaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik ...* 39.

<sup>63</sup> Ibid.

lancar. Penggajian karyawan tidak hanya masalah uang karena berdasarkan jenisnya, terbagi menjadi dua, yaitu non moneter dan moneter. Jenis non moneter adalah reward yang diberikan seperti pujian, memberikan kredit, sampai dengan tanggung jawab lebih.<sup>64</sup>

Dengan melakukannya, ini akan meningkatkan semangat karyawan untuk bekerja lebih maksimal dan merasa dihargai oleh pimpinan. Sedangkan jenis kedua yaitu moneter yang merupakan penggajian dari masalah finansial seperti memberikan kompensasi, bonus dan sebagainya.

h. Pemusatan (*centralisation*)

Dalam menjalankan manajemen dan tanggung jawab perlu dilakukan secara seimbang. Penting juga melakukan sentralisasi atau pemusatan otoritas kepada jabatan tertinggi seperti dewan eksekutif. Tidak hanya wewenang dari berbagai bidang manajer. Setiap manajer ini juga perlu untuk bertanggung jawab kepada manajer puncak sehingga terjadi keseimbangan. Selain itu, penting juga untuk menjalankan manajemen menengah ke karyawan atau yang disebut dengan desentralisasi.<sup>65</sup>

i. Hirarki (*hierarchy*)

Hirarki atau tingkatan ini juga diperlukan dalam organisasi. Fungsinya agar bisa mempunyai tanggung jawab dan wewenang tertentu sesuai dengan jabatan yang diemban dan spesialisasinya. Hirarki paling tinggi biasanya ditempati oleh manajemen senior. Kemudian, terus ke level manajemen menengah dan ke level paling rendah yaitu staf. Prinsip ini menunjukkan bahwa perlunya batasan dan garis yang jelas di setiap bidang kewenangan.

Dengan demikian, karyawan lebih mudah memahami kepada siapa mereka harus bertanggung jawab.<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> Ibid.

<sup>65</sup> Ibid,

<sup>66</sup> Ibid.



j. Tata tertib (*order*)

Setiap karyawan dalam organisasi wajib memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya agar berjalan dengan lancar. Selain itu, penting untuk menjaga lingkungan kerja dengan baik mulai dari keamanan, kebersihan, kerapian, sampai ketertiban dalam menggunakan fasilitas kantor.<sup>67</sup>

k. Keadilan dan Kejujuran (*equity*)

Keadilan dan kejujuran ini sudah tidak asing diwajibkan dalam menjalankan organisasi. Setiap perusahaan juga mengharuskan karyawan untuk adil dan jujur dalam bekerja. Tak hanya itu, manajer juga harus memperlakukan karyawan dengan secara adil. Jangan sampai terjadi kecurangan dan mengeksploitasi karyawan berlebihan karena hal ini bisa mencederai kepercayaan sampai terjadi perpecahan. Kondisi perusahaan yang tidak baik ini menyebabkan konflik internal sampai bisa mengalami kebangkrutan.<sup>68</sup>

l. Stabilitas kondisi karyawan (*stability of tenure of personnel*)

Stabilitas adalah sesuatu yang harus diutamakan dalam organisasi. Penempatan karyawan dan pengelolaannya juga harus seimbang. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kondisi karyawan tersebut. Dalam hal ini, diperlukan manajemen untuk meminimalkan perpindahan dan perputaran karyawan. Banyaknya, karyawan yang suka pindah dan resign juga menyebabkan masalah karena hal ini bisa menghambat jalankan kegiatan perusahaan.<sup>69</sup>

m. Inisiatif (*Inisiative*)

Prakarsa atau inisiatif adalah hal yang penting untuk membuat organisasi maju. Diperlukan adanya ide baru dan kreatifitas yang dimiliki oleh karyawan. Dengan ide kreatif ini bisa menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan harus selalu berkembang dan

---

<sup>67</sup> Ibid.

<sup>68</sup> Abd. Rohman, *Dasar-dasar Manajemen*, ... 36.

<sup>69</sup> Ibid.

tidak terpaku oleh aturan lama. Untuk bisa menyesuaikan dengan perkembangan zaman, dibutuhkan kreatifitas agar selalu menarik minat para pelanggannya. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus menyediakan sarana dan terbuka oleh ide kreatif dari pegawainya. Kemudian, penting juga untuk mempertimbangkan saran dari karyawan untuk memajukan perusahaan menjadi lebih baik.<sup>70</sup>

n. Semangat kesatuan (*esprits de corps*)

Prinsip manajemen yang terakhir adalah nilai semangat persatuan atau yang disebut dengan “*esprit de corps*”. Prinsip ini diartikan sebagai semangat perjuangan agar ikut terlibat dalam kesatuan para pegawainya. Semangat kesatuan ini dilakukan agar bisa menciptakan lingkungan kerja yang damai dan ada rasa saling percaya serta menghargai satu sama lain. Tugas ini juga diemban oleh manajer dengan mencari cara mengembangkan moral dan softskill yang baik di tempat kerja. Dengan demikian, persatuan akan terjalin dan komunikasi antar rekan kerja menjadi lebih baik sehingga proses informasi di perusahaan dapat berjalan lancar.<sup>71</sup>

## 6. Model Manajemen

Berdasarkan definisi manajemen diatas bahwa teori manajemen banyak ragamnya. Demikian pula fungsi-fungsinya, dari yang sangat sederhana sampai yang kompleks. Beberapa model manajemen yang sering dipakai oleh organisasi beserta penjabarannya fungsinya sebagai berikut:

- a. Model P-I-E (*Planing, Implementation, & Evaluation*). Model yang paling sederhana, karena hanya meliputi 3 (tiga) fungsi saja, yaitu perencanaan (*planning*), implementasi (*implementing*) dan evaluasi (*evaluation*) agar mencapai tujuan yang ditetapkan.<sup>72</sup>
- b. Model P-O-A-C (*Planning, Organizing, Actuating & Controlling*). Model ini mencakup dari proses perencanaan aktivitas yang akan di

---

<sup>70</sup> Ibid.

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> Sampurno Wibowo, *Pengantar Manajemen Bisnis* (Bandung : Telkom Polytecnic, 2009),7.

lakukan oleh organisasi, naik yang bersifat long-term maupun short-term. Dilanjutkan dengan mengorganisasikan apa yang telah direncanakan tentu untuk mencapai goal tersebut. Dengan mengarahkan sumber daya yang telah dimiliki menjadi tujuan atau langkah selanjutnya dan memimpin sumber dayanya (leading). organizing. Direct tersebut bertujuan untuk melaksanakan planning.<sup>73</sup>

- c. Model P D C A (*Plan – Do – Check – Act*). Sebuah metode manajemen empat langkah interaktif yang digunakan pada proses bisnis untuk kontrol dan peningkatan berkelanjutan dari proses dan produk. juga dikenal sebagai roda Deming atau siklus Deming, adalah metode berulang untuk perbaikan terus-menerus pada proses, produk, atau layanan dan merupakan elemen kunci dari manajemen *lean*.<sup>74</sup>

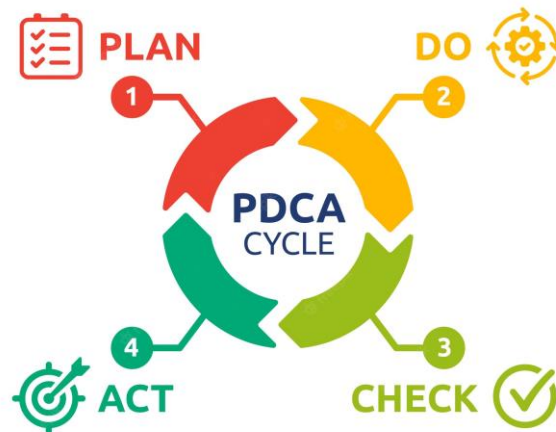
PDCA diperkenalkan pertama kali oleh Dr. W. Edward Deming, seorang pakar kualitas ternama berkebangsaan Amerika Serikat, sehingga siklus ini disebut siklus deming (Deming Cycle, Deming Wheel). PDCA sangat cocok untuk digunakan untuk skala kecil kegiatan continuous improvement untuk memperpendek siklus kerja, menghapuskan pemborosan di tempat kerja dan prosuktivitas. Dalam pengimplementasiannya kunci terlaksana atau tidaknya suatu aktivitas PDCA ada di wewenang dan tanggung jawab, karena disinilah tempat fungsi perencanaan aktivitas yang akan dilaksanakan yang merupakan deskripsi pekerjaan dan tugas yang akan dilaksanakan oleh orang yang menduduki jabatan di divisi suatu perusahaan.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Rani Susanto, *Fungsi Manajemen Perusahaan* (Bandung : Sistem Informasi Enterprise, 2024), 9.

<sup>74</sup> Heri Setiawan, Supriyadi, Penerapan Konsep Siklus Plan-Do-Check-Action (Pdca) Untuk Meningkatkan Kinerja Load Lugger, *Jurnal Teknik Industri ITN Malang*, September 2021, E-ISSN: 2615 – 3866. 74.

<sup>75</sup> Yurifatul Iswara, Irfan Darmawan, Umar Yunan Kurnia Septo Hedyanto, Analisis Dan Perancangan Helpdesk Ticketing System Untuk Mengelola Tindak Perbaikan Perangkat Komputer Dan Jaringan Pada Pt. Len Industri (Persero) Menggunakan Metodologi Pdca (Plan-Do-Check-Action). *Jurnal e-Proceeding of Engineering* : Vol.5, No.3 Desember 2018. 7151.



Gambar 2.2 Siklus Model Manajemen PDCA

Berikut akan diulas yahapan dalam model PDCA :

- 1) *Plan* (Rencanakan). Artinya merencanakan Sasaran (*Goal* / Tujuan) dan Proses apa yang dibutuhkan untuk menentukan hasil yang sesuai dengan Spesifikasi tujuan yang ditetapkan. *Plan* ini harus diterjemahkan secara detil dan per sub-sistem.<sup>76</sup>
  - a) Perencanaan ini dilakukan untuk mengidentifikasi sasaran dan proses dengan mencari tahu hal-hal apa saja yang tidak beres kemudian mencari solusi atau ide-ide untuk memecahkan masalah ini. Tahapan yang perlu diperhatikan, antara lain: mengidentifikasi pelayanan jasa, harapan, dan kepuasan pelanggan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi. Kemudian mendeskripsikan proses dari awal hingga akhir yang akan dilakukan. Memfokuskan pada peluang peningkatan mutu (pilih salah satu permasalahan yang akan diselesaikan terlebih dahulu). Identifikasikanlah akar penyebab masalah. Meletakkan sasaran dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi.

---

<sup>76</sup> Feti Iin Parlina, Jumira Warlizasusi, Ifnaldi, Manajemen Tenaga Pendidik Dalam Meningkatkan Manajemen Mutu Madrasah Di Mi 04 Rejang Lebong. *Al-Madrasah: Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, Vol. 6, No. 4, 2022 DOI 10.35931/am.v6i4.1229 P-ISSN: 2620-5807; E-ISSN: 2620-7184.

