

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DALAM AKSES SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RAPOT ONLINE
DI SD ISLAM MARYAM SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Strata Satu (S-1)
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA	
No. KLAS 7-52016 076 lei	No. REG : T-2016/lei/076.
	ASAL BUKU :
	TANGGAL :

Oleh:

**Rina Afilia
D93212091**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RINA AFILIA

NIM : D93212091

Jurusan : Kependidikan Islam

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Mengatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Dalam Akses Sistem Informasi Manajemen Rapot Online di SD Islam Maryam Surabaya” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Surabaya, 18 Januari 2016

Yang membuat pernyataan,



Rina Afilia
D93212091

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Orang Tua Dalam Akses Sistem Informasi Manajemen Rapot Online di SD Islam Maryam Surabaya” merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kependidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali pada bagian-bagian dalam naskah ini yang disebutkan sumbernya dalam daftar pustaka.

Surabaya , 18 Januari 2016



Rina Afilia

NIM. D93212091

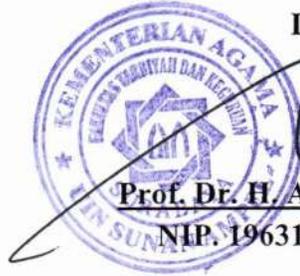
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Rina Afilia telah dipertahankan di depan tim penguji skripsi

Surabaya, 11 Februari 2016

Mengesahkan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan



Prof. Dr. H. Ali Mudlofir, M.Ag

NIP. 196311161989031003

Penguji 1

Dra. Hj. Lilik Channa AW, M.Ag

NIP. 1957124811982032002

Penguji 2

Dr. Hanun Asrohah, M.Ag

NIP. 196804101995032002

Penguji 3

Ni'matus Sholihah, M.Ag

NIP. 1973080220029012003

Penguji 4

Machfud Bachtiyar, M.Pd

NIP. 197704092008011007

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh:

Nama : RINA AFILIA

NIM : D93212091

Judul :

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DALAM AKSES INFORMASI
AKADEMIK SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RAPOT ONLINE DI
SD ISLAM MARYAM SURABAYA**

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 18 Januari 2016

Pembimbing,



Dr. Hanun Asrohah, M.Ag
NIP: 196804101995032002

ABSTRAK

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Rina Afilia, 2016: *Tingkat Kepuasan Orang Tua Dalam Akses Sistem Informasi Manajemen Rapot Online di SD Islam Maryam Surabaya*. Skripsi. Jurusan Kependidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: 1) Sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya, 2) Tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya, 3) Faktor penghambat dan pendukung dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini mempergunakan berbagai teknik, yaitu: wawancara, observasi, angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis data reduksi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online disekolah ini tinggi dikarenakan wali murid lebih merasa puas dengan sistem rapot secara online dibandingkan rapot secara manual yang mempermudah wali murid dalam memantau perkembangan belajar anak.

Faktor pendukung akses sistem informasi manajemen rapot online yaitu: Memberi kemudahan dan memberikan manfaat kepada wali murid dalam akses rapot secara online dalam segi waktu maupun finansial.

Faktor penghambatnya yaitu : adanya keterbatasan beberapa orang tua yang sebagian mereka dalam mengakses rapot secara online baik secara pelatihannya maupun secara akses rapot secara online.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi, bagi SD Islam Maryam Surabaya, sehingga dapat di jadikan bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan kinerja pemasaran madrasah melalui kemitraan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi Manajemen Rapot Online*

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

DAFTAR ISI

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Batasan Masalah	8
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Definisi Operasional	9
H. Sistematika Pembahasan	11

BAB II: KAJIAN TEORI

A. Kepuasan	13
1. Makna Kepuasan	13
2. Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan.....	17
3. Ukuran Kepuasan	17
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
5. Ciri-Ciri Kepuasan.....	21
6. Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan.....	22
B. Sistem Informasi Manajemen	23

1. Pengertian Sistem	24
2. Pengertian Informasi	27
3. Pengertian Manajemen	32
4. Sistem Informasi Manajemen dalam Lembaga	34
5. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer	35
C. Rapot Online	36
1. Perlu Adanya Rapot Online	39
2. Faktor penghambat dan pendukung akses rapot online	40

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	45
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
2. Kehadiran Peneliti	47
3. Lokasi Penelitian	49
4. Populasi dan Sample Penelitian	50
5. Data dan Sumber Data	51
6. Teknik Pengumpulan Data	54
7. Teknik Analisis Data	59

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Madrasah	62
B. Penyajian Data	70
C. Analisis Data	83

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

1. Populasi Penelitian di SD Islam Maryam Surabaya	50
2. Daftar Guru SD Islam Maryam Surabaya	67
3. Jumlah Rombongan Belajar SD Islam Maryam Surabaya.....	67
4. Daftar Jumlah Siswa SD Islam Maryam Surabaya	68
5. Struktur Organisasi SD Islam Maryam Surabaya	69
6. Software Aplikasi Rapot Online	73
7. Tabel Kepuasan Orang Tua	79
8. Tabel Rumus Perhitungan Angket	81

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

- Lampiran 1 : Angket Kepuasan Pelanggan Orang Tua
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara dan Angket
- Lampiran 3 : Surat Tugas Dosen Pembimbing
- Lampiran 4 : Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian ke SD Islam Maryam Surabaya
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Sekolah SD Islam Maryam Surabaya
- Lampiran 7 : Software Rapot Online Guru jumlah siswa kelas V-A
- Lampiran 8 : Software Rapot Online Guru jumlah siswa kelas IV-A
- Lampiran 9 : Software Rapot Online Wali Murid V-A
- Lampiran 10 : Software Rapot Online Wali Murid IV-A

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB I

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan dengan menggunakan teknologi informasi, khususnya internet.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh masyarakat sekarang ini sudah menjadi biasa, tidak lagi menjadi impian yang sulit diwujudkan, termasuk pemanfaatannya di dunia pendidikan. Mengingat pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk dunia pendidikan sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan, diperlukan pemasyarakatan sekaligus implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang tepat agar pelaksanaan dan pemanfaatannya optimal sesuai dengan kepentingan dan sasaran dunia pendidikan.

Zulkifli Amsyah menyatakan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi telah membuka kemungkinan-kemungkinan kegiatan yang sebelumnya sulit atau bahkan tidak bisa dilakukan, saat ini dengan mudah bisa dilakukan, misalnya kegiatan berkirim informasi ataupun kegiatan-kegiatan

pendidikan secara online. Implementasi teknologi informasi dan komunikasi beserta komponen infra strukturnya benar-benar telah menandai terjadinya revolusi peradaban yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan dalam sistem organisasi dapat di selesaikan secara cepat, akurat, efektif dan efisien.

Perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak jaringan, sekarang lebih meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kecepatan pekerjaan dan pelayanan pelanggan.¹ Di abad teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini segala macam bentuk teknologi informasi dan komunikasi dapat diperoleh dengan cara yang relatif mudah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang ringkas dan canggih, dilihat dari trend perkembangan software dan hardware. Pengelolaan sistem informasi manajemen pendidikan idealnya adalah bagaimana para pengambil keputusan bidang pendidikan misalnya, berapa jumlah sumber daya manusia pendidikan yang dibutuhkan, jenis sekolah, tingkatan sekolah, pelaksanaan kurikulum perkembangan lembaga pendidikan, yang dapat memperbaiki proses manajemen pendidikan masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang.² Dalam dunia pendidikan penggunaan dan pengelolaan sistem informasi manajemen pendidikan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pendidikan itu sendiri. Kedua bidang ini saling membutuhkan satu sama lain. Dalam menggambarkan hubungan kedua aspek tersebut, manajemen menilai pendidikan sebagai penggerak pada sistem informasi manajemen pendidikan,

¹Zilkipli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi (Cet.III; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001)*, hal. 453.

²Eti Rochaety, dkk., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 2009)*, hal. 2.

sekaligus sistem informasi manajemen pendidikan sebagai penentu proses manajemen pendidikan.³

Dalam dunia pendidikan di Indonesia, sudah banyak memanfaatkan informasi tersebut. Dengan teknologi informasi akan memberikan nilai tambah dalam proses pembelajaran dan pengelolaan sekolah lainnya. Dalam pemanfaatan teknologi informasi diharapkan tingkat daya pikir serta kreativitas guru dan peserta didik serta masyarakat dapat berkembang. Pada proses pengelolaan sekolah yang modern berbasis teknologi informasi semakin banyak sekolah yang menerapkan sistem informasi manajemen sekolah (SIM Sekolah), baik yang merancang sendiri, program dari pemerintah maupun dikerjakan secara profesional oleh tenaga ahli. Penggunaan sistem informasi manajemen sekolah tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi akan berjalan dengan efisien, terukur dan fleksibel. Di dunia pendidikan, banyak sekali lembaga pendidikan yang berhasil mengembangkan teknologi informasi dalam mendukung proses pembelajarannya, baik di dalam maupun di luar negeri sehingga dapat mengadopsi pola pembelajaran yang lebih mudah, cepat, memiliki nilai tambah serta inovatif dalam mencari formulasi baru untuk memberikan tambahan ilmu maupun keterampilan bagi peserta didiknya.⁴ Sekolah yang melakukan pelayanan terhadap siswa merupakan institusi yang sangat membutuhkan kehadiran teknologi informasi

³Eti Rochaety, dkk., Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 16.

⁴Eti Rochaety, dkk., Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 74.

sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sistem informasi manajemen Sekolah dapat dikatakan berjalan apabila semua komponen sekolah dapat menggunakan dan memanfaatkan sistem itu sendiri. Sebagai contoh sistem informasi manajemen rapot online ini. Rapot online yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna yang telah memiliki kode password untuk mengakses rapot online dengan mudah dan kapan saja.

Era baru dalam dunia pendidikan, yaitu diperlukannya reformasi pendidikan yang berkaitan erat dengan sistem informasi yang dibutuhkan dalam pengembangan dunia pendidikan. Konsep ini memiliki nuansa bagaimana dunia pendidikan berusaha menggunakan perangkat komputer, yang dapat di aplikasikan sebagai sarana komunikasi untuk meningkatkan kinerja dunia pendidikan secara signifikan. Sistem informasi manajemen merupakan sistem operasional yang melaksanakan beraneka ragam fungsi untuk menghasilkan luaran yang berguna bagi pelaksanaan operasi dan manajemen organisasi yang bersangkutan.⁵ Penerapan sistem informasi manajemen pada kehidupan sehari-hari ini banyak dijumpai. Dalam dunia pendidikan (SIMDIK) pun sistem informasi manajemen serta teknologi informasi sangatlah mendukung untuk meningkatkan kualitas pembelajaran seperti halnya dalam rapot online yang mempermudah para wali murid untuk mengakses hasil belajar anak mereka.

Meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi terutama pada bidang Komputerasi telah menunjukkan bahwa perkembangan tersebut dapat membantu

⁵ Gordon B. Davis, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen (Cet. IX; Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1998), hal. xiii.

memecahkan masalah pada proses implementasi sistem informasi manajemen pendidikan. Menurut Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.⁶

Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan adalah sebagai pendukung kegiatan fungsi manajemen seperti planning, organizing, actuating, controlling dalam rangka menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan.⁷ dalam rangka untuk menunjang tercapainya sasaran dan tujuan fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan.

Sistem informasi manajemen (SIM) dalam bahasa Inggris berarti *management information system*, MIS adalah bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Sistem informasi manajemen dibedakan dengan sistem informasi biasa karena SIM digunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional

⁶Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Cet. IV; Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal. 3.

⁷George R. Terry dalam Iqbal Hasan, *Principles Of Management* (Te; T.t.t: T. P , 2002), hal. 16.

organisasi. Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang bertalian dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia, misalnya sistem pendukung keputusan, sistem pakar, dan sistem informasi eksekutif.

Sistem informasi manajemen telah ada jauh sebelum teknologi informasi yang berbasiskan komputer hadir. Akan tetapi dengan adanya komputer sebagai salah satu bentuk revolusi dalam teknologi informasi, komputer telah dengan menakjubkan mampu memproses data secara cepat dan akurat bahkan menyajikan informasi yang sekiranya dilakukan secara manual tanpa bantuan komputer memerlukan waktu sehari-hari bahkan berminggu-minggu.

Dari latar belakang itulah kemudian penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DALAM AKSES SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RAPOT ONLINE DI SD ISLAM MARYAM SURABAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain :

1. Bagaimana sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan Orang tua dalam akses rapot online di SD Islam Maryam Surabaya?

3. Faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu dunia pendidikan. Sedangkan signifikan tujuan penelitian adalah sebagaiberikut:

1. Mencari gambaran tentang sistem informasi manajemen rapot online.
2. Mengetahui tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.
3. Mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Teori yang dilakukan diharapkan akan bermanfaat:

a. Bagi Peneliti

Untuk dapat mengimplementasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama dibangku perkuliahan.

b. Bagi Lembaga

Bagi lembaga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam meningkatkan pengelolaan Sistem Informasi Manajemen rapot online.

c. Bagi Almamater

Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang mengambil topik yang sama dan menambah khasanah perbenadaharaan penelitian di UIN SUNAN AMPEL SURABAYA.

E. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pembahasan, maka penulis memaparkan pembatasan masalah. Hal ini berguna agar pembahasan tidak keluar dari ruang lingkup permasalahan penelitian meliputi :

1. Efektifitas tingkat kepuasan orang tua dalam akses rapot online kelas V-A, dan VI-A di SD Islam Maryam Surabaya.
2. Kajian yang diamati adalah SIM Rapot Online.
3. Subjek penelitian adalah orang tua pengguna SIM rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

F. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian dengan pembahasan sistem informasi manajemen yang masih belum dijumpai hingga proposal ini mulai disusun. Penulis hanya menjumpai beberapa penelitian yang berkaitan dengan tema penelitian ini, diantaranya :

1. Maisaroh Siti , NIM D03302018. *Peran sistem informasi manajemen dalam manajemen sumber daya manusia di SMA Negeri 1 Sidoarjo*. Skripsi ini terfokus pada peran sistem informasi dalam peningkatan kualitas manajemen sumber daya manusia yang berada di SMA Negeri 1 Sidoarjo.

2. Mu'alimah , NIM D03205017. *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam peningkatan layanan pendidikan di SMA DarulUlum 2 Unggulan BPPT – RSBI Jombang*. Skripsi ini terfokus pada peran sistem informasi manajemen upaya peningktan layanan pendidikan secara global untuk peserta didik ataupun stakeholder.
3. Huda M. Nuril , NIM D03397005, *Peran Sistem informasi manajemen dalam pengelolaan LPI*. Skripsi ini terfokus pada cara peran pengelolaan lembaga pendidikan islam dengan menggunakan sistem informasi manajemen.
4. Azis, Uswatun Hasanah, NIM D0334008, *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Sistem Penjamin Mutu di SD Muhammadiyah 4 Surabaya*. Skripsi ini terfokus pada sistem penjaminan mutu pendidikan yang ada di sekolah tersebut dengan menggunakan pengelolaan sistem informasi manajemen.
5. Setyorini, Novi Eka, NIM D03303060, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Di Perpustakaan IAIN Sunan Ampel*. Skripsi ini terfokus pada cara penggunaan sistem informasi manajemen yang ada di perpustakaan IAIN SunanAmpel Surabaya.

G. Definisi Operasional

Mengingat dasar sistem informasi di Indonesia merupakan organisasi yang memiliki orientasi ganda (multiple oriented), yaitu organisasi yang berorientasi sosial dan orientasi bisnis. Orientasi sosial

dalam dunia pendidikan bertujuan meningkatkan kecerdasan bangsa sedangkan orientasi dalam dunia bisnis mempertahankan eksistensi maupun operasionalnya harus memiliki dana yang cukup memadai. Dengan demikian lembaga tersebut akan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Dalam menghadapi globalisasi, dunia pendidikan Indonesia harus secepatnya berbenah diri dalam meningkatkan sistem informasi guna menunjang daya saing sumber daya manusia yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan tersebut. Sistem informasi yang akan diciptakan harus seimbangan infrastruktur teknologi yang tersedia dengan kemampuan sumber daya manusianya sehingga tidak terjadi ketimpangan yang sangat jauh dan sistem informasi tidak dapat terwujud secara signifikan dalam menunjang kuantitas maupun kualitas pendidikan secara mendasar. Disamping itu sistem informasi semakin dibutuhkan oleh lembaga pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dalam lembaga pendidikan, kontrol kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerjasama dengan pihak lain yang dapat meningkatkan kualitas nilai lembaga pendidikan tersebut.⁸

Fungsi dari sistem informasi manajemen ini diasumsikan akan mendukung terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pembelajaran. Informasi pembelajaran yang dikelola melalui SIM ini diharapkan mampu memenuhi karakteristiknya. Sebagaimana diungkapkan oleh Donald W.

⁸ Rahayu ningsih Pontjorini, Rochaety Eti, Prima GustiYanti, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, PT Bumi Aksara, 2010, hal : 2

Kroeber bahwa “Sistem Informasi Manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketepatan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi”.⁹

H. Sistematika Pembahasan

Sistem penulisan ini dimaksud agar memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi laporan ini secara keseluruhan. Adapun penulisan proposal ini berisi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam akses rapot online Sistem Informasi Manajemen.

BAB III : PROSEDUR PENELITIAN

Bab ini membahas metode, dan alasan menggunakan penelitian Tempat dan Waktu Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

⁹DeniDarmawan, KunkunNurFauzi, SistemInformasiManajemen, PT RemajaRosadakarya, 2013, hal : 7

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dalam bab ini penulis membahas mengenai tingkat kepuasan orang tua dalam akses informasi akademik sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang merupakan bagian akhir dari penulisan tugas akhir yang bersifat membangun.

Bagian Ketiga meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup penulis.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB II

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Makna Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut dalam memakai produk yang ditawarkan. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan adalah adanya kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

diterimanya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
 Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Organisasi bisnis dan non-bisnis pun berlomba-lomba mencanangkannya sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogan-slogan seperti "Konsumen adalah Raja", "kepuasan anda adalah tujuan kami" dan sejenisnya. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai, dan kata "*facio*" yang memiliki arti melakukan atau membuat. Berkembangnya riset kepuasan konsumen dan penganugerahan atas kesuksesan perusahaan dalam meraih skor tertinggi indeks kepuasan pelanggan nasional menjadi bukti pentingnya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran produk. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor dan tidak dapat dihitung secara sistematis dengan tepat, karena perbedaan pandangan terhadap kepuasan. Hal ini juga menimbulkan perbedaan antara pemakai aplikasi *workshop*.

Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Lalu Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson adalah "persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui".¹⁰ Menurut Kotler dan Armstrong mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
¹⁰ Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Penerbit PPM 2002), Hal.3

“tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli”.¹¹ Sedangkan menurut Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah “Sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”.¹² Selanjutnya Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan “*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance in relation to his or her expectation*”. (Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya).¹³

Dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan konsumen setelah membandingkan hasil kerja aktual dengan harapannya atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya yang digunakan sebagai pertimbangan untuk kembali melakukan pembelian di penyedia barang atau jasa yang sama.

Pelanggan yang dilayani secara memadai akan menjadi puas dan mungkin akan setia dengan perusahaan dalam jangka waktu pendek. Tetapi pelanggan yang puas masih akan mencari transaksi yang lebih baik

¹¹ Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), Hal. 16

¹² John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Jilid 2 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), Hal. 89

¹³ Phillip Kotler, et al. *Marketing Management :An Asian Perspective*, Fifth Edition (Jurong: Pearson Education South Asia, 2009), Hal. 136

atau pelayanan yang lebih baik di tempat lain. Pelanggan setia adalah pelanggan yang sudah puas dan tidak mempunyai keinginan untuk pindah ke perusahaan pesaing.

Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Tjiptono meliputi *SERVQUAL (Service Quality)*, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

3. *Responsiveness* (Keteanggapan)

Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan.

5. *Empathy* (Empati)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi

yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan

Menurut Colgate dan Danaher mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan. Dan sebaliknya implementasi strategi dengan kategori terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan

3. Ukuran Kepuasan

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan, namun suatu lembaga harus melaksanakan agar pelanggan atau konsumen selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan bagi setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan menurut Rudi

Suardi adalah dengan:

1. Sistem keluhan dan saran

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan mempermudah pelangganya untuk memberikan keluhan dan saran, misalnya dengan menyediakan formulir, kotak saran, dan hotlines pelanggan dengan nomor telepon gratis.

2. Survei kepuasan

Perusahaan mengirim daftar pertanyaan atau menelpon pelanggan-pelanggan terakhir sebagai sample acak dan menanyakan apakah mereka amat puas dengan berbagai aspek kinerja perusahaan.

3. Belanja siluman

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial untuk melaporkan temuan-temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan maupun produk pesaing.

4. Analisis kehilangan pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi

dalam usaha merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat indranya menjadi suatu makna. Meskipun demikian makna dari proses persepsi tersebut yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan, persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap :

1. Tingkat kepentingan pelanggan
2. Kepuasan pelanggan
3. Nilai : Proses persepsi terhadap suatu jasa tidak mengharuskan pelanggan tersebut menggunakan jasa terlebih dahulu.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa

dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan tersebut setelah digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id pelanggan merasakan kinerja tersebut.

Sedangkan menurut Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Konsumen merasa puas ketika melihat hasil belajar anaknya dengan cara yang mudah dan dapat di mengerti oleh wali murid cara meng-akses nya.

4. Harga

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Misalnya ia ingin membuka raport anaknya ia tidak perlu repot untuk datang ke sekolah meminta print-out hasil raport anaknya, ia lebih mudah membuka hasil belajar anaknya dengan melalui smarthphone dari rumah saja.

5. Ciri-ciri kepuasan

Menurut Kotler menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan kinerja perusahaan mempunyai ciri-ciri (Indikator) sebagai berikut :

1. Menjadi lebih setia.
2. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada.
3. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produknya.
4. Kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing dan

kurang sensitif terhadap harga.

6. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono¹⁴ atribut pembentuk

kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesedian konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

¹⁴ Fandy, Tjiptono: 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
Hal 101

3. Kesiediaan merekomendasikan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Merupakan kesiediaan konsumen unrtuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat unrtuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat unrtuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat unrtuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

B. Sistem Informasi Manajemen

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Pada umumnya apabila orang membicarakan tentang sistem informasi manajemen yang tergambar adalah suatu sistem yang diciptakan unrtuk melaksanakan pengelolaan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan data disini dapat berarti penunjangan pada tugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi atau unrtuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut. Kini kalau orang mengedar istilah Sistem Informasi Manajemen biasanya mereka membayangkan sistem komputer. Sesungguhnya pengertian tentang Sistem Informasi Manajemen di dalam organisasi telah ada sebelum perkakas komputer diciptakan. Inti dari pengertian sistem informasi manajemen tentu saja terkandung dalam

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

pekerjaan-pekerjaan sistematis seperti pencatatan agenda, kearsipan, komunikasi diantara manajer-manajer organisasi, penyajian informasi untuk mengambil keputusan dan sebagainya. Namun dengan tersediannya teknologi pengolahan data dengan komputer yang relative murah, sekarang dan dimasa depan penggunaan komputer untuk menunjang sistem informasi manajemen tidak dapat dihindari lagi.

Didalam kepustakaan berbahasa Inggris masih belum terdapat keseragaman pemakaian istilah Sistem Informasi Manajemen tetapi kesemuanya kurang lebih membahas persoalan-persoalan yang sama. Kebanyakan buku berbahasa Indonesia menggunakan istilah Sistem Informasi Manajemen (SIM).

1. Sistem

Secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variable-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.¹⁵

Pengertian Sistem menurut Menurut Jogiyanto HM, dalam bukunya yang berjudul "Analisa dan Desain Sistem Informasi" terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedur dan elemennya.¹⁶ Pendekan sistem yang menekankan pada prosedur adalah sebagai berikut:

¹⁵ Lucas, Henry C. Jr. *Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi*. Jakarta : Erlangga 1987, hal : 5

¹⁶ Deni Darmawan, Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen*, PT Remaja Rosdakarya, 2013, hal :4

“Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.” Pendekatan sistem yang menekankan pada elemennya adalah sebagai berikut: “Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” Sistem menurut L. Ackof , sistem merupakan kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lain. Menurut Ludwig Von Bertalanvy, Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terkait dalam suatu antar relasi di antara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan. Sedangkan menurut Anatol Rapoport sistem merupakan suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain.¹⁷

Untuk mempermudah mengetahui sistem itu seperti apa, maka perlu adanya pengelompokan sebagai berikut :

- Sistem Nyata dan Sistem Abstrak

Sistem nyata bisa juga disebut sistem fisik, yaitu sistem yang terlihat wujudnya dan nyata. Misalnya Sistem Komputer, Sistem Jual Beli, Sistem Akuntansi, Sistem Administrasi Akademik. Sedangkan Sistem yang abstrak

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

¹⁷ Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, Malang : UIN Malang Press, Hal : 15

yaitu sistem yang terdiri dari ide-ide dan pemikiran yang terikat wujudnya misalnya sistem filsafat.

- Sistem Deterministik dan Probabilistik

Sistem Deterministik yaitu suatu sistem yang tingkah lakunya dapat di prediksi. Misalnya komputer. Sedangkan Probabilistik yaitu sistem yang nantinya tidak bisa di prediksi karena hanya berupa kemungkinan

- Sistem Alamiah dan Kecerdasan Buatan

Sistem Alamiah adalah suatu sistem yang terjadi karena sudah diatur oleh Allah SWT. Semua peristiwa siang dan malam, perputaran bumi, terjadinya hujan dan pergantian musim semua campur tangan oleh Allah. Sistem ini melibatkan unsur manusia dan mesin. Sekarang banyak

seklai diproduksi robot-robot yang menggantikan tugas yang tidak mungkin dikerjakan manusia seperti : pengayakan uranium, reactor nuklir dan sebagainya. Pengetahuan manusia sangat terbatas sekali dan hanya Allah yang Maha Tahu.

