

**MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Multisitus di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus
Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar)

TESIS



Oleh :

Muchammad Bahrudin
NIM. 1880501220002

PROGAM STUDI
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
2024

**MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Multisitus di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus
Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar)

TESIS

Disusun Dalam Rangka Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menempuh Program Magister (S2)
Manajemen Pendidikan Islam
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



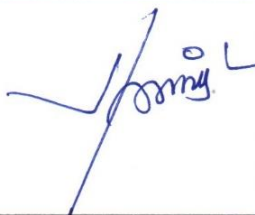
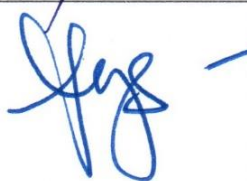
Oleh :

Muchammad Bahrudin
NIM. 1880501220002

PROGAM STUDI
MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

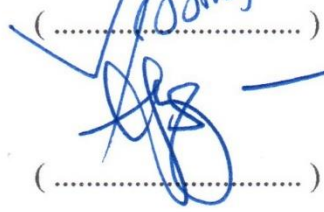

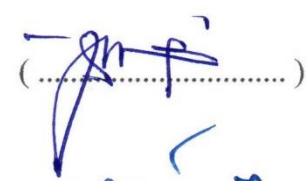
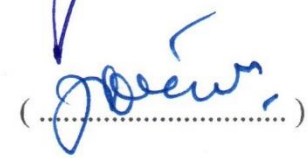
Tesis dengan judul “Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs. Ma’arif Bakung Udanawu dann SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar)” yang ditulis oleh Muchammad Bahrudin, NIM. 1880501220002, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
<u>Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag.</u> NIP. 196710291994031004	27-05-2024	
<u>Prof. Dr. H. Agus Zaenul Fitri, M.Pd.</u> NIP. 198108012009121004	05-06-2024	

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs. Ma’arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar)” yang ditulis oleh Muchammad Bahrudin, NIM. 1880501220002, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 10 Juni Tahun 2024 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Dua Magister Pendidikan (M.Pd).

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. Ketua Penguji | : <u>Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag.</u>
NIP. 196710291994031004 | () |
| 2. Sekretaris | : <u>Prof. Dr. H. Agus Zaenul Fitri, M.Pd.</u>
NIP. 198108012009121004 | () |
| 3. Penguji I | : <u>Prof. Dr. H. As’aril Muhajir, M. Ag.</u>
NIP. 196801292000031001 | () |
| 4. Penguji II | : <u>Prof. Dr. Prim Masrokan Mutohar, M. Pd.</u>
NIP. 197206082002121001 | () |

Tulungagung, 10 Juni 2024
Mengesahkan
Direktur Pascasarana UIN Sayyid Ali Rahmatullah,



Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag.
NIP. 196710291994031004

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muchammad Bahrudin

NIM : 1880501220002

Program : Manajemen Pendidikan Islam

Institusi : Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Judul Tesis : Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar).

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya dan disebutkan pada daftar rujukan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan penuh dengan kesadaran disertai tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 10 Juni 2024

Saya Yang Menyatakan,



Muchammad Bahrudin.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Bahudin
NIM : 1880501220002
Jurusan : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Pascasarjana
Jenis Karya Ilmiah : Tesis.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (.....) yang berjudul:

Manajemen Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multistatis & MTS. Ma'arif Bakung Udanawate dan SMP Nambans sekitar Sumber Sengkolan Kab. Bojonegara)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 10 Juni 2024
Yang Menyatakan,


Nama terang dan tanda tangan

MOTTO

لَتَرْكَبُنَّ طَبَقًا عَنْ طَبَقٍ

Artinya :

“Sesungguhnya kamu melalui tingkat demi tingkat (dalam kehidupan)”

(QS. Al-Insyiqaq : 19)¹

¹ <https://tafsirq.com/84-al-insyiqaq/ayat-19> (diakses pada tanggal 13 Juni 2024)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan nikmat-Nya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun ummatnya menuju agama Allah sehingga tercerahkanlah kehidupan saat ini.

Karya Tesis ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku sebagai wujud bhakti yang belum tertunaikan. Mereka yang telah menuntunku mengenal pencipta. Kepada ayah tercinta (**Almarhum Sampiradi**) dan kepada ibuku (**Wuryati**) dan Ayah Mertua (**KH. Istamar Mohadi, S. Ap., MH.**) dan ibu mertua (**Hj. Mutimmah, S. Pd.I.**) yang telah mencurahkan kasih dan pengorbanannya hingga keberadaanku hari ini.

Karya ini juga ku persembahkan kepada seluruh dewan Guruku dan Dosenku yang telah membimbingku dan memberiku suatu pengertian yang tiada tara. Dan tak lupa juga ku persembahkan pula kepada istriku tercinta (**Fina Hajar Kusumawati, M. Pd.**), serta anak-anakku yang bernama (**Ghassan Sahal Ridho**), (**Muhammad Rayhan Al Farobi**) dan (**Muhammad Luqman Al Hakim**) sebagai sumber motivasiku.

