

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era digitalisasi telah mendorong transformasi yang signifikan dalam pengelolaan data pendidikan, termasuk dalam lingkungan pesantren dan madrasah. Sebagai sistem informasi manajemen pendidikan yang dikembangkan oleh Kementerian Agama RI, *Education Management Information System* (EMIS) menjadi instrumen vital dalam pengumpulan dan pengelolaan data santri. EMIS merupakan suatu metode manajemen formal dalam penyediaan informasi pendidikan yang akurat dan tepat waktu sehingga proses pengambilan keputusan, perencanaan, pengembangan proyek dan berbagai fungsi manajemen pendidikan lainnya dapat berjalan dengan efektif. Seiring berjalannya waktu, EMIS terus mengalami perkembangan mulai dari penggunaan format isian kertas, aplikasi dekstop hingga EMIS *online*. Kementerian Agama berharap dengan adanya pedoman pemanfaatan EMIS ini dapat memudahkan penginputan data lembaga pendidikan Islam seperti sekolah, pondok pesantren dan pendidikan tinggi Islam (Tupono, Syakdiah, & Kusumawiranti, 2020). EMIS dirancang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pendidikan, termasuk di Madrasah Diniyah dan Pondok Pesantren (Romdoniyah, Ibrahim, & Aripudin, 2024)

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam memiliki peran penting dalam mengembangkan pendidikan di Indonesia. Sebagai institusi pendidikan yang sudah ada sejak zaman penjajahan, pondok pesantren telah mencetak banyak tokoh intelektual, ulama dan pemimpin masyarakat yang berperan dalam membentuk watak dan karakter bangsa. Di Indonesia, khususnya di Jawa, pesantren yang sudah lama berdiri dan tetap eksis hingga sekarang antara lain PP Lirboyo Kediri, Pesantren Tebuireng Jombang dan PP Syaichona Cholil Bangkalan Madura (Khoiruddin, Ibrahim, Kasmin, & Suryana, 2020). Seiring berjalannya waktu, pondok pesantren semakin berkembang hingga dapat mengintegrasikan teknologi dan ilmu pengetahuan

modern ke dalam segala aspek kegiatan yang dilakukan. Hal tersebut dilakukan agar santri dapat bersaing dan berkontribusi dalam perkembangan zaman yang semakin modern (Asnia, Ulifia, & Pahlevi, 2024).

Proses pengumpulan data EMIS di Pondok Pesantren yang masih menggunakan metode konvensional seringkali menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efisiensi kerja tenaga administrasi. Permasalahan tersebut seperti pemborosan waktu dalam pengisian formulir, kesalahan dalam pencatatan data, terbatasnya aksesibilitas layanan, serta pengumpulan dokumen fisik yang membutuhkan ruang penyimpanan yang besar. Hal tersebut tidak hanya mempengaruhi kinerja tenaga administrasi tetapi juga akan berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

