

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pendidikan dalam mengukur tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan¹.

Lembaga pendidikan bertujuan sebagai agen perubahan maka lembaga pendidikan selalu dihadapkan dengan permasalahan ketidakpastian karena adanya perkembangan zaman dan teknologi². Ketidakpastian ini yang menjadikan mekanisme kerja di lembaga pendidikan secara teknologis tidak dapat dipastikan karena kondisi input dan lingkungan yang tidak pernah sama. *Stakeholder* tidak hanya membeli fisik dari produk sekolah, tetapi juga mempertimbangkan manfaat dan nilai dari produk sekolah. Oleh sebab itu pengelola lembaga pendidikan harus benar-benar merencanakan dengan baik nilai-nilai apa yang akan diberikan dan manfaat apa saja yang akan didapatkan oleh stakeholder³. Hal ini dimaksudkan agar lembaga pendidikan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan *stakeholder*. Salah satu cara untuk tetap mendapat hal tersebut adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*), baik dari aspek fisik maupun non fisik, sehingga menjadi lembaga pendidikan yang bermutu dan terjamin kualitasnya.⁴

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat publik dan membentuk citra lembaga pendidikan, baik melalui daya tarik fisik lembaga seperti letak lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang nyaman, kualitas

¹ Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 55

² Marwiyah, S. (2012). Konsep pendidikan berbasis kecakapan hidup. *Jurnal Falasifa*, 3(1), 75-97.

³ Ibid, h. 56

⁴ Ismail, F. (2018). Implementasi total quality management (TQM) di lembaga pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 10(2).

layanan, fasilitas berstandar, serta harga terjangkau atau daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, keragaman pilihan studi, standar kelulusan dan kegiatan-kegiatan penunjang lainnya⁵. Oleh karena itu sekolah yang baik adalah sekolah yang berkualitas. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁶

Era-sekarang perkembangan sistem informasi manajemen pendidikan merupakan aspek yang paling penting dalam dunia pendidikan dan paling dibutuhkan, dikarenakan sistem informasi manajemen pendidikan merupakan faktor pendukung kemajuan lembaga pendidikan formal dan informal⁷. Perkembangannya teknologi informasi dan komunikasi telah berhasil membuka kemungkinan-kemungkinan kegiatan yang sebelumnya sulit atau bahkan tidak dapat dilakukan, namun saat ini dengan mudah bisa dilakukan⁸, contohnya kegiatan berbagi informasi penerimaan murid baru yang biasanya pakai spanduk namun sekarang melalui teknologi informasi yang dapat diketahui semua orang dan juga kegiatan berkirim informasi ataupun kegiatan-kegiatan pendidikan secara *online*. Terkait penerapan sistem informasi manajemen beserta komponen infrastruktur dari teknologi informasi dan komunikasi benar-benar telah menandai terjadinya revolusi peradaban yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan dalam sistem organisasi dapat diselesaikan dengan cepat, akurat, efektif dan efisien. Pengelolaan sistem informasi manajemen pendidikan yang seharusnya adalah bagaimana para pemimpin dan orang-orang pengambil keputusan bidang pendidikan⁹, misalnya berapa jumlah sumber daya manusia pendidikan yang dibutuhkan, tingkatan sekolah, jenis sekolah, pelaksanaan kurikulum perkembangan lembaga pendidikan,

⁵ Ibid, h. 56

⁶ Ronita Uli Sari Sianipar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal SKA Pekanbaru, (Pekanbaru:Universitas Riau, Vol. 5 No.1, 2018), h. 6

⁷ Abdulloh, A. (2019). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam meningkatkan pelayanan publik: studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

⁸ Savitri, A. (2019). *Bonus Demografi 2030: Menjawab Tantangan serta Peluang Edukasi 4.0 dan Revolusi Bisnis 4.0*. Penerbit Genesis.

⁹ Thomas, P. (2012). Peran Sistem Informasi Manajemen “Management Information System” dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Kejuruan. *Prosiding APTEKINDO*, 6(1).

dimana itu semuanya dapat memperbaiki proses manajemen pendidikan dimasa lalu yang hanya dengan manual menggunakan kertas dan pena untuk mengolah hasil belajar siswa, atau kearsipan data siswa dan guru masih ditulis dalam sebuah buku besar yang akan menyulitkan dan memakan waktu yang lama dan menyulitkan ketika dibutuhkan.

Memasuki era persaingan global yang ditandai dengan semakin pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan persaingan yang semakin kompetitif, maka semakin mendorong dan menunjukkan pentingnya upaya peningkatan kualitas bangsa melalui pendidikan. Adanya peningkatan kemauan dan keinginan dari masyarakat untuk menciptakan kemajuan di dalam lingkungannya sangat mendorong masyarakat untuk berpendidikan. Begitu juga dari para orang tua ada kemauan/keinginan untuk memberikan pendidikan yang lebih tinggi kepada anaknya-anaknya. Hal ini disebabkan karena selama ini pendidikan masih dirasakan sebagai jalan atau cara untuk menciptakan kemajuan dimasyarakat.

