

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada abad ke-21 telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor pendidikan. Transformasi digital tidak lagi dipandang sebagai pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pendidikan, efisiensi tata kelola administrasi, serta kualitas pelayanan kepada seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Perkembangan penggunaan teknologi digital di Indonesia dapat dilihat dari meningkatnya persentase penduduk yang mengakses internet. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, perkembangan tersebut disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Perkembangan Persentase Penduduk Indonesia yang Mengakses Internet Tahun 2020–2024

No	Tahun	Penduduk yang Mengakses Internet
1	2020	53,73%
2	2021	62,10%
3	2022	66,48%
4	2023	69,21%
5	2024	72,78%

Sumber: Badan Pusat Statistik, Statistik Telekomunikasi Indonesia tahun 2020, 2021, 2022, dan 2024.

Berdasarkan Tabel 1.1, persentase penduduk Indonesia yang mengakses internet menunjukkan peningkatan secara berkelanjutan, yaitu dari 53,73% pada tahun 2020 menjadi 72,78% pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap teknologi dan informasi digital semakin luas. Perkembangan ini memberikan peluang bagi lembaga pendidikan untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, termasuk

pelayanan administrasi keuangan dan penyampaian informasi pembayaran kepada orang tua siswa melalui media digital.¹ Meskipun demikian, data tersebut merupakan gambaran nasional sehingga tidak secara langsung menunjukkan kondisi seluruh orang tua siswa pada setiap lembaga pendidikan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan digital tetap perlu dinilai berdasarkan pengalaman pengguna layanan pada masing-masing lembaga.

Perkembangan teknologi telah mendorong lembaga pendidikan di berbagai negara untuk mengintegrasikan sistem informasi ke dalam proses akademik maupun administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian mutakhir mengenai *Educational Data Mining* dan *Learning Analytics* menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah berkembang dari sekadar pengelolaan data menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*) dalam penyelenggaraan pendidikan.²

Digitalisasi pelayanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup pelayanan administrasi Yayasan, Pesantren maupun sekolah, termasuk administrasi keuangan. Sistem informasi memungkinkan pengelolaan data pembayaran, pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, hingga penyampaian informasi kepada orang tua siswa dilakukan secara lebih efektif. Oleh karena itu, kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem dan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas menjadi dua aspek yang saling berkaitan dalam mewujudkan kepuasan pengguna layanan.

Di Indonesia, transformasi digital pendidikan menjadi salah satu agenda strategis pemerintah dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional. Penguatan tata kelola pendidikan berbasis teknologi diwujudkan melalui berbagai kebijakan yang mendorong satuan pendidikan memanfaatkan sistem informasi dalam proses

¹Badan Pusat Statistik, *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020* (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2021), hlm. xx.

²Cristobal Romero and Sebastian Ventura, "Educational Data Mining and Learning Analytics : An Updated Survey," n.d.

administrasi, pengelolaan data, dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu implementasi kebijakan tersebut adalah penggunaan Rapor Pendidikan Indonesia sebagai instrumen evaluasi berbasis data untuk mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan dan tata kelola sekolah. Pemanfaatan data pendidikan diharapkan mampu membantu sekolah dalam melakukan perencanaan, evaluasi, serta peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.³

Badan Pusat Statistik (BPS) melalui publikasi Statistik Pendidikan 2024 menjelaskan bahwa potret pendidikan Indonesia tidak hanya diukur dari capaian pembelajaran, tetapi juga mencakup data jumlah sekolah, peserta didik, guru, kondisi ruang kelas, sanitasi sekolah, dan indikator utama proses dan capaian pendidikan berdasarkan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) serta data registrasi sekolah tahun ajaran 2023/2024. Informasi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pendidikan modern membutuhkan sistem administrasi yang semakin terintegrasi dan didukung oleh informasi yang akurat.⁴

Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi sekolah memberikan manfaat yang signifikan, antara lain meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem administrasi merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Dalam perspektif Islam, pengelolaan administrasi keuangan merupakan bagian dari pelaksanaan amanah yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Islam memberikan perhatian besar terhadap pencatatan transaksi keuangan agar hak dan kewajiban setiap pihak terlindungi serta terhindar dari perselisihan. Prinsip tersebut menuntut setiap informasi keuangan disajikan secara akurat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, pelayanan administrasi keuangan juga menjadi wujud penerapan nilai

³Fadhilah Darma Sulistyo et al., “Kebijakan An Mendukung Transformasi Kebijakan Pendidikan (Studi Kasus Pada Smp X Di Kota Depok)” 17 (2024): 1–12.

⁴Badan Pusat Statistik, *Statistik Pendidikan 2024*, vol. 13 (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2024), hlm. xx.

amanah, keadilan, dan kejujuran dalam lembaga pendidikan Islam. Hal tersebut ditegaskan dalam firman Allah Swt.:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar. (QS. Al-Baqarah [2]: 282).