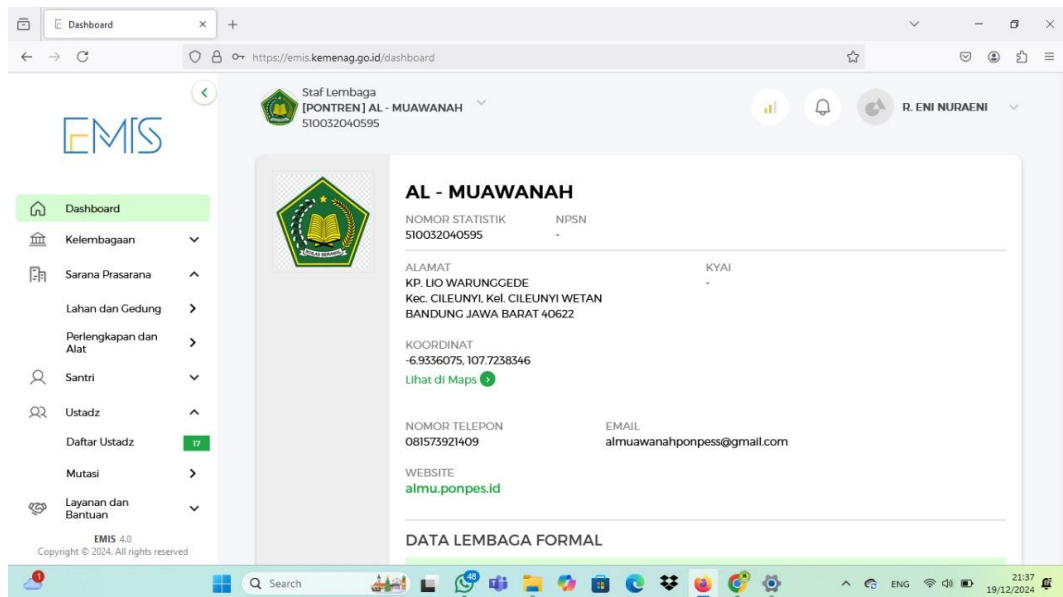
Perkembangan teknologi informasi yang telah merambah ke berbagai sektor termasuk dalam bidang administrasi dan pelayanan, menuntut adanya adaptasi dan inovasi dalam sistem layanan administrasi untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Salah satu teknologi yang dapat dimanfaatkan dalam mendukung layanan administrasi adalah *Google Form*. *Google form* atau *google formulir* adalah salah satu komponen layanan *Google Docs*. Fitur yang terdapat dalam *google form* dapat dibagikan secara terbuka atau khusus kepada pemilik akun *google* dengan pilihan aksesibilitas seperti *read only* (hanya dapat membaca) atau *editable* (dapat mengedit dokumen). *Google form* dapat digunakan untuk 1) Kuis *online*, ujian *online*, survey performa guru, survey masukan orang tua murid, formulir registrasi *online*, 2) Mendorong *paperless*, yaitu tidak lagi cetak formulir yang artinya semua dapat dijadikan *online* dan otomatis. Setiap orang dapat memberikan tanggapan secara cepat dimanapun menggunakan jaringan internet pada komputer, laptop atau *handphone* karena aplikasi *google form* ini berbasis *web* (Sesana, 2020).

Google Form hadir sebagai solusi yang menawarkan berbagai keunggulan dalam pengelolaan administrasi. *Platform* ini memungkinkan pembuatan formulir digital yang dapat diakses secara *online*, pengumpulan data secara otomatis, serta penyimpanan informasi dalam format digital yang terorganisir.

Fitur-fitur *Google Form* seperti validasi data otomatis, kemampuan mengunggah file, dan integrasi dengan *spreadsheet* berpotensi untuk meningkatkan efisiensi layanan tenaga administrasi dalam berbagai aspek seperti proses pengumpulan dan pengelolaan data EMIS.

Layanan atau pelayanan secara umum menurut Purwadarninta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain (Purwadarminto, 1996). Kotler berpendapat bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan dan keunggulan bersaing suatu lembaga (Zulkarnain & Sumarsono, 2015). Salah satu sumber daya manusia dalam pendidikan yang memberikan pelayanan adalah tenaga administrasi. Dengan memanfaatkan *Google form* layanan oleh tenaga administrasi dapat lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengelola administrasi dan pengamatan langsung ketika melaksanakan observasi awal pada tanggal 27 September 2024 di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu'awanah, ditemukan bahwa Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu'awanah sudah berdiri sejak tahun 2006 dan terdaftar sebagai lembaga resmi pada tanggal 17 September 2013 dengan nomer SK izin operasional 510032040595. Pondok pesantren sudah terdaftar di EMIS, sehingga dengan itu pondok pesantren dapat mengajukan bantuan kepada pemerintah. Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu'awanah mengajukan bantuan dalam program BOP (Bantuan Operasional Pesantren) pesantren dan pendidikan keagamaan islam berupa uang pada bulan Februari 2024. Bantuan tersebut disetujui pada bulan Juni 2024 dan cair sebesar 10 juta rupiah pada bulan Juli 2024.



