

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN DI SMA  
MUHAMMADIYAH 1 PONOROGO**

**SKRIPSI**



*Oleh:*

**SUFYAN HADI**

NIM: 211217025

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU PENDIDIKAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO**

**2023**

## ABSTRAK

**Hadi, Sufyan.** 2023. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.* **Skripsi.** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing, Dr. Umar Sidiq, M.Ag.

**Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kepuasan Pelanggan Pendidikan**

SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri melakukan pendekatan kepada masyarakat adalah dengan mengadakan pendekatan program kerja yang ditujukan kepada bapak ibu guru atau karyawan. Yang berbentuk 3 tim yaitu kurikulum, kesiswaan, dan humas itu sendiri, dengan disosialisasikan ke warga sekolah dan mengadakan musyawarah dengan instansi lain untuk memberikan informasi yang *update*. Salah satu program yang melibatkan seluruh siswa yaitu Darul Arqom. Sekolah juga berhubungan dengan Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, sekolah SMP dan MTs se Ponorogo, juga dengan wali murid.

Penelitian ini bertujuan untuk; (1) Untuk mendeskripsikan bentuk sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan, (2) Untuk memaparkan penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan, (3) Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Penelitian ini didesain dalam bentuk penelitian kualitatif-deskriptif, dengan mengambil lokasi penelitian di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Dalam hal ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles dan Huberman, yaitu analisis pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian menunjukkan; (1) terkait bentuk sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Muhammadiyah Ponorogo yang mencakup semua kegiatan yang dilakukan di lembaga tersebut. Mulai dari identitas lembaga, setting tahun ajar, setting kurikulum, database, pengelolaan yang berkaitan dengan kesiswaan. (2) terkait penerapan sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah Ponorogo yakni dengan menggunakan grup secara kedinasan dan sekolah untuk penyebaran informasi, kemudian untuk siswa kamipun memiliki grup dengan wali kelas dan juga grup dengan wali murid. Informasi kami lakukan melalui edaran dan sosial media seperti: website, youtube, instagram, laman facebook, dll. (3) terkait faktor penghambat dan pendukung sistem informasi manajemen, yakni faktor pendukung dari penerapan sistem informasi yakni respon dari pelanggan pendidikan yang baik. Penghambatnya yakni akses internet yang susah, wali murid yang tidak aktif dengan sosial media.



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Sufyan Hadi  
NIM : 211217025  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA  
Muhammadiyah 1 Ponorogo

Telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu  
Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 15 September 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 09 Oktober 2023

Ponorogo, 09 Oktober 2023

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo



**Dr. H. MOH. MUNIR, Lc., M.Ag**

**NIP: 196807051999031001**

Tim Penguji :

Ketua Sidang : Dr. Umar Sidiq, M.Ag  
Penguji I : Dr. Athok Fuadi, M.Pd  
Penguji II : Panggih Wahyu Nugroho M.Pd

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Sufyan Hadi

NIM : 211217025

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1  
Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqosah

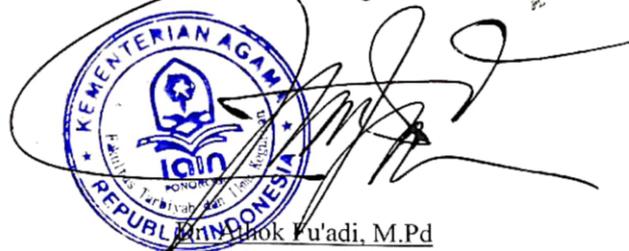
Pembimbing

Tanggal, 02 November 2021



Dr. Umar Sidiq, M. Ag  
NIP 197606172008011012

Mengetahui,  
Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
IAIN Ponorogo



Muhammad Fu'adi, M.Pd  
NIP. 197611062006041004

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sufyan Hadi  
Nim : 211217025  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan Di Sma Muhammadiyah 1 Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan iain ponorogo yang dapat di akses di [etheses.iainponorogo.co.id](http://etheses.iainponorogo.co.id). adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan ini, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 9 Oktober 2023



Sufyan Hadi

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

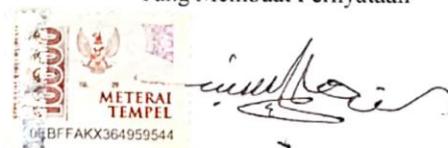
Nama : Sufyan Hadi  
Nim : 211217025  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan Di SMA  
Muhammadiyah 1 Ponorogo

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 9 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan



SUFYAN HADI

211217025

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSTUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TELAAH HASIL PENELITIAN TERDAHULU DAN</b>	
<b>KAJIAN TEORI</b>	
A. Telaah Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teori .....	11
1. Pengertian Manajemen dan Fungsi-fungsinya .....	11
2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen .....	14
3. Kepuasan Pelanggan Pendidikan .....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	21
B. Kehadiran Peneliti .....	21
C. Lokasi Penelitian .....	22
D. Data dan Sumber Data .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Teknik Analisis Data .....	26
G. Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	31