Layanan atau pelayanan secara umum adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain¹⁰. Menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya¹¹. Secara keseluruhan, layanan adalah penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (*value*) bagi pelanggan (*customer*) oleh penyedia layanan dengan cara membantu pelanggan mencapai apa yang diinginkan tanpa menanggung resiko dan biaya-biaya¹². Jadi manajemen layanan informasi merupakan metode pengelolaan sistem teknologi informasi yang terpusat pada perspektif konsumen layanan teknologi informasi terhadap kegiatan lembaga pendidikan.¹³

Kenyamanan yang dirasakan orang tua akan membuat mereka betah dekat dengan pihak *boarding school*. Hal ini diperlukan agar orang tua dapat secara terbuka mengungkapkan harapan mereka terhadap sekolah, sehingga boarding

¹⁰ Husda, N. E. (2013). Analisa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem di STMIK Putera Batam. *Computer Based Information System Journal*, 1(1).

¹¹ Tjiptono, 2008. Pemasaran Jasa. Andi, Yogyakarta

¹² Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, Purba, & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.

¹³ Taslim Rochmadi, 2013, Layanan Teknologi Informasi, BPPT Press, hal. 24

school dapat dengan mudah mengeksplorasi kebutuhan orang tua¹⁴. Pelayanan adalah membantu orang lain dengan memenuhi kebutuhan mereka. Sangat penting untuk diingat bahwa pelanggan adalah tamu yang berharga dalam sebuah organisasi, seperti dalam sebuah hadits:

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَصِلْ رَحِمَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُقَلِّ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ

Artinya: “Siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaklah memuliakan tamunya. Siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaklah menyambung silaturahmi. Siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaklah dia berkata baik atau diam.” (Muttafaq Alaih)

Dari hadist Muttafaq Alaih tersebut diperoleh informasi bahwasannya sama pentingnya dengan menjamu tamu maka dalam konteks ini lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang memenuhi segala keinginan dan harapan pelanggan. Ada persaingan yang meningkat di antara sekolah untuk menyediakan layanan pendidikan yang menarik bagi siswa dan orang tua. Oleh karena itu, diperlukan suatu strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan¹⁵.

Bertolak dari tuntutan tersebut, para penyelenggara pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik atau dituntut untuk lebih mampu mengelola pendidikan sehingga konsumen pendidikan dapat dilayani dengan baik. Aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pendidikan yaitu aspek pembiayaan. Pembiayaan ini sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pendidikan sehingga semakin banyak kebutuhan dan tuntutan terhadap pendidikan maka pembiayaan pendidikan akan semakin meningkat. Pembiayaan ini juga akan berpengaruh terhadap penyelenggaraan pendidikan bahkan mutu dan relevansi pendidikan itu sendiri.¹⁶

¹⁴ Muhammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004, hal. 53.

¹⁵ Abdullah, A. (2020). *Pengaruh sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi sosial guru terhadap kepuasan orang tua siswa SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu* (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta), h. 50

¹⁶ Tamam, B. (2018). Reorientasi Pendanaan Pendidikan Dalam Membangun Mutu Sekolah. *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat*, 1(2).

Pendidikan merupakan tanggung jawab pemerintah serta masyarakat secara bersama-sama baik dalam penyediaan sarana prasarana, tenaga pengajar, fasilitas pembelajaran maupun sumber pembiayaan untuk pemerataan serta peningkatan mutu pendidikan¹⁷. Biaya pendidikan menjadi faktor primer yang turut menunjang proses pendidikan, maka untuk mencapai tujuan pendidikan nasional salah satu aspek yang wajib terpenuhi ialah masalah anggaran atau pembiayaan pendidikan. Hal ini perlu dukungan dana yang relatif memadai sehingga pendidikan dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan.

Pembiayaan pendidikan bisa dikatakan memegang peranan penting dalam keberlangsungan pendidikan. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan pendidikan yang bermutu juga tidak terlepas dari perencanaan anggaran yang baik, alokasi yang tepat sasaran serta efektif sehingga membuat semua komponen lembaga pendidikan tersebut bersinergi serta memberikan hasil yang optimal dalam pencapaian tujuan¹⁸. Lembaga pendidikan dapat dikatakan juga menjadi pembuat jasa pendidikan, seperti halnya di bidang usaha lainnya menghadapi persoalan yang sama yaitu biaya produksi.¹⁹

Secara operasional pengalokasian anggaran pendidikan yang mengacu pada konsep efisiensi memerlukan perhatian tersendiri karena sektor pendidikan sebagai sektor pelayanan publik yang tidak mudah disejajarkan menggunakan bentuk perusahaan yang bernafaskan ekonomi atau kegiatan untung rugi, pelayanan pendidikan lebih menunjuk pada kepentingan politik yang menyentuh berbagai lapisan masyarakat.²⁰ Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan, masalah efisiensi berkaitan dengan masalah pengendalian biaya. Jadi pembiayaan dikatakan efisien ketika pencapaian sasaran atau target diperoleh dengan pengorbanan yang lebih kecil atau dengan biaya yang minimum.²¹

¹⁷ Ummul Hanifah Putri, 2019, Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan, hal. 1

¹⁸ Aulia, Y. (2019). Manajemen Pembiayaan Pendidikan di Sekolah.

¹⁹ Aflaha, A., Purbaya, D., Juheri, D., & Barlian, U. C. (2021). Analisis Standar Pembiayaan Pendidikan. *MASILE*, 1(1), 24-59.