- b) Mengacu pada aktivitas identifikasi peluang perbaikan dan/ atau identifikasi terhadap cara-cara mencapai peningkatan dan perbaikan.
  - c) Terakhir mencari dan memilih penyelesaian masalah.<sup>77</sup>
- 2) *Do* (Kerjakan). Artinya Melakukan perencanaan Proses yang telah ditetapkan sebelumnya. Ukuran-ukuran proses ini juga telah ditetapkan dalam tahap *PLAN*. Dalam konsep *Do* ini kita harus benar-benar menghindari penundaan, semakin kita menunda pekerjaan maka waktu kita semakin terbuang dan yang pasti pekerjaan akan bertambah banyak.
- a) Implementasi proses. Dalam langkah ini, yaitu melaksanakan rencana yang telah disusun sebelumnya dan memantau proses pelaksanaan dalam skala kecil (proyek uji coba).
  - b) Mengacu pada penerapan dan pelaksanaan aktivitas yang direncanakan.<sup>78</sup>
- 3) *Check* (Evaluasi). Artinya melakukan evaluasi terhadap Sasaran dan Proses serta melaporkan apa saja hasilnya. Kita mengecek kembali apa yang sudah kita kerjakan, sudahkah sesuai dengan standar yang ada atau masih ada kekurangan.
- a) Memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dan melaporkan hasilnya.
  - b) Dalam pengecekan ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi.
  - c) Teknik yang digunakan adalah observasi dan survei. Apabila masih menemukan kelemahan kelemahan, maka disusunlah rencana perbaikan untuk dilaksanakan selanjutnya. Jika gagal,

---

<sup>77</sup> Karis Widyatmoko, dkk. Pendampingan Implementasi Sistem Perpustakaan Digital “Kebon Arum” untuk Desa Kebonan Kabupaten Boyolali, *Jurnal Abdimasku*, Vol. 5, No. 2, Mei 2022: 331-338.

<sup>78</sup> Azman Nurfahman, Sri Nurhayati, Model Sistem Informasi Manajemen Inventory Pada Pt Mt Mart, *JUPITER : Jurnal Penelitian Mahasiswa Teknik Dan Ilmu Komputer* . Vol. 1, No. 2, November 2022. 65.

maka cari pelaksanaan lain, namun jika berhasil, dilakukan rutinitas.

- d) Mengacu pada verifikasi apakah penerapan tersebut sesuai dengan rencana peningkatan dan perbaikan yang diinginkan.<sup>79</sup>
- 4) *Act* (Menindaklanjuti). Artinya melakukan evaluasi total terhadap hasil Sasaran dan Proses dan menindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Jika ternyata apa yang telah kita kerjakan masih ada yang kurang atau belum sempurna, segera melakukan action untuk memperbaikinya.<sup>80</sup> Proses *Act* ini sangat penting artinya sebelum kita melangkah lebih jauh ke proses perbaikan selanjutnya.
- a) Menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan yang diperlukan. Ini berarti juga meninjau seluruh langkah dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya sebelum implementasi berikutnya.
  - b) Menindaklanjuti hasil berarti melakukan standarisasi perubahan, seperti mempertimbangkan area mana saja yang mungkin diterapkan, merevisi proses yang sudah diperbaiki, melakukan modifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada, mengkomunikasikan kepada seluruh staf, pelanggan dan supplier atas perubahan yang dilakukan apabila diperlukan, mengembangkan rencana yang jelas, dan mendokumentasikan proyek. Selain itu, juga perlu memonitor perubahan dengan melakukan pengukuran dan pengendalian proses secara teratur.<sup>81</sup>
- d. Model P1-P2-P3. Dimana P1 adalah Perencanaan, P2 adalah Penggerakan dan Pelaksanaan, dan P3 terdiri dari Pengawasan, Pengendalian, dan Penilaian.<sup>82</sup>

---

<sup>79</sup> Poppy Rachman, Implementasi Plan-Do-Check-Act (Pdca) Berbasis Key Performance Indicators (Kpi): Studi Kasus Di Smp-Sma Integral Ar-Rohmah Dau Malang. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 04 No. 02 (2020) : 132-145.

<sup>80</sup> Rose Feri, Anwar Jusuf. Peningkatan Mutu Pendidikan Kedokteran Dan Siklus Pdca: Plan – Do – Check – Action. *Jurnal : Perpiki* , Edisi 5 No. 1 Juni 2016.

<sup>81</sup> Poppy Rachman, Implementasi Plan-Do-Check-Act ..., 142.

<sup>82</sup> Sampurno Wibowo, *Pengantar Manajemen Bisnis*, ... 8.

- e. Model A-R-R-I-F (Analisis, Rumusan, Rencana, Implementasi, dan Forum Komunikasi). Model ini digunakan oleh organisasi yang bergerak dibidang partisipasi Masyarakat.
- f. Model A-R-R-I-M-E (Analisis, Rumusan, Rencana, Implementasi, Monitoring, dan Evaluasi) Model ini tidak jauh berbeda dengan Model A-R-R-I-F, perbedaannya terletak pada fungsi Monitoring dan evaluasi.<sup>83</sup>

## 7. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Beberapa kegunaan atau fungsi sistem informasi manajemen, antara lain:<sup>84</sup>

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi;
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis;
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif;
- d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan ketrampilan pendukung sistem informasi ;
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi;
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi dari sistem informasi dan teknologi baru;
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan system;
- 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;

---

<sup>83</sup> Sampurno Wibowo, *Pengantar Manajemen Bisnis*, ... 8.

<sup>84</sup> Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 9.

- 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 organisasi.

## 8. Bidang Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan suatu badan yang memiliki bagian-bagian dan memiliki tugas tertentu. Bagian-bagian itu adalah pengumpulan data, penyimpanan data, pemroses data, dan pemrogram data. Dalam setiap bagiannya terdapat koordinator yang bertugas mengkoordinir pada semua bagian dan bertanggung jawab langsung kepada kepala sekolah atau madrasah.<sup>85</sup>

### 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.<sup>86</sup>

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

---

<sup>85</sup> 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.

<sup>86</sup> Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), 22.



bahan mentah maupun data yang sudah diolah, maka dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan manajer (kepala sekolah maupun wakilnya).<sup>87</sup>

c. Bagian Pengolah Data

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.<sup>88</sup>

d. Bagian Program Data

Apabila sistem informasi manajemen sudah memiliki perangkat komputer, maka bagian pemrogram data tersebut programers, 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.<sup>89</sup>

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.<sup>90</sup>

## 9. Tahapan-tahapan Sistem Informasi Manajemen

Tahapan-tahapan dalam Sistem Informasi pendidikan adalah sebagai berikut:

a. Bagian pengumpul data

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data

---

<sup>87</sup> Ibid.

<sup>88</sup> Ibid.

<sup>89</sup> Ibid.

<sup>90</sup> Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen, (Bandung: Bumi Aksara, 2006), 159.

yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

b. Bagian proses data

Bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data di rubah ke dalam bentuk informasi yang lebih berguna.<sup>91</sup>

Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses 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 wakil kepala sekolah) berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) berbeda pula.

c. Bagian Pemrogram data

Apabila SIM sudah memiliki Perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut Programmers, yaitu kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk diberikan kepada Perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah membahasakan data-data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa komputer.<sup>92</sup>

d. Bagian penyimpan data

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

---

<sup>91</sup> Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), 22.

<sup>92</sup> Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Bumi Aksara, 2006), 159.

## 10. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Tujuan dari sistem informasi manajemen pendidikan antara lain:<sup>93</sup>

- a. Membantu seluruh bagian yang berperan di dunia pendidikan dengan memberikan informasi yang menyeluruh tentang pendidikan dari tingkat sekolah dasar, menengah, atau yang setara dengannya.
- b. Pertanggung jawaban public yaitu dengan memberikan informasi secara transparan tentang kebijakan dan pemakaian sumber daya yang dialokasikan untuk dunia pendidikan.
- c. Memberi sarana agar seluruh bagian yang berperan dalam dunia pendidikan yang ada di propinsi atau kota kabupaten agar dapat berperan aktif dalam usaha memajukan usaha dibidang pendidikan.
- d. Meningkatkan pengetahuan pendidik dan peserta didik tentang dunia informatika serta manfaat yang dapat diambil melalui beberapa pelatihan.
- e. Memberikan akses informasi yang mudah dan lengkap bagi pendidik dan peserta didik mengenai ilmu pengetahuan dan informasi pendidikan lainnya.

Maksud dilaksanakannya sistem informasi manajemen pendidikan adalah sebagai pendukung kegiatan fungsi manajemen dalam rangka menunjang tercapainya sasaran dan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan.

## 11. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Azhar Susanto didalam bukunya Sistem Informasi Manajemen membagi komponen sistem Informasi manajemen menjadi enam, diantaranya:<sup>94</sup>

- a. *Hardware*. Merupakan salah satu komponen dari sistem informasi berbasis komputer. *Hardware* ini pada intinya dibagi menjadi 4 macam yaitu peralatan *input*, pengolah (*prosesor*), pengingat (*memori*) yang

---

<sup>93</sup> Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 1998), 157.

<sup>94</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ...*, 139.

terdiri dari *memori* utama dan *memori* tambahan (kedua), peralatan output dan peralatan komunikasi.

- b. *Software* merupakan kumpulan program-program yang digunakan untuk menjalankan komputer. Sedangkan yang dimaksud dengan program adalah serangkaian instruksi atau perintah kepada komputer yang dilakukan secara sistematis.

Salah satu alternatif dalam mengelompokkan *software* adalah mengelompokkannya *software* kedalam dua kelompok yaitu kelompok Sistem *Software* dan kelompok *Software* Aplikasi. Dimana sistem *software* kemudian dibagi lagi menjadi Sistem Operasi, *Interpreter* dan *Compiler*.<sup>95</sup>

- c. *Brainware* atau sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian terpenting dari komponen sistem informasi (SI). Komponen sumber daya manusia ini dengan komponen lainnya merupakan bagian yang tak terpisahkan didalam suatu sistem informasi. Secara sederhana SDM SIM tersebut sesuai kompetensi dan penugasannya dapat dikelompokkan kedalam:

- 1) Manajer sistem informasi sebagai Pemimpin departemen SI/SIM
- 2) Analis sistem bertugas Menganalisis dan merancang sistem informasi
- 3) Administrator jaringan untuk Menjamin jaringan selalu jalan
- 4) Administrator database bertugas untuk Menjamin database yang dipakai sesuai dengan kebutuhan
- 5) Programmer bertugas untuk Membuat program sesuai arahan analis sistem
- 6) Operator untuk mengoperasikan aplikasi sistem informasi
- 7) Pustakawan untuk Menyimpan dan mengamankan dokumen dan *backup software*

- d. Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting

---

<sup>95</sup> Hadion Wijoyo, dkk, *Sistem Informasi Manajemen* (Solok : Insan Cendekia Mandiri, 2021), 40.

dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada saat prosedur telah diterima oleh semua pihak dan sesuai dengan situasi serta kondisi yang ada maka prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan dalam menjalankan suatu fungsi tertentu. Dengan adanya prosedur yang memadai maka pengendalian dapat dilakukan dengan baik.

- e. Database dan Sistem Manajemen Database. Manajemen data merupakan bagian dari manajemen sumber daya informasi yang membantu perusahaan agar sumber daya informasi yang dimilikinya mencerminkan secara akurat sistem fisik yang diwakilinya. Kumpulan dari data-data disebut sebagai database. Dalam perkembangannya, database dapat dikelompokkan kedalam dua era, yaitu era database *tradisional* dan era database *modern*.
- f. Teknologi Jaringan Telekomunikasi. Jaringan telekomunikasi saat ini menghubungkan beberapa daratan dan lautan untuk memindahkan data dalam jumlah besar. Esensi dari telekomunikasi adalah pengurangan waktu dan ruang. Akses terhadap data disuatu lokasi tidak lagi tergantung kepada dimana lokasi tersebut berada. Saat ini komunikasi satelit meng gantikan saluran komunikasi kabel dan serat optik. Kelihatannya strategi telekomunikasi dan jaringan merupakan kunci sukses dalam membangun sistem informasi akuntansi yang handal.