Gambar 1. 1 Dashboard EMIS Pondok Pesantren

Dipondok pesantren Salafiyah Al-Mu'awanah, penginputan data santri ke dalam EMIS terhambat karena data santri yang akan di input kurang lengkap bahkan tidak ada. Pada awalnya data EMIS santri dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner manual dengan mengisi formulir tulis tangan dan pengumpulan berkas *hardfile*. Pada saat pengisian data dalam formulir, santri mengisi data tersebut secara sembarangan. Kemudian, hanya sebagian santri yang mengumpulkan berkas yang seharusnya dikumpulkan dengan berbagai alasan. Formulir dan berkas yang sudah dikumpulkan terkadang rusak dan hilang sehingga tenaga administrasi perlu meminta ulang data tersebut kepada santri. Akibatnya, penginputan data ke dalam EMIS oleh tenaga administrasi terhambat karena data yang akan di *input* kurang lengkap bahkan tidak ada.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan suatu aplikasi atau *website* seperti *Google Form* sebagai alternatif yang dapat digunakan dalam pengumpulan data, sehingga layanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih efisien. Pondok pesantren salafiyah Al-Mu'awanah telah menerapkan google form sebagai media dalam proses pengumpulan data EMIS selama kurang lebih 2 tahun. Pemanfaatan google form ini bertujuan untuk mempermudah proses pencatatan dan pelaporan data santri, sehingga lebih

cepat, akura dan efisien dibandingkan metode manual yang digunakan sebelumnya. Dengan adanya digitalisasi mellaui google form, pengelolaan data yang semula membutuhkan waktu lama serta rentan terjadi kesalahan dalam pencatatan, dapat diminimalisir sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penggunaan *Google Form* Terhadap Efisiensi Layanan Tenaga Administrasi** (Penelitian Di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penggunaan *Google Form* di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung?
2. Bagaimana efisiensi layanan tenaga administrasi Di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan *google form* terhadap efisiensi layanan tenaga administrasi di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti antara lain :

1. Untuk mengetahui penggunaan *google form* di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung.
2. Untuk memahami efisiensi layanan tenaga administrasi Di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung.
3. Untuk menganalisa pengaruh penggunaan *google form* terhadap efisiensi layanan tenaga administrasi di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu’awanah Cibiru Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini, penyusun berharap agar penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat dikemudian hari secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah menjadi sumbangan informasi bagi pengelola lembaga pendidikan yang dapat digunakan sebagai dasar dan evaluasi untuk menentukan strategi dalam meningkatkan efisiensi layanan tenaga administrasi pondok pesantren, khususnya dalam pemanfaatan sisten informasi seperti *google form* agar pengumpulan data EMIS lebih efisien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah mengenai penggunaan *google form* sebagai alat pengumpulan data EMIS santri. Selain itu, adanya penelitian ini dapat menjadi pengalaman berharga bagi penulis dalam merancang, mengumpulkan dan menganalisis data, serta menyusun laporan penelitian. Penulis juga berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih, terkait metode penelitian yang efektif dalam mempelajari pengaruh penggunaan *google form* sehingga dapat menjadi inspirasi untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi lembaga

Untuk pihak lembaga yang diteliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan atau acuan terkait penggunaan *google form* dalam mengumpulkan data EMIS santri. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pihak pondok pesantren untuk meningkatkan efisiensi layanan tenaga administrasi.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang, khususnya mengenai penggunaan *google form* dalam pengumpulan data EMIS serta efisiensi layanan tenaga administrasi.

E. Kerangka Berpikir

Perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang pesat memberikan kemudahan pada berbagai aspek kehidupan termasuk aspek pendidikan. Teknologi informasi adalah suatu jenis teknologi yang berbentuk peralatan teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi termasuk kedalam serangkaian peralatan yang memiliki fungsi sebagai alat untuk memproses data atau informasi, alat bantu, alat manipulasi dan alat pengelolaan informasi (Sutopo, 2012). Di era digitalisasi, instansi pendidikan dan lembaga pendidikan mulai mengandalkan teknologi informasi dalam menunjang kegiatan administratif. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah penggunaan *google form* sebagai alat bantu dalam layanan administrasi seperti pengumpulan data EMIS santri.

Google form merupakan perangkat lunak administrasi survei yang disertakan sebagai bagian dari rangkaian penyunting *google document* berbasis *web* gratis yang ditawarkan oleh *google* (Iqbal & dkk, 2018). Penggunaan *google form* dianggap dapat mempercepat proses layanan, mengurangi beban kerja manual, serta meminimalkan penggunaan kertas.