²⁰ Mahmud. Pembiayaan Pendidikan Tinggi Dalam Rangka Efisiensi Internal Di STKIP Kusuma Negara Jakarta, hal. 1

²¹ Ummul Hanifah Putri, 2019, Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan, hal. 4

Orang tua sebagai pelanggan tidak saja memilih sekolah bagi anak-anaknya, tetapi juga memelihara hubungan dengan sekolah yang dilandasi oleh kepuasan terhadap hasil yang mereka rasakan. Bagaimana sekolah dapat memiliki daya tarik bagi orang tua, karena secara teoritis sekolah dapat memberikan kepuasan kepada orang tua peserta didik melalui program-program dan layanan yang bermutu bagi mereka²². Keterlibatan orang tua dalam pendidikan seharusnya menciptakan tekanan akuntabilitas terhadap peningkatan kinerja profesional, efisiensi sekolah dan prestasi peserta didik²³. Pada kenyataannya kepuasan orang tua masih belum tercapai disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masalah penyampaian informasi, pengelolaan, aspek pembelajaran, pendidik, administrasi, tenaga administrasi sekolah, biaya pendidikan dan aspek lulusan.

Penelitian Abdullah dalam tesisnya yang berjudul “hubungan sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi sosial guru terhadap kepuasan orang tua peserta didik SD Islam Al-Azhar 2 Pasar Minggu” yang memperoleh hasil terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen pendidikan dan kompetensi sosial guru secara bersama sama terhadap kepuasan orang tua²⁴. Menurut Siti Nur Elia Lailasari dalam jurnalnya yang berjudul “sistem informasi manajemen sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa SMAN di kota Bandung” diperoleh hasil bahwa mendapatkan informasi yang akurat dari sekolah adalah salah satu kepuasan yang ingin didapatkan oleh peserta didik, karena kepuasan konsumen sekolah tidak akan terwujud begitu saja. Sebuah kepuasan dibangun atas pemahaman penyedia jasa atas keinginan dan kebutuhan konsumennya. Sebuah proses administrasi sangat diperlukan untuk mewujudkan kepuasan tersebut. “*Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that a product pleasurable level of consumption related fulfillment*”.²⁵

²² Nanang Fattah, Analisis Kebijakan Pendidikan, Bandung: Remaja Kosdakarya, 2014, hal. 90

²³ Nurkholis, Manajemen berbasis sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi, Jakarta: Grasindo, 2003, hal. 254.

²⁴ Abdullah, A. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Kompetensi Sosial Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu. *Alim/ Journal of Islamic Education*, 2(2), 241-252.

²⁵ Rust, R. T., Lemon, K. N., & Zeithaml, V. A. (2004). Return on marketing: Using customer equity to focus marketing strategy. *Journal of marketing*, 68(1), 109-127.

Jadi *satisfaction* adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Jadi penggunaan sistem informasi manajemen menunjukkan efek positif terhadap lembaga pendidikan sekolah tidak hanya dalam ruang lingkup nasional melainkan juga internasional dikarenakan penggunaan teknologi terbaru identik penyesuaiananya dengan standar yang digunakan di berbagai negara.

Beberapa penelitian tersebut diperoleh persamaan dalam hal variabel penelitian yakni meneliti tentang teknologi informasi dan kepuasan pelanggan, adapun perbedaan dari penelitian-penelitian tersebut yakni efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga melanjutkan penelitian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan, karena penelitian sebelumnya belum ada yang menggunakan variabel dependen berupa pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel independen kepuasan pelanggan.

Berdasarkan studi pendahuluan diperoleh informasi bahwasannya kegiatan pelayanan informasi di boarding school Assyifa-Wanareja menggunakan telegram sebagai media informasi kepada orang tua siswa, adapun media informasi yang digunakan untuk masyarakat luar menggunakan website, instagram, facebook, youtube, dan lain-lain yang bisa diakses oleh siapapun. Biaya sekolah di Assyifa-Wanareja orang tua siswa menginvestasikan sebesar Rp. 27.100.000,00 untuk peserta didik putra dan Rp. 27.150.000,00 untuk putri, adapun untuk alokasi iuran bulanan sebesar Rp. 2.375.000,00/bulan. Sedangkan kegiatan pelayanan informasi di boarding school Manba'ul Huda secara umum dilakukan dengan menggunakan media *whatsapp messenger* untuk penyampaian informasi kepada orang tua, adapun untuk penggunaan website, instagram, facebook untuk masyarakat luas. Adapun untuk biaya yang dikeluarkan orang tua untuk sekolah di Manba'ul Huda sebesar Rp. 10.000.000,00 sedangkan alokasi iuran bulanan sebesar Rp. 2.500.000,00/bulan.

Teknologi di *boarding school* Assyifa dan Manba'ul Huda digunakan untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan di *boarding school*. Sumber informasi yang ada didalam sistem informasi tersebut

yang mendukung operasi manajemen sehari-hari seperti pengelolaan transaksi, penjelasan status, dan lain sebagainya. Sistem informasi yang ada di *boarding school* Assyifa dan Manba'ul Huda terdiri dari berbagai macam sistem diantaranya seperti sistem kesejahtraan, manajemen, dan kebijakan. Dengan adanya berbagai sistem dalam sebuah sistem informasi *boarding school* maka perlu adanya integrasi antar sistem yang bertujuan untuk menghindari adanya duplikasi data di setiap sistem dan meningkatkan fleksibilitas sistem yang mana hal itu bisa dicapai dengan memanfaatkan teknologi *web service*.