Sistem informasi terdiri atas komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), yang terdiri atas komponen input, komponen model, komponen *output*, komponen teknologi, komponen *hardware*, komponen software, komponen basis data, dan komponen kontrol. Semua komponen tersebut saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran.<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> A. Rusdiana, Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen, ...* 100.

Komponen sistem informasi manajemen menurut M. Faisal terdiri dari:<sup>97</sup>

- 1) Perangkat keras. Yang terdiri dari unit komputer, unit pencetak, unit scan, unit modem, unit *wifi*, unit *router*, unit hub atau switch hub.
- 2) Perangkat lunak.
  - a) Sistem perangkat lunak umum, sistem operasional dan sistem manajemen data
  - b) Aplikasi perangkat lunak umum, seperti model analisis dan sistem pendukung keputusan
  - c) Aplikasi perangkat lunak yang terdiri dari program yang khusus dibuat untuk aplikasi
- 3) *Database*. Berupa file yang berisi program dan sub program sebagai media penyimpanan, manipulasi, editing, dan sebagainya. Contoh: *Oracle*, *SQL Server*, *MYSQL*, *Postgre*, *Ms Access*.
- 4) Prosedur. Buku panduan, instruksi, tata tertib, sebagai contoh Instruksi persiapan masuk jaringan, Instruksi pemakaian, dan Instruksi pemakaian pusat.
- 5) Petugas. Orang yang berkecimpung didalam sistem informasi manajemen. Seperti: operator komputer, analisis sistem, programmer, operator data entry, manajer sistem informasi manajemen.

## **12. Membangun Sistem Informasi Manajemen**

### **a. Ananlisis Sistem**

Analisis sistem informasi manajemen adalah seorang profesional yang bertanggung jawab untuk mempelajari masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan dalam aktivitas bisnis dengan mendayagunakan manusia, metodologi dan teknologi komputer agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi peningkatan aktivitas bisnis. Teknologi komputer digunakan analisis untuk mengumpulkan, memproses dan

---

<sup>97</sup> M Faisal, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan* (Malang: UIN Malang Press, 2008), 172.

menyimpan data agar dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen.<sup>98</sup>

Kompetensi Analisis Sistem. Analisis sistem harus memiliki pengetahuan teknis dan teknologi sistem informasi mana jemen saat ini dan trend teknologi dimasa yang akan datang. Berikut kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang analisis sistem:<sup>99</sup>

- 1) Memiliki Pengetahuan Teknik dan Teknologi Sis tem Informasi Manajemen
- 2) Memiliki Pengetahuan dan Pengalaman dalam Pemrograman Komputer
- 3) Memiliki Pengetahuan Bisnis Secara Umum
- 4) Memiliki Kemampuan Memecahkan Masalah
- 5) Mampu Berkomunikasi Dengan Baik
- 6) Mempunyai Relasi Yang Luas
- 7) Memiliki Kemampuan Formal dalam Menganalisis dan Merancang Sistem
- 8) Berpengalaman

Analisis sistem harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan pihak-pihak lain seperti pemakai komputer, manajemen, teknisi, bagian administrasi, programmer, penyedia *hardware* dan *software* dan database adminis trator. Analisis Sistem bertanggungjawab penuh kepada Manajer Pusat Pengembangan. Adapun Uraian tugas dan tanggungjawab analis sistem sebagai berikut:<sup>100</sup> Tegas Utama Analisis Sistem diantaranya:

- a) Mengumpulkan dan menganalisis data untuk me ngembangkan sistem informasi. Analisis sistem bertanggungjawab dalam mempelajari masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan organisasi/ perusahaan untuk menentukan bagaimana teknologi komputer, prosedur-prosedur dan sumber daya manusia dapat

---

<sup>98</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 327.

<sup>99</sup> Ibid.

<sup>100</sup> Ibid.

bersama-sama memecahkan masalah dan mengembangkan sistem yang ada secara terpadu.

- b) Mendesain sistem dan metode untuk dikomputerisasikan berdasarkan sistem informasi yang ada dan memberikan petunjuk penggunaannya.
- c) Mempertanggungjawabkan temuan-temuan, rekomendasi-rekomendasi dan spesifikasi-spesifikasi secara formal baik lisan maupun dalam laporan resmi.<sup>101</sup>

Tanggungjawab Analisis Sistem diantaranya Melakukan evaluasi proyek, Menganalisis sistem yang ada untuk mengetahui masalah yang ada dan kemungkinan pemecahannya, Mendefinisikan pengembangan atau perubahan sistem bila diperlukan, Mengevaluasi alternatif pemecahan masalah, Memilih perangkat keras dan perangkat lunaknya (dengan persetujuan atasan), Mendesain, alur dan prosedur sistem baru, Melakukan supervisi untuk penerapan sistem baru.

Perbedaan Tanggungjawab Analisis Sistem dan Programmer.<sup>102</sup>

Analisis Sistem	Programer
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis sistem, Perancangan sistem, Penerapan sistem, Dukungan sistem.</li> <li>2. Sistem analisis tidak hanya berhadapan dengan program komputer, ia juga bertanggungjawab dalam pemilihan perangkat komputer, orang-orang yang akan menggunakan sistem informasi manajemen yang disusunnya, prosedur-prosedur sistem dan <i>file/database</i> sistem yang digunakan.</li> <li>3. Kerja yang dihasilkan oleh analisis sistem bukan merupakan suatu hal yang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggungjawab terhadap program komputer yang meliputi computer,</li> <li>2. Pekerjaan programmer merupakan suatu hal yang pasti,</li> <li>3. Pekerjaan programmer tidak banyak membutuhkan hubungan dengan pihak lain</li> </ol>

<sup>101</sup> Ibid.

<sup>102</sup> Ibid.



<p>pasti.</p> <p>4. Hubungan yang harus dijalin oleh sistem analisis lebih luas dan lebih kompleks.</p>	
---	--

Kedudukan Analisis Sistem dalam Organisasi. Analisis sistem di dalam organisasi bekerja pada divisi Sistem Informasi Komputer, yang berfungsi sebagai pusat pengembangan, pusat informasi, pusat data base dan pusat komputer.

Analisis sistem biasanya bekerja pada divisi Sistem Informasi Komputer (*Computer Information System/CIS*), pada beberapa perusahaan divisi SIK biasa disebut juga sebagai divisi sistem informasi, divisi sistem informasi manajemen atau divisi Pelayanan Data dan Informasi tergantung kepada situasi dan kondisi perusahaan. Kedudukan manajer sistem informasi atau sistem informasi manajemen berbasis komputer ini pada perusahaan tertentu berada pada jajaran eksekutif, seperti wakil presiden direktur. Tapi ini semua kembali tergantung kepada situasi dan kondisi perusahaan.<sup>103</sup>

**b. Metode dan Teknik Pengembangan Sistem Informasi.**

Sesuai dengan prinsip dasar pengembangan sistem yang dijelaskan pada bab sebelumnya penggunaan metode dan teknik merupakan keharusan, penggunaan metode dan teknik tidak menjamin pengembangan sistem sukses tapi tanpa menggunakan metode dan teknik pengembangan sistem pasti gagal.<sup>104</sup>

Seperti tiga ekor burung unta yang memiliki cara sendiri-sendiri dalam mempertahankan diri dari serangan musuh, demikian pula dengan pengembangan sistem informasi. Setiap perusahaan atau pengembang sistem informasi memiliki teknik dan metode sendiri-sendiri yang dirasanya paling cocok untuk menghadapi setiap masalah yang dihadapinya.

---

<sup>103</sup> Ibid.

<sup>104</sup> Ibid.

## 1) Metode Pengembangan Sistem Informasi

Metode adalah rincian secara menyeluruh dari siklus pengembangan sistem informasi yang mencakup : Langkah demi langkah tugas dari masing-masing tahapan, Aturan yang harus dijalankan oleh individu dan kelompok dalam melaksanakan setiap tugas, Standar kualitas dan pelaksanaan dari masing-masing tugas, Teknik-teknik pengembangan yang digunakan untuk masing-masing tugas ini berkaitan dengan teknologi yang digunakan oleh pengembang.

Berikut ini beberapa metodologi yang populer digunakan dalam membangun sistem informasi manajemen atau sistem informasi lainnya:

### a) Metode *System Development Life Cycle* (SDLC).

Metode *System Development Life Cycle* (SDLC) adalah tahap-tahapan pekerjaan yang dilakukan oleh analis sistem informasi dan programmer dalam membangun sistem informasi.<sup>105</sup>

Metode SDLC ini seringkali di namakan juga sebagai proses pemecahan masalah, yang langkah-langkahnya meliputi:<sup>106</sup>

1. Melakukan survei dan menilai kelayakan proyek pengembangan sistem informasi.
2. Mempelajari dan menganalisis sistem informasi yang sedang berjalan.
3. Menentukan permintaan pemakai sistem informasi.
4. Memilih solusi atau pemecahan masalah yang paling baik.
5. Menentukan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer,
6. Merancang sistem informasi baru,

---

<sup>105</sup> Yoyok Seby Dwanoko, Implementasi Software Development Life Cycle (Sdlc) Dalam Penerapan Pembangunan Aplikasi Perangkat, *Jurnal Teknologi Informasi Vol. 7 No. 2.* 83.

<sup>106</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 355.

7. Membangun sistem informasi baru,
8. Mengkomunikasikan dan mengimplementasikan sistem informasi baru,
9. Memelihara dan melakukan perbaikan/peningkatan sistem informasi baru bila diperlukan.

b) Metode *Prototyping*.

Metode *prototyping* sebagai suatu paradigma baru dalam pengembangan sistem informasi manajemen, tidak hanya sekedar suatu evolusi dari metode pengembangan sistem informasi yang sudah ada, tetapi sekaligus merupakan revolusi dalam pengembangan sistem informasi manajemen. Metode ini dikatakan revolusi karena merubah proses pengembangan sistem informasi yang lama (SDLC).<sup>107</sup>

Ada empat langkah yang menjadi karakteristik metode *prototyping* yaitu, pemilihan fungsi (*function selection*), penyusunan sistem informasi (*construction*), evaluasi (*evaluation*) dan penggunaan selanjutnya (*further use*), yang uraian lengkapnya sebagai berikut:<sup>108</sup>

1. Pemilihan fungsi (*functional selection*) mengacu pada pemilihan fungsi yang harus ditampilkan oleh *prototyping*. Pemilihan harus selalu dilakukan berdasarkan pada tugas-tugas yang relevan yang sesuai dengan contoh kasus yang akan di peragakan. Walaupun luasnya gambaran yang disajikan oleh prototipe tidak selamanya sama dengan hasil akhir dari sistem informasi manajemen yang akan disusun, tetapi *prototipe* ini harus mewakili bentuk yang akan disusun.
2. Penyusunan sistem informasi (*construction*) bertujuan untuk memenuhi permintaan akan tersedianya prototipe.

---

<sup>107</sup> Kurniati, Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Pengarsipan Dokumen Kantor Kecamatan Lais, *Journal of Software Engineering Ampera*, Vol. 2, No. 1, February 2021 e-ISSN: 2775-2488.

<sup>108</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 360.

3. Evaluasi (*evaluation*) harus dipertimbangkan agar menerima masukan-masukan untuk proses pengembangan selanjutnya.

Penggunaan metode *prototyping* dalam beberapa siklus sistem informasi manajemen ini dike lompokkan menjadi empat jenis yaitu:

- a. *Feasibility prototyping* digunakan untuk menguji kelayakan teknologi yang akan digunakan untuk sistem informasi manajemen yang akan disusun.
  - b. *Requirement prototyping* juga disebut sebagai *discovery prototyping*, digunakan untuk mengetahui kebutuhan aktivitas bisnis user.
  - c. *Desain prototyping* digunakan untuk mendorong perancangan sistem informasi akuntansi yang akan digunakan.
  - d. *Implementation prototyping* atau disebut juga *production proto typing*, adalah lanjutan dari rancangan *prototipe*, *prototipe* ini langsung disusun sebagai sistem informasi manajemen yang akan digunakan.
- c) Metode *Rapid Application Development* (RAD).