Untuk mengukur penggunaan *google form* sebagai perangkat lunak maka digunakan model ISO 25010. ISO/IEC merupakan standar internasional yang digunakan untuk menilai atau mengukur kualitas sistem. Terdapat 5 karakteristik untuk mengukur penggunaan *google form* menggunakan model kualitas dalam penggunaan menurut (ISO/IEC, 2011), yaitu sebagai berikut :

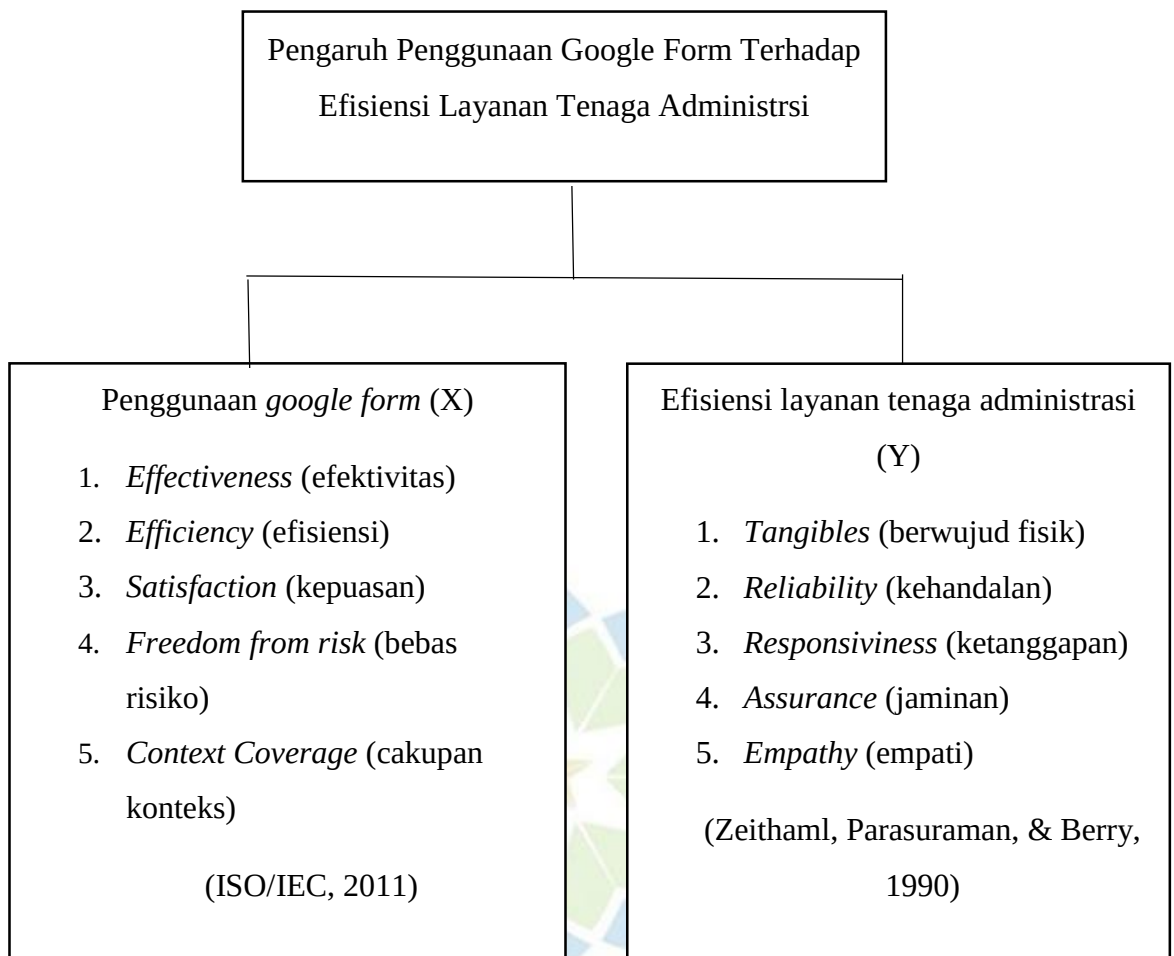
1. *Effectiveness* (Efektivitas)
2. *Efficiency* (Efisiensi)
3. *Satisfaction* (Kepuasan)
4. *Freedom from risk* (Bebas Risiko)
5. *Context Coverage* (Cakupan Konteks)

