

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dampak globalisasi menjadikan informasi semakin cepat berubah. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) menyebabkan informasi semakin cepat berubah yang berdampak pada dunia pendidikan, terutama pada pelayanan pendidikan yang ada. Dewasa ini informasi menjadi salah satu hal yang dibutuhkan oleh setiap lembaga untuk mengelola informasi. Selain itu, dengan adanya akses teknologi informasi, akan mempermudah komunikasi yang dilakukan di dalam suatu lembaga. (Najamudin, 2005)

Berlandaskan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa, sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. (UU RI, 2003)

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Alaq (96) Ayat 3-4 yaitu:

أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (۳) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (۴)

Artinya :

Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah (3), Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam (4). (QS.Al'Alaq:3-4)

Pada ayat keempat Q.S Al-Alaq terdapat kata (الْقَلَمِ) menurut tafsir Al – Maraghi kata tersebut menerangkan bahwa Dia-lah Allah yang menjadikan kalam sebagai media yang digunakan umat-Nya agar dapat memahami suatu hal, sebagaimana

mereka memahaminya dari suatu ucapan. Allah maha kuasa untuk menjadikan seseorang pembaca yang baik, penghubung yang mempunyai pengetahuan agar dapat menjadi manusia sempurna. Kata *al-qalam* ini secara substansi menampung keseluruhan pengertian yang memiliki kaitan dengan suatu hal sebagai sarana untuk merekam, syuting dan film. Karenanya peralatan ini berkaitan dengan bidang teknologi pendidikan di masa ini. Untuk itu, media pembelajaran mempunyai tiga peranan yaitu untuk menarik perhatian, untuk peran komunikasi, serta untuk penyimpanan. (QS.Al'Alaq:3-4)

Penjelasan di atas, pada dasarnya adalah suatu tahapan yang harus mampu dijalani oleh lembaga guna mengambil keputusan terbaik serta menjalankan segala tugas dan fungsi yang harus di penuhi untuk memaksimalkan pelayanan *website* madrasah bagi warga madrasah maupun orang tua siswa sebagai pengguna jasa lembaga. Karenanya hal tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi madrasah untuk memberikan pelayanan sistem informasi manajemen berbasis *website* agar mempermudah akses komunikasi bersama orang tua guna meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat untuk tetap berkerja sama dengan madrasah. Pelayanan *website* yang di lakukan madrasah dapat berupa informasi kegiatan sekolah, absensi siswa, kegiatan ekstra kulikuler, jadwal pelajaran, kegiatan akademik dan nonakademik, jadwal ujian, dan lain sebagainya.

Menurut Riyadi (2017) teknologi memiliki peranan penting sebagai media komunikasi serta informasi di dalam bidang pendidikan, salah satunya adalah pelayanan akademik yang dimiliki oleh madrasah, tentunya harus memiliki citra baik di masyarakat. Pelayanan madrasah kepada masyarakat (orang tua siswa) dapat dikatakan sudah baik jika orang tua siswa mendapatkan kepuasan dan kenyamanan saat menggunakan jasa madrasah sebagai lembaga pendidikan bagi putera-puterinya. Penerapan sistem informasi akademik yaitu dapat meningkatkan efektifitas serta efisiensi dalam pengelolaan akademik. Maka, madrasah perlu menerapkan suatu sistem informasi manajemen pendidikan. (Riyadi, 2017)

Menurut Loilatu (2020) penerapan sistem informasi manajemen berbasis kompetensi adalah suatu kebutuhan mutlak yang dapat memberikan keunggulan kompetitif karenanya memiliki prioritas cukup tinggi. Manajemen yang baik pada

lembaga pendidikan menjadi hal mutlak untuk keberlangsungan hidup suatu lembaga. Hal penting yang bisa mempertahankan dan mengembangkan suatu lembaga pendidikan yaitu pengelolaan sistem informasi yang dilakukan secara tepat. Sistem informasi manajemen yaitu suatu badan yang mempunyai bagian serta tugas tertentu. Bagian tersebut yaitu proses pengumpulan data, penyimpanan, pemroses, dan pemrograman data. Pada bagian tersebut ada seorang koordinator yang memiliki tugas untuk mengoordinasi semua bagian yang ada serta bertanggung jawab pada manajemen puncak yaitu kepala sekolah. (Loilatu, 2020)