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Latar Penelitian.....	32
1. Identitas Sekolah.....	32
2. Sejarah Singkat SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	32
3. Visi, Misi dan Tujuan.....	33
4. Struktur Organisasi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo...	34
5. Sarana dan Prasarana SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo	35
6. Prestasi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	35
7. Keadaan Tenaga Pendidik di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	36
B. Paparan Data.....	36
1. Bentuk Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah Ponorogo.....	36

2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	39
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	41
C. Pembahasan .....	43
1. Bentuk Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	41
2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	51
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sekolah adalah dari, oleh dan untuk masyarakat. Program sekolah hanya dapat berjalan lancar apabila mendapat dukungan dari masyarakat. Oleh karena itu, pimpinan sekolah perlu terus-menerus membina hubungan yang baik antara sekolah dan masyarakat. Sekolah perlu banyak memberi informasi kepada masyarakat tentang program-program dan problem-problem yang dihadapi, agar masyarakat mengetahui dan memahami masalah-masalah yang dihadapi sekolah. Dari pemahaman dan pengertian ini dapat dihadapkan adanya umpan balik antar sekolah dan masyarakat.

Dari kebijakan direktur pendidikan menengah umum tentang manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah menekankan agar sekolah mampu mengoordinasikan dan menyeraskan segala sumber daya yang ada di sekolah dan di luar sekolah untuk mewujudkan sekolah yang bermutu.

Sebagai salah satu wujud sekolah sebagai bagian dari masyarakat maka terbentuklah sekolah masyarakat. Sekolah ini bersifat *life centered*. Yang menjadi pokok pelajaran adalah kebutuhan manusia, masalah-masalah, dan proses-proses sosial dengan tujuan untuk memperbarui kehidupan dalam masyarakat. Masyarakat dipandang sebagai laboratorium di mana anak belajar,

menyelidiki, dan turut serta dalam usaha-usaha masyarakat yang mengandung unsur pendidikan.<sup>1</sup>

Adanya sistem informasi manajemen pendidikan, organisasi pendidikan akan merasakan beberapa manfaat sebagai berikut: pertama, tersedianya pengelolaan data dan informasi pendidikan. Kedua, terintegrasinya data dan informasi pendidikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Ketiga, tersedianya data dan informasi pendidikan yang lengkap bagi stakeholders yang bergabung di bidang pendidikan<sup>2</sup>. Sistem informasi manajemen sekolah yang dapat diakses oleh semua orang melalui smartphone dan dapat diakses secara online dan offline serta dapat memberikan informasi tentang program kegiatan untuk siswa, guru dan orang tua yang pada akhirnya sistem informasi manajemen tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sekolah.

Kemajuan teknologi informasi yang pesat merupakan salah satu penyebab terjadinya perubahan sistem pendidikan. Hal ini membuat masyarakat terlibat langsung dalam mengakses teknologi informasi. Sistem informasi manajemen yang ada di sekolah merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah sistem informasi manajemen pendidikan berfungsi sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada siswa dan orang tua siswa.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Mustari Mohamad, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 156

<sup>2</sup> La Ode Ismail Ahmad dan Ristanti Sinen, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*. Jurnal Idarah. Vol 1 No 20, November 2020. 294

<sup>3</sup> Honkins, *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dasar Pilar Bangsa Untuk Meningkatkan Layanan Pendidikan*. Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XXIV No 2 November 2020, 72

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk kelangsungan suatu lembaga atau organisasi. Sehingga lembaga bisa memberikan respon atau tanggapan yang ditujukan kepada pelanggan terhadap hasil dari kinerja atau layanan oleh lembaga tertentu. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kecintaan atau loyalitas kepada lembaga pendidikan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan sekolah biasanya akan memberitahukan apa yang mereka rasakan atau pengalaman yang mereka dapatkan dari sekolah kepada rekan ataupun orang lain.<sup>4</sup>

Untuk mencapai kepuasan pelanggan perlunya komunikasi yang baik antara penyedia layanan pendidikan dengan pelanggan pendidikan. Media merupakan alat atau sarana yang diciptakan untuk meneruskan pesan.

SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri melakukan pendekatan kepada masyarakat adalah dengan mengadakan pendekatan program kerja yang ditujukan kepada bapak ibu guru atau karyawan. Yang berbentuk 3 tim yaitu kurikulum, kesiswaan, dan humas itu sendiri, dengan disosialisasikan ke warga sekolah dan mengadakan musyawarah dengan instansi lain untuk memberikan informasi yang *update*. Salah satu program yang melibatkan seluruh siswa yaitu Darul Arqom. Sekolah juga berhubungan dengan Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, sekolah SMP dan MTs. se Ponorogo, juga dengan wali murid. Di samping itu sekolah juga bekerja sama dengan Negara China atau Tiongkok untuk program beasiswa penuh yang ditujukan untuk siswa berprestasi. Manfaat terjalannya masyarakat bagi sekolah adalah mudah menjalin kerjasama dan

---

<sup>4</sup> Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Surabaya: UINSA Press, 2014), 59

komunikasi yang baik antar pihak sekolah dan masyarakat, mempererat hubungan silaturahmi antar sekolah dan masyarakat.