- Sistem Tertutup dan Terbuka

Sistem tertutup adalah suatu sistem dimana aktifitasnya tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Misalnya proses pembuatan chip processor. Sedangkan Sistem

Terbuka adalah suatu sistem yang aktifitasnya

terpengaruh oleh lingkungan luar. Sistem ini menerima masukan dan keluaran dari sistem lain. Misalnya model sistem jaringan komputer.

- Siklus Hidup Sistem

Siklus Hidup Sistem merupakan serangkaian tugas yang mengikuti pola-pola yang telah diatur sedemikian rupa dan akan terus diperbaruidengan tetap mengikuti prosedur yang bekerja secara terus menerus

2. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang, bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Dari uraian tersebut ada tiga hal pokok dari makna tersebut yaitu informasi merupakan hasil pengolahan data, memberi makna atau arti, dan berguna dalam meningkatkan kepastian.

Menurut Ackoff Informasi memiliki lima tingkatan informasi, yaitu :¹⁸

a. Data

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

¹⁸ Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, Malang : UIN Malang Press, Hal : 25

Sesuatu yang mentah, kasat mata dan biasanya berbentuk simbol atau kuantitatif, pasti ada meskipun tidak memiliki arti.

b. Informasi

Data yang telah diberi arti, mempunyai tujuan. Dalam lingkungan berbasis komputer sebuah database relasional mempresentasikan informasi.

c. Pengetahuan

Informasi yang telah terintegrasi ke dalam pikiran manusia, biasanya dalam bentuk hapalan. Dalam lingkungan berbasis computer, sebuah proses menggambarkan sebuah pengetahuan.

d. Pemahaman

Proses kognitif dan analisis suatu pengetahuan, suatu proses pembelajaran. Misalnya dengan mengedepankan dan membandingkan pengetahuan lama dengan pengetahuan baru.

e. Kebijakan

Proses yang lebih mendalam dari pemahaman ke dalam pikiran manusia yang dipenuhi oleh etika, norma atau nilai. Proses memahami benar atau salahnya sesuatu dengan melihat dari sudut pandang pemahaman yang berbeda.

Jadi informasi adalah data yang telah diolah dan siap digunakan oleh pengambil keputusan baik berupa data matematis yang dijadikan dasar bagi pimpinan dalam menentukan langkah kedepan.

Didefinisikan oleh Raymond McLeod. Informasi adalah salah satu jenis utama sumber daya yang tersedia bagi manajer seperti halnya sumber daya yang lain. Pengelolaan informasi semakin penting saat bisnis menjadi semakin rumit dan komputer telah mencapai kemampuan yang semakin baik.¹⁹ Ciri-ciri menurut Leod mengatakan bahwa informasi yang berkualitas harus :

a. Akurat

Informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui

pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.

b. Tepat Waktu

Informasi harus tersedia atau ada saat informasi tersebut diperlukan tidak ditunda besok atau beberapa waktu lagi.

c. Relevan

Informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang butuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

¹⁹ Raymond McLeod, *Sistem Informasi Manajemen*, Jilid 1, alih bahasa Hendra Teguh, SE, Ak, 1996, hal : 4

organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi berbagai tingkatan atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

d. **Lengkap**

Informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan yang tidak ada bulannya tidak ada faktornya.²⁰

Menurut Alter, Informasi yang dibutuhkan manajer dapat dibagi menjadi enam kategori, yaitu :

a. **Informasi Penyejuk**

informasi keadaan sekarang yang merangkum keadaan bisnis atau organisasi. Misalnya ringkasan penjualan atau produk terakhir. Informasi ini biasanya tidak banyak digunakan tetapi membantu manajer merasa aman terhadap operasi yang berlangsung.

b. **Peringatan**

Berisi petunjuk terhadap sesuatu yang tidak biasa atau perubahan-perubahan rencana. Idealnya manajer menerima peringatan sedini mungkin sehingga cukup waktu untuk melakukan tindakan sebelum masalah penting yang tidak diharapkan benar-benar terjadi.

c. **Indikator Kunci**

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

²⁰ Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Lingga jaya, Hal :40

Berisi ukuran aspek-aspek penting berkaitan dengan kinerja organisasi seperti level keluhan pelanggan, digunakan untuk memelihara pengendalian perusahaan dan mengidentifikasi permasalahan.

d. Informasi Situasional

Informasi terkini tentang proyek, masalah atau isu penting memerlukan perhatian para manajer.

e. Gosip

Informasi informal yang berasal dari sumber seperti pihak yang terkadang berguna menangani suatu masalah.

f. Informasi Eksternal

Informasi yang berasal dari luar. Kadang kala informasi masih baru dan berjangka panjang. Misalnya Kegiatan yang dilakukan beberapa tahun terakhir.

Jika sistem informasi di definisikan menjadi suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan.²¹

Jadi sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu dengan

²¹ Jogyanto HM, Akt., MBA, Ph.D., "Analisa dan Desain Sistem Informasi", Penerbit Andi Yogyakarta, 2001, hal : 11

yang lain yang diolah untuk menghasilkan informasi guna mendukung dalam suatu pengambilan keputusan.

3. Manajemen

Manajemen dipandang sebagai upaya atau proses pencapaian tujuan dengan menggunakan keahlian orang lain. Bila perusahaan pada suatu saat memiliki keinginan untuk mencapai satu tujuan tertentu maka tujuan tersebut harus didefinisikan secara jelas.

Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Banyak definisi yang telah diberikan oleh para ahli terhadap istilah manajemen ini. Namun dari sekian banyak definisi tersebut ada satu yang kiranya dapat dijadikan pegangan dalam memahami manajemen tersebut, yaitu : Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakandan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Inti dari manajemen adalah manaj yang berarti mengelola. Secara harfiah mengelola juga identik dengan memelihara, merawat dan membuat segala sesuatu menjadi berarti karena ada yang mengontrol.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²²

Menurut Stoner, Pengertian Manajemen adalah proses dalam membuat perencanaan, pengorganisasian, mengendalikan dan memimpin berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran. Lalu pengertian manajemen menurut George R. Terry mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni. Manajemen merupakan suatu wadah dalam ilmu pengetahuan, sehingga dapat dibuktikan kebenarannya secara umum. Menurut Wilson Bangun mengemukakan Pengertian Manajemen ialah rangkaian aktivitas-aktivitas yang dikerjakan oleh anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuannya. Proses merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis. Sedangkan menurut Koontz manajemen ialah seni yang paling produktif selalu didasarkan pada pemahaman akan ilmu yang mendasarinya. Oleh karena itu, seni dan ilmu bukannya saling bertentangan satu sama lain, akan tetapi saling melengkapi.²³

Jadi dari berbagai macam definisi dari para tokoh manajemen merupakan suatu seni, ilmu dan proses dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya, pengorganisasian, seperti perencanaan, penyusunan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

²² Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2004, hal. 54

²³ Wilson Bangun, *Intisari Manajemen*, Bandung : PT Refika Aditama, 2008

personalia dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kerangka dasar manajemen tetap mengarah pada beberapa proses meliputi *Planning, Organising, Staffing, Directing, Coordinating/ controlling, Budgeting*. Lebih ringkasnya lagi, kegiatan manajemen tercakup dalam tiga jenis kegiatan yaitu: *Planning* (perencanaan), *Organising* (pengorganisasian), dan *Controlling* (pengendalian).

4. Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga

Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan oleh sebuah lembaga. Di SD Islam Maryam ini telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen seperti Rapot Online. Dalam pengelolaan rapot online ini antara guru dan wali murid juga ada sosialisasi dahulu sebelum rapot online ini di aplikasikan. Guru dalam pengelolaan sistem informasi manajemen ada sejenis pelatihan untuk mempermudah guru dalam mengoperasikan rapot online. Sedangkan orang tua ada kegiatan sosialisasi dengan tujuan agar wali murid dapat mengakses nilai hasil belajar anaknya melalui online.

5. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
 Pengembangan Subsistem Sistem Informasi Berbasis

Komputer (SIK) seharusnya mendapatkan perhatian yang sama besarnya dalam perencanaan seperti proyek-proyek besar lainnya, seperti pengenalan produk baru.

Keuntungan dan merencanakan proyek SIK antara lain :²⁴

- a. Menentukan lingkup dan proyek.
- b. Mengenal berbagai area permasalahan.
- c. Mengatur urutan tugas.
- d. Memberikan dasar untuk pengendalian.

Ada banyak teknologi yang mendukung SIM baik secara online atau offline. Tapi dasar dari aplikasi yang digunakan pada Sistem Informasi Manajemen adalah aplikasi database. Sistem ini harus mampu mengolah data yang dikumpulkan pada database menjadi sebuah produk informasi yang dibutuhkan penggunanya. Sistem ini juga harus bisa membagi informasi yang diproduksinya menjadi beberapa tingkatan, sehingga setiap tingkatan hanya mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

C. Rapot Online

Rapor adalah laporan kemajuan belajar siswa atau peserta didik dalam kurun waktu satu semester. Laporan prestasi mata pelajaran, berisi informasi pencapaian kompetensi yang telah ditetapkan kurikulum satuan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

²⁴ Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, Malang : UIN Malang Press, Hal : 179

pendidikan. Untuk model rapor, setiap sekolah berhak menetapkan dan mendesign sendiri modelnya. Nilai pada rapor merupakan gambaran kemampuan siswa atau peserta didik, karena itu kedudukan atau bobot nilai harian tidak lebih kecil dari nilai sumatif (nilai akhir program).

Rapor online adalah laporan kemajuan belajar siswa atau peserta didik dalam kurun waktu satu semester yang di rangkum dalam suatu media online dan bisa di akses dimanapun berada dengan bantuan jaringan internet.

Fungsi rapot bagi siswa yaitu sebagai berikut :

1. Laporan hasil kegiatan siswa selama mengikuti kegiatan pembelajaran di sekolah.
2. Informasi pencapaian kompetensi terhadap kurikulum yang ada di sekolah.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya menginisiatif penggunaan rapor online dalam penilaian Kurikulum 2013. Inisiatif ini bentuk komitmen kota Surabaya dalam melaksanakan kurikulum 2013. Inovasi rapor online ini pertama kalinya dilakukan di Indonesia yang diterapkan mulai dari jenjang SD hingga SMA/SMK. Inisiasi inovasi ini awalnya dilakukan dengan memetakan persoalan-persoalan apa saja yang terjadi di lapangan. Hasilnya secara garis besar ada pada proses pembelajaran, cara memberikan penilaian, dan bagaimana cara melaporkan penilaian tersebut mengingat dalam Kurikulum 2013 dituntut authentic assessment yaitu memotivasi siswa dalam penilaian peserta didik. Tidak mungkin

dilakukan secara manual atau parsial. Harus seperti film, melihatnya terus menerus. Sehingga tidak cukup hanya penilaian di tengah atau akhir semester saja. Itu tidak cukup otentik,” ungkap Kepala Dinas Pendidikan kota Surabaya, Ikhsan, senin (23/6). Ikhsan mengatakan, jika penilaian manual dilakukan terus-menerus konsekuensinya guru disibukkan oleh urusan administratif. Untuk itu, perlu dikembangkan sistem yang memudahkan dan membantu guru dalam konteks implementasi Kurikulum 2013 terutama dalam aspek penilaian peserta didik. Maka diterapkanlah sistem Rapor Online dengan format penilaian kuantitatif, kualitatif, mulai dari pengetahuan, keterampilan, hingga afeksinya secara berkelanjutan. “Jadi guru setelah selesai mengajar langsung input penilaiannya. Ada batas waktu input juga sehingga tidak ada penyalahgunaan nilai murid. Ini untuk membangun akuntabilitas dan transparansi penilaian anak,” jelas Ikhsan. (Kem)²⁵

Dengan semakin majunya perkembangan teknologi saat ini tentunya kita dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan yang ada, diikuti semakin majunya perkembangan media internet. Salah satunya adalah selain kita bisa menggunakan media internet untuk browsing, chatting, download, ataupun sekedar main game online kita juga bisa menggunakan untuk dapat mengakes rapor secara online. Dilandasi juga kemudahan akses internet yang tidak hanya sekedar dari PC atau notebook saja, bahkan dari perangkat mobile yang selalu dibawa setiap hari pun bisa

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

²⁵ Dikutip dari jurnal “rapor-online-permudah-implementasi-kurikulum-2013”

akes internet. Disamping itu web sekolah yang sekaligus membuat rapor online juga masih jarang ditemukan. Dan juga kebutuhan akses informasi yang tidak terbatas ruang dan waktu, karena bisa diakses di mana saja, kapan saja, selama media yang kita pakai bisa terhubung ke internet. Dengan latar belakang seperti itu maka dibuatlah rancangan sederhana membuat rapor online secara online. Hal tersebut juga bisa mengurangi terjadinya sesuatu hal yang tidak diinginkan. Misalnya terjadinya banjir, yang bisa merusak kertas rapor yang dimiliki siswa. Dengan adanya rapor online maka akan ada backup data, sehingga siswa maupun guru tidak perlu lagi risau akan hal tersebut.