Seperti halnya fenomena yang ditemukan di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap diantaranya yaitu, sistem Informasi sekolah yang digunakan yang dilihat dari aspek *input*, proses serta *output* guna menunjang implementasi sistem informasi manajemen sekolah guna meningkatkan mutu layanan pendidikan pada kemampuan sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun dana. (Puji, 2017) Hambatan yang terjadi pada pelaksanaan manajemen sistem informasi sekolah di antaranya, yaitu, perangkat keras memerlukan peningkatan kapasitas, serta mengikuti perkembangan zaman. Jika melakukan *upgrade* setiap tahun maka membutuhkan biaya besar, kekurangan tenaga admin profesional dalam bidang TIK, masih menggunakan tenaga honorer sebagai admin sistem informasi, keahlian sumber daya tenaga pendidik dan kependidikan yang belum merata pada penguasaan sistem informasi yang ada di sekolah sesuai perkembangan zaman, karena perkembangan sistem informasi manajemen yang berkembang pesat dan tidak dapat terkejar oleh pendidik ataupun tenaga kependidikan, biaya yang besar untuk mengembangkan SIM. SIM di SMK Negeri Karang Pucung Kabupaten Cilacap dapat dikatakan tergolong cukup. (Puji, 2017)

Hal tersebut berdampak pada kualitas sumber daya manusia yang memiliki keahlian serta keterampilan masih sangat rendah, guna memenuhi pembangunan bangsa dalam segala bidang. Penyebab peningkatan mutu layanan pendidikan belum berjalan maksimal: 1) Akuntabilitas sekolah pada penyelenggaraan pendidikan kepada masyarakat yang masih rendah, 2) Penggunaan sumber daya belum optimal serta anggaran pendidikan yang rendah menjadi kendala, 3) Rendahnya partisipasi masyarakat, 4) sekolah belum mampu mengikuti dan

menyeimbangkan perubahan di lingkungannya dengan budaya yang dimiliki oleh sekolah. (Puji, 2017)

Berdasarkan hasil pra penelitian penulis bersama staf tata usaha Madrasah Aliyah Negeri yang berada di Kabupaten Bandung, yaitu MAN 1 dan MAN 2 Kabupaten Bandung. Bapak Jamaludin selaku Humas sekaligus pengelola *Website* MAN 1 Kabupaten Bandung, serta Bapak Sodikin selaku pengelola *Website* MAN 2 Kabupaten Bandung. Madrasah tentunya mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara cepat mengikuti alur perkembangan zaman. Guna mempermudah dan mempercepat akses informasi dan komunikasi yang dimiliki oleh lembaga. karena itu, selain madrasah mengikuti perkembangan zaman juga membuat *transparansi* madrasah kepada orang tua siswa guna mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh putra-putrinya selama berada di madrasah. Dengan *upgrade* nya layanan sistem informasi yang dimiliki lembaga dapat membuat *stakeholder* dapat meng akses layanan sistem informasi madrasah tanpa batasan ruang dan waktu.

Walaupun perkembangan zaman saat ini memiliki banyak kelebihan, tetapi kendala yang dimiliki oleh madrasah pun beragam serta semakin besar dan harus memiliki penanganan yang cepat. Oleh karenanya dalam segi pengambilan keputusan pun harus dilakukan secara tepat, agar tidak menimbulkan ketimpangan dan kejadian yang tidak diinginkan. Untuk itu diperlukan support dari layanan informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan ke kebenarannya, guna mempermudah dalam memecahkan sebuah permasalahan yang ada.