Hasil wawancara dengan beberapa orang tua siswa diperoleh informasi bahwasannya pihak *boarding school* memberikan jasa/pelayanan dengan cepat dalam membantu permasalahan pelanggan serta selalu bersedia mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Keamanan dan kenyamanan serta daya tanggap pihak *boarding school* secara keseluruhan dapat memenuhi rasa kepuasan baik bagi siswa maupun orang tua sesuai dengan harapan. Adapun tingkat tanggungjawab pihak *boarding school* dalam hal pelayanan teknologi informasi dan komunikasi tergolong baik dan cepat ketika ada keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Namun ditemukan fenomena di *boarding school* Assyifa-Wanareja dan *boarding school* Manba'ul Huda yaitu adanya kesenjangan bahwa tingginya keinginan orangtua untuk menyekolahkan anaknya juga harus didukung dengan biaya pendidikan yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang memadai sehingga kegiatan belajar mengajar sekolah dapat berjalan dengan baik. Biaya pendidikan juga harus di sesuaikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan sekolah kepada anak sehingga kepuasan orang tua pun dapat terpenuhi. Kepuasan yang terpenuhi akan membentuk loyalitas orang tua untuk menyekolahkan anak-anaknya pada *boarding school* yang memberikan mereka kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan kenyataan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda. Dengan harapan dapat memberikan jawaban bagi *boarding school* dan memberikan kontribusi yang positif untuk meningkatkan mutu pendidikan,

menyambut madrasah yang bermutu dan pelayanan teknologi informasi dalam mengikuti perkembangan zaman dan mampu menghadapi persaingan global.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan dalam latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini perlu untuk dirumuskan beberapa masalah penelitian yang dituangkan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan pokok penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di Boarding School Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda?
2. Bagaimana pengaruh efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di Boarding School Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di Boarding School Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah sebagaimana telah disebutkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di Boarding School Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda
2. Pengaruh efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di Boarding School Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda
3. Pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di Boarding School Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda

D. Manfaat Penelitian

Hasil daripada penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat dan kegunaan baik dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis, sebagai berikut:

1. Secara teoretis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bqagi khazanah pengembangan keilmuan terutama di bidang kajian bidang ilmu manajemen pendidikan Islam. Selain itu hasil

penelitian ini juga diharapkan menjadi salah satu sumber informasi dan rujukan dalam kaitannya dengan berbagai aspek teoritis yang berhubungan dengan pelayanan teknologi informasi, efisiensi pembiayaan, dan kepuasan pelanggan, serta mendorong para peneliti lainnya untuk melakukan kajian secara komprehensif mengenai pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan dari berbagai aspek kajian.

2. Secara praktis

- b. Sebagai bahan informasi bagi kepala sekolah boarding school Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda terkait pelayanan teknologi informasi, efisiensi pembiayaan, dan kepuasan pelanggan sekolahnya.
- c. Sebagai bahan penelitian lebih lanjut bagi peneliti berikutnya mengenai pelayanan teknologi informasi, efisiensi pembiayaan, dan kepuasan pelanggan .

E. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan. Penelitian ini dilakukan di boarding school Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan.

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan terjadinya tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, tidak dibatasi waktu dan tempat, khususnya dalam bidang pendidikan, teknologi informasi dan komunikasi merupakan suatu keniscayaan untuk mempermudah penyelenggaraan pendidikan sekaligus meningkatkan mutu pendidikan. Teknologi informasi dan komunikasi dimaksud dalam bentuk sebuah sistem yang menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan semua *stakeholder* dapat melakukan perannya masing-masing dengan mudah dan cepat yang secara umum disebut sistem informasi manajemen²⁶.

²⁶ Darwis, A., & Mahmud, H. (2017). Sistem Informasi Manajemen Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(1).

Sistem informasi manajemen dalam dunia pendidikan, khususnya dalam pendidikan Islam adalah suatu kebutuhan. Hal ini didasari atas fakta bahwa masyarakat sekarang ini membutuhkan dan menuntut pelayanan pendidikan berkualitas. Salah satu solusi yang dapat diberikan adalah tersedianya instrumen dan infrastruktur teknologi yang memungkinkan pendidikan diselenggarakan dengan baik dan bermutu dalam bentuk sistem informasi manajemen pendidikan Islam²⁷.

Adapun yang dimaksud dengan sistem informasi manajemen adalah suatu sistem perencanaan didalam suatu organisasi, lembaga atau perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, teknologi, akuntansi manajemen sebagai salah satu strategi dalam bisnis. Yang bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan hingga menganalisa informasi dan kemudian disebarakan untuk tujuan yang spesifik²⁸.

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan dan data-data tersebut adalah empiris atau data yang berupa fakta sebenarnya yang benar-benar ada dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya²⁹. Selain itu segala kebutuhan pelaporan dari sekolah ke dinas pendidikan daerah maupun untuk kebutuhan depdiknas dapat dilakukan dengan mudah, dengan adanya sistem informasi manajemen pendidikan ini dapat membuat manajemen pendidikan menjadi lebih terkontrol dan mudah.