Metode *Rapid Application Development* (RAD) adalah penggabungan beberapa metode atau teknik terstruktur. Metode RAD menggunakan metode *prototyping* dan teknik terstruktur lainnya untuk menentukan kebutuhan user dan perancangan sistem informasi akuntansi.<sup>109</sup>

Pada awal tahun 1994, organisasi pemakai sistem dan penyalur *software* bekerjasama dengan akademisi membentuk Konsorsium Metode Pengembangan Sistem yang Dinamis (*Dynamic System Development Consortium/DSDM*).

---

<sup>109</sup> Oky Irnawati, Galih Bayu Aji Listianto, Metode Rapid Application Development (RAD) pada Perancangan Website Inventory PT. SARANA ABADI MAKMUR BERSAMA (S.A.M.B) JAKARTA, *Jurnal Evolusi* Volume 6 Nomor 2 – 2018. 12.

*Konsorsium* ini bertujuan untuk mengembangkan dan menindaklanjuti metode RAD. Sasarannya termasuk publikasi ke rangka kerja metode RAD, mempromosikannya, menyelenggarakan pelatihan, mengeluarkan sertifikat dan lain-lain.

Dengan menggunakan teknik yang terstruktur dalam pengembang sistem informasi, analisis sistem pertama-tama akan menyusun data awal dan model pemrosesan data yang diinginkan, sedangkan prototipe digunakan untuk membantu analisis sistem informasi dan user dalam menentukan kebutuhan informasi yang sebenarnya serta memperbaiki data dan model pemrosesan yang digunakan.

Siklus pengembangan DSDM terbagi dalam beberapa tahap, seperti :<sup>110</sup>

1. Mempelajari apakah proyek pengembangan sistem memenuhi kriteria RAD.
2. Mempelajari aktivitas bisnis perusahaan, menentukan area bisnis serta fungsi-fungsi yang menjadi prioritas.
3. Membuat model dari fungsi-fungsi yang menjadi prioritas.
4. Memilih prototipe mana yang direview
5. Implementasi sistem informasi.
6. Manajemen proyek - Secara umum, aktivitas manajemen proyek meliputi, perkiraan sumber daya yang dibutuhkan dan penjadwalannya, serta memonitor aktivitas dan sumber daya proyek, termasuk juga penyusunan staf.
7. Personel - Karena RAD memberi penawaran yang menarik bagi pengembang dan pemakai sistem, DSDM merekomendasikan untuk menggunakan tim kecil saja yang terdiri dari pengembang sistem dan pemakainya.

---

<sup>110</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 367.

8. Perangkat dan teknik - DSDM tidak menyusun satu perangkat atau teknik yang khusus bagi pengembangan sistem informasi.
9. Jaminan kualitas - Pada metode DSDM, jaminan kualitas di pergunakan pada pengenalan sistem yang disajikan sebagai permintaan kebutuhan-kebutuhan aktivitas bisnis.
10. Penyediaan software - Perangkat lunak yang digunakan dalam proses pengembangan dengan menggunakan metode DSDM biasanya diperoleh dengan bekerjasama dengan pihak lain yang menyediakan perangkat lunak ini dengan sistem kontrak kerja.

d) Metode *Soft System*.

Metode-metode tradisional untuk menganalisis dan mengem bangkan sistem informasi menurut beberapa ahli sistem informasi tidak lagi dapat memenuhi kebutuhan bila diterapkan dalam lingkungan yang berbeda budayanya, dimana komponen budaya ini menjadi bagian dari proses pengembangan sistem informasi.<sup>111</sup>

Metode *Soft System* (*Soft System Methodology/SSM*) memiliki tujuh tahapan proses untuk menangani masalah-masalah da lam kehidupan sehari-hari, yang berdampak pada organisasi. Metode *soft system* yang dikembangkan oleh *Checkland* ini memi sahkan masalah sehari-hari dengan pola berfikir suatu sistem informasi.<sup>112</sup>

1. Tahap 1. Masalah relatif bagi setiap orang, karena itu metode ini tidak melihat masalah secara individu, tetapi dalam konteks situasi permasalahan yang merupakan gabungan dari beberapa masalah yang saling berkaitan dan

---

<sup>111</sup> Ibid.

<sup>112</sup> Erly Krisnanik, Tri Rahayu, Kraugusteeliana, Pendekatan Soft System Methodology(Ssm) Untuk Membangun Simokaud Holistik Integratif, *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, Vol.9, No. 5, Oktober 2022, hlm. 969-976.

berdasarkan pada apa yang kita lihat, masalah-masalah itu tidak terstruktur.

2. Tahap 2. Ahli sistem mencoba menstrukturkan permasalahan dengan mengekspresikan keterkaitan antara masalah-masalah yang muncul dengan menyusun apa yang disebut sebagai problematique diagram dan rich picture dan berdasarkan inilah ahli sistem akan memperoleh akar permasalahan dari sistem terkait.
3. Tahap 4. disusun konsep model yang terdiri dari sistem informasi yang mungkin diterapkan dan strategi yang mungkin digunakan untuk menindaklanjuti masalah yang dihadapi.
4. Tahap 5 adalah tahap membandingkan antara masalah yang ditentukan pada tahap 2 dengan konsep yang disusun pada tahap 4 untuk menyusun perubahan yang mungkin dilakukan.
5. Tahap 6 dilakukan diskusi yang bertujuan untuk menghasilkan satu harapan dari sistem informasi dan serangkaian strategi yang sesuai dengan kultur yang ada untuk disesuaikan dengan masalah yang ada.
6. Tahap 7 adalah realisasi dari tahap 6 dimana serangkaian proposal, strategi dan taktik disusun untuk membuat perubahan yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi. Perubahan yang disusun tidak hanya yang berhubungan dengan struktur dan proses masalah tetapi juga melibatkan nilai dan perilaku manusia yang terlibat didalamnya.<sup>113</sup>

---

<sup>113</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen* .... 368.

## 2) Teknik Pengembangan Sistem Informasi

Teknik adalah pendekatan bagaimana menggunakan alat dan peraturan yang melengkapi satu atau lebih tahapan-tahapan dalam siklus pengembangan sistem informasi. Teknik ada yang hanya diterapkan pada satu tahapan saja pada siklus pengembangan sistem informasi, tetapi mungkin juga diterapkan pada seluruh siklus pengembangan sistem informasi.<sup>114</sup>

Sebelum menginjak pada metode-metode pengembangan sistem informasi yang sering dipergunakan berikut ini akan diuraikan teknik-teknik yang sering digunakan dalam proses pengembangan sistem informasi manajemen:

### a) Teknik terstruktur.

Teknik terstruktur adalah pendekatan formal untuk memecahkan masalah-masalah dalam aktivitas bisnis menjadi bagian-bagian kecil yang dapat diatur dan berhubungan untuk kemudian dapat disatukan kembali menjadi satu kesatuan yang dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah bisnis berbasis komputer. Penekanan dalam teknik terstruktur ini pada umumnya difokuskan kepada aktivitas dan data sebagai dua hal penting dalam sistem informasi. Sudut pandang aktivitas atau proses bekerja berdasarkan konsep input, proses dan *output* (IPO), teknik terstruktur ini disebut juga sebagai teknik berorientasi kepada proses (*process oriented techniques*).<sup>115</sup>

1. Pemrograman terstruktur adalah proses yang berorientasi kepada teknik yang digunakan untuk merancang dan menulis program secara jelas dan konsisten.
2. Rancangan terstruktur membantu pengembang sistem informasi dalam menentukan ukuran dan kompleksitas

---

<sup>114</sup> Muhamad Muslihudin dan Oktafianto, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. (Yogyakarta:CV Andi Offset, 2016). 33.

<sup>115</sup> Ibid.



dari program. Keuntungan model terstruktur: Program yang disusun untuk rancangan terstruktur dapat dengan mudah ditulis dan diuji oleh tim programmer, Mudah dipelihara, Model program dapat digunakan secara berulang.

3. Analisis terstruktur adalah teknik yang berorientasi kepada proses yang terpusat dan digunakan untuk membentuk model permintaan *user* terhadap sistem informasi.
4. Pemodelan data adalah teknik yang berorientasi kepada data yang menunjukkan sistem hanya datanya saja dari sistem tersebut terlepas dari bagaimana data tersebut diproses atau digunakan untuk menghasilkan informasi.
5. Rekayasa informasi merupakan rekayasa yang lebih berorientasi kepada data, dan proses yang dilakukan sangat dipengaruhi oleh teknik yang digunakan oleh organisasi perusahaan secara keseluruhan. Langkah-langkah dalam rekayasa informasi adalah:<sup>116</sup>
  - a. Analisis terlebih dahulu akan menggunakan strategi perencanaan sistem informasi untuk organisasi,
  - b. Berdasarkan strategi tersebut analisis menentukan subsistem yang di dalam rekayasa informasi disebut sebagai area bisnis. Analisis sistem informasi terstruktur ini kemudian diterapkan di seluruh area bisnis.
  - c. Analisis setelah itu kemudian menentukan subsistem (area bisnis) yang lain yang paling membutuhkan aplikasi untuk kemudian dianalisis dan dirancang aplikasinya.
  - d. Analisis kemudian mengimplementasikan aplikasi hasil perancangan tersebut.

---

<sup>116</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 374

b) Teknik JAD (*Joint Application Development*).

*Joint Application Development* (JAD) adalah suatu kerja sama yang terstruktur antara pemakai sistem informasi (users), manajer dan ahli sistem informasi untuk menentukan dan menjabarkan permintaan pemakai, teknik-teknik yang dibutuhkan dan unsur rancangan eksternal (*input, output* dan tampilan). Tujuan dari JAD adalah memberi kesempatan kepada user dan manajemen untuk berpartisipasi secara luas dalam siklus pengembangan sistem informasi.<sup>117</sup> Luasnya partisipasi yang diberikan kepada user dan manajemen ini memberikan beberapa manfaat yaitu:<sup>118</sup>

1. Meningkatkan hubungan antara user, manajemen dan ahli sistem informasi,
2. Memperluas wawasan user dan manajemen dalam bidang komputer, disisi lain memperluas wawasan bisnis dan aplikasinya bagi ahli sistem informasi,
3. Meringankan beban tanggung jawab user dan manajemen bila terjadi konflik,
4. JAD umumnya juga mempersingkat waktu pengembangan sistem informasi yang biasanya diperlukan untuk melakukan berbagai wawancara, melalui satu pola kerja yang lebih terstruktur,
5. Melalui penentuan keinginan user yang lebih tepat dan penentuan prioritas utama, maka penggunaan JAD ini akan lebih menghemat biaya,
6. JAD seringkali menghasilkan sistem informasi yang lebih bernilai dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi user maupun pihak manajemen, sehingga meningkatkan

---

<sup>117</sup> Ibid.

<sup>118</sup> Rima Tamara Aldisa, Sechan Alfarisi, Muhammad Furqon, Penerapan Metode *Joint Application Design* (JAD) dalam Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Jaket Hoodie Berbasis Website, *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*. Volume 6, Nomor 1, Januari 2022, Page 180-186

kepercayaan dan dukungan user dan manajemen terhadap proyek pengembangan sistem informasi yang dilakukan.

7. Mengurangi biaya pemeliharaan, karena sejak versi pertama dihasilkan, telah mampu memenuhi kebutuhan organisasi umumnya.