Adapun Tujuan adanya penerapan kurikulum 2013 tentang rapor online adalah :

- 1) Memudahkan para siswa maupun orang tua dalam mendapatkan pengumuman maupun hal-hal yang terkait dengan sekolah melalui media internet. Jadi secara tidak langsung orang tua juga bisa memantau secara langsung.
- 2) Memudahkan siswa dan orang tua siswa mengetahui perkembangan nilai "Rapor" yang diperoleh siswa selama bersekolah melalui media internet.
- 3) Memudahkan para guru dalam menginput nilai rapor maupun data para siswa.
- 4) Sebagai backup data jika terjadi masalah dikemudian hari.²⁶

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

²⁶ Dikutip dari jurnal "membangun aplikasi rapor-online" diakses pada 18 Desember 2015

Dalam sistem informasi rapor *online* terdapat 4 (empat) pengguna/aktor. Ke empat pengguna/aktor tersebut adalah administrator, guru, siswa dan wali kelas. Dalam pengembangannya ditambahkan satu aktor lagi yaitu wali murid. Masing-masing memiliki kebutuhan dan batasan pengguna/aktor berdasarkan layar antar muka sistem, dan deskripsi fungsi dan batasan.

1. Perlu Adanya Rapor Online

Perkembangan teknologi new media ini ternyata membawa nilai positif bagi perkembangan dunia pendidikan. Contoh praktis yang coba saya temukan terkait dampak positif dari hadirnya new media pada bidang pendidikan adalah rapor online. Rapor online adalah media pelaporan nilai untuk siswa dan murid. Sama seperti rapor manual yang diisikan pada kertas, rapor manual akan menghabiskan banyak kertas dan tinta, tangan akan letih jika berlama-lama dalam mengerjakan nilai ribuan siswa. Tapi tidak begitu dengan rapor online.

Dengan adanya rapor online memang menghasilkan dampak positif, diantaranya akan mempermudah guru-guru untuk memproses nilai dari siswa siswa mereka tanpa kesulitan dalam hal administrasi. Tidak hanya itu, dengan adanya rapor online hal ini juga akan meningkatkan transparansi nilai antara guru, siswa, dan orang tua. Sehingga orang tua dapat memantau setiap saat perkembangan dari anak. Dengan adanya rapor online yang berarti database langsung terhubung ke server dinas pendidikan. Ini akan mengurangi adanya pemalsuan Ijazah.

Jika rapor online memiliki keuntungan bagi beberapa penggunanya, pasti juga memiliki kerugian atau kelemahannya.

Diantaranya adalah susahnya adaptasi dari guru-guru yang sudah biasa dengan raport manual. Tapi hal ini setidaknya bisa diatasi jika guru-guru juga ingin melek (paham) sedikit dari perkembangan teknologi. Yang kedua, kekurangan dari raport online adalah adanya ancaman dari luar yaitu proses hacktivism yang nakal. Tapi hal ini juga bisa diatasi dengan adanya pertahanan yang kuat dari databasenya.

2. Faktor penghambat dan pendukung akses raport online

Adapun faktor – faktor yang dapat mendukung dalam proses penilaian raport online adalah :²⁷

a. Izin dari pihak sekolah.

Izin pihak sekolah merupakan faktor yang sangat penting karena izin yang diberikan oleh pihak sekolah dapat memperlancar proses pembelajaran secara online begitu pula dengan penilaian online. Jika tidak mendapat izin dari pihak sekolah maka pembelajaran dan penilaian secara online tidak dapat digunakan.

b. Adanya media.

Media juga merupakan faktor yang sangat mendukung kegiatan pembelajaran online. Mengapa media juga menjadi faktor yang penting karena mengingat bahwa digunakannya penilaian secara online membutuhkan media yang berupa komputer dan jaringan internet. Komputer yang dibutuhkan dalam jumlah besar. Walaupun izin sudah diberikan oleh pihak sekolah namun sekolah

²⁷ Edi Wihardjo, Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Online Assessment di Sekolah, <http://asesmen2.blogspot.com/2015/11/faktor-pendukung-dan-penghambat-0.html> diakses pada 13 januari 2016

tidak memiliki media yang berupa komputer maka penilaian rapot online tidak dapat digunakan .

c. Adanya jaringan internet.

Selain izin dari pihak sekolah dan media yang digunakan jaringan internet sangat berperan penting karena jika terdapat jaringan internet proses online sendiri membutuhkan jaringan internet agar saling terhubung antara satu dengan yang lainnya.

d. Daya listrik yang memadai

Daya yang digunakan dalam menggunakan media komputer harus memiliki daya yang cukup besar karena jika daya yang ada di sekolah kecil media komputer tidak dapat digunakan karena akan sering mati akibatnya akan mempengaruhi pada nilai peserta ujian.

e. Soal yang dibuat sudah memenuhi prinsip-prinsip pembuatan soal.

Dalam pembuatan soal harus memenuhi prinsip-prinsip dalam pembuatan soal. Soal yang dibuat harus jelas tidak membingungkan siswa ketika mengerjakan soal dalam online assessment.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan penilaian rapot online terhambat yaitu:

a. Koneksi

Pada dasarnya disetiap sekolah memiliki koneksi internet akan tetapi terkadang pemakaian koneksi tersebut dibatasi

Maksudnya, koneksi internet atau jaringan internet yang digunakan hanya berlaku pada kalangan guru dan hanya bisa digunakan pada laboratorium IT dan ruang guru saja. Sedangkan siswa tidak memiliki kesempatan untuk melakukan koneksi di internet.

Mata pelajaran yang hanya menggunakan koneksi internet pun hanya pada saat mata pelajaran IT saja sedangkan mata pelajaran yang lainnya berada di kelas dan tidak berhubungan dengan koneksi internet. Walaupun ada mata pelajaran lain misalnya matematika saat ulangan akan menggunakan penilaian rapot online hal tersebut sangat minim kemungkinan untuk dapat dilaksanakan karena koneksi yang ada dibatasi.

b. Human error

Human error merupakan salah satu faktor penghambat adanya penilaian rapot online yang akan dilakukan di sekolah karena minim sekali orang yang paham terhadap cara penggunaan penilaian rapot online. Sehingga jika dihadapkan dengan penilaian rapot online tidak sedikit orang yang saat menggunakannya mengalami kesulitan dan terjadi kesalahan sewaktu melaksanakan penilaian rapot online, sehingga hasil penilaian yang didapat tidak valid dan akurat.

c. Keterbatasan waktu

Untuk melakukan penilaian rapot online waktu pengaksesan bisa diatur. Keterbatasan waktu yang dimaksud yaitu saat

pelaksanaan penilaian online jika guru terlambat mengakses dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan ditetapkan maka siswa tersebut tidak dapat mengikuti penilaian online dan dianggap tidak mengikuti ujian.

d. Keterbatasan pengetahuan

Penilaian rapot online memang bersifat umum penggunaannya, semua kalangan bisa menggunakannya akan tetapi hanya beberapa sekolah yang menggunakan sistem penilaian tersebut. Hal tersebut karena dikalangan guru hal ini masih dianggap tabu karena kebiasaan guru saat melakukan penilaian menggunakan cara yang manual.

e. Keterbatasan media

Masih banyak sekolah yang memiliki media elektronik (komputer) terbatas. Misalnya saja komputer yang dimiliki jumlahnya sedikit dan tidak memenuhi kapasitas jumlah siswa satu kelas sehingga untuk menggunakannya terkadang satu komputer terdiri dari beberapa siswa. Hal tersebut yang menyebabkan penilaian rapot online terhambat untuk dapat dilaksanakan.

f. Pihak sekolah

Tidak banyak sekolah yang dapat menerima penilaian online dikarenakan banyak warga sekolah khususnya guru tidak mengerti dan paham kegunaan penilaian rapot online. Mereka beranggapan bahwa sistem penilaian online membuang waktu dan

sulit untuk direalisasikan karena banyak persiapan yang harus dilakukan sedangkan waktu yang tersedia sangat terbatas. Oleh sebab itu, tak banyak pihak sekolah yang mendukung penilaian secara online.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB III

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis data bersifat induktif, dan hasil kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.²⁸ Sesuai dengan pendekatan kualitatif, maka hasil data penelitian akan diinformasikan secara deskriptif dan tidak menguji suatu hipotesa serta tidak mengkorelasi variable.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan, menguraikan suatu hal menurut apa adanya. Maksudnya adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau penalaran, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan kualitatif.²⁹ Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati dan hasil penemuannya bukan dengan jalan pengukuran angka-angka atau statistik. Penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik yang dalam proses pelaksanaannya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

²⁸ Sugiono, *Mengahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabta, 2005) Hal. 1

²⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002) Hal. 6

- 1) Latar alamiah,
- 2) Manusia sebagai alat instrument
- 3) Metode kualitatif
- 4) Analisa data secara induktif
- 5) Teori dari dasar
- 6) Deskriptif
- 7) Lebih mementingkan proses dari pada hasil
- 8) Adanya batas yang ditentukan oleh fokus
- 9) Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data
- 10) Desain yang bersifat sementara
- 11) Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.

Pada umumnya penelitian kualitatif tidak menggunakan hipotesis sehingga dalam penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.³⁰

Menurut Suharsimi, “Ada tiga macam pendekatan yang termasuk dalam penelitian kualitatif, yaitu penelitian kasus atau studi kasus, penelitian kausal komparatif dan penelitian kolerasi.”

Penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawanannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.³¹ Penelitian kualitatif merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998) Hal. 245

³¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002) Hal. 135

yang diperoleh peneliti dari subjek yang berupa individu, organisasional atau perspektif yang lain. Adapun tujuannya adalah untuk menjelaskan aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati dan menjelaskan karakteristik fenomena atau masalah yang ada.

B. Kehadiran Peneliti

Salah satu ciri khas dalam penelitian kualitatif adalah bahwa peneliti itu sendiri sebagai instrumen utama, sedangkan instrumen non insani bersifat sebagai data pelengkap. Kehadiran peneliti merupakan tolak ukur keberhasilan atau pemahaman terhadap beberapa kasus. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data atau instrumen kunci.³² Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data, karena dalam penelitian kualitatif instrumen utama (*key person-nya*) adalah manusia.³³ Oleh karena itu kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif mutlak dilakukan atau diperlukan.

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian maka peneliti di sini sebagai instrumen kunci. Peneliti akan melakukan observasi, wawancara dan pengambilan dokumen Selama pengumpulan data dari subjek penelitian di lapangan, peneliti menempatkan diri sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Sebagai seorang instrumen penelitian yang mengumpulkan data, maka seseorang harus memenuhi syarat sebagai

³² S. Margono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003) Hal. 64

³³ Rochiati Wiriaatmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2007) Hal. 96

berikut:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

1. Ciri umum, meliputi responsif, dapat menyesuaikan diri, menekankan kebutuhan, mendasarkan diri atas pengetahuan, memproses dan mengikhtisarkan, dan memanfaatkan kesempatan mencari respon yang tidak lazim.
2. Kualitas yang diharapkan,
3. Peningkatan kualitas peneliti sebagai instrumen.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti adalah sebagai sekaligus sebagai pengumpul data. Sehingga dalam penelitian kualitatif peneliti harus mutlak hadir sebagai pelaku penelitian. Dan kehadiran peneliti harus digambarkan secara eksplisit dalam laporan penelitian serta perlu dijelaskan apakah peran peneliti sebagai partisipan penuh atau pengamat penuh. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti juga memanfaatkan, alat perekam data, buku tulis, paper dan juga alat tulis seperti pensil juga bolpoin sebagai alat pencatat data. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian dapat menunjang keabsahan data sehingga data yang didapat memenuhi orisinalitas. Maka dari itu, peneliti selalu menyempatkan waktu untuk datang observasi langsung di lokasi penelitian.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Penelitian kualitatif mengharuskan peneliti sebagai instrumen

kunci, konsekuensi psikologis bagi peneliti untuk memasuki latar yang memiliki norma, nilai, aturan dan budaya yang harus dipahami dan dipelajari oleh peneliti. Interaksi antara peneliti dengan subjek penelitian, memiliki peluang timbulnya interest dan konflik minat yang tidak diharapkan sebelumnya, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan tersebut, maka peneliti memperhatikan etika penelitian.³⁴

Dalam penelitian ini peneliti datang langsung ke lokasi penelitian yaitu lembaga pendidikan tersebut. Peneliti akan datang ke lokasi untuk melakukan penelitian di lapangan. Peneliti melihat dan mengikuti kegiatan secara langsung. Untuk itu, kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mendapatkan data yang komprehensif dan utuh. Peneliti dapat sewaktu-waktu menuju tempat penelitian (lembaga) untuk meneliti pada jam aktif kerja lembaga tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di SD Islam Maryam yang berada di Jl. Manyar Sambongan no. 119 , Gubeng – Surabaya (60282).