Teman-teman seperjuangan program studi MPI-A angkatan 2022 yang tak bisa ku sebutkan satu persatu, terimakasih selalu sabar membantu, menemani, mengarahkan, dan memotivasiku setiap saat, semoga tetap bersama Ridho dan Kasih sayang-Nya. Dan tak lupa semua pihak yang turut serta membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini. Serta almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang menjadi tempat belajarku. Terimakasih atas semuanya, semoga Allah membalas semua kebaikan-kebaikan, *Amin Ya Robbal Alamin*

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan judul “Manajemen Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar)” tanpa adanya suatu halangan yang berarti. Tujuan pembuatan Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar magister manajemen pendidikan islam (M.Pd.), Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Dalam penyusunan proposal tesis ini tidak akan berjalan lancar apabila tidak dibantu oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd., selaku Rektor UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag., selaku Direktur Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Prof. Dr. H. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag. dan Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I., selaku dosen pengampu mata kuliah Seminar Proposal Tesis.
5. Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag., dan Prof. Dr. H. Agus Zaenul Fitri, M.Pd. selaku Dosen Promotor/Pembimbing Tesis.
6. Seluruh dosen pengampu mata kuliah di Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberikan ilmu dan wawasan.
7. Kepala MTs. Ma'arif Bakung Udanawu dan SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar yang telah memberikan izin sekolah selama penulis melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini. Dengan penuh harapan, semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT. Dan tercatat sebagai amal shalih. Jazakumullah khoiril jaza'

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya Tesis ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik demi perbaikan dari tesis ini dan dapat memberikan manfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 10 Juni 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

Muchammad Bahrudin

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Manajemen Sistem Informasi di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	6
Tabel 1.2 Daftar Manajemen Sistem Informasi di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	7
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	81
Tabel 4.1 Perbedaan temuan situs I dan situs II	165

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tingkatan Kekuasaan dalam Manajemen	22
Gambar 2.2	Siklus Model Manajemen PDCA	32
Gambar 2.3	Kerangka penelitian Manajemen Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	86
Gambar 3.1	Penarikan Kesimpulan Data Kualitatif	97
Gambar 3.2	Model Analisis Lintas Situs	98
Gambar 4.1	Rapat Kerja Tahunan dan pembentukan TIM Manajemen Sistem Informasi MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	107
Gambar 4.2	Struktur TIM Manajemen Sistem Informasi MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	108
Gambar 4.3	Sistem Infromasi yang diterapkan di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	112
Gambar 4.4	Sarana dan Prasarana perangkat keras Gambar Sistem Informasi di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	114
Gambar 4.5	Sosialisasi Sistem Informasi di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	114
Gambar 4.6	Pemanfaatan Sistem Informasi di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	116
Gambar 4.7	Monitoring Sistem Informasi oleh TIM Manajemen Sistem Informasi di MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupaten Blitar	118
Gambar 4.8	Musyker (Musyawarah Kerja) Tahunan dan Penunjukan TIM Manajemen Sistem Informasi di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	128

Gambar 4.9	Sistem Informasi yang ada di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	131
Gambar 4.10	Sarana dan Prasarana Penunjang Sistem Informasi di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	132
Gambar 4.11	Sosialisasi Penerapan Sistem Informasi di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	134
Gambar 4.12	Pemanfaatan Sistem Informasi di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	135
Gambar 4.13	Monitoring Sistem Informasi di SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar	137
Gambar 5.1	Piramida Kekuasaan Manajemen Sistem Informasi	173
Gambar 5.2	Diagram Evaluasi Implementasi Pendekatan <i>Joint Application Development (JAD)</i>	188
Gambar 5.3	Siklus Model Manajemen PDCA	190
Gambar 5.4	Diagram Manajemen Sistem Informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	195

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

MTs.	: <i>Madrasah Tsanawiyah</i>
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SIM	: Sistem Informasi Manajemen
EMIS	: <i>Education Management Information System</i>
DAPODIK	: Data Pokok Pendidikan
ATM	: <i>Automated Teller Machine</i>
CPU	: <i>Central Processing Unit</i>
RAM	: <i>Random Access Memory</i>
ROM	: <i>Read Only Memory</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
LAN	: <i>Local Area Network</i>
WAN	: <i>Wide Area Network</i>
SQL	: <i>Structured Query Language</i>
PIECES	: <i>Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service</i>
CIS	: <i>Computer Information System</i>
SDLC	: <i>System Development Life Cycle</i>
RAD	: <i>Rapid Application Development</i>
DSDM	: <i>Dynamic System Development Consortium</i>
IPO	: <i>Input, Proses dan Output</i>
JAD	: <i>Joint Application Development</i>
IT	: Teknologi Informasi
VPS	: <i>Server Privat Virtual</i>
PPDB	: Penerimaan Peserta Didik Baru
CBT	: <i>Computer Based Test</i>
ANBK	: Asesmen Nasional Berbasis Komputer
PDUM	: Pangkalan Data Ujian Madrasah
BCA	: Bank Central Asia
VA	: <i>Virtual Account</i>
EDC	: <i>Electronic Data Capture</i>

DAFTAR LAMPIRAN

1. Profil MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupatern Blitar
2. Pedoman Observasi MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupatern Blitar
3. Pedoman Wawancara MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupatern Blitar
4. Pedoman Dokumentasi MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupatern Blitar
5. Dokumentasi Lembaga dan Kegiatan Wawancara MTs. Ma'arif Bakung Udanawu Kabupatern Blitar
6. Surat Izin Penelitian
7. Surat Balasan Penelitian Blitar
8. Profil SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar
9. Pedoman Observasi SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar
10. Pedoman Wawancara SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar
11. Pedoman Dokumentasi SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar
12. Dokumentasi Lembaga dan Kegiatan Wawancara SMP Mambaus Sholihin Sumber Sanankulon Kabupaten Blitar
13. Surat Izin Penelitian
14. Kabupaten Blitar
15. Surat Balasan Penelitian