Keberhasilan teknik JAD akan mudah dicapai apabila pihak manajemen dapat memenuhi beberapa ketentuan berikut: *Pertama*, pihak manajemen harus memberi izin penuh kepada para pekerjanya agar dapat terlibat secara penuh dalam setiap sesi atau tahapan pengembangan sistem informasi. *Kedua*, manajemen harus juga turut terlibat secara langsung melalui penciptaan kerjasama dan bersedia turut mendengarkan ketika bekerja dengan bawahannya selama sesi pengembangan sistem informasi akuntansi ini berjalan. *Ketiga*, pembuat dokumentasi dan pimpinan harus betul-betul terlatih untuk memberikan perhatian penuh dan mengarahkan diskusi serta menjadi penengah bila terjadi konflik dan perdebatan diantara anggota kelompok kerja.

### c. Model Evaluasi Sistem Informasi.

- 1) PIECES (*Performance, Information, Economy, control, Eficiency, dan Service*)

Aktivitas pemecahan masalah dapat dilakukan dengan berdasarkan pada enam kerangka kerja yang disebut PIECES yaitu:<sup>119</sup>

- a) *Performance* (kinerja). Kinerja suatu perusahaan bermasalah apabila dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, perusahaan dan komponen yang ada dalam perusahaan dianggap berjalan lambat dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja sebuah organisasi/perusahaan diukur dari hasil kerja yang

---

<sup>119</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen ....* 336.

diperoleh selama periode tertentu (*throughput*) dan oleh rata-rata waktu penundaan yang terjadi antara transaksi dan pelaksanaan transaksi (*response time*). Misalnya, apabila sebuah perusahaan ingin meningkatkan penerimaan kreditnya seperti yang terjadi pada periode sebelumnya, maka perusahaan tersebut harus mempercepat proses transfer informasi setiap transaksi kredit kepada bagian kredit.

b) *Information and data* (informasi dan data). Sistem informasi manajemen harus mampu menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah ada masalah dalam merealisasikan rencana dan apakah ada kesempatan untuk memperbaiki penyimpangan.<sup>120</sup> Kondisi-kondisi dimana dibutuhkan peningkatan informasi ter jadi apabila :

1. Kurangnya informasi yang dapat dipergunakan untuk mengambil keputusan atau informasi mengenai situasi terbaru. Misalnya bagian manajemen tidak dapat merubah suatu prosedur penerimaan kas, apabila pada bagian tersebut tidak dapat membuktikan ada penyelewengan dalam penerimaan kas.
2. Tidak tersedianya informasi yang relevan sehubungan dengan masalah yang dihadapi. Misalnya, bagian personalia tidak dapat segera memutuskan untuk menyetujui atau tidak usulan peningkatan biaya lembur, bagi departemen tertentu apabila data yang diajukan tidak mendukung permohonan tersebut.
3. Informasi yang tersedia tidak memberikan manfaat bagi manajemen.
4. Terlambatnya informasi yang dibutuhkan.
5. Berlebihannya informasi yang tersedia.

---

<sup>120</sup> Ibid.

6. Tidak akuratnya informasi yang tersedia, misalnya terlalu banyak informasi yang salah sehingga tidak dapat dipergunakan untuk mengambil keputusan.

Informasi umumnya diperlukan untuk memberikan pengarahan, seperti bentuk laporan keuangan yang ditetapkan oleh pemerintah. Analisis informasi dilakukan berdasarkan hasil yang di peroleh dari suatu aktivitas, sedangkan analisis data didasarkan pada data yang disimpan oleh sistem.<sup>121</sup> Analisis data diperlukan apabila:

- a. Adanya kesimpangsiuran data, dimana data disimpan atau di kumpulkan di banyak bagian. Kondisi ini akan menyebabkan tidak terintegrasinya data yang disimpan dan membutuhkan banyak tempat.
- b. Data yang ada tidak fleksibel, hal ini terjadi apabila organisasi tetap berusaha mengumpulkan dan menyimpan data, walau pun data tersebut sulit diperoleh dan tidak mudah pengelolaannya.
- c) *Economy and cost* (ekonomi dan biaya). Keuntungan ekonomi merupakan pertimbangan paling umum yang mendorong di kembangkannya proyek sistem informasi manajemen. Misalnya, bagian pembelian diminta untuk melakukan pengurangan biaya bahan mentah. Ada dua cara yang dapat di tempuh, pertama membandingkan struktur berbagai harga yang ditawarkan oleh supplier yang berbeda, kedua dengan mengambil keuntungan dari potongan harga yang ditawarkan oleh *supplier* untuk pembelian jumlah yang besar. Bagaimanapun hal yang penting adalah mampu mengetahui tingkat keseimbangan antara pengurangan biaya pembelian yang dilakukan dengan peningkatan biaya penyimpanan persediaan bahan mentah (karena adanya biaya penyimpanan

---

<sup>121</sup> Ibid.

dan penanganan persediaan). Sehingga dapat diambil keputusan alternatif mana yang akan diambil.<sup>122</sup>

- d) *Control and security* (pengendalian dan keamanan). Pengendalian biasanya diterapkan untuk meningkatkan kinerja dari sistem, mencegah atau mendeteksi kekurangan atau kegagalan sistem dan menjamin keamanan dari data, informasi dan peralatan yang dimiliki oleh perusahaan.
- e) *Efficiency* (efisiensi). Pengertian efisiensi adalah *output* dibandingkan dengan input; masalah-masalah dan kesempatan yang muncul dalam efisiensi adalah bagaimana meningkatkan output dengan meminimalkan input. Kita seringkali bingung dengan istilah efisien dan ekonomis, pada hakekatnya ekonomis lebih menekankan pada berapa banyak sumber daya yang digunakan sedangkan efisiensi adalah bagaimana menggunakan sumber daya tersebut seminimal mungkin pemborosan.<sup>123</sup>
- f) *Service* (jasa/pelayanan). Analisis terhadap tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan menjadi dasar dalam mengevaluasi bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan selama ini. Analisis terhadap tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan, umumnya dijadikan dasar dalam mengevaluasi bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan selama ini. Meningkatkan kualitas pelayanan juga berarti memberikan kepuasan yang optimal, baik kepada pelanggan, karyawan dan juga pihak manajemen.<sup>124</sup>

---

<sup>122</sup> Ibid.

<sup>123</sup> Ibid.

<sup>124</sup> Ibid.

Peningkatan pelayanan biasanya dilakukan untuk menciptakan kondisi-kondisi sebagai berikut:<sup>125</sup>

1. Memperoleh akurasi data, proses dan hasilnya, misalnya untuk mengurangi kesalahan pada penulisan nomor tagihan pada invoice pelanggan.
2. Mencapai reabilitas, dengan tujuan untuk menciptakan kon sistensi dari proses dan hasilnya, misalnya penentuan pem berian kredit pada pelanggan yang mempunyai peringkat yang baik dan sejarah pembayaran yang baik pula.
3. Memudahkan penggunaan, saat ini penggunaan sistem informasi manajemen berbasis komputer semakin dikenal oleh pemakai sistem. Sistem informasi manajemen baik manual beberapa proyek pengembangan sistem informasi manajemen saat ini banyak ditunjukkan untuk meningkatkan kemudahan dalam pemakaian sistem informasi manajemen berbasis komputer tersebut.
4. Menciptakan *fleksibilitas* artinya sistem yang diterapkan dapat menerima pengecualian pada kasus-kasus tertentu, misalnya bila ada pembelian yang dibayarkan secara kredit, te tapi dengan jangka waktu yang lebih pendek dari ketentuan umumnya. Pada kondisi ini diharapkan sistem informasi manajemen yang diterapkan dapat menerimanya tanpa melalui proses yang berbelit-belit sehingga menimbulkan pembatalan *order*.
5. Menciptakan koordinasi dalam menjalankan aktivitasnya suatu organisasi umumnya didukung oleh beberapa fungsi. Setiap fungsi harus dapat berkoordinasi dengan fungsi lain nya untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi, atau de

---

<sup>125</sup> Yuli Asbar , Mochamad Ari Saptari, Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *JURNAL VISIONER & STRATEGIS* Volume 6, Nomor 2, September 2017 ISSN : 2338-2864 p. 39-47

ngan kata lain harus dapat menciptakan satu sinergi dimana seluruh bagian organisasi menerima manfaat yang sama dari aktivitas yang dilakukan. Misalnya perlunya ada kesesuaian antara jadwal produksi dengan jadwal penyediaan bahan mentah, sehingga tidak menimbulkan keterlambatan produksi di satu bagian atau menimbulkan penimbunan bahan mentah di bagian lain.

## 2) *End User Computing (EUC) Satisfaction.*

Merupakan satu metode yang menggunakan pengukuran kepuasan sebagai satu bentuk evaluasi sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah perspektif yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*). Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.<sup>126</sup>

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut:<sup>127</sup>

- a) Dimensi *Content*. Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>126</sup> Oktavia Vivi Wulandari, Evaluasi Menggunakan Metode PIECES dan Gambaran Hubungan Unsur-Unsur EUSC Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo, *Skripsi*, 2019. 16.

<sup>127</sup> Nandi Pinto Setiawan<sup>1</sup>, Muhammad Anwar<sup>2</sup>, Titi Sriwahyuni, Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terpadu (Sister) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Di Smk N 2 Kecamatan Guguak. *VOTEKNIKA VOTEKNIKA Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika*, Vol. 5, No. 2, Juli – Desember 2017.



pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

- b) Dimensi *Accuracy*. Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
- c) Dimensi *Format*. Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
- d) Dimensi *Ease of Use*. Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e) Dimensi *Timeliness*. Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.<sup>128</sup>

---

<sup>128</sup> Ibid.

## **B. Konsep Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang 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.<sup>129</sup>

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.

Setelah menggunakan suatu produk atau jasa, pelanggan akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong pelanggan untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan pelanggan kecewa dan menghentikan pembelian produk.<sup>130</sup>

Berikut Definisi kepuasan pelanggan menurut para ahli, sebagai berikut:

- a. 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

---

<sup>129</sup> Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Surabaya: UINSA Press, 2014), 59.

<sup>130</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 387.

kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>131</sup>

- b. Menurut Richard Oliver kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa yang memberikan kenyamanan terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.
- c. Menurut Czepiel mengemukakan bahwa *“because satisfaction is defined (and can be measured) as the discrepancy between expectations and perceived reality, a firm can change its customers satisfaction without changing its offering at all”* (Kepuasan (dapat diukur) karena perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan, perusahaan dapat mengubah kepuasan pelanggan tanpa mengubah semua penawarannya).
- d. Gaspers menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan, antara lain:
  - 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
  - 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
  - 3) Pengalaman dari orang sekitar
- e. Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil serta evaluasi ketidaksesuaian kinerja

---

<sup>131</sup> Kotler Keller, *Intisari Manajemen ...*, 89.

atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.<sup>132</sup>

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan terhadap hasil dari kinerja atau layanan yang diberikan oleh lembaga tertentu.

Pelanggan adalah setiap orang, unit, atau pihak dengan siapa kita bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk.<sup>133</sup> “*Customer satisfaction is the result of your customer perceiving that your organization has met or exceeded his or her expectations regarding overall conduct and key performance criteria (which you have identified as being critical)*”.<sup>134</sup>

Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam bukunya *Principles of Marketing*. Pelanggan (Customer) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus.<sup>135</sup> Gasperz memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- 3) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- 4) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.

---

<sup>132</sup> 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.