Peneliti mengambil lokasi tersebut karena pemilihan dan penentuan lokasi tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa pertimbangan atas dasar sesuai dengan topik dalam penelitian ini. Lokasi menunjukkan bahwa di lembaga tersebut sudah menerapkan sistem informasi manajemen yang dikaitkan dalam akses raport online untuk orang tua yang menarik untuk diteliti. Dari pengamatan peneliti hal tersebut bukanlah tanpa sebab meski sebab tersebut

³⁴ James P. Spradley, *The Ethnographic Interview*, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1979) Hal. 34-35

untuk saat ini belum diketahui, itulah yang menyebabkan peneliti memilih lokasi ini. Demikianlah alasan yang peneliti kemukakan sehingga lembaga atau sekolah tersebut, menurut peneliti, merupakan lembaga yang unik dan menarik untuk diteliti.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Sedangkan Sampel menurut Ismiyanto adalah sebagian dari totalitas subjek penelitian atau sebagian populasi yang di harapkan dapat mewakili karakteristik populasi yang penetapannya dengan teknik-teknik tertentu.

Tabel 3.1 Populasi Penelitian

No	Kelas	Jumlah
1	V-A	25
2	VI-A	23
Jumlah		48

Menurut Andi Supangat, Sampel adalah bagian dari populasi (contoh) untuk dijadikan sebagai bahan penelaahan dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili terhadap populasinya. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah wali murid SD Islam Maryam Surabaya kelas V-A, VI-A yang wali muridnya sudah melek teknologi dan bisa mengakses rapot secara online.

E. Data dan Sumber Data

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

1) Data

Data dalam penelitian ini berarti informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian di lapangan yang bisa dianalisis dalam rangka memahami sebuah fenomena atau untuk *men-support* sebuah teori.³⁵

Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dalam bentuk kata-kata atau ucapan lisan (*verbal*) dan perilaku dari subjek (*informan*) berkaitan dengan budaya religius dalam meningkatkan mutu pendidikan di ketiga lembaga tersebut. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, foto-foto, dan benda-benda yang dapat digunakan sebagai pelengkap data primer. Karakteristik data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar atau foto yang berhubungan dengan proses ataupun aktifitas yang berkenaan dengan implementasi dan pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam akses informasi akademik rapot online di lembaga tersebut.

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek risetnya, yang meliputi bagaimana tingkat kepuasan orang tua dalam proses akses informasi akademik sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

³⁵ Jack. C. Richards, *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*, (Kualalumpur: Longman Group, 1999) Hal. 96

b. Data yang kedua bersifat sekunder, yaitu semua data yang tidak diperoleh langsung dari objek yang ditelitinya, yang meliputi data atau literatur yang berkaitan dengan sejarah berdirinya SD Islam Surabaya dan sekilas tentang lokasi penelitian. Data ini akan penulis peroleh dari pertanyaan dokumen yang ada di sekolah tersebut.

2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manusia (*human*) dan bukan manusia. Sumber data manusia berfungsi sebagai subjek atau informan kunci dan data yang diperoleh melalui informan berupa *soft data* (data lunak). Sedangkan sumber data bukan manusia berupa dokumen yang relevan dengan fokus penelitian, seperti gambar, foto, catatan atau tulisan yang ada kaitannya dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh melalui dokumen bersifat *hard data* (data keras).³⁶ Kelompok sumber data dalam penelitian kualitatif dikelompokkan sebagai berikut:

a. Narasumber (*informan*)

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan, pertama, dengan teknik *sampling purposive*. Teknik ini digunakan untuk menseleksi dan memilih informan yang benar-benar menguasai informasi dan permasalahan secara mendalam serta dapat dipercaya menjadi sumber data. Penggunaan teknik

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

³⁶ S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003) Hal. 55

purposive ini, peneliti dapat menentukan sampling sesuai dengan tujuan penelitian. Sampling yang dimaksud di sini bukanlah sampling yang mewakili populasi, melainkan didasarkan pada relevansi dan kedalaman informasi, namun demikian tidak hanya berdasar subjektif peneliti, melainkan berdasarkan tema yang muncul di lapangan.

Kedua *internal sampling*, yaitu pemilihan sampling secara internal dengan mengambil keputusan berdasarkan gagasan umum mengenai apa yang diteliti, dengan siapa akan berbicara, kapan melakukan pengamatan, dan berapa banyak dokumen yang di-*review*. Intinya internal sampling digunakan untuk mempersempit atau mempertajam fokus yang akan diteliti.³⁷

Teknik ini tidak digunakan untuk mempertajam studi, melainkan untuk memperoleh kedalaman studi dan fokus penelitian secara integratif.

b. Peristiwa atau Aktivitas

Peristiwa digunakan peneliti untuk mengetahui proses bagaimana sesuatu secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Contohnya terkait dengan implementasi orang tua terhadap akses informasi akademik rapot online dan bagaimana wali murid dapat meng-akses rapot online anak mereka. Di sini peneliti akan melihat secara langsung peristiwa yang terjadi terkait

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

³⁷ Bogdan dan Biklen, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (Boston: Allyn and Bacon, Inc.1982) Hal. 123

dengan tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen khususnya raport online untuk dijadikan data berupa catatan lembaga pendidikan tersebut.

c. Lokasi

Tempat atau lokasi yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan salah satu jenis sumber data yang bisa dimanfaatkan dan digali oleh peneliti. Dalam penelitian ini bertempat di SD Islam Maryam Surabaya.

d. Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen dalam penelitian ini bisa berupa catatan tertulis, rekaman, gambar atau benda yang berkaitan dengan segala hal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan orang tua dalam akses informasi akademik sistem informasi raport online di lembaga tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data dengan field research (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Adapun tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis adalah metode observasi wawancara dan dokumentasi

1. Observasi

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Sebagai metode ilmiah, observasi diartikan sebagai

pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diselidiki.³⁸

Sedangkan Kartini Kartono mengatakan bahwa observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.³⁹

Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik (*participant observation*), yaitu dilakukan dengan cara peneliti melibatkan diri atau berinteraksi pada kegiatan yang dilakukan oleh subyek penelitian dalam lingkungannya, selain itu juga mengumpulkan data secara sistematis dalam bentuk catatan lapangan.⁴⁰ Teknik inilah yang disebut teknik observasi partisipan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Adapun data yang diambil dari metode observasi adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan Prasarana SD Islam Maryam
- b. Suasana/Iklim Sekolah

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipan tahap pertama, yaitu dimulai dari observasi deskriptif secara luas dengan melukiskan secara umum situasi sosial yang terjadi pada SD Islam Maryam Surabaya.

³⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta, Andi Offset, 1994) Hal. 136

³⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990) Hal. 157

⁴⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1994) Hal. 69

2. Wawancara

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Untuk memperoleh informasi yang dijadikan data utama

dari penelitian, peneliti melakukan teknik wawancara dengan responden serta pihak lain yang terkait dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, kegiatan wawancara dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam yang diartikan sebagai upaya untuk menemukan pengalaman-pengalaman informan dari topik tertentu atau situasi yang dikaji. Oleh karena itu, dalam melaksanakan wawancara untuk mencari data digunakan pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan jawaban berupa informasi.⁴¹ Dalam wawancara ini peneliti lebih dahulu menyiapkan siapa yang akan diwawancarai dan menyiapkan materi yang terkait dengan tingkat kepuasan orang tua dalam akses

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

rapot online. Oleh karena itu sebelum dilakukan wawancara, garis besar pertanyaan harus sesuai dengan penggalian data dan kepada siapa wawancara itu dilaksanakan. Di sela percakapan itu diselipkan pertanyaan pancingan dengan tujuan untuk menggali lebih dalam lagi tentang hal-hal yang diperlukan.

Fokus wawancara disini lebih ditekankan untuk menggali data tentang tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan wali murid yang dapat mengakses rapot online

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

⁴¹ Rulam Ahmadi, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang : Universitas Negeri Malang, 2005) Hal. 71

anak mereka. Untuk mengarahkan wawancara, peneliti menyiapkan pedoman wawancara, namun dalam pelaksanaannya tidak selalu mengikuti pertanyaan yang telah ditetapkan. Hal ini agar wawancara bersifat mengalir dan kondisional dan terkesan santai.

Adapun data-data yang diambil dari metode interview atau wawancara sekolah sebagai berikut :

- a. Pengelolaan SIM Rapot Online.
- b. Sosialisasi SIM Rapot Online terhadap wali murid.
- c. Kendala pengoperasian Rapot Online bagi wali murid.
- d. Tingkat kepuasan akses rapot online bagi wali murid.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencatat atau mengutip dari dokumen atau prinsip-prinsip yang diperlukan untuk melengkapi data yang diperoleh langsung dari responden. Sebagai bagian dan metode lapangan peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya, karena kebanyakan situasi yang dikaji mempunyai sejarah dan dokumen-dokumen ini sering menjelaskan bagian aspek situasi tersebut. Dalam hal ini metode dokumentasi dapat membantu mengungkap tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini,

meliputi: Pertama, dokumen pribadi yang merupakan pengungkapan diri, pandangan diri mengenai pengalaman.

Biasanya hal ini terdapat pada buku harian, foto-foto, autobiografi serta surat-surat pribadi yang tentunya yang ada keterkaitan dengan penelitian. Kedua, dokumen resmi atau yang lebih dikenal dengan komunikasi tertulis, dan arsip. Hal ini berupa buku laporan kegiatan, memo, pengumuman, instruksi dan sebagainya. Dari studi ini dapat diperoleh data-data tentang tingkat kepuasan orang tua dalam akses Sistem Informasi manajemen rapat online di SD Islam Maryam Surabaya.

Adapun data-data yang di ambil dalam metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

a. **Gambaran umum tentang SD Islam Maryam.**

- b. Latar belakang berdirinya SD Islam Maryam.
- c. Visi Misi SD Islam Maryam.
- d. Struktur organisasi.
- e. Data yang berhubungan dengan rapat online.

Di samping dokumen, dipergunakan pula catatan lapangan atau *field notes* yang sangat diperlukan dalam menjaring data kualitatif. Peneliti akan melakukan pencatatan dengan lengkap dan cepat setelah data terkumpul, agar terhindar dari kemungkinan hilangnya data. Karena itu pengumpulan data dilakukan secara

terus menerus dan baru berakhir apabila terjadi kejenuhan, yaitu

dengan tidak ditemukannya data baru dalam penelitian. Dengan demikian dianggap telah diperoleh pemahaman yang mendalam terhadap kajian ini.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisa, analisa dalam penelitian ini akan dilakukan sejak dan setelah proses pengumpulan data. Hasil dari wawancara dan catatan lapangan akan dipaparkan secara tertulis sesuai dengan kategorisasi yang telah ditetapkan dan kemudian dianalisa. Dalam analisa pengumpulan data ini peneliti menggunakan:

1) Reduksi Data

Reduksi data yaitu laporan atau rangkuman yang telah diperoleh dari analisis data selama pengumpulan data reduksi, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan, dicari tema atau polanya dan disusun lebih sistematis untuk memperoleh gambaran yang lebih tajam dan lebih sederhana tentang hasil pengamatan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan data sebelum benar-benar terkumpul sudah mengantisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak sewaktu memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan penentuan metode pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung sudah terjadi tahapan reduksi, selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat

gugus- gugus, menulis memo). Proses ini berlanjut sampai pascapengumpulan data di lapangan, bahkan pada akhir pembuatan laporan sehingga tersusun lengkap.

2) Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini juga dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif.

3) Pengambilan Kesimpulan / Verifikasi

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan berdasarkan tema untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga mencapai kesimpulan yang lebih mendalam.

Beberapa komponen analisa tersebut dalam proses dan saling berkaitan, sehingga menentukan hasil akhir dari penelitian data yang disajikan secara sistematis berdasarkan tema-tema yang dirumuskan. Jadi, tugas peneliti berikutnya setelah data terkumpul, yaitu melakukan pelacakan terhadap transkrip transkrip hasil wawancara, observasi, dan dokumen sehingga

dapat diketahui dan ditelaah mana yang harus ditampilkan dan
digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
mana yang tidak perlu ditampilkan sehingga dapat ditetapkan
suatu kesimpulan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB IV

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Identitas Sekolah ⁴²

Nama Sekolah	: SD Islam Maryam Surabaya
Alamat	: JL. Manyar Sambongan 119 Surabaya
No. Induk / NUSN	: -
NSS	: 104056007041
Jenjang Akreditasi	: Terakreditasi "A"
Tahun Berdiri	: Tahun 1949
Tahun Beroperasi	: Tahun 1949
Provinsi	: Jawa Timur
Kab / Kota	: Surabaya
Desa / Kelurahan	: Kertajaya
Kecamatan	: Gubeng
Status Tanah	: Milik Yayasan
a. Tanggal	: 18 November 1998
b. No. Akte Yayasan	: UNTUNG DARNOSOEWIRJO, SH. No. 63/1998
Luas Tanah	: 4524 m ²
Luas Bangunan	: 2776 m ²

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

⁴² Dokumentasi SD Islam Maryam Surabaya

2. Latar Belakang Berdirinya SD Islam Maryam Surabaya

SD Islam Maryam Surabaya merupakan sekolah islam dibawah naungan LP Ma'arif dan dinas pendidikan kota surabaya yang beralamatkan di jalan manyar Sambongan 119 Surabaya 60282. Status akreditasi A yang berdiri sejak 1949, status tanah dan gedung milik sendiri sehingga semua siswa masuk pagi.