Fakta yang ditemukan di MAN 1 Kabupaten Bandung, di antaranya adalah *Website* di MAN 1 Kabupaten Bandung ini termasuk salah satu akses layanan yang dimiliki oleh Madrasah untuk berinteraksi dengan masyarakat selain sosial media yang dimiliki oleh lembaga, yaitu facebook dan instagram. Namun untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara intens sejauh ini hanya dilakukan di sosial media saja. Hal tersebut dikarenakan mudahnya akses layanan dan fitur sosial media yang lebih menarik serta menyesuaikan dengan kebiasaan masyarakat sekitar yang lebih sering menggunakan sosial media. Untuk itu, layanan *website* Madrasah tidak selalu *online* dan hanya digunakan secara intens saat ada *event*/kegiatan

tertentu yaitu Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), dan kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan akademik dan non-akademik. Permasalahan lainnya yang peneliti temukan bahwa, admin *website* sekolah belum menjawab di laman *website* jika ada pesan atau komentar yang masuk dari masyarakat di laman *Website* sekolah, karena pihak sekolah lebih sering menggunakan alternatif lain untuk berkomunikasi dengan masyarakat, yaitu menggunakan email dan sosial media. Hal tersebut dapat terjadi karena tingkat perubahan zaman yang mendorong masyarakat lebih konsumtif dalam menggunakan media sosial juga karena adanya beberapa kendala yang terjadi di antaranya, yaitu akses dan cara penggunaan *website* yang tidak dipahami oleh sebagian besar orang tua siswa, lingkungan sekitar yang kurang mendukung, serta pihak madrasah yang memang tidak terlalu aktif menggunakan *website* sebagai alternatif utama bagi solusi pelayanan publik. Jika *website* dan sosial media digunakan secara aktif dan bersamaan, tentunya dapat menunjang segala keterbatasan yang ada di lembaga, khususnya bagi para siswa, orang tua dan masyarakat sekitar. Hal tersebut dapat menumbuhkan sikap interaksi konsumen dengan lembaga pendidikan secara baik dan efektif.

Fakta lainnya yang ditemukan di MAN 2 Kabupaten Bandung yaitu, *website* madrasah berada di *IP public*, saat akan mengirimkan informasi, madrasah mengupload nya di *cloud hosting* maka *website* madrasah dapat di akses oleh seluruh masyarakat. Karena itu, jika pada *website* madrasah ada yang meninggalkan komentar pada kolom yang tersedia, maka admin dapat me moderate dan memilih komentar tersebut layak di tampilkan atau tidak. Jika layak kemudian admin akan menjawab seacara langsung. Jika masyarakat masih belum puas dengan jawaban yang diberikan admin, maka masyarakat dapat menghubungi madrasah di kolom hubungi kami. Masyarakat akan mengisi form yang nantinya akan tersambung ke *website* admin. Dan admin akan membalasnya, atau ke alamat email yang sudah tersedia di *website*. *Website* MAN 2 bandung memakai platform *Confidentiality Integrity Availability* (CIA) merupakan komponen yang di ambil dari *Content Managemet System* (CMS) web sekolah dengan versi terbaru. Prosedur yang digunakan untuk dapat mengakses *website* MAN 2 Kabupaten Bandung ini adalah dengan menggunakan *browser google chrom, mozilla*, atau dengan *browser* lain

yang sudah *update*. Tetapi untuk *internet explore* kurang mendukung. *Website* website MAN 2 Kabupaten Bandung selalu melakukan *update* data atau memposting informasi hanya setiap ada kegiatan. Sedangkan untuk *upgrade* Data siswa / guru minimal 1 tahun sekali. Selain itu selain layanan informasi *website* MAN 2 Kabupaten Bandung juga memiliki layanan lainnya seperti layanan menulis yang diperuntukan untuk guru dan siswa yang memiliki akun masing-masing untuk login. Yang kemudian akan di moderate oleh admin. Selain *website* MAN 2 Kabupaten Bandung ini juga memiliki layanan *social media* seperti Instagram dan YouTube yang jika dilihat dari pesatnya perkembangan zaman lebih efektif dan efisien saat digunakan, karena dapat digunakan di *handphone*. Keberhasilan layanan website MAN 2 Kabupaten Bandung dapat di lihat dari statistik pengunjung, adanya komentar di setiap postingan, adanya email yang masuk, serta adanya pesan masuk kepada admin melalui form hubungi kami. Keuntungan yang dimiliki madrasah dengan adanya *website* adalah informasi dapat terlihat oleh masyarakat umum, informasi dapat cepat tersampaikan, dan madrasah dapat terbantu ketika menyebarkan surat resmi, dan informasi oleh *website* menjadi lebih banyak tersebar. Selanjutnya kelebihan yang dimiliki oleh *website* dari segi akses data tergolong cepat, karena di posting di akun bisnis yang kapasitas penyimpanannya cukup besar, kecepatan *bandwidth* nya cukup besar jadi *website* lebih mudah dan cepat untuk di akses. Sedangkan kekurangannya adalah *website* harus update secara berkala. Tetapi madrasah *update* hanya saat ada kegiatan saja. Jika dibandingkan dengan *media social* lainnya, tentunya masyarakat lebih mengenal *social media* yang sedang marak karena masyarakat lebih suka melihat foto dan video yang sudah menjadi makanan sehari-hari selalu di buka dan dilihat perkembangannya. Berbeda dengan *website* yang hanya dibuka saat membutuhkan informasi saja.