Banyaknya aktivitas-aktivitas yang dilakukan sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan, memicu biaya-biaya dalam pendidikan. Pembiayaan pendidikan merupakan salah satu komponen masukan yang sangat penting dalam

²⁷ Anwar Darwis, Hilal Mahmud, (2017), Sistem Informasi Manajemen Pada Lembaga Pendidikan Islam, *Journal of Islamic Education Management*, Vol.2, No.1, Hal 64 - 77

²⁸ Ratih Hendriawati, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah

²⁹ Faisal, F., Ali, H., & Rosadi, K. I. (2021). Sistem Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Berbasis SIMDIK Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 77-85.

penyelenggaraan pendidikan (khususnya di sekolah)³⁰. Dalam setiap upaya pencapaian tujuan pendidikan, biaya pendidikan mempunyai peranan yang sangat menentukan. Hampir tidak ada upaya yang mengabaikan peranan biaya, sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa biaya, proses pendidikan tidak berjalan, maka dapat disimpulkan bahwa pembiayaan pendidikan adalah suatu analisa tentang sumber-sumber dan penggunaan biaya yang diperuntukkan bagi pengelolaan pendidikan secara efisien guna mencapai tujuan.³¹

Menurut Bray mengungkapkan bahwa pembiayaan pendidikan menyangkut sumber-sumber biaya baik dari pemerintah maupun dari masyarakat, dan alokasi belanja untuk proses pengajaran, termasuk pengeluaran sekolah untuk gaji dan berbagai pelayanan di setiap jenis sekolah.³² Dengan kata lain, pembiayaan pendidikan menyangkut sumber-sumber dan alokasi dana untuk penyelenggaraan pendidikan.

Sementara itu, nilai efisiensi dilihat dari sudut kemampuan menggunakan biaya dengan baik dan tepat. Pembiayaan dikatakan efisien ketika pencapaian sasaran atau target diperoleh dengan menggunakan biaya yang minimum. Efisiensi berkaitan dengan kuantitas akibat suatu aktivitas. Efisiensi ialah perbandingan terbaik antara masukan (*input*) serta keluaran (*output*) atau antara daya dan hasil. Daya yang dimaksud meliputi tenaga, pikiran, waktu, biaya dan perbandingan tersebut bisa dipandang dari segi penggunaan waktu, energi serta biaya³³. Artinya bahwa aktivitas pembiayaan pendidikan bisa dikatakan efisien bila penggunaan waktu, tenaga serta biaya sekecil-kecilnya tapi dapat mencapai hasil yang ditetapkan. Bila dilihat dari segi hasil, aktivitas pembiayaan pendidikan dapat dikatakan efisien bila dengan penggunaan waktu, tenaga dan biaya tertentu memberikan hasil sebanyak-banyaknya baik kuantitas juga kualitas nya. Dengan kata lain, bahwa tingkat efisiensi yang tinggilah yang akan memungkinkan

³⁰ Munir, A. (2013). Manajemen Pembiayaan Pendidikan dalam Perspektif Islam. *At-Ta'dib*, 8(2).

³¹ Fazillah, N. (2021). Implementasi Manajemen Pembiayaan Pendidikan Non Formal (Study Kasus TPQ Baitushshadiqien Kec. Baitussalam Kab. Aceh besar). *Intelektualita*, 9(01).

³² Nurochim, Administrasi Pendidikan, (Bekasi: Gramata Publishing, 2016), hal. 255

³³ Milad, M. K., Wibowo, A. T., & Athoillah, A. Y. (2019). Penguatan tata kelola transparansi informasi publik, akuntabilitas, dan efisiensi keuangan di universitas demi mewujudkan good university government. *OECOMICUS Journal of Economics*, 3(2), 220-233.

terselenggaranya pelayanan pendidikan di masyarakat secara memuaskan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal serta bertanggung jawab.³⁴

Secara umum pembiayaan pendidikan ialah sebuah kompleksitas yang di dalamnya akan terdapat saling keterkaitan di setiap komponennya yang memiliki rentang yang bersifat mikro (satuan pendidikan) hingga yang makro (nasional), yang mencakup sumber-sumber pembiayaan pendidikan, sistem serta mekanisme pengalokasinya, efektivitas serta efisiensi pada penggunaannya³⁵, akuntabilitas hasilnya yang diukur dari perubahan-perubahan yang terjadi pada seluruh tataran, khususnya sekolah, dan permasalahan-permasalahan yang masih terkait dengan pembiayaan pendidikan, sehingga dibutuhkan studi khusus untuk lebih spesifik mengenal pembiayaan pendidikan ini.

Disisi lain kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan suatu organisasi/lembaga. Menurut Irawan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya³⁶. Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan³⁷. Terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen, yaitu:

- a) Kualitas produk adalah kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability* dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas³⁸.
- b) Kualitas pelayanan adalah pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut

³⁴ Tiara Hanifia Afmansyah. 2019. Efektifitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan, hal.4

³⁵ Maqbulah, A. (2021). Kajian Referensi tentang: Biaya Pendidikan Mandiri yang Berorientasi pada Mutu. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 354-359.

³⁶ Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.

³⁷ Tjiptono. 2006. Prinsip Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi, hal. 349

³⁸ Mohammad, A. (2020). *Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang (studi kasus jne cabang gresik)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).

konsep SerQual meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.³⁹

- c) Faktor emosional adalah kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.⁴⁰

Kemudahan komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.⁴¹ Allah Swt secara implisit menyinggung masalah pembiayaan pendidikan, sebagaimana tertuang dalam Surat Al-Mujadilah ayat 12-13, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَجَّيْتُمُ الرَّسُولَ فَقَدِّمُوا بَيْنَ يَدَيْ نَجْوَاكُمْ صَدَقَةٌ ذَلِكَ خَيْرٌ لَكُمْ وَأَطْهَرُ فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ⁽¹²⁾ أَأَشْفَقْتُمْ أَنْ تُقَدِّمُوا بَيْنَ يَدَيْ نَجْوَاكُمْ صَدَقَاتٍ فَإِذْ لَمْ تَفْعَلُوا وَتَابَ اللَّهُ عَلَيْكُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَاللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ⁽¹³⁾ [المجادلة