<sup>133</sup> Kotler, Philip. *Marketing Management*, 11th Edition. (Prentice Hall Int'l, New Jersey: 2003), 23

<sup>134</sup> Terry G. Vavra. *Customer Satisfaction Measurement Simplified: a Step-by-step-guide for ISO 9001:2000 Certification*, (Milwaukee: ASQ Quality Press : 2002), 19

<sup>135</sup> Philips Kotler dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing*. (Pearson Education Limited Edisi 17, United Kingdom : 2018). 40.

Pelanggan (*Customer*) berbeda dengan konsumen (*Consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu, apabila dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen.<sup>136</sup>

Pelanggan menurut Agus Zaenul Fitri adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli yang terbentuk melalui perubahan dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu.<sup>137</sup>

Dari beberapa pengertian di atas tentang pelanggan, maka disimpulkan bahwa pelanggan adalah seseorang yang memiliki peran penting yang dapat memberi dampak positif bagi organisasi. Maka dari itu, pelanggan harus diistimewakan dengan memberikan apa yang diharapkan pelanggan bisa terpenuhi dan pelanggan pun merasa puas.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, mengatakan perlu terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan:<sup>138</sup>

- a) Pelanggan Internal, adalah orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada anda dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda.
- b) Pelanggan antara (*intermediate customer*) adalah; mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu. Distributor yang mendistribusikan produk-produk, agen-agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir, merupakan contoh dari pelanggan antara.

---

<sup>136</sup> Musanto, T. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2. 2004, 123.

<sup>137</sup> Agus Zaenul Fitri, *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Filosofi dan Aplikasi-Best Practices*, (Malang: Madani, 2022), 177.

<sup>138</sup> Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta : Graha Ilmu. 2010), 23.

- c) Pelanggan eksternal, adalah orang-orang di luar organisasi/perusahaan yang pelayanannya tergantung pada anda dan berbisnis dengan anda karena pilihan mereka sendiri.

Bila konsep tentang pelanggan di terapkan pada dunia pendidikan, maka secara umum pelanggan dibedakan menjadi dua jenis:<sup>139</sup>

- 1) Pelanggan Internal (*Internal Customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari dalam Perusahaan itu sendiri. Dalam dunia Pendidikan dapat disimpulkan bahwa pelanggan internal suatu Lembaga Pendidikan merupakan pelanggan Pendidikan yang berasal dari dalam Lembaga itu sendiri. Pelanggan internal yang dimaksud adalah para guru, kepala sekolah, staf kependidikan, dan siswa. Adapun pelanggan sekunder dalam Lembaga Pendidikan dibagi Kembali menjadi tiga, yakni:
  - a) Pelanggan eksternal primer, yaitu calon siswa dan orang tua mereka
  - b) eksternal sekunder, yaitu Masyarakat pada umumnya dan alumni.
  - c) eksternal tersier meliputi pemerintah dan *stakeholder*.
- 2) Pelanggan eksternal (*External Customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari luar Perusahaan. Dalam dunia pendidikan dapat dikatakan bahwa pelanggan eksternal berasal dari luar Lembaga Pendidikan. Dikatakan pelanggan eksternal adalah karena pelanggan hanya merasakan dampak atau *output* sekolah tanpa mengikuti proses berlangsung.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan Pendidikan adalah seorang yang menggunakan jasa Pendidikan untuk tujuan tertentu. Pelanggan Pendidikan dapat berupa pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Maka jika dikaitkan dengan kepuasan pelanggan Pendidikan bahwa kepuasan pelanggan Pendidikan adalah perasaan atau respon terhadap jasa Pendidikan yang sama atau melampaui harapan dari pelanggan Pendidikan.

---

<sup>139</sup> Agus Zaenul Fitri, *Sistem Penjamin Mutu ...*, 177.

## 2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, Indikator-Indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:<sup>140</sup>

- a. Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:
  - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkann.
  - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
  - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan Merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
  - 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

---

<sup>140</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Indeks. 2001), 32

- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

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.

Pengukuran kepuasan pelanggan ditujukan untuk mengukur Tingkat kepuasan pelanggan :<sup>141</sup>

- a. Mengukur kepuasan pelanggan atas kemudahan didapatkan barang atau jasa.
- b. Mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas barang atau jasa.
- c. Mengukur kepuasan pelanggan melalui nilai barang atau jasa.
- d. Mengukur keyakinan pelanggan atas produk yang digunakannya dibandingkan dengan produk yang lainnya.

Kotler mengemukakan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:<sup>142</sup>

#### 1) Sistem keluhan dan saran

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.

---

<sup>141</sup> Agus Zaenul Fitri, *Sistem Penjamin Mutu ...*, 177.

<sup>142</sup> 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.



## 2) Survey kepuasan pelanggan

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.

## 3) *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 keunggulan dan kelemahan pelayan-pelayan yang melayaninya waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. *Ghost shopping* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.<sup>143</sup>

## 4) 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 mereka.

## 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan sekolah akan merasa puas terhadap pelayanan kepala sekolah ketika harapan atau keinginannya terpenuhi. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Rangkyu, terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu : a). Nilai;

---

<sup>143</sup> Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Indeks: Jakarta. 2001), 369.

b) Daya saing; c) Persepsi pelanggan; d) Harga; e) Citra; f) Tahap pelayanan; g) Momen pelayanan; h) Tingkat kepentingan pelanggan.<sup>144</sup>

Bila dijabarkan hubungannya dengan kepuasan pelanggan sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Nilai, merupakan manfaat atau hasil yang diperoleh dari suatu produk atau jasa menurut persepsi pelanggan. Produk atau jasa yang dinikmati akan memberikan nilai tersendiri bagi pelanggan yang menggunakannya. Jika pelanggan merasakan pelayanan sekolah sesuai dengan keinginan atau harapan, maka pelanggan memperoleh nilai yang sesuai dengan harapannya. Karena belum tentu pelanggan menganggap produk atau jasa yang diberikan sekolah bernilai sesuai keinginannya.
- b. Daya saing, pelayanan sekolah harus memiliki daya saing dengan produk jasa lainnya, karena jika pelayanan yang diberikan tidak memiliki daya saing, maka dikhawatirkan pelanggan kecewa, tidak puas dan bisa beralih ke produk lainnya.
- c. Persepsi pelanggan, hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan yang menerima pelayanan sekolah, ketika pelanggan mendapatkan pelayanan bagus di sekolah maka persepsi pelanggan akan berkorban sesuai dengan pelayanan yang diperoleh
- d. Harga, biasanya pelanggan akan merasa puas jika harga yang dikeluarkan dan pelayanan yang diberikan sebanding. Namun sebaliknya jika harga tinggi dan pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan merasa tidak puas.<sup>145</sup>
- e. Citra, citra berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Citra buruk akan mudah mempengaruhi pelayanan sekolah, namun jika citra baik maka akan memudahkan pelanggan untuk menerima pelayanan sekolah.

---

<sup>144</sup> Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002, 30.

<sup>145</sup> Yuniati Utamie, Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Kursus Pendidikan Sekar Kota Tegal, *ACADEMIA : Jurnal Inovasi Riset Akademik*, Vol 1. No 2. November 2021, e-ISSN : 2807-1808 | P-ISSN : 2807-2294

- f. Tahap pelayanan, pelanggan tidak secara langsung akan merasakan kepuasan, namun pelanggan akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan pada tahapan-tahapan tertentu.<sup>146</sup>
- g. Momen pelayanan, pelanggan merasakan kepuasan terhadap setiap momen pelayanan yang terdiri dari bentuk pelayanan, proses berlangsungnya pelayanan, dan lingkungan yang mendukung pelayanan tersebut terlaksana.
- h. Tingkat kepentingan pelanggan, pelanggan yang memiliki kepentingan tinggi terhadap pelayanan sekolah, maka pelanggan tersebut akan merasa puas jika sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Hannah & Karp dalam Rahmawati berpendapat bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “*The Big Eight factors*“. Secara umum faktor-faktor tersebut dibagi menjadi tiga kategori. Pertama, faktor-faktor yang berhubungan dengan produk, seperti kualitas produk, hubungan antara nilai sampai pada harga, bentuk produk, dan keandalan. Kedua, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan, seperti jaminan dan respon dan cara pemecahan masalah. Ketiga, faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman penjualan, seperti pengalaman karyawan, serta kemudahan dan kenyamanan.<sup>147</sup>

Menurut Suhaji Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu : service quality, biaya dan kemudahan, yang apabila dijabarkan dalam institusi sekolah adalah sebagai berikut: a) *service quality*, memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. hal ini berarti apabila pelayanan sekolah ditingkatkan maka kepuasan pelanggan sekolah pun akan meningkat. b) Biaya, hal ini berarti apabila sekolah menetapkan harga gaji guru disesuaikan dengan beban kerja maka guru akan merasakan kepuasan.

---

<sup>146</sup> I Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan* (Volume 4 Tahun 2013).

<sup>147</sup> Rahmawati, Diana. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*, Vol 9, Nomor 1. 2013, 55.

c) Kemudahan, berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal ini berarti jika sekolah memberi kemudahan dalam pelayanan administrasi, kemudahan mengakses teknologi untuk pembelajaran, maka kepuasan pelanggan sekolah akan meningkat.<sup>148</sup>

Beberapa pendapat di atas menjelaskan bahwa proses terjadinya kepuasan pelanggan tidak terbentuk dengan sendirinya melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Namun faktor-faktor tersebut tidak semuanya dapat bekerja untuk mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Hal tersebut disebabkan karena setiap pelanggan tidak sama dan memiliki persepsi berbeda atas kepuasan yang dirasakan. Setiap pelanggan masing-masing mengalami sendiri rasa kepuasan atau ketidakpuasan, hal demikian terjadi karena rasa kepuasan atau ketidakpuasan tidak bisa diwakilkan hanya dengan satu atau dua orang pelanggan. Disisi lain juga ada pelanggan yang merasa tidak puas, banyak sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu, yaitu:<sup>149</sup>

- 1) Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- 3) Perilaku personil kurang atau tidak menyenangkan
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- 5) Promosi atau iklan terlalu mahal, tidak sesuai dengan kenyataan.

Lembaga Pendidikan sebagai penyedia jasa dapat melakukan beberapa tahap untuk dapat membangun kepuasan pelanggan diantaranya:<sup>150</sup>

- a) Mengetahui Kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penelitian dapat dilakukan untuk mengetahui keinginan pelanggan.
- b) Mengetahui proses pengambilan Keputusan dalam membeli dengan mengetahui tipe pengambilan Keputusan pelanggan dalam memilih dan menggunakan layanan jasa, pihak penyedia jasa dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.

---

<sup>148</sup> Suhaji, Indra Aditia. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandana Wangi Semarang*, Vol 1, Nomor 1. 2012. 7

<sup>149</sup> Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2003), 34.

<sup>150</sup> Agus Zaenul Fitri, *Sistem Penjamin Mutu ...*, 184.

- c) Membangun citra lembag Pendidikan. Lembaga Pendidikan perlu memperhatikan proses informasi untuk membangun persepsi positif pelanggan terhadap layanan Pendidikan.
- d) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan. Diimplementasikan dengan Tindakan bahwa semua unit/bagian didalam lembaga Pendidikan mempunyai kewajiban untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan harus menjadi motivasi setiap unit/bagian.

Kunci utama untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal dan Eksternal adalah komunikasi secara terus-menerus. Komunikasi yang baik dengan pelanggan harus mencakup pelanggan internal dan eksternal. Apa yang diterapkan dalam berkomunikasi dengan pihak luar juga dapat digunakan dalam berkomunikasi dengan pihak internal organisasi. Komunikasi dengan para pegawai tidak cukup hanya dengan menyampaikan informasi seperti spesifikasi, standar, prosedur, dan metode kerja. Komunikasi tersebut setiap pihak menyampaikan kebutuhannya kepada pihak lain, sehingga terjadi saling pengertian dan kerja sama antar individu maupun antar departemen dalam organisasi.<sup>151</sup>

Beberapa strategi berikut dapat dipertimbangkan untuk dilaksanakan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan seperti *Relationship Marketing*, *Superior Customer Service*, *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantee*, dan Penanganan Keluhan Pelanggan.<sup>152</sup>

---

<sup>151</sup> Idamatul Khoiriyah dkk, *Manajemen Mutu Madrasah (Meningkatkan Daya Saing Di Era Kompetitif)*, (Malang : Deazha Prima Nusantara, 2023). 27.