Ayat tersebut merupakan ayat terpanjang dalam Al-Qur'an yang secara khusus mengatur pentingnya pencatatan transaksi. Menurut Tafsir Al-Misbah karya M. Quraish Shihab, pencatatan transaksi tidak hanya bertujuan sebagai bukti administratif, tetapi juga merupakan bentuk perlindungan terhadap hak para pihak, menjaga kejujuran, serta mewujudkan prinsip keadilan dalam kehidupan bermuamalah. Nilai ini sangat relevan dengan administrasi keuangan di lembaga pendidikan, karena setiap transaksi pembayaran dan informasi keuangan harus dicatat secara benar, disampaikan secara jelas, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada orang tua siswa.

Selain itu, Allah Swt. berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. An-Nisa' [4]: 58).

Ayat tersebut menegaskan bahwa amanah merupakan prinsip utama dalam setiap bentuk pengelolaan, termasuk pengelolaan administrasi keuangan pendidikan. Dengan demikian, kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi bukan hanya menjadi tuntutan manajerial, tetapi juga merupakan implementasi nilai-nilai Islam dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia sehingga memiliki jumlah satuan pendidikan dan peserta didik yang sangat besar. Kondisi tersebut menjadikan Jawa Barat sebagai salah satu daerah yang menghadapi tantangan paling kompleks dalam penyelenggaraan pendidikan, baik dari aspek pemerataan akses, peningkatan mutu pembelajaran, maupun penguatan tata kelola administrasi sekolah. Publikasi Statistik Pendidikan Provinsi Jawa Barat 2024 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa data pendidikan tidak hanya memuat indikator peserta didik dan tenaga pendidik, tetapi juga informasi mengenai jumlah sekolah, sarana dan prasarana pendidikan, sanitasi sekolah, serta data registrasi satuan pendidikan tahun ajaran 2023/2024. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola administrasi menjadi salah satu komponen penting dalam peningkatan mutu pendidikan di Provinsi Jawa Barat.⁵

Peningkatan mutu tata kelola pendidikan tidak hanya berorientasi pada penyelenggaraan proses pembelajaran, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua. Dalam praktiknya, orang tua siswa berinteraksi dengan sekolah tidak hanya pada kegiatan akademik, tetapi juga dalam berbagai layanan administrasi, seperti pembayaran biaya pendidikan, konfirmasi transaksi, pengajuan keringanan pembayaran, hingga memperoleh informasi mengenai status administrasi keuangan anak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi keuangan menjadi salah satu indikator yang turut membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan sekolah. Pelayanan yang tertib, cepat, dan transparan dapat memperkuat kepercayaan orang tua terhadap profesionalitas lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan tersebut juga mencerminkan kemampuan lembaga dalam mengelola komunikasi, ketepatan informasi, dan penyelesaian kebutuhan administrasi secara konsisten. Semakin baik pelayanan yang diterima, semakin kuat pula kepuasan serta loyalitas orang tua terhadap sekolah.

⁵Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, *Statistik Pendidikan Provinsi Jawa Barat 2024* (Bandung: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2025), xx.

Kabupaten Bandung sebagai salah satu wilayah dengan jumlah lembaga pendidikan yang terus berkembang juga menghadapi tuntutan yang sama. Persaingan antar lembaga pendidikan mendorong setiap sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang cepat, transparan, mudah diakses, dan akurat menjadi bagian dari strategi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Dengan demikian, transformasi digital tidak lagi dipahami hanya sebagai penggunaan teknologi, tetapi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan, khususnya orang tua siswa.

Pada tingkat satuan pendidikan, kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan orang tua siswa sebagai pengguna layanan. Hal tersebut juga terjadi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung, khususnya pada jenjang SMP IT, yang telah menerapkan pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi selama kurang lebih lima tahun.

Implementasi pelayanan berbasis aplikasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi keuangan sekolah, mempercepat proses pencatatan transaksi, mempermudah penyusunan laporan, serta mempercepat penyampaian informasi kepada orang tua siswa. Dalam praktiknya, aplikasi digunakan oleh petugas administrasi keuangan sebagai media pengelolaan data pembayaran. Informasi yang dihasilkan dari sistem kemudian dikirimkan secara otomatis kepada orang tua siswa melalui media WhatsApp, sehingga orang tua tidak berinteraksi secara langsung dengan aplikasi, melainkan menerima hasil pengolahan informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi yang diterapkan, kondisi pelayanan tersebut disajikan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Gambaran Pelayanan Administrasi Keuangan Berbasis
Aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari

No	Aspek Pelayanan	Kondisi di Yayasan
1	Aplikasi yang digunakan	Braja Asisten

No	Aspek Pelayanan	Kondisi di Yayasan
2	Lama penggunaan	Kurang lebih lima tahun
3	Pengguna langsung aplikasi	Petugas administrasi keuangan
4	Penerima informasi	Orang tua siswa
5	Media penyampaian informasi	WhatsApp
6	Aspek Pelayanan	Kondisi di Yayasan
7	Jenis informasi yang disampaikan	Informasi tagihan, pembayaran, tunggakan, dan konfirmasi transaksi
8	Bentuk interaksi orang tua	Menerima informasi dan berkomunikasi dengan petugas administrasi keuangan

Sumber: Dari data sekolah (2026)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa tidak dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, melainkan oleh kualitas informasi keuangan yang diterima dan kualitas pelayanan administrasi keuangan yang diberikan oleh petugas sekolah. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut menjadi variabel yang relevan untuk diteliti dalam konteks pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Summersari.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pengguna jasa pendidikan telah banyak dilakukan. Secara umum, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan. Misalnya, penelitian pada orang tua siswa di SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu *yang* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.⁶

⁶Nurul Alifa Azzahro, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu* (Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 2024), 35.

Penelitian lain yang dilakukan Rifqi Murodi mengenai hubungan sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem informasi dan pelayanan administrasi memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna. Namun, penelitian tersebut berfokus pada sistem informasi akademik secara umum, bukan pada pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi yang informasi layanannya diterima orang tua melalui WhatsApp.⁷

Di sisi lain, penelitian terbaru yang menggunakan model DeLone dan McLean membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi. Akan tetapi, responden penelitian tersebut adalah guru, tenaga administrasi, dan pengguna langsung sistem, bukan orang tua siswa sebagai penerima informasi layanan.⁸

Penelitian mengenai kualitas layanan administrasi sekolah juga menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik maupun orang tua. Namun sebagian besar penelitian masih memfokuskan pelayanan administrasi secara umum dan belum mengintegrasikan variabel kualitas informasi keuangan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua siswa.⁹

Berdasarkan telaah tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ruang penelitian yang belum banyak dikaji, yaitu pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di lingkungan sekolah. Selain itu, karakteristik objek penelitian ini unik karena orang tua tidak

⁷Rifqi Murodi, *Hubungan Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan: Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bekasi* (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021), xx.

⁸Asri Sastiana, "Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Di SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa Menggunakan Model Delone and Mclean" 4, no. 1 (2026): 140–54.

⁹Siti Mickyal Agustin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik: Penelitian di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung* (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2025), hlm. xx.

menggunakan aplikasi secara langsung, tetapi menerima informasi pembayaran melalui WhatsApp yang terhubung dengan sistem administrasi sekolah. Kondisi ini menyebabkan persepsi kepuasan lebih dipengaruhi oleh mutu informasi dan mutu pelayanan daripada oleh kualitas aplikasi itu sendiri.

Untuk memperjelas posisi penelitian ini, diperlukan pemetaan terhadap kesenjangan yang ditemukan pada penelitian-penelitian terdahulu. Ringkasan kesenjangan tersebut ditemukan bahwa penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi, sistem informasi, dan kepuasan pengguna dalam konteks pendidikan telah banyak dilakukan. Namun, masih terdapat beberapa kesenjangan yang menjadi ruang pengembangan bagi penelitian ini. Penelitian Nurul Alifa Azzahro menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.¹⁰ Meskipun demikian, penelitian tersebut hanya memfokuskan perhatian pada kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel bebas dan belum mengintegrasikan aspek kualitas informasi keuangan serta konteks pelayanan keuangan berbasis aplikasi.

Penelitian Rifqi Murodi mengkaji hubungan antara sistem informasi akademik, kualitas pelayanan administrasi, dan kepuasan pelanggan pendidikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna. Namun, penelitian tersebut masih berfokus pada sistem informasi akademik dan pelayanan administrasi secara umum, belum secara khusus mengkaji kualitas informasi keuangan serta pelayanan administrasi keuangan sebagai bagian dari layanan pendidikan.¹¹

Selanjutnya, penelitian Asri Sastiana dan Mesran menggunakan model DeLone dan McLean untuk menganalisis kualitas website sistem informasi akademik dan efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna merupakan

¹⁰ Nurul Alifa Azzahro, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa”* (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024).

¹¹ Rifqi Murodi, *“Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pengguna pada Lembaga Pendidikan”* (Tesis/Skripsi, 2021).

unsur penting dalam keberhasilan sistem informasi.¹² Akan tetapi, penelitian tersebut melibatkan pengguna langsung sistem sebagai responden, sedangkan penelitian ini memiliki karakteristik berbeda karena melibatkan orang tua siswa sebagai penerima informasi yang tidak mengoperasikan aplikasi secara langsung. Selain itu, penelitian tersebut belum secara spesifik membahas kualitas informasi keuangan dalam layanan pendidikan.