Grafik perolehan murid dari tahun ke tahun cukup stabil bahkan terkadang pagu yang tersedia kuota terpenuhi, pada tahun pelajaran 2015/2016 jumlah siswa sebanyak 568 siswa dengan jumlah rombongan belajar 18 dengan dibimbing oleh 26 tenaga pendidik dan 2 tenaga kependidikan, 2 petugas kebersihan dan 2 petugas keamanan.

Kondisi geografis yang sangat strategis berada di tengah-tengah kota dan pemukiman penduduk, SD Islam Maryam Surabaya menjadi pilihan masyarakat karena salah satu sekolah islam yang diminati masyarakat, dengan biaya yang terjangkau, pelayanan yang baik, isi dan prosesnya yang layak diminati masyarakat serta sekolah yang unggul dalam prestasi akademik dan non akademik.

3. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah

a. Visi Sekolah

Terwujudnya penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas, berbasis IPTEK serta berwawasan keislaman dan kebangsaan.

Indikator Visi :

- Terwujudnya kompetensi lulusan dengan prestasi akademik dan non akademik yang baik.
- Terwujudnya proses KBM yang efektif.
- Terwujudnya sarana dan prasarana yang memadai
- Terwujudnya lulusan yang mampu berkompetitif.
- Terwujudnya lingkungan dan budaya sekolah (keislaman).
- Terwujudnya kompetensi lulusan yang berwawasan kebangsaan.

Misi Sekolah

- Melaksanakan KBM yang aktif, efektif, kreatif, menyenangkan dan inovatif.
- Melaksanakan pembelajaran CTL contextual teaching and learning dengan IPTEK.
- Membentuk perilaku islami, berakhlak mulia dan wawasan kebangsaan.
- Membentuk perilaku yang memiliki kepekaan social, budaya dan lingkungan sosial.
- Menyelenggarakan manajemen yang partisipatif dengan pihak yang terkait dengan sekolah.

Tujuan Sekolah

1. Standar Kompetensi Lulusan
 - a. Bidang akademik :
 1. Kompetensi lulusan yang trampil.

2. Peningkatan rata-rata KKM 7 melalui program UH, UTS dan UASBN 7,50 melalui program bimbingan belajar, try out, ujian sekolah 7,5 melalui program pembelajaran yang efektif.

3. Prestasi akademik, keagamaan yang menonjol, hafal surat pendek, melaksanakan shalat wajib dan sunnah.

b. Bidang non akademik :

1. Peningkatan prestasi di bidang olahraga dan seni melalui kejuaraan yang ada.

2. Standar Isi :

a. Mampu melaksanakan kurikulum nasional dan ma'arif.

b. Menyusun silabus semua mata pelajaran untuk semua tingkatan dan RPP semua pelajaran untuk semua tingkatan.

c. Mampu menyusun buku kegiatan keagamaan, program pengembangan diri, program remidi dan pengayaan.

3. Standar Proses :

a. Kemampuan guru dalam menerapkan berbagai model pembelajaran dan menggunakan sarana belajar (laboratorium) yang ada.

4. Standar Tenaga Pendidik dan Kependidikan :

a. Meningkatnya SDM pendidikan dan tenaga kependidikan melalui workshop dan pelatihan.

b. Meningkatnya kualifikasi akademik pendidik (S1) dan tenaga kependidikan (D3).

5. Standar Sarana Prasarana :

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

- a. Tersedianya ruang kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan ruang guru yang standar.
- b. Peningkatan jumlah computer untuk perpustakaan, lab IPA dan guru.
- c. Terwujudnya pengadaan sarana pembelajaran, akses internet, sarana / alat-alat olahraga dan seni.

6. Standar Pengelolaan :

- a. Tersusunnya RPS, struktur organisasi sekolah, Terlaksananya program monitoring dan evaluasi serta standar pelayanan minimal.

7. Standar keuangan dan pembiayaan :

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

- a. Tersedianya dana dari pusat, pemda dan komite sekolah, tersedia dana dari wali murid atau infaq.

8. Standar Penilaian Pendidikan :

- a. Tersusunnya perangkat penilaian, pengembangan model penilaian.
- b. Melaksanakan penilaian hasil belajar (UH, UTS, UAS, US, UASBN).

9. Pengembangan Budaya dan Lingkungan :

- a. Peningkatan kebersihan sekolah.
- b. Melaksanakan penghijauan lingkungan hidup perilaku keislaman

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

dan ciri khas sekolah.

Tabel 4.1. Daftar guru SD Islam Maryam Surabaya

No	Nama	L/P	Masa Kerja	Jabatan
1	Masduqi S.Pd., M.Pd.I	L	8 th	Kepala Sekolah
2	Fanny Rahmawati S.Pd	P	8 th	Wakil Kepala Sekolah
3	Sumaisah	P	31 th	Guru Kelas I
4	Zubairi	L	27 th	Guru Agama
5	Fatchul Mu'in, S.Pd.I	L	23 th	Guru Kelas IV
6	Dra. Muslichah	P	23 th	Guru Kelas I
7	Wahyugen S	P	23 th	Guru Kelas IV
8	M. Saiful Zuhri	L	24 th	Guru Kelas V
9	Moh. Komari, S.Pd	L	16 th	Guru Olah Raga
10	Sifa'ul Jannah, S.Ag	P	12 th	Guru Kelas I
11	Yuni Suryani, S.Pd	P	11 th	Guru Kelas VI
12	Lukmawati, S.Ag	P	11 th	Guru Kelas V
13	Faridhatus S., S.Pd	P	8 th	Guru Kelas II
14	Noerwahyudi, S.Pd	L	7 th	Guru Kelas VI
15	Syainal, S.Sos.I	L	6 th	Guru Agama
16	Endro Purnawan, S.Pd	L	5 th	Guru Kelas II
17	Fitria Yudianta N., S.Pd	P	4 th	Guru Kelas VI
18	Djoko Peristawan, SE	L	4 th	Guru Komputer
19	Moh. Kholid, S.Pd.I	L	4 th	Guru Kelas III
20	Ratna Festya C., S.Pd	P	3 th	Guru Kelas II
21	Esthi Tri Astuti A., S.Pd	P	3 th	Guru Kelas III
22	Suharlina, SE	P	2 th	TU
23	Bagus. RAB, S.Sos	L	1 th	TU
24	Siwi Karina W., S.Pd	P	1 th	Guru Kelas III
25	Siti Maryam, S.Pd	P	1 th	Guru Kelas II
26	Erwita K., S.Pd	P	1 th	Guru Bahasa Inggris
27	Riza Amalia	P	0 th	Guru Kelas I
28	M. Habibur Rahman	L	0 th	Guru Komputer

Tabel 4.2. Jumlah Rombongan belajar SD Islam Maryam

NO	KELAS	Rombongan Belajar
1	Kelas I	3 Rombel
2	Kelas II	3 Rombel

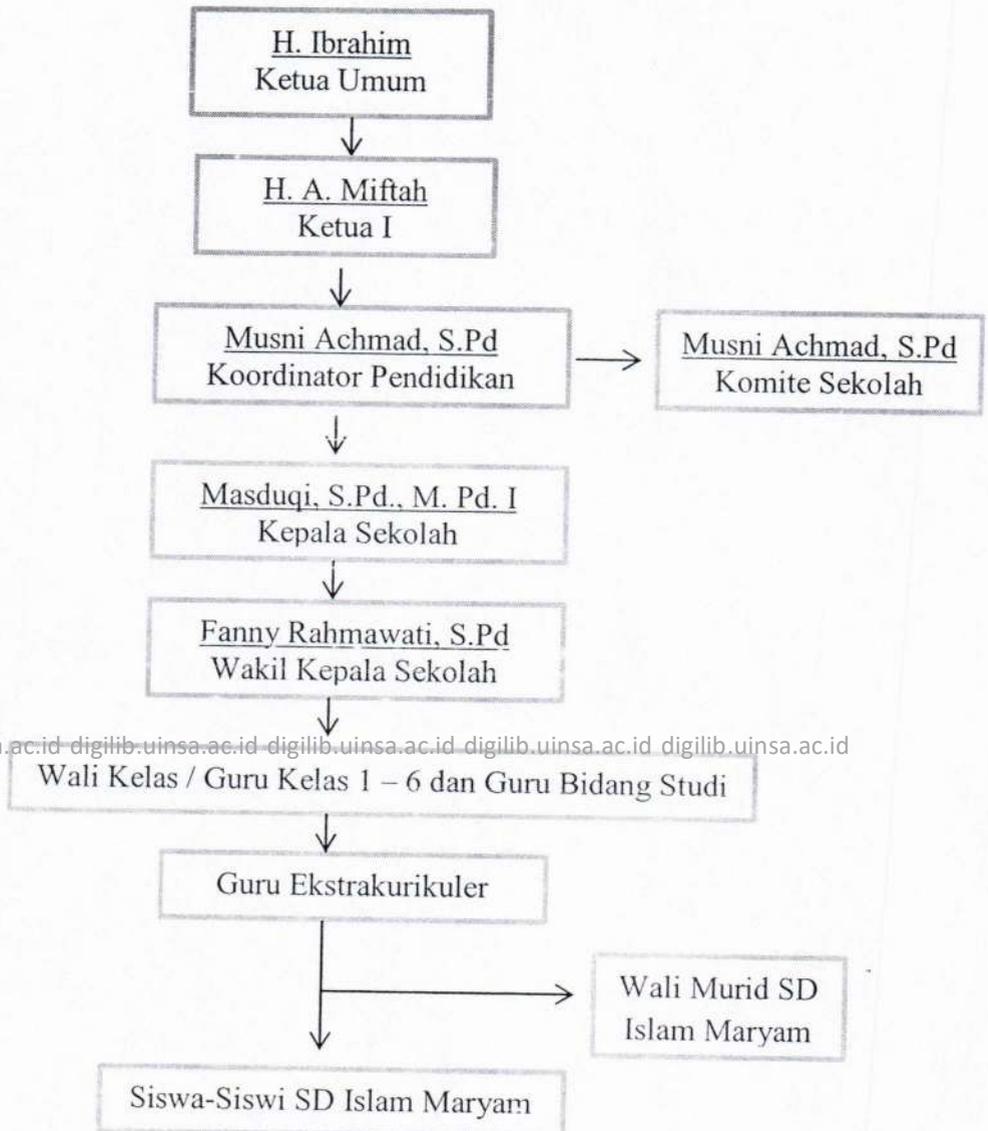
3	Kelas III	4 Rombel
4	Kelas IV	3 Rombel
5.	Kelas V	3 Rombel
6.	Kelas VI	2 Rombel
Jumlah		18 Rombel

Tabel 4.3. Daftar Jumlah Siswa SD Islam Maryam Surabaya

KELAS	L	P	JUMLAH	JUMLAH
I-A	15	20	35	104
I-B	21	14	35	
I-C	19	15	34	
II-A	11	19	30	110
II-B	24	15	39	
II-C	25	16	41	
III-A	14	11	25	129
III-B	18	16	34	
III-C	20	14	34	
III-D	23	13	36	
IV-A	13	10	23	82
IV-B	21	10	31	
IV-C	18	10	28	
V-A	11	14	25	89
V-B	22	11	33	
V-C	16	15	31	
VI-A	11	10	23	54
VI-B	21	12	33	
JUMLAH	323	245	570	568

Tabel 4.4. Struktur Organisasi SD Islam Maryam Surabaya

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

STRUKTUR ORGANISASI**SD ISLAM MARYAM SURABAYA⁴³**

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

⁴³ Dokumentasi Struktur Organisasi Sekolah

B. Penyajian Data

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan

data diantaranya yaitu : dokumenasi, wawancara, dan angket.

1. Sistem Informasi Manajemen Rapot Online

Sesuai dengan paparan yang disampaikan oleh beberapa pihak terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen bahwa di SD Islam Maryam Surabaya telah menggunakan sistem informasi terutama yang dalam penelitian ini mengenai sistem informasi manajemen rapot online. Deskripsi ini juga didasarkan oleh pernyataan dari informan yang diwawancarai, diantaranya adalah :

SIM disini itu masih tergolong jadul, masih pada penerapan Raport Online dan kedepannya kami juga ingin ke absen dengan finger printer untuk siswa nya juga dan PPDB (penerimaan peserta didik baru) secara online.⁴⁴

Hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan dari kepala sekolah di

sekolah tersebut yang menyatakan bahwa :

Bahwa yang saya ketahui tentang SIM itu baru dalam tahap Data EMIS (*education management information system*), PPDB, Website dan Raport Online itu pun bisa dilakukan semi online atau offline dan ada juga yang sudah online.⁴⁵

Semuanya itu juga didukung dengan beberapa temuan dalam penelusuran dokumentasi yang peneliti lakukan selama beberapa hari di Sekolah tersebut yang menghasilkan bahwa di SD Islam Maryam Surabaya memang sudah berupaya untuk menerapkan secara

⁴⁴ Wawancara dengan Pak Habib selaku pengelola SIM Rapot Online pada tanggal 8 Desember 2015 Pukul 10.30 di ruang kantor komputer

⁴⁵ Wawancara dengan Pak Masduqi selaku Kepala Sekolah pada tanggal 27 November 2015 Pukul 09.30 di ruang kepala sekolah.

keseluruhan tentang sistem informasi manajemen. Dari struktur organisasi ini dapat dilihat dari berbagai devisi pembagian ini. Devisi di bagi menjadi beberapa orang untuk menjadi sebuah tim khusus yang latar belakang mereka juga sudah menguasai bidang IT sebelumnya sehingga memudahkan mereka dalam mengelola sistem informasi manajemen berbasis web ini terutama dalam akses pengelolaan rapot online.