Artinya: “Wahai orang yang beriman apabila kamu mengadakan pembicaraan khusus dengan Rasul, hendaklah kamu mengeluarkan sedekah (kepada orang miskin) sebelum (melakukan) pembicaraan itu. Yang demikian itu lebih baik bagimu dan lebih bersih. Tetapi jika kamu tidak memperoleh (yang akan disedekahkan) maka sungguh Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang. Apakah kamu takut akan (menjadi miskin) karena kamu memberikan sedekah sebelum (melakukan) pembicaraan dengan Rasul? Tetapi jika kamu tidak melakukannya dan Allah telah memberi ampun kepadamu, maka dirikanlah shalat dan tunaikanlah

³⁹ Risa Wardana, R. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek Avicenna Farma Tawangmangu Menggunakan Konsep Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

⁴⁰ Erina Yulia, E. Y. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam di rs pusri medika palembang tahun 2021* (Doctoral dissertation, STIK Bina Husada Palembang).

⁴¹ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elek Media Komposindo, 2002), hal.2

zakat serta taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya! Dan Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan” (Q.S Al-Mujadilah: 12-13)

QS. Al-Mujadillah ayat 12 menjelaskan bahwa pendidikan tidak gratis tetapi membutuhkan dukungan keuangan, dan bahkan dalam sejarah yang terkait dengan ayat ini menjelaskan bahwa pendidikan tidak boleh terlalu murah (seperti yang dikatakan Nabi Muhammad Saw kepada Ali bin Abi Thalib). Allah Swt dalam ayat ini memberikan persyaratan kepada kaum muslimin yang hendak bertanya (belajar) kepada Rasulullah untuk memberi sedekah kepada orang miskin. Sedekah dalam ayat ini dapat dianggap sebagai biaya pendidikan yang harus ditanggung oleh si pencari. dunia maka terputus amalnya, kecuali tiga hal, yaitu sedekah, ilmu yang digunakan, dan anak sholeh yang bisa mendoakannya.” (HR. Muslim)

Realita dunia pendidikan yang terjadi, biaya pendidikan yang dibebankan kepada peserta didik juga mempunyai tujuan walaupun tidak persis sama dengan tujuan yang tertera dalam surat al-Mujadilah ayat 12. Tujuan yang paling utama dari biaya pendidikan yang harus ditanggung oleh peserta didik adalah untuk menunjang kelancaran berlangsungnya proses belajar mengajar. Ayat 13 memberikan pelajaran khususnya bagi mereka yang memangku tanggung jawab dalam pengelolaan pendidikan. Dalam ayat ini Allah SWT memberikan keringanan kepada kaum muslimin yang ingin bertanya (belajar) kepada Rasulullah saw tapi mereka tidak mampu untuk memberi sedekah kepada fakir miskin, maka Allah memberika keringanan berupa penggantian kewajiban dengan mendirikan shalat, atau membayar zakat dan ta`at kepada Allah dan rasul-Nya.

Menurut Lianna Sugandi indikator pelayanan teknologi informasi diantaranya: (1) Keakuratan dan teruji kebenaran informasi yang harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias dan tidak menyesatkan. (2) Tepat waktu yakni informasi yang harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. (3) Relevansi yakni informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut diterima oleh mereka yang membutuhkan. (4) Akses mendapatkan informasi.⁴²

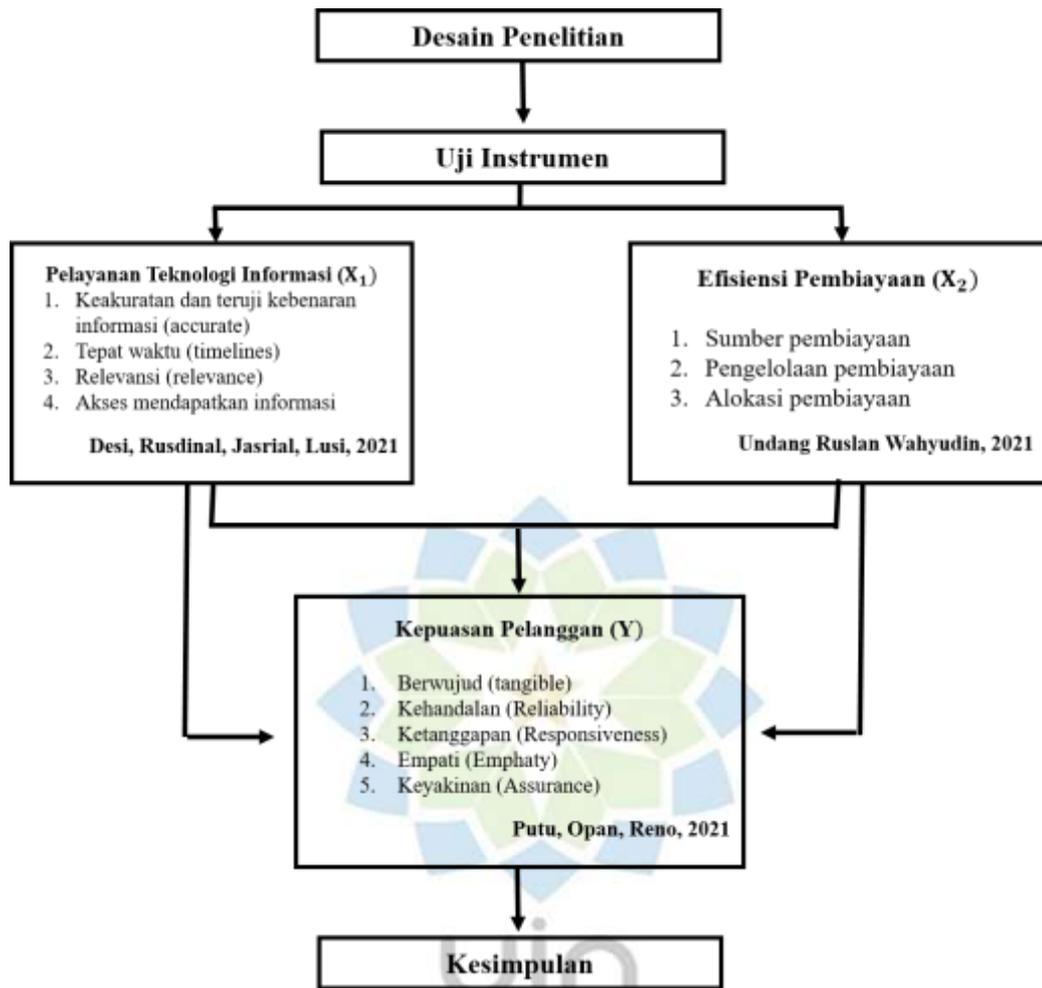
⁴² Sugandi, L. (2014). Pengaruh Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 939-953.