Penelitian Siti Mickyal Agustin juga menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Namun, penelitian tersebut menggunakan peserta didik sebagai responden, bukan orang tua siswa, serta masih melihat pelayanan administrasi secara umum dan belum mengintegrasikan kualitas informasi keuangan dengan pelayanan keuangan berbasis aplikasi.¹³ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan penelitian yang melihat pengalaman orang tua sebagai penerima layanan administrasi keuangan sekolah.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat celah penelitian (*research gap*) pada aspek integrasi variabel, konteks layanan, dan karakteristik pengguna. Penelitian sebelumnya cenderung mengkaji kualitas pelayanan administrasi secara umum, sistem informasi akademik, atau pengguna langsung sistem. Sementara itu, penelitian ini memposisikan orang tua siswa sebagai penerima informasi dan pengguna layanan tidak langsung (*indirect user*) dalam pelayanan keuangan berbasis aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan sebagai variabel bebas yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan orang tua siswa, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena pelayanan administrasi keuangan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling sering berinteraksi

¹²Asri Sastiana dan Mesran, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Menggunakan Model DeLone dan McLean” (Artikel/Jurnal, 2026).

¹³Siti Mickyal Agustin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik” (Skripsi/Tesis, 2025).

dengan orang tua siswa. Orang tua memerlukan informasi pembayaran yang akurat, mudah dipahami, tepat waktu, dan transparan agar dapat memenuhi kewajiban administrasi dengan baik. Jika kualitas informasi maupun kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap lembaga pendidikan.

Bagi Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari, penelitian ini penting sebagai dasar evaluasi terhadap sistem pelayanan administrasi keuangan yang telah diterapkan selama kurang lebih lima tahun. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi yayasan untuk memperbaiki kualitas informasi yang disampaikan kepada orang tua serta meningkatkan mutu pelayanan administrasi keuangan secara berkelanjutan.

Secara akademik, penelitian ini juga memperkaya kajian mengenai implementasi model keberhasilan sistem informasi dan kualitas pelayanan dalam konteks administrasi keuangan pendidikan, khususnya pada sekolah yang menerapkan pelayanan berbasis aplikasi tetapi tidak mengharuskan orang tua menjadi pengguna langsung sistem.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada beberapa aspek berikut.

1. Penelitian menguji dua variabel bebas secara simultan, yaitu kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan orang tua siswa.
2. Penelitian dilakukan pada pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi, tetapi responden penelitian bukan pengguna aplikasi secara langsung. Orang tua hanya menerima informasi yang dikirim melalui WhatsApp sehingga yang dinilai adalah kualitas informasi dan kualitas pelayanan.
3. Penelitian dilakukan pada Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung, sehingga memberikan bukti empiris pada konteks sekolah Islam swasta yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.
4. Penelitian mengintegrasikan Information System Success Model (DeLone & McLean) untuk menjelaskan kualitas informasi dan SERVQUAL untuk menjelaskan kualitas pelayanan administrasi dalam satu model penelitian yang berorientasi pada kepuasan orang tua siswa.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pengelolaan administrasi keuangan di lembaga pendidikan. Penggunaan sistem informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga sebagai media penyampaian informasi yang mampu memberikan kemudahan, ketepatan, dan transparansi kepada pengguna layanan. Dalam konteks lembaga pendidikan, orang tua siswa merupakan salah satu pihak yang berkepentingan terhadap informasi administrasi keuangan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kewajiban pembayaran pendidikan.

Kualitas informasi keuangan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan administrasi keuangan. Informasi yang berkualitas harus memenuhi karakteristik akurat (accuracy), tepat waktu (timeliness), relevan (relevance), lengkap (completeness), serta mudah dipahami (understandability). Apabila informasi yang diterima orang tua siswa memenuhi karakteristik tersebut, maka akan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem administrasi sekolah dan memudahkan proses pengambilan keputusan, khususnya dalam melakukan pembayaran administrasi pendidikan.

Sebaliknya, apabila informasi yang diterima tidak akurat, terlambat, atau sulit dipahami, maka dapat menimbulkan kebingungan, keterlambatan pembayaran, bahkan menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sekolah. Oleh karena itu, kualitas informasi keuangan menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan administrasi yang efektif.

Selain kualitas informasi, kualitas pelayanan administrasi keuangan juga mempunyai peran yang sangat penting. Pelayanan administrasi yang cepat, ramah, responsif, memberikan kepastian, dan mampu menyelesaikan setiap permasalahan administrasi akan memberikan pengalaman pelayanan (service experience) yang positif bagi orang tua siswa. Pengalaman tersebut selanjutnya akan membentuk persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, orang tua siswa tidak berinteraksi secara langsung dengan aplikasi administrasi keuangan yang bernama Braja Asisten yang digunakan sekolah. Orang tua hanya menerima informasi pembayaran melalui media WhatsApp yang terhubung dengan sistem administrasi keuangan. Dengan

demikian, persepsi kepuasan orang tua lebih dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diterima serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dibandingkan dengan kualitas aplikasi itu sendiri.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa keberhasilan pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan sekolah dalam menghasilkan informasi keuangan yang berkualitas serta memberikan pelayanan administrasi yang profesional. Kedua aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan orang tua siswa sebagai pengguna layanan administrasi keuangan.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi keuangan pada lembaga pendidikan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi aspek administratif, tetapi juga merupakan implementasi nilai-nilai syariat Islam yang menekankan prinsip amanah, kejujuran, transparansi, profesionalisme, dan keadilan. Sebagai lembaga pendidikan Islam, Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari memiliki tanggung jawab moral untuk mengelola administrasi keuangan secara akuntabel sehingga mampu memberikan rasa percaya kepada orang tua siswa.