Proses pengumpulan data EMIS menggunakan *google form* memudahkan tenaga administrasi menginput data tersebut kedalam EMIS. Hal tersebut dapat mengefisienkan layanan tenaga administrasi kepada konsumen pendidikan. Tenaga administrasi sekolah memegang peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran suatu sekolah baik dalam proses manajemen maupun proses pembelajaran (Gunawan & Benty, 2017).

Efisiensi layanan berkaitan dengan kemampuan lembaga memberikan pelayanan. Pengukuran efisiensi perlu dilihat dari sudut pandang penerima layanan, bukan hanya dari sudut pandang penyelenggara layanan. Dalam hal ini, teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh (Pasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) relevan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Berkualitasnya suatu pelayanan didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan (Pasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka berpikir dapat diuraikan sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis kuantitatif menyajikan perkiraan dengan menggunakan angka-angka suatu populasi berdasarkan pada sampel penelitian. Creswell (2018) mengatakan bahwa “*Quantitative hypotheses are predictions the researcher makes about the expected outcomes of relationships among variables.*” Dalam penelitian kuantitatif, terdapat tiga jenis bentuk hipotesis yaitu *null and alternative hypothesis*, *alternative or directional hypothesis* dan *nondirectional hypothesis* (Cresswell, 2018).

Adapun bentuk hipotesis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *null and alternative hypotheses*, yang mana penggunaan *google form* (X) yang digunakan sebagai hipotesis dengan mempertanyakan apakah variabel-variabel

independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi layanan tenaga administrasi (Y). Rumus hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara penggunaan *google form* (X) terhadap efisiensi layanan tenaga administrasi di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu'awanah

H_1 : Terdapat pengaruh antara penggunaan *google form* (X) terhadap efisiensi layanan tenaga administrasi di Pondok Pesantren Salafiyah Al-Mu'awanah

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperdalam kajian terkait Pengaruh Penggunaan *Google Form* Terhadap Efisiensi Layanan Tenaga Administrasi, terdapat beberapa referensi yang telah dikaji serta relevan dengan penelitian ini. Diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Faizal Syahrul Zannahari (2022)	Pengaruh Penggunaan <i>Google Form</i> Sebagai Media Pembelajaran Daring dan Kedisiplinan Siswa Terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam	Penggunaan <i>google form</i> sebagai media pembelajaran aring dan kedisiplinan siswa berpengaruh secara signifikan sebesar 40,3% terhadap hasil belajar pada mata pelajaran PAI siswa kelas VIII di SMP Ma'arif 1 Ponorogo.	1. Menggunakan Variabel X yang sama 2. Metode penelitian yang diambil 3. Penyebaran berupa angket	1. Lokasi penelitian 2. Jenjang pendidikan yang diteliti 3. Variabel Y yang berbeda
2	Skripsi Irene Krisdayanti (2021)	Penggunaan <i>Google Form</i> Pada Kegiatan Evaluasi	Evaluasi dengan menggunakan <i>google form</i> dapat menghemat waktu (bisa dikerjakan kapanpun dan	1. Variabel X yang sama	1. Metode penelitian yang diambil. 2. Lokasi penelitian

