

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan temuan penelitian tentang Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar) maka dapat disimpulkan bahwa kedua situs dalam membangun sistem informasi menggunakan model manajemen PDCA (*Plan – Do – Check – Act*). Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Plan*) Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tahapan perencanaan disini merencanakan tujuan (*goal*) apa saja proses yang dibutuhkan dalam menentukan hasil yang diharapkan dengan spesifikasi tujuan yang telah ditetapkan. Tahapan ini tujuan yang ingin dicapai adalah penerapan sistem informasi dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan identifikasi masalah dan berdasarkan kebutuhan. Kedua situs telah melakukan tahapan dalam *Plan* seperti Identifikasi masalah dan kebutuhan user/pemakai, pembentukan organisasi, Survei penyedia jasa dan *programmer*, penyusunan anggaran, Pengadaan sarana dan prasarana, Menentukan sistem yang akan direncanakan.

2. Penerapan (*Do*) Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Setelah membuat perencanaan yang matang beserta solusinya, maka tahapan selanjutnya dalam adalah mengimplementasikan sejumlah perencanaan mengacu pada penerapan dan pelaksanaan aktivitas yang direncanakan. Beberapa tahapan penerapan yang telah dilakukan seperti : Menyusun *Time Scadule* Perencanaan Penerapan, Pengumuman, menyiapkan Sumber Daya Perangkat, analisis terhadap sistem informasi

lama sebagai dasar keputusan, Menyiapkan *Database*, *Ceking error*, Sosialisasi penerapan, Sistem diterapkan.

Berdasarkan tahapan-tahapan pada perencanaan kedua Lembaga memakai metode *System Development Life Cycle* (SDLC) dan paradigma pendekatan *Joint Application Development* (JAD) untuk melakukan kerja sama dengan *user/pemakai* seperti Siswa, Pendidik, Tenaga Kependidikan, dan Wali murid.

3. Evaluasi (*Check*) dan Tindak Lanjut (*Act*) Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada tahap *Check* akan dilakukan 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. Beberapa tahap dalam evaluasi seperti Memastikan penerapan sistem informasi telah sesuai dengan perencanaan, evaluasi perangkat keras dan lunak, Evaluasi aplikasi Sistem, Evaluasi Sumber daya manusia, evaluasi kebermanfaatan sistem, dan yang terakhir menganalisis biaya. Berdasarkan tahapan evaluasi yang dilakukan oleh kedua situs bahwa kedua situs memakai model evaluasi sistem informasi *PIECES* (*Performance, Information, Economy, control, Eficiency, dan Service*) dan Model *End User Computing (EUC) Satisfaction* metode ini mengedepankan pengukuran kepuasan pemakai/user sebagai satu bentuk evaluasi sistem informasi membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Sedangkan tahap Tindak Lanjut (*Act*) melakukan evaluasi total terhadap hasil Sasaran dan Proses dan menindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Jika ternyata apa yang kerjakan masih ada yang kurang atau belum sempurna, segera dilakukan perbaikan. Berkaitan dengan adanya beberapa guru dan wali murid yang belum bisa menguasai teknologi informasi maka, kedua Lembaga telah menyediakan pelayanan secara manual dan wali kelas sebagai fasilitator untuk membantu pembayaran, serta disediakan fasilitator pengisian dan pengoperasian *e-rapor RDM* bagi guru-guru yang belum bisa mengisi dan mengoperasikan sistem informasi.

4. Hasil Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas bahwa kedua situs telah melakukan beberapa tahap dalam perencanaan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), Evaluasi (*Check*), dan Tindak lanjut (*Act*) secara terstruktur dan sistematis.

Manajemen Sistem Informasi pendidikan ini memberi dampak positif terhadap seluruh warga sekolah, siswa, pendidik, tenaga kependidikan, wali murid dan Masyarakat. Diantaranya memudahkan pengelolaan data, penyimpanan data base, meningkatkan layanan, akurat, *efisiensi, responsive*. Karena sistem informasi di buat dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan pemakai/user dalam hal ini pelanggan internal dan eksternal Lembaga. Berdasarkan hal tersebut maka melahirkan indikator-indikator kepuasan pelanggan dalam layanan sistem informasi. Diantara indikator tersebut ialah adanya Nilai, Lembaga berdaya saing tinggi dibidang sistem informasi, persepsi pelanggan bahwa Lembaga bagus, berkualitas, teknologinya maju, momen pelayanan cepat dan akurat, dan sesuai dengan kepentingan serta harapan pelanggan.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon secara teoritis Manajemen Sistem Informasi 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. Senada dengan temuan dilapangan bahwa MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon telah melakukan kerjama secara harmonis mulai dari *men, money, materials, machines, method, markets* dan komponen sistem informasi dalam perencanaan, Penerapan dan Evaluasi untuk membangun Sistem Informasi

dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan kepuasan di kedua Lembaga Pendidikan.

Sistem Informasi yang dikembangkan oleh MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar berdasarkan kebutuhan, kepentingan, dan harapan pelanggan sehingga manfaat yang dirasakan dari Sistem Informasi memunculkan indikator perasaan senang dalam diri pelanggan/*user*. Hal ini senada dengan teori Agus Zaenul Fitri bahwa kepuasan pelanggan Pendidikan adalah perasaan atau respon terhadap jasa Pendidikan yang sama atau melampaui harapan dari pelanggan Pendidikan.

Dengan demikian hasil penelitian yang diperoleh di lapangan menguatkan *grand teori* bahwa Manajemen Sistem Informasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan internal maupun eksternal di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis penelitian tentang Manajemen Sistem Informasi di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar adalah bentuk dari menghadapi tantangan zaman yang serba teknologi yang bersifat aplikasi.

Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di kedua lembaga tersebut dapat dijadikan sebagai acuan yang *strategis, solutif* bagi *Stakeholder* Yayasan dan kepala sekolah untuk membangun manajemen sistem informasi untuk menjawab permasalahan-permasalahan dan kebutuhan pelanggan dalam hal pelayanan Pendidikan. Pengembangan teknologi di kedua lembaga akan membentuk pengetahuan dan kemampuan teknologi informasi bagi Siswa, Guru, dan Wali murid.

C. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran terutama kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengelola (*Yayasan*). Pengelola (*Yayasan*) agar terus memberikan motivasi kepada unit-unit lembaga dibawah naungannya untuk terus melakukan inovasi-inovasi sekolah guna menyelesaikan problem pendidikan serta terus mengikuti perkembangan jaman. Salah satunya dengan memotivasi untuk melakukan pengembangan dibidang Manajemen Sistem Informasi.
2. Pimpinan Lembaga Pendidikan. Melalui Hasil penelitian ini pimpinan Lembaga diharapkan dapat terus melakukan pengembangan Manajemen Sistem Informasi secara terstruktur dan sistematis, Agar terlaksana secara maksimal, untuk membangun masa depan Lembaga yang lebih *efisien*, *responsif*, dan terhubung untuk meningkatkan pelayanan dan Kepuasan pelanggan lembaga Pendidikan.
3. Peneliti Selanjutnya. Peneliti menyadari betapa pentingnya Manajemen Sistem Informasi bagi Lembaga Pendidikan. Tentunya Manajemen Sistem Informasi pada Lembaga akan terus berkembang menyesuaikan dengan berkembangnya teknologi dunia. Akan ada inovasi-inovasi baru dalam Manajemen Sistem Informasi di Lembaga Pendidikan. Maka dari itu Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada peneliti selanjutnya, agar bisa mengembangkan teori dan bahan referensi, sekaligus informasi tentang Manajemen Sistem Informasi Pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di dimasa yang akan datang.