Prinsip amanah dalam pengelolaan administrasi keuangan tercermin dalam firman Allah Swt.:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا

يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. *An-Nisa'* [4]: 58).

Ayat tersebut mengandung makna bahwa setiap bentuk pelayanan, termasuk pelayanan administrasi keuangan, harus dilaksanakan secara bertanggung jawab dan profesional. Informasi yang disampaikan kepada orang tua harus benar, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian mengenai perkembangan digitalisasi pelayanan pendidikan, pentingnya kualitas informasi keuangan, kualitas pelayanan administrasi keuangan, kondisi pelayanan di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari, hasil penelitian terdahulu, serta landasan normatif dalam perspektif Islam, dapat dipahami bahwa pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi memerlukan evaluasi yang komprehensif dari sudut pandang pengguna layanan, yaitu orang tua siswa.

Walaupun Yayasan telah menerapkan sistem administrasi keuangan berbasis aplikasi selama kurang lebih lima tahun, belum pernah dilakukan penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan orang tua siswa. Padahal, informasi empiris tersebut sangat dibutuhkan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan administrasi di lingkungan sekolah.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis melalui pengembangan kajian mengenai kualitas informasi dan kualitas pelayanan administrasi dalam konteks lembaga pendidikan Islam. Selain itu, secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yayasan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi keuangan sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan orang tua siswa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas informasi keuangan, kualitas pelayanan administrasi keuangan, dan kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara parsial terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung?

3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas informasi keuangan, kualitas pelayanan administrasi keuangan, dan kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara parsial terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam, khususnya pada kajian manajemen pelayanan pendidikan, sistem informasi keuangan, dan administrasi keuangan sekolah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai hubungan kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas informasi keuangan serta kualitas pelayanan administrasi keuangan sehingga mampu meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan keuangan sekolah.

b. Bagi Petugas Administrasi Keuangan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan, ketepatan penyampaian informasi, kecepatan pelayanan, serta transparansi administrasi keuangan kepada orang tua siswa.

c. Bagi Orang Tua Siswa

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan administrasi keuangan sehingga orang tua memperoleh informasi pembayaran yang lebih akurat, cepat, jelas, dan mudah dipahami.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian mengenai kualitas informasi, kualitas pelayanan administrasi, dan kepuasan pengguna layanan pada lembaga pendidikan.

E. Batasan Masalah dan Definisi Operasional

1. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas serta agar penelitian lebih terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

- 1) Penelitian dilaksanakan di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung, khususnya pada jenjang SMP IT.
- 2) Responden penelitian adalah orang tua siswa SMP IT Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari yang berjumlah 47 orang.
- 3) Penelitian berfokus pada pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi yang digunakan oleh pihak sekolah, di mana informasi

pembayaran disampaikan kepada orang tua siswa melalui media WhatsApp.

- 4) Variabel bebas (Independent Variable) dalam penelitian ini terdiri atas:
 - a. Kualitas Informasi Keuangan (X_1)
 - b. Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan (X_2)
- 5) Variabel terikat (Dependent Variable) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Orang Tua Siswa (Y).
- 6) Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan orang tua siswa, tanpa mengkaji aspek teknis maupun kualitas perangkat aplikasi.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional disusun agar setiap variabel penelitian memiliki makna yang jelas dan dapat diukur melalui indikator-indikator penelitian. Adapun Variabel penelitian dari penelitian ini diantaranya:

- a. Kualitas Informasi Keuangan (X_1)

Kualitas informasi keuangan adalah persepsi orang tua siswa terhadap mutu informasi administrasi keuangan yang diterima dari sekolah melalui media WhatsApp. Informasi tersebut dinilai berdasarkan tingkat keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, kelengkapan, dan kemudahan dipahami sehingga dapat membantu orang tua memperoleh informasi pembayaran secara jelas dan benar.

Indikator dari kualitas informasi keuangan:

1. Akurasi informasi.
2. Ketepatan waktu informasi.
3. Relevansi informasi.
4. Kelengkapan informasi.
5. Kemudahan memahami informasi.

b. Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan (X_2)

Kualitas pelayanan administrasi keuangan adalah persepsi orang tua siswa terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi keuangan sekolah dalam memberikan informasi, melayani pembayaran, memberikan bantuan, serta menyelesaikan permasalahan administrasi keuangan secara profesional.