Menurut Mardiasmo, indikator efisiensi menggambarkan hubungan antara masukan sumber daya oleh suatu unit organisasi, misalnya: staf, upah, biaya administratif dan keluaran yang dihasilkan. Masukkan Indikator tersebut memberikan informasi tentang konversi masukan menjadi keluaran (efisiensi dari proses internal).⁴³

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra terdapat lima aspek dimensi-dimensi kepuasan pelanggan yaitu:⁴⁴ (1) Berwujud (*tangible*) yang diukur berdasarkan penilaian responden terhadap kemampuan unit yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai. (2) Keandalan (*reliability*) yang diukur berdasarkan penilaian dari responden terhadap kemampuan unit yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan. (3) Ketanggapan (*responsiveness*) yang diukur berdasarkan penilaian responden terhadap kemampuan unit yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi. (4) Empati (*emphaty*) yang diukur berdasarkan penilaian responden terhadap kemampuan unit yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan dan berpenampilan baik dalam member perhatian secara individu. (5) Keyakinan (*Assurance*) yang diukur berdasarkan penilaian responden terhadap kemampuan unit yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan. Salah satu kedudukan teknologi informasi sebagai *virtual university* digunakan untuk memudahkan layanan pendidikan yang dapat dilakukan melalui internet secara *online*, sehingga pelanggan *boarding school* dapat mengaksesnya kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan uraian tersebut, secara skematis alur penelitian disajikan dalam Gambar 1.1

⁴³ Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, hal. 132

⁴⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction, ed. 3. Yogyakarta, Andi. Hal 198



Gambar 1. 1 Alur Penelitian

F. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan⁴⁵. Pada penelitian ini dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan.

H_1 : Terdapat pengaruh antara pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan.

⁴⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2011), 67

2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan
 H_1 : Terdapat pengaruh antara efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan
3. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan.
 H_1 : Terdapat pengaruh antara pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan

G. Hasil Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian Setio, Ma'mmun, dan Jono (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Setio, Ma'mmun, dan Jono dengan judul "Kepuasan dan Loyalitas Siswa dan Orang Tua Terhadap Penggunaan Layanan Online Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tampilan Laman (Web) di SMK Negeri 1 Kota Bogor". Penelitian dalam bentuk jurnal ini dilaksanakan pada tahun 2017 dan difokuskan pada penggunaan layanan online. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas siswa, kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas siswa, serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua tidak signifikan.⁴⁶

2. Penelitian Sri Hartanti (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartanti dengan judul "analisis pengaruh biaya pendidikan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua serta dampaknya pada loyalitas orang tua TK Swasta Sriwijaya Medan. Penelitian dalam bentuk tesis ini mengungkap bahwa variabel biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua, kualitas

⁴⁶ Pramono, S., & Munandar, J. M. (2017). Kepuasan dan loyalitas siswa dan orang tua terhadap penggunaan layanan online berdasarkan kualitas pelayanan dan kualitas tampilan laman (web) di SMK Negeri 1 kota Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(1), 43-59.

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua, biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua, biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua melalui kepuasan orang tua, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua melalui kepuasan orang tua.⁴⁷

3. Penelitian Yanti Mala (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Yanti Mala dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa pada TK Munawaroh Karawang”. Penelitian dalam bentuk jurnal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah dalam kategori baik, tingkat kepuasan orang tua didik dalam kategori baik, ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan orangtua peserta didik.⁴⁸

4. Penelitian Sebri Yanto (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Sebri Yanto dengan judul “*Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi* “. Penelitian dalam bentuk tesis ini diperoleh hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi sehingga mempunyai tingkat pemanfaatan dalam menggunakan teknologi informasi maka akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna sistem informasi akuntansi tersebut⁴⁹. Hubungan yang positif menunjukkan semakin tinggi tingkat pemanfaatan teknologi informasi maka akan mempengaruhi tingkat

⁴⁷ Sri Hartanti, 2017, Analisis Pengaruh Biaya Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Serta Dampaknya pada Loyalitas Orang Tua TK Swasta Sriwijaya Medan, (Magister Ilmu Manajemen, Universitas Sumatra Utara, Medan)