NO	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Belajar Di MI Ma'ariff Polorejo	dimanapun), hemat biaya (jika menggunakan wifi), hemat tenaga.		3. Jenjang pendidikan yang diambil
3	Skripsi Sheva Widianti Putri (2022)	Penggunaan Media <i>Google Form</i> Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Siswa Kelas VII SMPN 8 Kota Tangerang Tahun Pelajaran 2020/2021	Pembelajaran Bahasa Indonesia dengan menggunakan <i>google form</i> dikategorikan baik dengan tingkat penguasaan sebesar 84,3% .	1. Membahas <i>google form</i>	1. Jenjang pendidikan yang diambil 2. Metode penelitian yang digunakan
4	Jurnal Ganis Anjar Cahyani, Yaqub Cikusin, Hirshi Anadza (2021)	Efisiensi Layanan Sambat <i>Online</i> Dalam Penerapan <i>E-Goverment</i> Di Kota Malang	Sambat <i>Online</i> dinilai efisien, karena memberikan feedback (umpan balik) antara instansi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan	1. Membahas efisiensi layanan	1. Metode penelitian yang digunakan 2. Teknologi yang digunakan
5	Jurnal Amin Mustakdi akh (2023)	Efektivitas Penggunaan Media <i>Google Form</i> Terhadap Pembelajaran Keterampilan Membaca Teks Laporan Hasil Observasi	Penggunaan media <i>google form</i> dalam pembelajaran sangat berpengaruh terhadap keterampilan membaca teks laporan hasil observasi dengan KKM 75,00.	1. Variabel X yang digunakan	1. Variabel Y yang digunakan 2. Metode penelitian yang digunakan
6	Jurnal Misna Asqia, Tifanny Nabarian (2021)	Pemanfaatan <i>Google Sheets</i> dan <i>Google Form</i> Untuk Layanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan	Hasil pengolahan yang telah dilakukan dengan metode <i>Electronic Service Quality</i> adalah untuk mahasiswa dimensi <i>efficiency</i> 86%, <i>fulfilment</i> 82,5%	1. Membahas penggunaan <i>Google Form</i> 2. Membahas suatu layanan	1. Metode penelitian yang digunakan

NO	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Konsep <i>Electronic Service Quality</i>	dan system available 82,5%.		
7	Jurnal Wulan Aulia 8Putri, dkk (2024)	Penggunaan Media <i>Google Form</i> dalam Evaluasi Pembelajaran Maharah Kitabah di Kelas X MA Al-Raisiyah Sekarbela	Penggunaan media <i>google form</i> dalam evaluasi pembelajaran maharah kitabah sangat efektif dengan rata-rata kemampuan siswa dalam maharah kitabah sebesar 77,72/100 point	1. Variabel X yang sama	2. Lokasi dan jenjang pendidikan yang diteliti 3. Metode penelitian yang digunakan 4. Variabel Y yang digunakan
8.	Jurnal Anisa Anjani, dkk (2023)	Efektivitas Penggunaan <i>Googel form</i> sebagai Media Evaluasi saat Penilaian Tengah Semester (PTS)	Penggunaan <i>google form</i> sebagai media evaluasi Penilaian Tengah Semester (PTS) dinilai sangat efektif digunakan berdasarkan data dari hasil rata-rata 90,2% yang berada dalam kategori tinggi.	1. Variabel X (penggunaan <i>google form</i>) 2. Metode penelitian yang digunakan	1. Lokasi dan jenjang pendidikan yang diteliti 2. Variabel Y yang digunakan
9.	Jurnal Agus Supriadi (2021)	Efektivitas Penggunaan <i>Google Form</i> Selama Belajar Dari Rumah Dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan Klasikal	Penggunaan media <i>google form</i> dalam pelaksanaan layanan bimbingan klasikal secara daring dikatakan efektif, dengan hasil survey perasaan menyenangkan 77%, topik 93%, cara penyampaian 85% dan kegiatan 83%.	1. Menggunakan variabel X penggunaan <i>google form</i>	1. Lokasi dan jenjang pendidikan yang diteliti 2. Metode penelitian kualitatif deskriptif
10.	Jurnal Hamdan Husein Batubara (2016)	Penggunaan <i>Google Form</i> Sebagai Alat Penilaian Kinerja Dosen Di Prodi PGMI UNISKA Muhammad	Mayoritas mahasiswa memberikan respon positif terhadap penggunaan <i>google form</i> sebagai alat penilaian kinerja dosen pada proses pembelajaran dengan penggunaan kuesioner	1. Menggunakan variabel X yang sama 2. Metode penelitian yang digunakan	1. Lokasi penelitian 2. Jenjang pendidikan yang diteliti 3. Variabel Y yang digunakan

NO	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Arsyad Al-Banjari	online 53,3%, kemudahan akses 86,7%, efisiensi waktu 93,3%, kemudahan penggunaan 86.6%, kesesuaian bahasa 100% dan kesesuaian materi 93,4%.		