<sup>152</sup> Agus Zainul Fitri, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Malang: Madani, 2022), 189.

### C. Penelitian Terdahulu

Peneliti telah melakukan penelusuran terhadap beberapa tulisan yang dianggap memiliki kemiripan maupun kesamaan dari penelitian penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMAS) Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di SMK Pariwisata Triatma Jaya Badung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas secara terpisah atau bersama-sama dari Konteks, Input, Proses, dan Produk, serta menemukan kendala yang terjadi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMAS) Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi program dengan *model Context, Input, Process, and Product (CIPP)*.

Hasil penelitian menemukan semua atau setiap elemen CIPP menunjukkan efektif. Secara keseluruhan CIPP menunjukkan sangat efektif. Kendala yang ditemukan dalam penelitian ini adalah: (1) Jangkauan internet yang kurang luas, (2) Ada guru yang belum memahami teknologi, (3) Kurangnya tenaga pengembangan SIMAS PPDB, (4) Pelaporan pendanaan SIMAS PPDB kurang jelas.<sup>153</sup>

Persamaan dalam penelitian ini sama menitikberatkan pada Sistem Informasi Manajemen Pendidikan namun perbedaannya terdapat pada jenis penelitian, hanya meneliti pada satu Sistem Informasi, lokasi penelitian dan subjek minor.

2. Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui kontribusi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode analisis kepustakaan yaitu dengan memanfaatkan sumber perpustakaan untuk memperoleh teori-

---

<sup>153</sup> Ni Gusti Ayu Sanggrayani Astadi, Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMAS) Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMK Pariwisata Triatma Jaya Badung, *Tesis*, 2022.

teori dan membatasi kegiatan hanya pada bahan-bahan koleksi perpustakaan dan rujukan faktual lainnya.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Kontribusi sistem informasi manajemen dapat membantu dalam menyajikan data yang tepat dan akurat serta cepat dan fleksibel. Untuk itu bisa dipahami bahwa sistem informasi manajemen sangat besar kontribusinya terhadap peningkatan mutu pendidikan.<sup>154</sup>

Pada penelitian ini mempunyai persamaan yaitu meneliti tentang Sistem Informasi Manajemen. Adapun Perbedaannya penelitian ini meneliti tentang Kontribusi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan Mutu Pendidikan dengan menggunakan studi perpustakaan.

### 3. Inovasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mengembangkan Mutu Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan.

Tujuan penelitian ini adalah menemukan dan mendeskripsikan inovasi aspek produk, aspek sumberdaya manusia dan aspek sarana prasarana dalam sistem informasi manajemen untuk mengembangkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren Sidogiri Pasuruan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. eknik pengumpulan data dengan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumentasi. Penentuan Informan purposive sampling dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan model interaktif Miles, Huberman dan Saldana dengan Teknik analisis data, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan atau verifikasi kesimpulan. Teknik uji keabsahan data dengan triangulasi sumber, metode, teori dan mamber check.<sup>155</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aspek produk dalam system informasi manajemen untuk mengembangkan mutu layanan pendidikan di pondok pesantren Sidogiri Pasuruan yang menjadi tanggung

---

<sup>154</sup> Ahmad Syamsu Lutfi, Chusnul Chotimah, Imam Junaris, 2) Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Skills Jurnal Riset dan Studi Manajmen Pendidikan Islam*, Vol. 2No. 2 Desember 2023, 120.

<sup>155</sup> Mohamad Yahya, Inovasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mengembangkan Mutu Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan, *Disertasi*, 2022.

jawab Badan Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi (BPSTI). Inovasi aspek sumber daya manusia dalam sistem informasi manajemen untuk mengembangkan mutu layanan pendidikan di Pondok pesantren Sidogiri Pasuruan diarahkan untuk mewujudkan visi misi dari pondok pesantren Sidogiri Pasuruan. Inovasi sarana prasarana yang di pondok pesantren Sidogiri adalah berbasis teknologi pada system informasi manajemennya tetapi berbasis *salaf* pada materi pembelajaran pendidikannya yang berasaskan *al-muhafadhotu 'ala qodimis sholih wal akhdzu bil jadidil ashlah*. Inovasi sistem informasi manajemen sangat bermanfaat dalam mengembangkan layanan mutu pendidikan karena bisa dipakai oleh para pengambil keputusan dalam membuat keputusan yang tepat dan cepat. Inovasi yang secara tidak langsung turut serta dalam mengembangkan Lembaga pendidikan di pondok pesantren Sidogiri Pasuruan dari sisi layanannya kepada masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkat rasa kepercayaan “*trust*” masyarakat kepada lembaga.

Persamaan dalam penelitian ini membangun system informasi manajmen dalam membangun kepercayaan dan Kepuasan pelanggan akan tetapi perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian Lembaga Pendidikan non formal pondok pesantren, dan subjek minor penelitian.

#### 4. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian.<sup>156</sup>

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 yang dipakai 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,

---

<sup>156</sup> Umami Maghfiroh, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian, *Skripsi*, 2019.



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*, (2) Salah satu kepuasan orang tua yaitu tidak adanya *complain* yang diberikan kepada sekolah serta bertambahnya jumlah siswa pertahun. Dan menganggap sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan, (3) Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem yang informasi yang berisi tentang kegiatan anaknya selama disekolah.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah focus dalam konteks Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokus penelitian serta subjek minor lebih luas yaitu pelanggan internal dan eksternal.

#### 5. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo.

Tujuan Penelitian ini untuk: 1) untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo. 2) untuk mengetahui dampak penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo. 3) untuk mengetahui upaya mengatasi kendala penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan focus objek penelitian pada penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuho Sukoharjo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo yaitu *Dapodik*, *Takola*, *Sipintar*, *Arkas*, *fingerprint*, *website*, *e-Rapor*. *Dapodik* memudahkan pengelolaan data siswa dan tenaga pendidik. *Takola* transparansi dalam

pengelolaan dana bos dan mencegah gratifikasi. *Sipintar* memudahkan mendapatkan informasi beasiswa. *Arkas* memudahkan dalam pengajuan dan pelaporan dana. *Fingerprint* memudahkan dalam pengambilan keputusan terkait dengan kinerja guru *Website* memudahkan mendapatkan informasi akademik dan ekstrakurikuler. *e-Rapor* memudahkan siswa dan orang tua melihat nilai siswa, memudahkan guru dan operator dalam pengelolaan nilai setiap akhir semester. Ketiga Upaya dalam mengatasi hambatan penerapan sistem informasi manajemen yaitu, pengadaan *hardware*, memberikan pelatihan IT, pengawasan, menyusun visi bersama, menciptakan komunikasi yang harmoni, memfasilitasi kebutuhan pelaksanaan SIM. Impilikasi dari Upaya yang dilakukan memberikan efisiensi dalam penerapan sistem informasi manajemen.<sup>157</sup>

Persamaan pada penelitian ini pada subjek mayor system Informasi Manajmen dalam penerapannya didalam Lembaga Pendidikan, metode penelitian kualitatif, namun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, subjek minor meningkatkan mutu layanan Pendidikan.

6. Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Hubungannya Dengan Manajemen Rekrutmen Peserta Didik (Penelitian di Pondok Pesantren se-Kabupaten Ciamis)<sup>158</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) efektivitas sistem informasi manajemen Pendidikan berbasis website; 2) manajemen rekrutmen peserta didik 3) Hubungan antara efektivitas sistem informasi manajemen Pendidikan berbasis website dan manajemen rekrutmen peserta didik di pondok pesantren se-Kabupaten Ciamis.

Metode penelitian ini, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kolerasional. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (validas dan reabilitas), analisis indicator parsial, uji normalitas data, uji reabilitas data, uji linieritas dan uji korelasi.

---

<sup>157</sup> Nabilah Amaliyah Iqbal, Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo, *Tesis*, 2023.

<sup>158</sup> Wulansari, Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Hubungannya Dengan Manajemen Rekrutmen Peserta Didik (Penelitian di Pondok Pesantren se-Kabupaten Ciamis), *Skripsi*, 2022.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Efektivitas system informasi manajemen Pendidikan berbasis website mempunyai hubungan yang signifikan terhadap manajemen rekrutmen peserta didik se-Kabupaten Ciamis dengan nilai signifikansi 0,000. Maka artinya  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara efektivitas system informasi manajemen Pendidikan berbasis website dengan manajemen rekrutmen peserta didik. Kemudian diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0.283 terdapat pada nilai interval 0,51 - 0,75 yang berarti efektivitas sistem informasi manajemen memiliki hubungan yang lemah dengan manajemen rekrutmen peserta didik. Kemudian koefisien determinasi R Square sebesar 0.098 artinya kontribusi variabel efektivitas sistem informasi manajemen dengan rekrutmen peserta didik adalah 9.8%.

Persamaan dalam penelitian ini focus dalam konteks Sistem Informasi Manajemen akan tetapi yang menjadi perbedaan ialah dalam penelitian tersebut SIM dihubungkan dengan manajemen Rekrutmen Pesereta didik baru.

7. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan 2 variabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Edutech oleh guru, siswa dan orang tua siswa dalam meningkatkan pelayanan sekolah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa guru yang terbiasa menggunakan sistem ini, tentu lebih menyukai jika mengerjakan penilaian menggunakan sistem. Sebaliknya bagi guru yang belum memanfaatkan sistem ini tentu lebih memilih menggunakan catatan manualnya.<sup>159</sup>

Persamaan pada penelitian ini focus dalam konteks Sistem Informasi Manajemen, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini mencakup lebih luas bukan hanya aplikasi berbasis edutech.

---

<sup>159</sup> Hilda Farhana, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi, Skripsi, 2018.

8. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis ICT di Madrasah Aliyah Baabussalaam Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana lembaga-lembaga Pendidikan dapat mengelola sistem informasi berbasis ICT untuk kebutuhan Pendidikan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem informasi manajemen di MA Baabussalaam Bandung mulai menunjukkan sistem informasi berbasis ICT untuk beberapa bagian dari komponen Pendidikan dan pembelajaran, dan harus dikembangkan lebih jauh lagi. Dalam pembelajaran guru harus lebih kreatif dan inovatif menggunakan aplikasi-aplikasi berbasis ICT.<sup>160</sup>

Persamaan pada penelitian ini focus dalam konteks penerapan Sistem Informasi Manajemen pada suatu Lembaga pendidikan, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini focus hubungan SIM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

9. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas lebih lanjut tentang penerapan sistem informasi manajemen (SIM) untuk meningkatkan kualitas layanan belajar-mengajar di SMK. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dan metode deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah SMK N 2 dan SMK N 6 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sistem informasi manajemen akademik dalam meningkatkan kualitas layanan belajar mengajar di SMK. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan SIM akademik sudah cukup baik, pelaksanaan SIM akademik dilakukan oleh kepala sekolah dan tim akademik SIM dan hasilnya

---

<sup>160</sup> Dita Handayani, Siti Badriah, Mohamad Erihadiana, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis ICT di Madrasah Aliyah Baabussalaam Kota Bandung, *Jurnal*, 2022.

cukup baik. Meski demikian, saluran informasi belum berjalan secara maksimal.<sup>161</sup>

Persamaan pada penelitian ini focus dalam konteks penerapan Sistem Informasi Manajemen pada suatu Lembaga pendidikan, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan belajar-mengajar di SMK.