Divisi IT disini Alhamdulillah sudah banyak yang memiliki background IT, dan diantara beberapa devisi yang telah dibagi dengan tugas masing-masing satu sama lain saling membantu ketika mengalami kesulitan dalam pembagian tugas mereka dan dari latar belakang itu juga mereka juga menjadi tenaga pendidik di sekolah ini. Jadi mereka meng-handle dua tugas sekaligus.⁴⁶

Seiring berjalannya ini semua tentunya ada beberapa proses yang dilalui seperti adanya prioritas pengembangan SIM yang ingin dilakukan di Sekolah tersebut dengan adanya bagian atau divisi khusus yang menangani pengelolaan SIM dari pengumpulan data, pengelolaan data, pemrosesan data pun dilakukan oleh tim ini, tim yang berjumlah 2 orang dan memiliki peran masing-masing disetiap tugas yang telah diemban ini. Ada yang khusus menangani website dan menangani segala input data ke komputer, dan juga multifungsi terkadang menangani berbagai macam keluhan serta masukan dari berbagai pihak. Saling bahu membahu satu sama lain dalam mengelola kesemuanya menjadi motto mereka untuk bekerja dan menyelesaikan setiap tugas yang telah diberikan. Alhasil

⁴⁶ Wawancara dengan Pak Habib selaku pengelola SIM Rapot Online pada tanggal 8 Desember 2015 Pukul 10.30 di ruang kantor komputer

ditangan mereka lah maju mundurnya sebuah sistem dibuat dan diterapkan secara menyeluruh walau tentunya perlu peran dan tanggung jawab dari semua masyarakat sekolah.

Disediakannya pula ruangan khusus yang diperuntukkan untuk mengolah segala input data yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen, dalam hal ini khususnya untuk input nilai serta operasional perawatan website dan lain lain sudah diadakan bertempat di samping ruang kantor Kepala Sekolah.⁴⁷

Berawal dari 4 – 5 tahun yang lalu saat rapot masih diproses secara manual oleh pihak sekolah. Dengan adanya penerapan kurikulum 2013 ini terutama pengelolaan sistem informasi manajemen penerapan rapot online diterapkan juga. Hingga akhirnya seiring berjalannya waktu penerapan kurikulum 2013 ini serempak dilaksanakan di sekolah seluruh surabaya terutama di SD Islam Maryam yang kami buat penelitian ini. Dengan berbenah demi untuk mengikuti trend teknologi yang selalu berkembang dan atas dasar efisiensi dan efektivitas akhirnya, kami menggunakan juga konsep yang bernama rapot online ini.

Dulu disini masih menggunakan rapot secara manual dan cenderung lama dalam penyelesaiannya. Tetapi sekarang dengan adanya rapot secara online ini membantu sekali buat para guru dalam mengisi hasil belajar siswa melalui aplikasi yang telah dibuat dan ini sangat mempermudah dan mempercepat pengerjaannya.⁴⁸

⁴⁷ Observasi pada tanggal 27 November 2015

⁴⁸ Wawancara dengan Pak Habib selaku pengelola SIM Rapot Online pada tanggal 8 Desember 2015 Pukul 10.30 di ruang kantor komputer

Berikut merupakan tampilan depan software rapot online.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Gambar 4.5 Software Aplikasi Rapot Online

The image shows two side-by-side login forms for an online report system. The left form is titled 'Login Guru dan Kasek' and the right form is titled 'Login Wali Murid'. Both forms have a similar layout with a user icon, dropdown menus for 'Jenjang' (Level) and 'Semester', a 'Username' field, and a 'Password Rapor Anda' field. The 'Login Guru dan Kasek' form has two buttons at the bottom: 'Login SMP/SMA/SMK' and 'Login Jenjang SD'. The 'Login Wali Murid' form has one button: 'Login Wali Murid'. Below the 'Login Wali Murid' button, there is a note: 'Username menggunakan NIK dengan password default/standart (Silahkan menanyakan kepada sekolah masing-masing)'.

Frekuensi pengumpulan data sistem informasi manajemen disini

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

hanya bersifat periodik, mengingat SIM yang dikembangkan di sekolah ini baru pada level rapor online semata. Bersifat periodik dalam makna bahwa guru hanya menyetorkan nilai disaat pertengahan atau akhir semester. Nilai-nilai yang disetor ini pun beragam ada nilai ulangan harian, nilai kelakuan siswa, nilai remidi, absensi siswa dan lain-lain.

Jadi yang bertugas mengumpulkan data itu kerjasama antara guru dan wali kelas lalu tim pengelola Rapor online, guru menyetor ke wali kelas yang nantinya akan diproses dan akan di cetak menjadi sebuah rapor.

Biasanya guru sudah faham ketika waktunya UTS atau UAS mereka segera menyetorkan menginput nilai ke aplikasi

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

rapot online tersebut mbak.⁴⁹

Setoran nilai yang disetorkan dari guru pun biasanya berbentuk softcopy atau bentuk fotocopi. Wali kelas sendiri secara khusus sudah menyiapkan beberapa form untuk memudahkan guru dalam pengisian rapor. Form-form yang dibuat pun sudah diklasifikasikan berdasarkan fungsi dan mata pelajaran dari yang guru butuhkan. Seperti form nilai mata pelajaran, form absensi siswa, dan form kelakuan baik siswa.

Dari sini bisa dilihat tim pengelola khususnya rapot online ini sangat berpengaruh sekali terhadap sosialisasi rapot online di sekolah ini. Mereka benar-benar diajarkan untuk menginput nilai siswa mereka dalam proses input nilai secara online dan ini sangat membantu guru-guru yang mengalami kesulitan akses rapot secara online ini yang memberikan data final dalam sebuah aplikasi.⁵⁰

Sistem kontrol saat nilai yang sudah diinput oleh tim pengelola rapot online ini juga dengan campur tangan langsung dari pihak sekolahnya yang diberi wewenang dalam proses pengecekan nilai yang telah diinput.

Penyimpanan data di SD Islam Maryam memiliki 2 basis penyimpanan data yakni database internal dan database eksternal. Dimana setiap data yang sudah diinputkan akan selalu terekam di dua database yang dimiliki oleh Sekolah tersebut. Sehingga tatkala data atau informasi yang diinginkan itu dibutuhkan akan dengan mudah untuk mencari dan menggali beberapa hal yang akan digunakan tersebut. Selain

⁴⁹ Wawancara dengan Pak Habib selaku pengelola SIM Rapor Online pada tanggal 8 Desember 2015 Pukul 10.30 di ruang kantor komputer

⁵⁰ Observasi pada tanggal 27 November 2015

itu penyimpanan data dalam bentuk softcopy juga diberlakukan hal ini

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
sebagai upaya antisipasi hilangnya data karena beberapa hal teknis atau non teknis.

Penyampaian informasi ini dilakukan secara menyeluruh dalam arti kata bahwa distribusi informasi atau data yang dikelola oleh bagian tim pengelola biasanya akan dimanfaatkan oleh beragam pihak di Sekolah tersebut. Untuk pengguna SIM di sekolah ini adalah kepala sekolah, staf TU guru-guru, siswa dan wali murid.

Tentunya semua lembaga pendidikan dimanapun menginginkan sebuah kemajuan serta pengembangan ke arah yang lebih baik. Kaitanya dalam pengelolaan sistem informasi manajemen yang hingga detik ini masih memiliki banyak kendala. Diantaranya adalah sumber daya manusia yang benar-benar kompeten yang memang di khususkan mengelola sesuai digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id bidangnya masih jauh dari harapan. Harapan yang diinginkan pun tentunya senantiasa menerapkan sistem informasi manajemen seutuhnya secara menyeluruh namun semuanya butuh proses untuk kesana.

Semoga keinginan dan harapan dari beberapa informan yang telah peneliti temui dapat terwujud kelak dengan terbentuknya sebuah lembaga pendidikan islam yang kompeten dan mampu bersaing dengan beberapa lembaga lain yang berada di sekitar Surabaya. Dan senantiasa memberikan manfaat yang banyak terhadap masyarakat sekitar dengan kualitas Sekolah yang mumpuni dan dapat dibanggakan serta diunggulkan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen rapat

online di SD Islam Maryam ini sudah berjalan dengan baik dengan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
 sosialisasi awal yang dilakukan di sekoah ini dimulai dari adanya

pemberlakuan kurikulum 2013 yang menetapkan harus adanya rapot di akses secara online.

2. Tingkat Kepuasan Dalam Akses Sistem Informasi Manajemen Rapot Online

Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut dalam memakai produk yang ditawarkan. Kepuasan juga merupakan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai yang sejauh mana manfaat sebuah produk yang telah dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Adapun angket tentang kepuasan orang tua di SD Islam Maryam Surabaya menunjukkan kepuasan akan berbagai harapan yang di inginkan pelanggan, diantaranya memiliki atribut-atribut sebagai berikut:

1. Atribut-atribut pembentuk kepuasan

a. Kesesuaian harapan

Menunjukkan bahwa pelanggan dominan merasa puas atau setuju

b. Minat berkunjung kembali

Untuk pelanggan berminat berkunjung kembali

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
 karena pelayanan yang diberikan oleh tim sosialisasi rapot

online dalam memberikan penjelasan mengenai tata cara mengoperasikan rapot secara online.

c. Kesiadaan merekomendasikan

Banyak yang merekomendasikan kepada kerabat atau teman tentang produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai dan menyarankan tentang hasil mengakses rapot secara online disekolah ini.

2. Menjaga hubungan dengan pelanggan

Menunjukkan bahwa pihak sekolah bekerjasama dengan pelanggan dalam mewujudkan harapan dan tujuan yang sudah ditetapkan secara bersama-sama.

Jadi sebab utama yang menimbulkan kepuasan orang tua

tersebut adalah sebagai berikut:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

1. Karena apa yang diharapkan pelanggan sesuai dan diwujudkan demi meningkatkan kualitas sekolah.
2. Karena pihak madrasah menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan baik siswa , wali murid sendiri dan masyarakat sekitar.

Adapun data tentang kepuasan pelanggan terhadap akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya, disini penulis dalam bentuk angka yaitu data yang bersifat kuantitatif. Maka langkah yang penulis tempuh dengan menyebarkan angket. Angket diberikan kepada wali murid dengan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

sampel 48 responden. Dalam pernyataan angket telah disertakan pilihan jawaban alternatif yang sudah ada, agar mempermudah bagi responden untuk memberikan jawaban yang relevan terhadap pokok-pokok masalah yang dibahas. Angket tersebut terdiri dari 15 butir pernyataan dan setiap pernyataan memiliki 5 pilihan jawaban, yaitu:

- 1) Jawaban Sangat Setuju dengan nilai 5,
- 2) Jawaban Setuju dengan nilai 4,
- 3) Jawaban Ragu-Ragu dengan nilai 3,
- 4) Jawaban Tidak Setuju dengan nilai 2,
- 5) Jawaban Sangat Tidak Setuju dengan nilai 1.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Tabel 4.6

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
 Kepuasan Pelanggan (Orang Tua)

SD Islam Maryam Surabaya

No Item Soal	Alternatif Jawaban				
	SS	S	R	TS	STS
1	12	28		5	3
2	10	33	1	2	2
3	21	27			
4	10	37		1	
5	9	39			
6	5	41		2	1
7	7	35		4	2
8	16	19	7	2	4

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

9	5	33	10		
10	5	23	15	5	
11	2	7	31		8
12	17	29	2		
13	10	33	2	3	
14	5	11	17	15	
15	19	20	2	7	
Total	153	415	85	41	27

Tabel 4.7

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Rumus Perhitungan Angket

RUMUS :

Responden X Banyaknya Soal Item

Contoh :

SS : Hasil x 100 %

153 : 720 x 100 % = 21%

Berdasarkan dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21%, responden yang menjawab setuju sebanyak 57%, responden yang menjawab ragu-ragu 12%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 6%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4%.

Jadi tingkat kepuasan orang tua dalam akses SIM Rapot online dapat disimpulkan bahwa 57% orang tua puas akan adanya akses rapot secara online dibanding dengan yang tidak setuju dengan akses rapot secara online.

3. Faktor penghambat dan pendukung akses SIM rapot online di Sekolah ini

Keberadaan sistem informasi manajemen yang selama ini di terapkan di SD Islam Maryam, sangat membantu sekali bahkan hal ini menjadi penentu utama segala hal, Namun demikian bukan berarti sistem informasi manajemen yang diterapkan di SD Islam Maryam tanpa kekurangan, masih banyak beberapa kekurangan yang perlu dibenahi khususnya yaitu meng *Online* kan, agar setiap

pimpinan di sekolah tersebut memiliki data atau informasi yang dapat diakses secara bersama dengan keakuratan dan validitas

yang dipercaya karena bersumber pada satu acuan. Upaya dengan mengatasi kesulitan ini dengan cara memberikan pelatihan bagi karyawan agar mereka juga mudah dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen secara online dengan aplikasi rapot online ini.