⁴⁸ Yanti Mala, 2017, Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa pada TK Al-Munawaroh Karawang, Jurnal JEB Volume I No. 2 Desember 2017, h. 100

⁴⁹ Yanto, S. (2017). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Doctoral dissertation, Universitas Bangka Belitung).

kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

5. Penelitian Bambang Rukmo Djatmiko, Hatane Samuel, Hartono Subagyo (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Bambang, Hatane, Hartono dengan judul “Dampak Teknologi Informasi, Harga, Trust dan Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen”. Penelitian dalam bentuk tugas akhir ini diperoleh hasil bahwasannya sistem informasi web dan kualitas informasi web berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁵⁰

6. Penelitian Dina Umami Maghfiroh (2019)

Penelitian Dina yang berjudul “Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian”. Diperoleh kesimpulan bahwa penerapan SIM pendidikan dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa, karena informasi yang diberikan sekolah sangat jelas, akurat dan tepat waktu. Mulai dari masalah administrasi, akademik serta semua informasi tentang sekolah melalui edaran, dan bisa di akses melalui web sekolah dan grup WA khusus wali murid. Sehingga mengurangi kekhawatiran orang tua apabila anaknya nakal dan melakukan pelanggaran di sekolah. Karena siswa selalu dipantau oleh wali kelas masing-masing.⁵¹

7. Penelitian Didik Agus Triwiyono dan Danny Meirawan (2013)

Penelitian Didik dan Danny yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi di Sekolah Dasar”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan di antaranya adalah sebagai berikut : (1) Sistem yang sudah berjalan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Fithrah Insani (SDIT Fithrah Insani) selama ini dilakukan dengan cara

⁵⁰ Djatmiko, B., Samuel, H., & Subagyo, H. (2015). Dampak Teknologi Informasi, Harga, Trust dan Layanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Petra Business and Management Review*, 1(1).

⁵¹ Maghfiroh, D. U. (2019). *Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-Islam Krian* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

manual dengan bantuan teknologi komputer. Namun demikian sistem tersebut sudah dapat memberikan informasi akademik, baik bagi kepentingan pengelolaan pendidikan, maupun bagi kepuasan pelanggan. Kekurangannya adalah dari sisi kecepatan proses penyediaan data dan informasi yang valid⁵²

8. Penelitian Sri Hartanti (2017)

Penelitian Sri Hartanti yang berjudul “Analisis Pengaruh Biaya Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Serta Dampaknya pada Loyalitas Orang Tua TK Swasta Sriwijaya Medan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pendidikan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua. Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang tua. Biaya pendidikan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang tua.⁵³

9. Penelitian Zakaria (2021)

Penelitian Zakaria yang berjudul “Pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan orang tua murid di MI mathlaul anwar pamulang” memberikan kesimpulan bahwa harga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan Orang Tua Murid di MI Mathlaul Anwar Pamulang, hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan harga yang wajar serta masih terjangkau oleh kemampuan Orang Tua Murid, maka kepuasan Orang Tua Murid di MI Mathlaul Anwar Pamulang juga akan meningkat.⁵⁴

10. Penelitian Erlina Rahmawati & Kardoyo (2018)

Penelitian Erlina & Kardoyo dengan judul “Pengaruh Pembiayaan Pendidikan, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Peran Komite, Dan Integritas Sekolah Terhadap Mutu Lulusan Melalui Mutu Proses”, diperoleh hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh pembiayaan pendidikan terhadap

⁵² Triwiyono, D. A., & Meirawan, D. (2013). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi di Sekolah Dasar. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 17(1)

⁵³ Hartanti, S. (2017). Analisis Pengaruh Biaya Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Serta Dampaknya pada Loyalitas Orang Tua TK Swasta Sriwijaya Medan.

⁵⁴ Zakaria, Z. (2021). Pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan orang tua murid di MI mathlaul anwar pamulang. *Jurnal Arastirma*, 1(2), 282-290.

mutu lulusan dan semakin tinggi pembiayaan pendidikan maka mutu proses pembelajaran akan semakin baik⁵⁵

Dari beberapa penelitian tersebut terdapat persamaan untuk meneliti kepuasan pelanggan, teknologi informasi dan pembiayaan pendidikan, dan dalam metode penelitian terdapat persamaan dalam beberapa penelitian terdahulu berupa metode kuantitatif.

Dalam hal variabel penelitian terdapat perbedaan dalam pelayanan teknologi informasi karena penelitian sebelumnya kebanyakan lebih meneliti pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas teknologi, sedangkan dalam variabel pembiayaan pendidikan penelitian sebelumnya dominan meneliti tentang biaya pendidikan dan analisis terhadap kepuasan pelanggan sedangkan penelitian ini meneliti efisiensi pembiayaan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan persamaan dan perbedaan tersebut diperoleh hal kebaruan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini selain melihat hubungan dari setiap variabel juga membandingkan/studi komparatif dari kedua sekolah yang diteliti, sedangkan dalam variabel yang diteliti menggunakan efisiensi dalam pembiayaan pendidikan serta melihat hubungannya terhadap pelayanan teknologi terhadap kepuasan para pelanggan. Sehingga dari beberapa permasalahan yang ditemukan dan dari hasil peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan”.

⁵⁵ Rahmawati, E., & Kardoyo, K. (2018). Pengaruh Pembiayaan Pendidikan, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Peran Komite, Dan Integritas Sekolah Terhadap Mutu Lulusan Melalui Mutu Proses. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 961-975.