#### 10. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMK Teknik Informatika (TI) Labbaika Samarinda.

Metode penelitian yang digunakan ini yakni dengan jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif untuk mengetahui sistem informasi manajemen pendidikan di SMK TI labbaika.

Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan sistem informasi manajemen pendidikan di SMK TI labbaika telah mengembangkan sistem informasi dari media pembelajaran biasa menjadi e-learning. 1) pengumpulan data pada system informasi learning moodle dilakukan oleh admin kemudian datanya didapatkan dari tenaga kependidikan, kemudian tenaga kependidikan mendapatkan data-data siswa sesuai dengan kenyataan yang ada. Pengumpulan data pada halaman Facebook dilakukan oleh operatornya sesuai dengan informasi aktual yang ada. 2) pengolahan data e-learning moodle didapatkan dari data yang mutlak diperoleh dari murid dan tenaga kependidikan yang kemudian langsung diolah lagi untuk diinput di dalam aplikasi e-learning moodle tersebut untuk. Pengolahan data pada halaman Facebook dilakukan oleh admin atau operatornya sesuai dengan data data atau informasi yang sudah ada. 3) penginputan data dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada di tiap-tiap sistem informasi sesuai dengan operatornya.<sup>162</sup>

Perbedaan pada penelitian ini masih pada penerapan Sistem Informasi Manajemen pada suatu Lembaga, kemudian lokus penelitian yang berbeda, serta keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan.

---

<sup>161</sup> Annisa Mayasari, Yuli Supriani, Opan Arifudin, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan JIIP*, Volume 4, Nomor 5, September 2021(340-345).

<sup>162</sup> Rabiatul Adwiyah, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMK Teknik Informatika (TI) Labbaika Samarinda, *Tesis*, 2022.

Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Jenis Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ni Gusti Ayu Sanggrayani Astadi, Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMAS) Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMK Pariwisata Triatma Jaya Badung, <i>Tesis</i> , 2022.	Semua atau setiap elemen CIPP menunjukkan efektif. Secara keseluruhan CIPP menunjukkan sangat efektif.	Meneliti Sistem Informasi Manajemen pada sekolah	Meneliti Tahap Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen
2	Ahmad Syamsu Lutfi, Chusnul Chotimah, Imam Junaris, 2) Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. <i>Jurnal</i> , 2023.	Kontribusi sistem informasi manajemen dapat membantu dalam menyajikan data yang tepat dan akurat serta cepat dan fleksibel. Untuk itu bisa dipahami bahwa sistem informasi manajemen sangat besar kontribusinya terhadap peningkatan mutu pendidikan.	Meneliti Sistem Informasi Manajemen	Studi Kepustakaan terkait dengan Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.
3	Mohamad Yahya, Inovasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mengembangkan Mutu Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan, <i>Disertasi</i> , 2022.	Inovasi sistem informasi manajemen sangat bermanfaat dalam mengembangkan layanan mutu pendidikan karena bisa dipakai oleh para pengambil keputusan dalam membuat keputusan yang tepat dan cepat. Inovasi yang secara tidak langsung turut serta dalam mengembangkan Lembaga pendidikan di pondok pesantren Sidogiri Pasuruan dari sisi layanannya kepada masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkat rasa kepercayaan “ <i>trust</i> ” masyarakat kepada lembaga.	Meneliti Sistem Informasi Manajemen	Inovasi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan
4	Umami Maghfiroh, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang	Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem informasi di bidang administrasi dan akademik yang bisa	Meneliti Sistem Informasi Manajemen dalam	Sistem Informasi Manajemen Berbasis administrasi dan

	Tua Siswa di SMA Al-Islam Krian, <i>Skripsi</i> , 2019.	memberikan informasi kepada orang tua siswa melalui grup <i>WhatsApp</i> , (2) Salah satu kepuasan orang tua yaitu tidak adanya <i>complain</i> yang diberikan kepada sekolah serta bertambahnya jumlah siswa pertahun. Dan menganggap sekolah memberikan pelayanan yang memuaskan, (3) Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan sistem yang informasi yang berisi tentang kegiatan anaknya selama disekolah.	Meningktakan Kepuasan Pelanggan	akademik ( <i>WhatsApp</i> ) dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua
5	Nabilah Amaliyah Iqbal, Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo, <i>Tesis</i> , 2023.	Penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo yaitu <i>Dapodik, Takola, Sipintar, Arkas, fingerprint, website, e-Rapor</i> . Dalam mudahkan pengelolaan data siswa dan tenaga pendidik, transparansi pengelolaan keuangan, mencegah gratifikasi, kemudahan informasi beasiswa, memudahkan dalam pengambilan keputusan terkait dengan kinerja guru, memudahkan mendapatkan informasi akademik dan ekstrakurikuler, memudahkan siswa dan orang tua melihat nilai siswa, memudahkan guru dan operator dalam pengelolaan nilai setiap akhir semester.	Penelitian Sistem Informasi Manajemen	Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan
6	Wulansari, Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Hubungannya	Efektivitas system informasi manajemen Pendidikan berbasis website mempunyai	Meneliti Sistem Informasi	Mengukur Efektifitas Sistem Informasi

	Dengan Manajemen Rekrutmen Peserta Didik (Penelitian di Pondok Pesantren se-Kabupaten Ciamis), Skripsi, 2022.	hubungan yang signifikan terhadap manajemen rekrutmen peserta didik se-Kabupaten Ciamis dengan nilai signifikansi 0,000. Maka artinya $0,000 < 0,05$ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara efektivitas system informasi manajemen Pendidikan berbasis website dengan manajemen rekrutmen peserta didik. Kemudian diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0.283 terdapat pada nilai interval 0,51 - 0,75 yang berarti efektivitas sistem informasi manajemen memiliki hubungan yang lemah dengan manajemen rekrutmen peserta didik. Kemudian koefisien determinasi R Square sebesar 0.098 artinya kontribusi variabel efektivitas sistem informasi manajemen dengan rekrutmen peserta didik adalah 9.8%.	Manajemen	Manajemen terhadap Manajemen Rekrutmen Peserta Didik
7	Hilda Farhana, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi, Skripsi, 2018.	Guru yang terbiasa menggunakan sistem ini, tentu lebih menyukai jika mengerjakan penilaian menggunakan sistem. Sebaliknya bagi guru yang belum memanfaatkan sistem ini tentu lebih memilih menggunakan catatan manualnya.	Meneliti Sistem Informasi Manajemen	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah kepada Pelanggan
8	Dita Handayani, Siti Badriah, Mohamad Erihadiana, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan	Sistem informasi manajemen di MA Baabussalaam Bandung menunjukan sistem informasi berbasis ICT untuk beberapa	Meneliti Sistem Informasi Manajemen	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan berbasis ICT

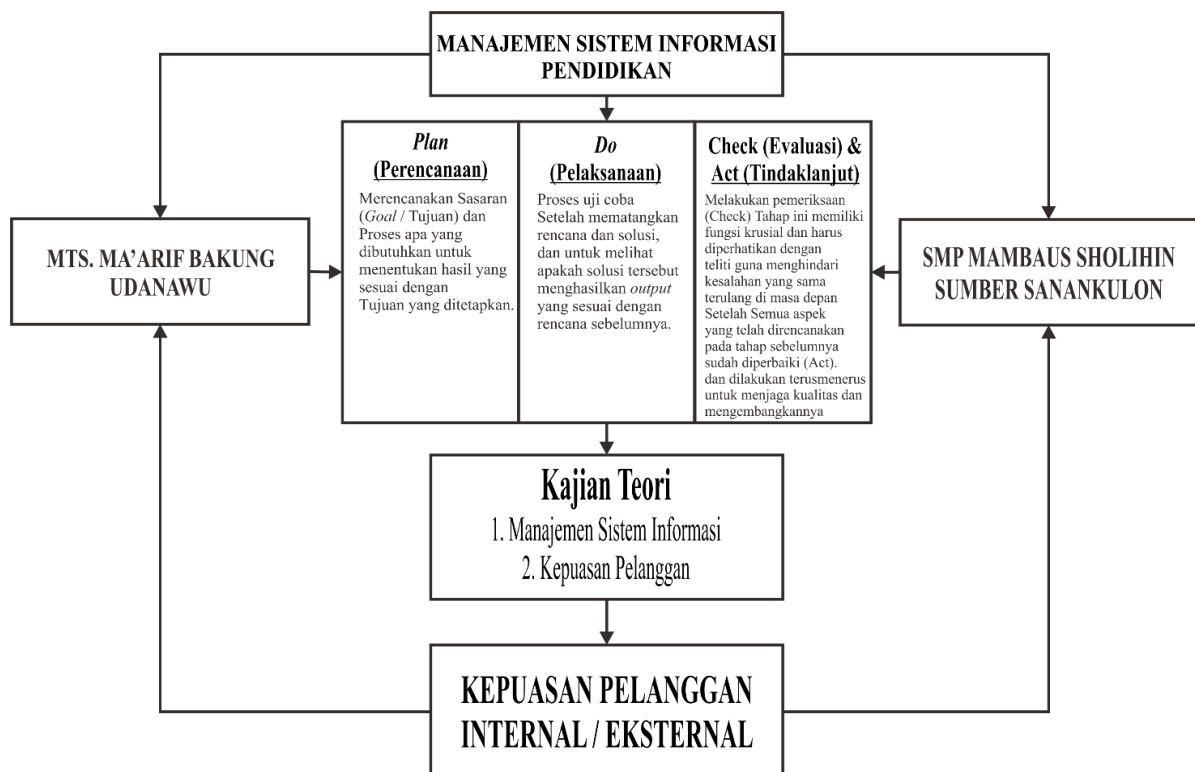


	Berbasis ICT di Madrasah Aliyah Baabussalaam Kota Bandung, <i>Jurnal</i> , 2022.	bagian dari komponen Pendidikan dan pembelajaran, dan harus dikembangkan lebih jauh lagi. Dalam pembelajaran guru harus lebih kreatif dan inovatif menggunakan aplikasi-aplikasi berbasis ICT.		
9	Annisa Mayasari, Yuli Supriani, Opan Arifudin, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK, <i>Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan JIIP</i> , Volume 4, Nomor 5, September. <i>Jurnal</i> 2021.	perencanaan SIM akademik sudah cukup baik, pelaksanaan SIM akademik dilakukan oleh kepala sekolah dan tim akademik SIM dan hasilnya cukup baik. Meski demikian, saluran informasi belum berjalan secara maksimal.	Meneliti Sistem Informasi Manajemen	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik berbasis Teknologi Informasi dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran
10	Rabiatul Adwiyah, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di SMK Teknik Informatika (TI) Labbaika Samarinda, <i>Tesis</i> , 2022.	Mengembangkan sistem informasi dari media pembelajaran biasa menjadi e-learning dan Tahap pengumpulan, pengimputan, pengelolaan	Meneliti Sistem Informasi Manajemen	Implementasi Sistem Informasi Manajemen e-learning

#### D. Kerangka Teoritik Penelitian

Dalam sebuah penelitian, kerangka teoritik penelitian merupakan hal yang sangat penting. Kerangka teoritik penelitian adalah pandangan atau model dari pola pikir yang ditujukan dalam mengatasi masalah yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang ada pada suatu penelitian.

Pada penelitian ini akan digali informasi mengenai Sistem Informasi Manajemen pada lembaga Pendidikan meliputi bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, sehingga dapat mengetahui sejauh mana Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kab. Blitar, untuk memperjelas alur penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian Manajmen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan