

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam membentuk sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas guna mencapai tingkat kehidupan yang maju dan sejahtera. Tujuan adanya pendidikan merupakan salah satu kegiatan mengembangkan potensi dan mencerdaskan serta meningkatkan kualitas setiap manusia dalam kehidupan. Di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 5 ayat 1: “Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh Pendidikan yang bermutu”. Maka diharapkan Pendidikan dapat menjadi penentu kualitas sumber daya manusia (SDM) yang unggul dan siap mencapai tujuan di masa yang akan datang. Pendidikan juga merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan, menciptakan dan menghasilkan generasi bangsa yang bermutu. Menurut Syah, pendidikan merupakan sarana yang bersifat kelembagaan untuk perkembangan individu, dalam hal pikiran dan pemahaman, melalui tuntutan, bimbingan dan pengajaran. Sugandi mengatakan bahwa:

Sekolah merupakan lembaga publik yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik, khususnya pelayanan untuk peserta didik yang menuntut pendidikan. pendidikan merupakan usaha sadar agar manusia mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran. Para pakar pendidikan menyatakan bahwa fungsi utama sekolah adalah pembinaan dan pengembangan semua potensi individu terutama pengembangan potensi fisik, intelektual dan moral setiap peserta didik. Maka sekolah harus dapat berfungsi sebagai tempat pendidikan formal untuk mengembangkan semua potensi peserta didik sebagai sumber daya manusia.¹

hlm. 51 ¹Achmad Sugandi, dkk, *Teori Pembelajaran*, (Semarang: UPT UNNES PRESS, 2005),

Sistem merupakan sebuah dasar pergerakan dalam seluruh kegiatan, keberadaan sistem dalam segala bidang sangat diperlukan sekali, tanpa adanya konsep dari sistem kegiatan atau pekerjaan akan berjalan tanpa kendali. Sistem akan berjalan dengan baik, apabila keseluruhan karakteristik sistem saling bersinergi untuk mencapai tujuan sesuai yang ditetapkan pada tahap awal. Ridwan mengatakan bahwa:

Era revolusi industri 4.0 menuju society 5.0 dalam konteks informasi, menjadi sebuah pelita dimana keberadaannya menjadi keharusan dan dapat diakses dengan optimal, informasi merupakan jendela bagi manusia untuk bisa memandangi dunia dengan perspektif yang lebih luas dan bermanfaat bagi kehidupan. Keberadaan sistem informasi dalam kehidupan manusia saat ini sangat membantu dalam mempermudah kehidupan, segala bidang pekerjaan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam bidang otomatisasi, secara fisik terlihat jauh dan sulit namun dapat diakses informasi.²

Di era yang semakin modern ini, perkembangan dan pemanfaatan teknologi semakin diminati oleh berbagai kalangan baik itu individu ataupun kelompok. Pemanfaatan teknologi tersebut antara lain digunakan sebagai sarana penunjang dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan sehari-hari. Hal ini juga berlaku pada lembaga Pendidikan yaitu sekolah. Lembaga Pendidikan pada saat ini dituntut untuk mampu menggunakan serta mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya yaitu Sistem Informasi Manajemen (SIM). Menurut Mujayroh dalam bukunya mengatakan, teknologi informasi merupakan unsur yang penting yang menunjukkan daya saing keunggulan sebuah organisasi termasuk lembaga pendidikan untuk dapat unggul dan menang dalam persaingan. Sebagai contoh lain, fasilitas yang ditawarkan perbankan kepada kita tentang kemudahan bagi kita untuk melakukan

² Ridwan Mohamad, dkk. 2021. Sistem Informasi Manajemen (Bandung: CV. Widina Media Utama) h, 4

transaksi dalam hal pemanfaatan *E-Commerce*, sehingga dengan mudah kita melakukan transaksi, fasilitas lain yang bisa nikmati sebagai nasabah adalah adanya kemudahan dalam hal transfer uang sehingga dengan mudah terkirim dan dengan cepat sistem membaca. Tak terkecuali sistem informasi yang berada dalam dunia pendidikan, sehingga kita dengan mudah mengakses materi pembelajaran yang tentunya hal ini akan membuat jarak dunia kita seakan tanpa sekat.³

Menurut Husein dan Wibowo, sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sedangkan definisi sistem informasi menurut Al Bahra, adalah suatu system di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Gagasan sebuah sistem informasi tidak dikenal sebelum munculnya komputer. Akan tetapi komputer telah banyak memberikan dampak dengan terwujudnya gagasan tersebut menjadi realitas. Organisasi dalam segala motif selalu membutuhkan sistem-sistem untuk mengklasifikasi, mengolah, menyimpan, melihat/menemukan kembali, dan mendistribusikan informasi. Sistem informasi secara umum dapat dikatakan sebagai sebuah sistem manusia dan mesin yang terintegrasi dalam menyediakan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan penentuan alternatif tindakan dalam sebuah organisasi sistem. Mengoperasikan sistem informasi manajemen menggunakan perangkat keras (*hardware*),

³Mujayaroh, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Buku II* (Purwokerto: CV. ZT Corpora)

perangkat lunak (*software*), prosedur, model manajemen, dan keputusan serta sebuah terminal data. Sistem informasi manajemen sebagai suatu kumpulan manusia dan sumber modal di dalam suatu organisasi bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan pengolahan data menghasilkan informasi yang berguna untuk setiap hierarki manajemen dalam perencanaan dan pengendalian kegiatan-kegiatan organisasi.

Peningkatan kinerja pendidikan di masa yang akan datang memerlukan teknologi informasi yang tidak hanya sebagai pendukung keberhasilan pendidikan namun sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Berdasarkan pengetahuan yang telah diperoleh, lembaga pendidikan telah memunculkan konsep dan strategi baru dalam memberikan layanan pada pengguna jasa pendidikan yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut.⁴ Salah satu hal yang cukup penting untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan sekolah, hal ini selaras dengan apa yang di sampaikan oleh Sri Minarti dalam buku karangan Lukman dan Mukhtar, yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam sebuah lembaga atau instansi ialah kemampuan pelayanan (*serviceability*) merupakan karakteristik sebuah, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.⁵

Tata usaha merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis

⁴Ety Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta :Bumi Aksara, 2006) H. 85

⁵ Lukman Hakim, Mukhtar, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, (Jambi: Timur LautAksara, Desember 2018), hlm 70

pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengambilan keputusan makin tepat. Oleh karena itu, setiap kegiatan organisasi di dalamnya terdapat kegiatan tata usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan organisasi tersebut.

Malayu mengatakan, pelaksanaan tata usaha berkaitan erat dengan sumber daya manusia (SDM) yang dalam hal ini memiliki peranan yang sangat penting, karena pada dasarnya sumber daya manusia yang berkualitas akan meningkatkan produktivitas dan daya saing yang tinggi. Pelaksanaan pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang akan mereka terima.⁶ Adapun standar kompetensi tenaga administrasi sekolah/madrasah dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi: kepribadian, sosial, teknis, manajerial khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah.⁷ Dalam memberikan pelayanan yang baik salah satu dari empat standar kompetensi yang harus dimiliki seorang tenaga administrasi merupakan kompetensi sosial, yang dituntut kepada tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan/konsumen sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang ramah tamah, dengan cepat, tepat, serta kemudahan dalam layanan administrasi sekolah.

Dalam mewujudkan pelayanan prima yang baik dan benar maka proses pelayanan membutuhkan sistem informasi manajemen dan sumber

⁶Hasibuan H. Malayu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara

⁷Pemendiknas no.24 tahun 2008 tentang standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

daya dalam mengelola administrasi sekolah yang cukup berkompeten, agar semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dengan adanya layanan prima serta kepuasan yang berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebelum melaksanakan pelayanan seorang tenaga administrasi harus melakukan manajemen agar pelaksanaan pelayanan prima berjalan dengan baik, maka dari itu sekolah harus melakukan manajemen dengan baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan juga pengevaluasian dalam pelaksanaan pelayanan prima. Menurut Anita dalam jurnalnya mengatakan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seorang dengan sikap yang sopan dan terhormat, yang dapat menimbulkan kenyamanan bagi yang dilayani dengan kualitas yang baik.⁸ Sedangkan menurut Moenir “perlu keterbukaan dengan cara misalnya di tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan umum, juga ditempat-tempat lain yang perlu manajemen menyediakan kotak saran/pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan”.⁹

Dengan demikian, adanya partisipasi aktif sistem informasi manajemen dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggungjawab yang spesifik terhadap kualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelayanan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya apabila

⁸ Devi anita, *Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern*.

⁹ A.S Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara) cet. 8 Hal. 183

harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterimanya maka pelanggan akan puas.

Jadi, berangkat dari pernyataan ini dengan adanya sistem informasi manajemen dan pemenuhan sumber daya yang berpengaruh dalam pelayanan prima agar berjalan dengan baik, perlu dilakukan kajian yang lebih lanjut dan mendalam mengenai sistem informasi manajemen terhadap peningkatan layanan prima, serta menjadi tinjauan bagi sekolah-sekolah lain agar terus meningkatkan mutu sekolah dengan memberikan pelayanan yang baik. Terdorong dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menyusun sebuah tulisan dalam bentuk skripsi yang berjudul tentang **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Sekolah SMKN 1 Pandeglang.”**

B. Fokus Masalah

Terkait akan banyaknya permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan-batasan masalah. Hal ini bertujuan agar pembahasan dapat mengenai sasaran dan tidak mengambang dalam segi pemahaman. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan permasalahan hanya pada “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Pandeglang.”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan pokok yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang
2. Apa kendala yang ditemukan dalam penerapan sistem informasi manajemen di SMKN 1 Pandeglang
3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang
4. Apa hasil dari implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah di kemukakan serta melalui serangkaian kerja dan prosedur analisis yang direncanakan, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang
2. Untuk mengetahui kendala yang terdapat dalam penerapan sistem informasi manajemen di SMKN 1 Pandeglang
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi kendala pada penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang
4. Untuk mengetahui hasil dari implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di SMKN 1 Pandeglang

E. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam berbagai aspek yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Memberikan gambaran tentang penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah SMKN 1 Pandeglang
 - b) Memberikan khasanah keilmuan kepada mahasiswa UIN tentang implementasi sistem informasi manajemen sertapelayanan prima di sekolah.
2. Manfaat Praktis
 - c) Penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penelitian ini juga dapat mengembangkan pengetahuan dan wawasan keilmuan penulis mengenai implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah, serta mengembangkan dan berusaha mengaplikasikan teori-teori yang penulis peroleh di bangku kuliah.
 - d) Sebagai informasi bagi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
 - e) Menambahkan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti khususnya dan para pembaca umumnya.
 - f) Memberi kontribusi positif sehingga dapat dijadikan acuan dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di sekolah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan proposal yang akan peneliti tulis terdiri dalam beberapa bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, meliputi : Latar Belakang, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Pembahasan

Bab II Kajian Teoretis, meliputi : Pengertian Sistem Informasi Manajemen, Pengertian Pelayanan Prima, Kerangka Pemikiran, Hasil Penelitian Terdahulu

Bab III Metodologi Penelitian, meliputi : Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Sumber dan Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen penelitian, Teknik Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, meliputi : Gambaran Umum Objek Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian, Pembahasan Hasil Penelitian.

Bab V Penutup, meliputi : Kesimpulan dan Saran