Yang paling utama memanfaatkan sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk di informasikan adalah para unsur managerial dalam artian bahwa bukan hanya para wakil kepala, kepala sekolah saja yang menggunakannya, kembali lagi kepada sistem yang diterapkan di SD Islam Maryam yaitu sistem team work. Dan juga keberadaan sistem informasi manajemen yang ada, cukup membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan pendidikan di sekolah. Dengan harapan kelak suatu saat nanti SD Islam Maryam menjadi sekolah yang diakui dan diunggulkan oleh seluruh stakeholder, maka dari itu mulai saat ini pembenahan dan prioritas program yang akan dilaksanakan dapat mencapai visi dan misi yang selama ini diimpikan.

Keinginan saya semoga SD Islam Maryam Surabaya dapat mengikuti perkembangan jaman dengan teknologi yang semakin berkembang yang nantinya akan menghasilkan mutu lulusan yang

dapat berkompetisi di dunia luar.⁵¹

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat

proses akses sistem informasi akademik rapot online di sekolah ini adalah dengan adanya keterbatasan beberapa orang tua yang sebagian mereka dalam mengakses rapot secara online baik secara pelatihannya maupun secara akses rapot secara online.

B. Analisis Data

1. Sistem Informasi Manajemen Rapot Online di SD Islam

Maryam Surabaya

Implementasi sistem informasi manajemen di SD Islam Maryam Surabaya telah berjalan dengan baik dengan menggunakan sistem informasi terutama yang dalam penelitian ini mengenai sistem informasi manajemen rapot online. Di sekolah ini memiliki struktur organisasi yang dimana didalamnya terdapat anggota atau tim pengelola sistem informasi manajemen. Dari struktur organisasi yang ada dapat dilihat dari berbagai divisi pembagian tersebut. Divisi di bagi menjadi beberapa orang untuk menjadi sebuah tim khusus yang latar belakang mereka juga sudah menguasai bidang IT sebelumnya sehingga memudahkan mereka dalam mengelola sistem informasi manajemen berbasis web ini terutama pengelolaan sistem informasi manajemen dalam akses pengelolaan rapot online.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

⁵¹ Wawancara dengan Pak Masduqi selaku Kepala Sekolah pada tanggal 27 November 2015 Pukul 09.30 di ruang kepala sekolah.

Berawal dengan adanya penerapan kurikulum 2013 3 tahun yang lalu saat raport masih diproses secara manual oleh pihak sekolah. Sekarang dengan adanya penerapan kurikulum 2013 ini terutama pengelolaan sistem informasi manajemen penerapan raport online diterapkan juga. Hingga akhirnya seiring berjalannya waktu penerapan kurikulum 2013 ini serempak dilaksanakan di sekolah seluruh surabaya terutama di SD Islam Maryam.

Seiring dengan berjalannya sistem informasi manajemen yang ada di sekolah ini, sekolah ini juga ingin meningkatkan kualitas SIM yang agar lebih baik lagi dalam menangani pengelolaan SIM dari pengumpulan data, pengelolaan data, pemrosesan data. Sistem kontrol saat nilai yang sudah diinput oleh tim pengelola raport online ini juga dengan campur tangan langsung dari pihak sekolahnya yang diberi wewenang dalam proses pengecekan nilai yang telah diinput di raport online.

Pengumpulan data sistem informasi manajemen raport secara online disini hanya bersifat periodik, mengingat SIM yang dikembangkan di sekolah ini baru pada level rapor online semata. Bersifat periodik dalam makna bahwa guru hanya menyetorkan nilai disaat pertengahan atau akhir semester. Jadi untuk guru mereka hanya dapat menginput nilai siswa ketika UTS maupun UAS.

2. Tingkat Kepuasan Orang tua dalam Akses Raport Online di SD Islam Maryam Surabaya

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Yang menjadi penyebab timbulnya kepuasan pelanggan di SD Islam Maryam Surabaya dapat dilihat dari hasil angket sebagai berikut:

Hasil angket tentang kepuasan orang tua di SD Islam Maryam Surabaya menunjukkan kepuasan akan berbagai harapan yang di inginkan pelanggan, diantaranya:

3. Atribut-atribut pembentuk kepuasan

d. Kesesuaian harapan

Menunjukkan bahwa pelanggan dominan merasa puas atau setuju dengan berbagai: *yang pertama*, produk yang diperoleh sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan seperti kemudahan akses rapot secara online. *Yang kedua*, informasi yang di dapatkan memudahkan wali murid dalam mengetahui perkembangan anak mereka. *Yang ketiga*, wali murid merasakan manfaat akan akses rapot secara online yang lebih efisien.

e. Minat berkunjung kembali

Terbukti bahwasanya pelanggan banyak merasa puas akan keunggulan dari SD Islam Maryam Surabaya. Untuk itu pelanggan berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh tim sosialisasi rapot online dalam memberikan penjelasan mengenai tata cara mengoperasikan rapot secara online.

f. Kesiediaan merekomendasikan

Banyak yang setuju dalam ketersediaan merekomendasikan kepada kerabat atau teman tentang produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai dan menyarankan tentang hasil mengakses raport secara online disekolah ini.

4. Menjaga hubungan dengan pelanggan

Menunjukkan bahwa pihak sekolah bekerjasama dengan pelanggan dalam mewujudkan harapan dan tujuan yang sudah ditetapkan secara bersama-sama. Yakni bekerjasama dengan lulusan atau alumni dari SD Islam Maryam Surabaya, bekerjasama dengan masyarakat sekitar, dan bekerjasama dengan pihak donatur yang telah bersedia membantu dalam meningkatkan kualitas sekolah.

Jadi sebab utama yang menimbulkan kepuasan orang tua

tersebut adalah sebagai berikut:

3. Karena apa yang diharapkan pelanggan sesuai dan diwujudkan demi meningkatkan kualitas sekolah.
4. Karena pihak madrasah menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan baik siswa , wali murid sendiri dan masyarakat sekitar.

Selain itu, sesuai data yang diperoleh kepuasan pelanggan juga disebabkan karena kepuasan orang tua dalam akses informasi

akademik Sistem Informasi Akademik di SD Islam Maryam

Surabaya sangat baik dampaknya.

5. Faktor Penghambat dan Pendukung Akses Informasi Akademik SIM

Rapot Online

Sistem informasi manajemen yang diterapkan di SD Islam Maryam, sangat membantu bahkan hal ini menjadi penentu utama dalam pengambilan keputusan terutama dalam informasi raport secara online. Namun demikian bukan berarti sistem informasi manajemen yang diterapkan di SD Islam Maryam tanpa kekurangan, masih banyak beberapa kekurangan yang perlu dibenahi khususnya yaitu meng *Online* kan. Bagi wali murid faktor yang menghambat akses raport secara online saat ini adalah keterbatasan pengetahuan dan kemampuan wali murid dalam mengakses raport secara online (gaptek).

Sedangkan faktor penghambat lainnya yaitu dari segi perekonomian.

Orang tua siswa di SD Islam Maryam Surabaya tergolong masyarakat yang menengah kebawah sehingga orang tua siswa yang tidak memiliki laptop atau komputer dirumah harus rela pergi ke warnet (warung internet) untuk mengakses raport online.

Faktor pendukung akses raport online adalah jaringan wifi yang membantu dalam proses akses raport online baik untuk input nilai guru maupun pelatihan untuk wali murid yang mempermudah akses raport online. Selain itu fasilitas komputer untuk mengakses yang cukup memadai sehingga akses raport online menjadi mudah.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Adapun faktor – faktor lain yang dapat mendukung dalam proses penilaian online adalah :

a. Adanya izin dari pihak sekolah.

Perolehan izin dari pihak sekolah merupakan faktor yang penting karena dengan memperoleh izin dari sekolah tersebut mempermudah proses pembelajaran secara online begitu pula dengan penilaian online. Jika tidak mendapat izin dari pihak sekolah maka akan mempersulit proses penilaian secara online tersebut.

b. Adanya media.

Media juga merupakan faktor yang sangat mendukung kegiatan pembelajaran online. Media yang digunakan disini berupa komputer dan jaringan internet. Komputer yang dibutuhkan dalam jumlah banyak.

c. Adanya jaringan internet.

Media yang digunakan jaringan internet berperan penting karena jika terdapat jaringan internet proses online sendiri membutuhkan jaringan internet agar saling terhubung antara akses informasi akademik rapot online maupun akses input nilai guru.

Sedangkan faktor-faktor yang menjadi penghambat akses rapot online yaitu:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

a. Koneksi

Koneksi internet atau jaringan internet yang digunakan di SD Islam Maryam hanya berlaku pada kalangan guru dan hanya bisa digunakan di ruang tertentu. Misalnya pada mata pelajaran teknologi informasi yang bisa menggunakan akses koneksi internet tersebut.

b. Human error

Human error merupakan salah satu faktor penghambat adanya penilaian rapot online di SD Islam Maryam karena minim sekali orang yang paham terhadap tata cara penggunaan rapot online, Sehingga jika dihadapkan dengan akses rapot online tidak sedikit orang yang saat menggunakannya mengalami kesulitan.

c. Keterbatasan waktu

Untuk melakukan akses rapot online bagi guru ada batas waktu sehingga tidak bisa sewaktu-waktu mengakses. Keterbatasan waktu yang dimaksud yaitu saat pelaksanaan input rapot online. Jika terlambat mengakses dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan ditetapkan maka siswa tersebut tidak dapat mengikuti penilaian rapot online dan dianggap tidak mengikuti ujian.

d. Keterbatasan pengetahuan

Rapot online untuk guru yang sudah lama mengajar memiliki keterbatasan pengetahuan dalam input nilai siswa ke dalam rapot online. Hal tersebut karena dikalangan guru hal ini

masih dianggap tabu karena kebiasaan guru saat melakukan penilaian menggunakan cara yang manual. Tetapi di SD Islam

Maryam telah mendapat sosialisasi yang cukup dari tim khusus pengelola rapot online sehingga mempermudah guru dalam input nilai siswa.

g. Pihak sekolah

Tidak banyak sekolah yang dapat menerima adanya rapot online dikarenakan banyak warga sekolah khususnya guru tidak mengerti dan paham kegunaan online assessment. Tetapi di dalam SD Islam Maryam telah mengikuti kurikulum 2013 yang mana kurikulum tersebut telah menerapkan rapot online. Jadi di SD Islam Maryam telah menerapkan SIM Rapot Online.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB V

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peran sistem informasi manajemen dalam peningkatan layanan pendidikan berupa rapot online mempermudah wali murid dalam mengakses semua informasi akademik yang berhubungan dengan hasil belajar anak mereka bisa melalui cara lewat handphone maupun laptop sehingga informasi akademik yang didapat efektif dan efisien serta biaya yang relatif terjangkau
2. Terkait kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online disekolah ini tinggi dikarenakan wali murid lebih merasa puas dengan sistem rapot secara online dibandingkan rapot secara manual yang mempermudah wali murid dalam memantau perkembangan belajar anak mereka.
3. Keberadaan sistem informasi manajemen yang di terapkan di SD Islam Maryam sudah sangat membantu namun faktor yang menghambat dalam pelaksanaan rapot online yaitu dari sistem online nya karena orang tua harus belajar untuk mengerti akan akses rapot secara online. Sedangkan faktor yang mendukung yaitu mempermudah dan memberikan manfaat bagi pengguna rapot online.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

B. Saran

1. Untuk madrasah agar mereka tetap dan lebih meningkatkan kualitas pengelolaan rapot online agar mempermudah khususnya guru dalam mengoperasikan input nilai siswa setiap semester.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih memperhatikan dan cermat dalam penyusunan penyajian dan analisis data agar kemungkinan data yang diperoleh benar.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- Zilkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Cet. III; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001)
- Eti Rochaety, dkk., *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 2009)
- Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen* (Cet. IX; Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1998)
- Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional* (Cet. IV; Jakarta: Sinar Grafika, 2011)
- George R. Terry dalam Iqbal Hasan, *Principles Of Management* (Tc; T.t.t: T. P , 2002)
- Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Penerbit PPM. 2002)
- Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008)
- John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Jilid 2 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002)
- Fandy, Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. (Yogyakarta : Andi, 2004)
- Lucas, Henry C. Jr. *Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi*. (Jakarta : Erlangga 1987)
- Deni Darmawan, Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen*, (PT Remaja Rosadakarya, 2013)
- Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, (Malang : UIN Malang Press)

Raymond McLeod, *Sistem Informasi Manajemen*, Jilid 1, alih bahasa Hendra Teguh, SE, Ak, 1996
digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Lingga jaya

Jogiyanto HM, Akt., MBA, Ph.D., "Analisa dan Desain Sistem Informasi", (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2001)

Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2004)

Wilson Bangun, *Intisari Manajemen*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2008)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id