Mencermati fenomena yang ada pada perkembangan SIM pendidikan dan pemanfaatannya di Lembaga pendidikan sebaiknya *stakeholder* dapat mengantisipasi perkembangan SIM pendidikan dan pemanfaatannya untuk mendukung efektifitas serta efisiensi bagi suatu kegiatan. Pemanfaatan SIM pendidikan tentunya perlu diimbangi oleh peningkatan sumber daya manusia

sebagai pengguna sistem pada proses pendidikan karena sumber daya manusia sebagai komponen penunjang utama yang dibutuhkan untuk mengoperasikan SIM pendidikan. Mengingat peran SIM yang begitu penting. Pengelolaan SIM pendidikan sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan. Dilihat dari penggunaan serta pengelolaan sistem informasi manajemen pendidikan yang berkaitan dari kegiatan pendidikan. Dengan begitu, SIM pendidikan diharapkan dapat mengatur dan merencanakan kegiatan lembaga pendidikan misalnya sekolah, dengan baik serta sesuai dengan visi, misi, dan tujuan Lembaga sehingga menciptakan pendidikan yang bermutu. (Wijaya, 2020)

Penelitian yang di lakukan (Fitriyah, 2011) yang menyatakan prosentase yang di dapatkan dari jawaban responden berupa kelengkapan dengan interval 80,08% dapat dikatakan (baik), ketepatan yang dengan interval 59,67% (cukup baik), akurasi dengan interval 61,5% (cukup baik), keadaan berada pada interval 57,08% (cukup baik), kekinian dengan interval 88%, bentuk dari keluaran (*output*), berada pada interval 52,76 (kurang baik). Maka dapat di simpulkan penerapan sistem informasi manajemen Pendidikan (*web* sekolah) untuk memudahkan komunikasi sekolah dengan masyarakat (cukup baik) berdasarkan nilai rata-rata yang di peroleh berdasarkan rumus kategori adalah 61,45%. Sisanya 38,55% ditentukan oleh faktor lain yang belum di ketahui.

Penelitian yang di paparkan di atas menyatakan bahwa penerapan sistem informasi manajemen Pendidikan (*web* sekolah) untuk memudahkan komunikasi sekolah dengan masyarakat (cukup baik). Namun masih banyak kendala yang dimiliki karena kurangnya keamanan informasi yang di simpan dan di sediakan di *website* sekolah. Seiring dengan perkembangan teknologi serta kemajuan zaman dan dampak dengan adanya pandemi saat ini, penelitian tersebut belum pernah di lakukan saat masa pandemi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung. Melihat pentingnya sistem informasi manajemen Pendidikan berbasis *website* saat ini guna meningkatkan kualitas pelayanan pada orang tua siswa. Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan fokus yang berbeda yaitu hubungan antara penerapan sistem informasi manajemen Pendidikan berbasis *website* dan peningkatan pelayanan madrasah pada orang tua siswa.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh (Fitriyah, 2011) judul penelitian “Penerapan Sitem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Peningkatan Pelayanan Sekolah Terhadap Masyarakat Pada Website SMA Bakti Mulya 400”, terletak pada variabel Y serta ruang lingkup penelitiannya. Peneliti mencoba mengaplikasikan Hubungan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIM Pendidikan). Dimana sistem ini diharapkan dapat menjadi suatu alternatif untuk lembaga khususnya Madrasah Aliyah Negeri guna memberikan akses layanan pendidikan secara efektif serta efisien yang sesuai dengan perkembangan zaman. Serta tentunya dapat menunjang segala keterbatasan akses layanan pendidikan baik terhadap siswa, orang tua siswa bahkan pada kalangan masyarakat. Karena dengan adanya sistem informasi manajemen pendidikan berbasis *website* tersebut dapat menumbuhkan interaksi antara madrasah dengan pengguna layanan pendidikan secara mudah, informatif serta dapat diakses tak terbatas ruang dan waktu. Dengan demikian, berlandaskan pada uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Hubungan Antara Penerapan Sitem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* dan Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung)”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalah yang akan dikaji yaitu:

1. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Antara Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* dengan Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siwa di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mendeskripsikan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung.
2. Untuk Mengidentifikasi Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Se Kabupaten Bandung.
3. Untuk Mendeskripsikan dan Menguji Hubungan Antara Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Website dengan Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siwa di Madrasah Aliyah Negeri Se Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti
 - a. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama studi berlangsung.
 - b. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
2. Bagi Madrasah
 - a. Adanya masukan postif untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Se Kabupaten Bandung.
 - b. Membantu dalam kegiatan sistem infomasi manajemen pendidikan berbasis website di Aliyah Negeri Se Kabupaten Bandung.
3. **Bagi Universitas**
 - a. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya
 - b. Mengetahui kemampuan mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapatkan sebagai bahan evaluasi.

E. Kerangka Berpikir

Menurut Made Pidarta (2013) sistem informasi manajemen yaitu sebuah badan yang memiliki bagian dan memiliki tugas tersendiri. Bagian tersebut yaitu pengumpulan data, penyimpanan, pemroses, serta pemrogram data. Bagian tersebut terdapat seseorang koordinator yang memiliki tugas untuk mengkordinir semua bagian serta bertanggung jawab secara langsung pada manajemen puncak yaitu kepala sekolah. Keamanan suatu sistem informasi manajemen menjadi bagian

penting agar menjamin keutuhan data serta kualitas informasi yang dihasilkan. (Loilatu, 2020)

Puji (2017) mengemukakan bahwa fungsi utama pada sistem informasi manajemen yaitu menyediakan data serta informasi secara cepat, tepat waktu, tepat guna, tepat sasaran, lengkap, *fleksibel*, dipercaya, jelas dan tidak memberikan tafsiran yang berbeda saat menyampaikan informasi bagi pengguna. (Puji, 2017)

Menurut Susanto (2002) data merupakan suatu fakta yang digunakan untuk sebuah input guna menghasilkan suatu informasi. Data dapat berbentuk bahan yang digunakan diskusi, sebagai pengambilan keputusan, perhitungan dan pengukuran. Data tidak hanya memiliki bentuk sekumpulan huruf saja tapi juga dalam bentuk kata atau kalimat, tersedia dalam bentuk suara, gambar diam serta bergerak, serta berbentuk dua atau tiga dimensi. (Rusdiana, 2014)

Raymond Mc.leod (1995) menyatakan informasi yaitu suatu data yang telah diolah menjadi bentuk yang mempunyai arti untuk penerima serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan sekarang atau mendatang. (Rusdiana, 2014)

Keberhasilan sistem informasi manajemen tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi yang tentunya semakin diminati baik oleh setiap individu maupun organisasi. Salah satu lembaga yang memanfaatkan perkembangan dari teknologi informasi tersebut yaitu sektor pendidikan. Lembaga pendidikan diharapkan mampu mengembangkan sistem informasi manajemen agar mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan. Dalam sebuah lembaga pendidikan tentunya memiliki beragam kebutuhan guna melaksanakan serta mengelola susunan organisasi lembaga tersebut. Salah satu kebutuhannya adalah sebagai penyedia akses data dan informasi. (Sonia, 2020)