Indikator:

1. Bukti fisik (*Tangibles*).
2. Keandalan (*Reliability*).
3. Daya tanggap (*Responsiveness*).
4. Jaminan (*Assurance*).
5. Empati (*Empathy*).

c. Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)

Kepuasan Orang Tua siswa merupakan evaluasi Orang Tua Siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah terhadap siswa berdasarkan pengalaman Orang Tua siswa dengan aspek-aspek layanan pendidikan.¹⁴ Sehingga bisa dikatakan kepuasan orang tua siswa adalah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan orang tua setelah membandingkan harapan terhadap pelayanan administrasi keuangan dengan pelayanan yang diterima dari pihak sekolah.

Indikator:

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan.
2. Kepuasan terhadap informasi keuangan.
3. Kepuasan terhadap pelayanan administrasi.
4. Kepercayaan terhadap pelayanan sekolah.
5. Kesiediaan menggunakan kembali dan merekomendasikan pelayanan sekolah.

¹⁴ B A B II, Pengertian Kepuasan, and Wali Siswa, "No Title," 2018, 8–15.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan merujuk pada penelitian yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan topik atau masalah yang sedang diselidiki (Witarsa, 2022).

Penelitian terdahulu merupakan salah satu landasan penting dalam suatu penelitian karena dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan kajian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Selain itu, kajian penelitian terdahulu membantu peneliti menemukan persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai penelitian yang relevan, diketahui bahwa sebagian besar penelitian membahas hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan peserta didik atau orang tua siswa. Namun, penelitian yang menggabungkan kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya pada bidang pelayanan administrasi keuangan sekolah.

Dalam konteks penelitian ini ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian Pertama

Penelitian yang dilakukan oleh Indah Tri Wahyuni (2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik terhadap data yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Semakin baik pelayanan administrasi yang diberikan oleh sekolah, maka

semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diterima.¹⁵

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada penggunaan variabel kepuasan orang tua siswa sebagai variabel terikat. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut hanya mengkaji kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel bebas, sedangkan penelitian ini mengkaji penggunaan aplikasi sistem informasi keuangan yang tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa tetapi juga terhadap kinerja pengelolaan keuangan.

2. Penelitian Kedua

Penelitian yang dilakukan oleh Filna Aulina (2024) berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MTs dan MA Al Jawami Kabupaten Bandung." Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua siswa. Pelayanan administrasi yang profesional, cepat, dan responsif mampu meningkatkan persepsi positif orang tua terhadap sekolah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas tenaga administrasi menjadi unsur penting dalam membentuk pengalaman layanan yang dirasakan orang tua siswa. Pelayanan yang konsisten, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan terhadap lembaga pendidikan.¹⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji kepuasan orang tua siswa pada lembaga pendidikan. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada kualitas layanan tenaga administrasi secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji penggunaan aplikasi

¹⁵Indah Tri Wahyuni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), 56–59.

¹⁶Filna Aulina, *Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa: Penelitian di MTs dan MA Al Jawami Kabupaten Bandung* (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024), 87–92.

sistem informasi keuangan sebagai media pelayanan administrasi keuangan berbasis digital.

3. Penelitian Ketiga

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Alifa Azzahro (2024) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMA 1 Kusan Hilir." Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Pelayanan yang cepat, akurat, dan komunikatif mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan, kecepatan, dan kualitas komunikasi dalam pelayanan administrasi menjadi unsur penting dalam membentuk pengalaman positif orang tua siswa. Pelayanan yang diberikan secara konsisten dan mudah dipahami juga dapat memperkuat kepercayaan orang tua terhadap profesionalitas sekolah.¹⁷

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan kepuasan orang tua siswa sebagai variabel yang dianalisis. Perbedaannya adalah penelitian tersebut belum mengkaji kualitas informasi keuangan maupun pelayanan administrasi berbasis aplikasi digital, sedangkan penelitian ini mengintegrasikan penggunaan aplikasi sistem informasi keuangan sebagai variabel utama penelitian.

4. Penelitian Keempat

Penelitian yang dilakukan oleh Dalfah Farida (2023) berjudul "Hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa (Penelitian di SMA IT Adzkiya)." Penelitian ini merupakan skripsi pada UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang bertujuan mengetahui hubungan antara sistem informasi manajemen pendidikan dengan kepuasan orang tua

¹⁷Nurul Alifa Azzahro, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu* (Skripsi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2024), 61–66.

siswa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik korelasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa. Temuan tersebut menegaskan bahwa penerapan sistem informasi manajemen pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua terhadap pelayanan sekolah. Semakin baik sistem informasi diterapkan, semakin tinggi pula penilaian positif orang tua terhadap layanan yang diterima dan semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan sekolah.¹⁸

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada penggunaan sistem informasi dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Perbedaannya, penelitian terdahulu hanya menganalisis hubungan antara sistem informasi manajemen pendidikan dan kepuasan orang tua siswa, sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi sistem informasi keuangan terhadap dua variabel dependen sekaligus, yaitu kinerja pengelolaan keuangan dan tingkat kepuasan orang tua siswa.