Pelayanan yaitu sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak pada pihak lainnya, yang pada dasarnya memang tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan. (Insdra, 2017)

Indikator yang digunakan untuk mengukur sistem informasi manajemen berbasis website (X) menurut Bailey dan Pearson (Jogianto, 2007) adalah:

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)
 - a. Fleksibilitas sistem

- b. Integritasi sistem
 - c. Waktu respon/perubahan
 - d. Perbaikan kesalahan
 - e. Kenyamanan akses Bahasa
2. Kualitas Informasi
 - a. Kelengkapan
 - b. Kepatan
 - c. Akurasi
 - d. Kedaan
 - e. Kekinian
 - f. Bentuk dari keluaran
 3. Kepuasan pemakai
 - a. Kepuasan Pengguna
 4. Penggunaan nyata
 - a. Pengguna waktu harian
 - b. Frekuensi penggunaan
 5. Dampak Individual
 - a. Sumber informasi alternatif

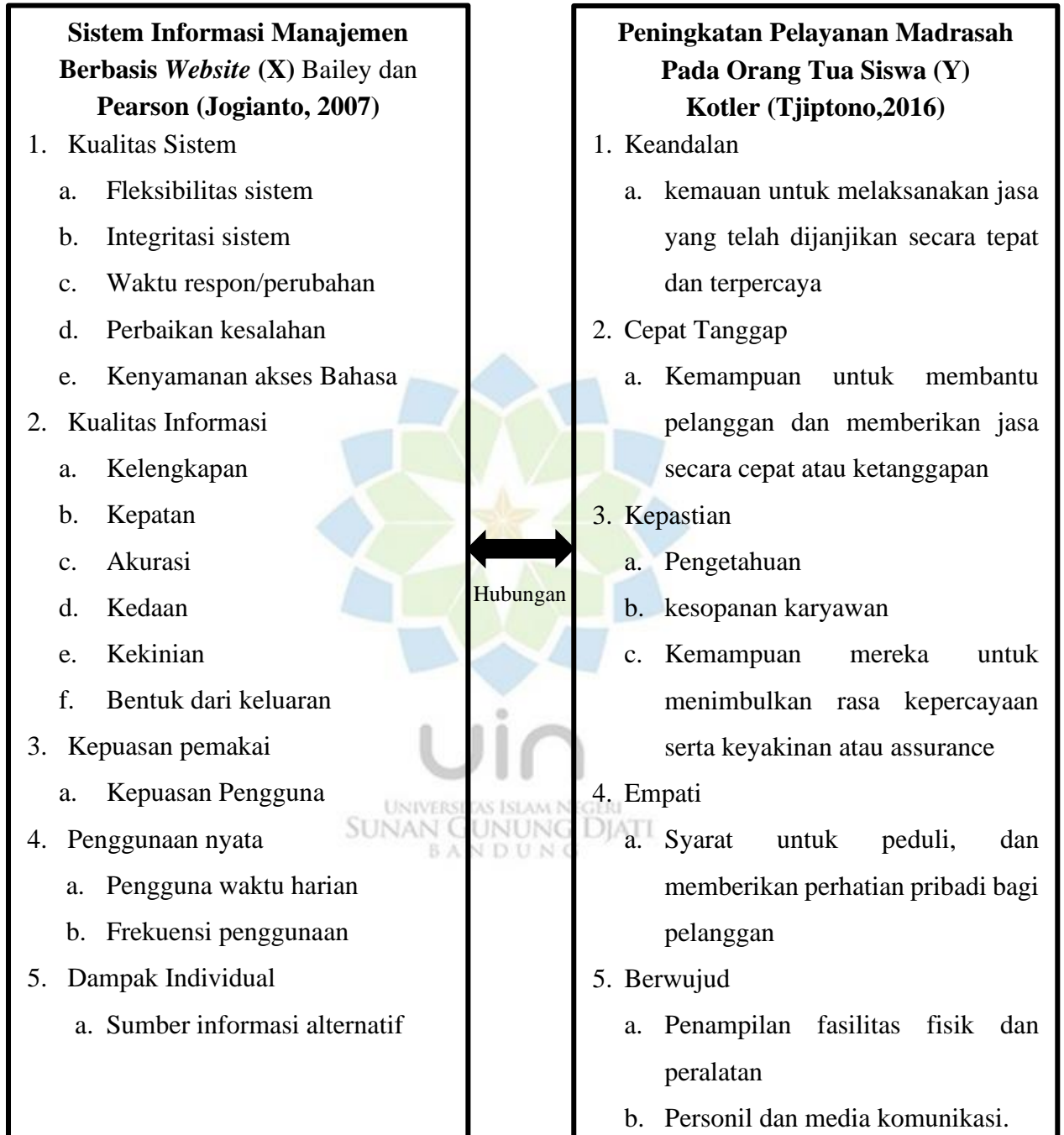
Indikator yang digunakan untuk variabel pelayanan madrasah pada orang tua siswa (Y) menurut Kotler (Tjiptono, 2016) adalah:

1. Keandalan (*reability*)
 - a. kemauan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara tepat dan terpercaya
2. Cepat Tanggap (*responsiveness*),
 - a. Kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Kepastian (*confidence*),
 - a. Pengetahuan dan
 - b. Kesopanan karyawan
 - c. Kemampuan untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan atau assurance

4. Empati (*empathy*)
 - a. Syarat untuk peduli, serta memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*)
 - a. Penampilan fasilitas fisik dan peralatan
 - b. Personil dan media komunikasi



Berdasarkan uraian tersebut skema dari kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir

Keterangan :

X : Variabel Bebas (Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website*)

Y : Variabel Terikat (Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa).

↔ : Hubungan Variabel terhadap yang terkait secara parsial/sendiri.

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir peneliti, maka penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana “Hubungan Positif Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* dengan Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa”. Maka dalam penelitian uji hipotesis ini dapat diperoleh hasil:

Ho : (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* Dengan Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

Ha : (Hipotesis Alternatif)

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Website* Dengan Peningkatan Pelayanan Madrasah Pada Orang Tua Siswa di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian orang lain yang dapat dijadikan pijakan yang dapat dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian yang baru namun memiliki fokus yang berbeda. Peneliti mengambil beberapa sumber sebagai rujukan atau pembanding. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan dan dijadikan bahan kajian oleh peneliti diantaranya:

1. Berdasarkan Penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap” yang

dilakukan oleh Puji Lestari (2017). Hasil penelitian: sistem informasi sekolah yang digunakan dilihat dari segi aspek *input*, proses serta *output* dapat menunjang implementasi sistem informasi manajemen sekolah untuk meningkatkan mutu serta layanan pendidikan. Hambatan yang dihadapi yaitu: kapasitas perangkat keras yang harus di tingkatkan, mengikuti perkembangan zaman serta harus melakukan upgrade setiap tahun sehingga membutuhkan biaya khusus, selain itu tenaga admin yang profesional dibidang TIK, kemampuan SDM tenaga pendidik dan kependidikan yang belum merata dalam penguasaan sistem informasi manajemen sekolah. (Puji, 2017)

2. Selain itu Penelitian lainnya yang lainnya yaitu “Penerapan Sim Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Terhadap Masyarakat Pada Wbsite SMA Bakti Mulya 400 yang dilakukan oleh Fifi Fitriyah (2011). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasinya yaitu seluruh siswa/siswi Bakti Mulya 400. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Website* SMA Bakti Mulya 400 dapat dikatakan cukup baik berdasarkan analisis perhitungan nilai rata-rata 61,45%. (Fitriyah, 2011)
3. Penelitian selanjutnya yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis *Edutech* Dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan Di MAN 1 Bekasi” oleh Hilda Farhana (2018). Penelitian kualitatif dengan 2 variabel dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Hasil dari keseluruhan penelitian menyatakan: guru yang terbiasa menggunakan sistem ini akan lebih menyukai jika mengerjakan penilaian menggunakan sistem. Sebaliknya bagi guru yang belum memanfaatkan sistem tentu akan memilih menggunakan catatan manual. (Nurmazizah, 2018)