5. Penelitian Kelima

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fakhurrozi Satyadarma dan Syamsudin (2023) berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi." Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta mengadopsi model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian tersebut membuktikan bahwa informasi yang akurat,

¹⁸Dalfah Farida, *Hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua Siswa: Penelitian di SMA IT Adzkiya* (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2023), 78–86.

sistem yang mudah digunakan, serta kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.¹⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama mengkaji kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem informasi. Perbedaannya, penelitian terdahulu dilakukan pada sistem e-learning di perguruan tinggi dengan responden mahasiswa, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi sistem informasi keuangan di lembaga pendidikan dengan responden orang tua siswa serta menambahkan variabel kinerja pengelolaan keuangan.

6. Penelitian ke Enam

Penelitian yang dilakukan Salsabila Tadya Hasibuan, Hetty Rohayani, Rico, dan Rahmi Handayani (2023) membahas Penelitian implementasi sistem terdistribusi aplikasi keuangan *Brajasoft Asisten* di SMP IT Ash-Shiddiiqi Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Research and Development (R&D)*, yang mana menemukan bahwa sebelumnya pengelolaan keuangan sekolah masih menggunakan sistem manual sehingga sering terjadi keterlambatan dan kesalahan pencatatan. Implementasi *Brajasoft Asisten* mendapatkan respons positif dengan tingkat kelayakan 93%, menunjukkan bahwa perangkat lunak ini efektif meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kemudahan dalam pengelolaan keuangan sekolah. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi pengelolaan keuangan sekolah mampu mengurangi kesalahan administrasi sekaligus mempercepat proses pencatatan dan pelayanan keuangan.²⁰ Penelitian ini memiliki kesamaan yang sangat relevan, yaitu penggunaan aplikasi yang sama, namun berbeda dalam tujuan

¹⁹Muhammad Fakhurrozi Satyadarma dan Syamsudin, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi," *Bulletin of Educational Management and Innovation* 1, no. 1 (2023): 37–50, <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>.

²⁰Hasibuan, S. T., Rohayani, H., Rico, & Handayani, R. (2023). Implementasi sistem terdistribusi aplikasi keuangan Brajasoft Asisten di SMP IT Ash-Shiddiiqi Jambi. *Jurnal V-Tech (Vision Technology)*, 6(1), 75–86.

penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada pengembangan dan kelayakan sistem, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kinerja pengelolaan keuangan dan kepuasan orang tua siswa.

Untuk memperkuat landasan penelitian, peneliti menelaah sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel dan fokus kajian. Ringkasan penelitian tersebut disajikan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Indah Tri Wahyuni (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MTs Taufiq Wal Hidayah Pekanbaru	Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Semakin baik kualitas pelayanan administrasi, semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua	Sama-sama meneliti kepuasan orang tua siswa pada lembaga pendidikan	Penelitian terdahulu hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan administrasi, sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi sistem informasi keuangan sebagai variabel bebas yang memengaruhi kinerja pengelolaan keuangan dan kepuasan orang tua siswa.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Filna Aulina (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MTs dan MA Al Jawami Kabupaten Bandung	Kualitas layanan tenaga administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan orang tua siswa melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif.	Sama-sama mengkaji kepuasan orang tua siswa sebagai indikator kualitas pelayanan pendidikan.	Penelitian terdahulu berfokus pada kualitas layanan tenaga administrasi secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi keuangan berbasis aplikasi sistem informasi keuangan.
3	Nurul Alifa Azzahro (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMA 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu	Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan orang tua siswa.	Sama-sama menggunakan kepuasan orang tua siswa sebagai variabel terikat.	Penelitian terdahulu belum mengkaji penggunaan aplikasi sistem informasi keuangan maupun pengaruhnya terhadap kinerja pengelolaan keuangan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4	Dalfah Farida (2023)	Hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dengan Kepuasan Orang Tua	Sistem Informasi Manajemen Pendidikan memiliki hubungan positif dan signifikan	Sama-sama membahas sistem informasi dan kepuasan orang tua siswa.	Penelitian terdahulu hanya menganalisis hubungan sistem informasi manajemen
5	Muhamad Fakhrurozi Satyadarma & Syamsudin (2023)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.	Sama-sama mengkaji kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.	Penelitian terdahulu dilakukan pada sistem e-learning dengan responden mahasiswa, sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi sistem informasi keuangan dengan mengukur kinerja pengelolaan keuangan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6	Salsabila Tadya Hasibuan, Hetty Rohayani, Rico, & Rahmi Handayani (2023)	Implementasi Sistem Terdistribusi Aplikasi Keuangan Brajasoft Asisten di SMP IT Ash-Shiddiiqi Jambi	Implementasi Brajasoft Asisten memperoleh tingkat kelayakan sebesar 93% dan terbukti meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kemudahan pengelolaan keuangan sekolah.	Sama-sama meneliti penggunaan aplikasi Brajasoft Asisten dalam pengelolaan keuangan sekolah.	Penelitian terdahulu berfokus pada pengembangan dan uji kelayakan aplikasi, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kinerja pengelolaan keuangan dan tingkat kepuasan orang tua siswa.

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil kajian pada penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan, baik peserta didik maupun orang tua siswa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan.²¹

²¹Siti Mickyal Agustin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik: Penelitian di Madrasah Aliyah PERSIS 1 Kota Bandung* (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2025), hlm. xx.

G. Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong lembaga pendidikan untuk memanfaatkan sistem informasi dalam berbagai aspek pengelolaan sekolah, termasuk pelayanan administrasi keuangan. Pemanfaatan sistem informasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan, mempercepat proses pelayanan administrasi, serta memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi keuangan di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung, informasi pembayaran dikelola melalui sistem berbasis aplikasi oleh petugas administrasi, kemudian disampaikan kepada orang tua siswa melalui media WhatsApp.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan oleh penggunaan aplikasi secara langsung, melainkan oleh kualitas informasi keuangan yang diterima dan kualitas pelayanan administrasi keuangan yang diberikan oleh petugas sekolah. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu akan memberikan kemudahan bagi orang tua dalam memperoleh informasi mengenai administrasi keuangan sekolah. Demikian pula, pelayanan administrasi yang cepat, responsif, ramah, serta mampu memberikan solusi atas permasalahan administrasi akan meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan sekolah.

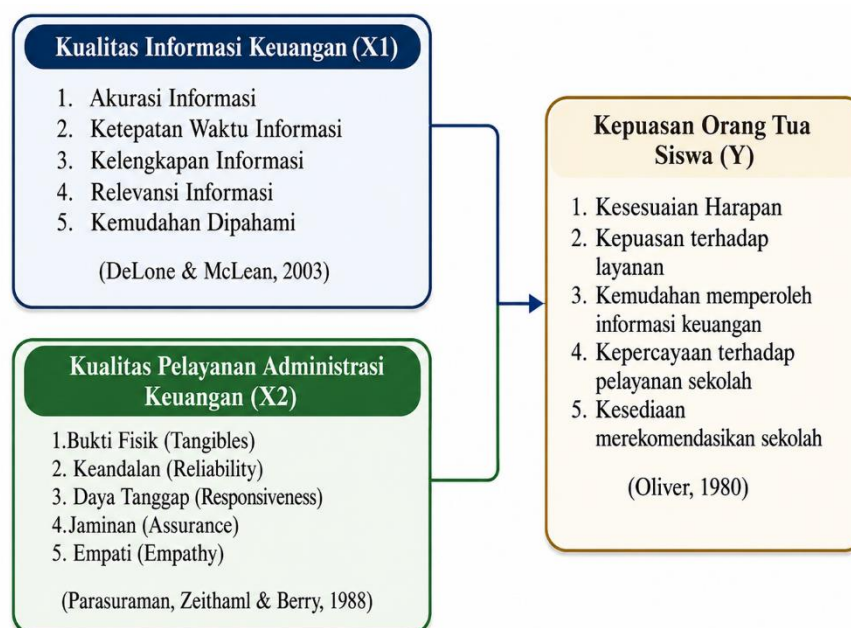
Variabel Kualitas Informasi Keuangan (X_1) dalam penelitian ini mengacu pada Information System Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan (X_2) mengacu pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Sementara itu, variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) mengacu pada Expectation–Disconfirmation Theory yang dikemukakan oleh Oliver, yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan.

Berdasarkan teori-teori tersebut, penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin baik kualitas informasi keuangan dan semakin baik kualitas pelayanan administrasi keuangan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

Berdasarkan hubungan antarvariabel yang telah diuraikan, kerangka berpikir penelitian disusun untuk menunjukkan keterkaitannya yang dicantumkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Disusun oleh peneliti berdasarkan DeLone & McLean (2003), Parasuraman et al. (1988), dan Oliver (1980).

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih harus dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. H_{01} : Kualitas informasi keuangan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

H_{a1}: Kualitas informasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

2. H₀₂: Kualitas pelayanan administrasi keuangan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

H_{a2}: Kualitas pelayanan administrasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

3. H₀₃: Kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.

H_{a3}: Kualitas informasi keuangan dan kualitas pelayanan administrasi keuangan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa pada pelayanan keuangan berbasis aplikasi di Yayasan Nurul Hikmah Sumbersari Ciparay Bandung.