Hubungan sekolah dengan masyarakat saat ini sudah terjalin sangat baik dengan melibatkan warga dalam kegiatan sekolah, misalnya buka bersama dan sholat Tarawih berjama'ah pada bulan Ramadhan. Tujuan dari humas sendiri adalah menjalin hubungan baik kepada masyarakat internal maupun eksternal guna memperkenalkan sekolah agar citranya baik di mata masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya humas mendapati hambatan seperti bagaimana cara memahami SDM dan pihak waka humas faham akan visi misi sehingga program kerja dapat berjalan sesuai target. Kemudian solusi untuk menanggulangi permasalahan tersebut sekolah atau pihak humas mengadakan training untuk meningkatkan kualitas SDM nya, membuat tim masing-masing waka untuk menarik simpati masyarakat. Peran humas sendiri adalah sering melakukan komunikasi guru, siswa, dan orang tua, entah itu internal maupun eksternal.<sup>5</sup>

Adanya pelayanan sekolah salah satu sistem informasi manajemen, orang tua dapat menerima informasi dengan melihat bukti-bukti yang sudah tercatat, yang berisi tentang data administrasi, data akademik dan berita *terupdate* sekolah maupun web sekolah. Sehingga komunikasi antara sekolah dan orang tua dapat terjalin dengan baik.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Waka Humas SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo (Rabu, 09 September 2020)

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian sebagai tugas akhir skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti dalam penelitian ini difokuskan pada Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

1. Bentuk sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
2. Penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
3. Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo?
2. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo?

3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
2. Untuk memaparkan penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo
3. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, maka diharapkan peneliti mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai implementasi sistem

informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi lembaga, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi sistem informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan.
- b. Bagi waka humas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan sebagai argumentasi pemikiran untuk mengoptimalkan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan memperluas pengetahuan sebagai bekal di masa yang akan mendatang, mengenai sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan di sini digunakan untuk mempermudah pembaca dan peneliti dalam memahami isi yang dikandung di dalam proposal skripsi. Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh dalam isi pembahasan dalam desain ini, maka secara global dapat dilihat pada sistematika penelitian di bawah ini:

BAB I Pendahuluan. Dalam bab ini, berisi tentang gambaran secara keseluruhan di dalam skripsi yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II Kajian teori dan telaah hasil penelitian terdahulu. Dalam bab ini, berisi tentang kajian teori mengenai implementasi sistem informasi manajemen, dan kepuasan pelanggan pendidikan. Telaah hasil penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan teori yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.

BAB III Metode penelitian. Dalam bab ini, berisi tentang jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penemuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian. Dalam bab ini, yaitu pemaparan dari data umum dan deskripsi data khusus mengenai sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan

BAB V Penutup. Merupakan bab terakhir dalam sebuah tulisan yang berisi penutup, yang meliputi kesimpulan dan sarana.

## BAB II

### TELAAH HASIL PENELITIAN TERDAHULU DAN KAJIAN TEORI

#### A. Telaah Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan telah dilakukan oleh beberapa peneliti, berdasarkan eksplorasi peneliti, terdapat hasil penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini akan tetapi terdapat perbedaan tentang fokus dan hasil kajian. Agar penelitian ini tidak dianggap mencontoh penelitian yang telah ada maka di sini akan dijelaskan mengenai perbedaan fokus penelitian dan hasilnya. Adapun penelitian tersebut adalah:

- a. Dina Umami Maghfiroh mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam Jurusan Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2019 mengambil penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua di Sekolah Menengah Atas Al- Islam Krian”, penelitian ini berfokus pada sistem informasi manajemen pendidikan, kepuasan orang tua siswa, dan penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di Sekolah Menengah Atas Al-Islam Krian
- b. Musdalifah mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2016 mengambil penelitian yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi

Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru”, penelitian ini memfokuskan pada implementasi sistem informasi manajemen dan pelayanan administrasi di SMA 1 Barru

- c. Dian Rahmawati Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh tahun 2019, mengambil penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh” dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada penerapan sistem informasi memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh

**Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang**

No	Nama peneliti	Tahun	Judul penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
1	Dina Umami Maghfiroh	2019	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua di Sekolah Menengah Atas Al-Islam Krian	Yaitu penelitian ini sama-sama membahas mengenai sistem informasi manajemen	Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu terletak pada fokus pembahasannya. Penelitian terdahulu lebih fokus kepada kepuasan orang tua, sedangkan penelitian sekarang fokus pada seluruh pelanggan pendidikan.

2	Musdalifah	2016	Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 1 Barru	Penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi sistem informasi manajemen.	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang lebih memfokuskan pada pelayanan administrasi
3	Dian Rahmawati	2019	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai sistem informasi dan kepuasan pelanggan	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang lebih memfokuskan tentang penerapan sistem informasi yang memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## B. Kajian Teori

### 1. Pengertian Manajemen dan Fungsinya

#### a. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses dalam perencanaan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian dari manajemen berasal dari bahasa Inggris *administration* sebagai *the management of executive affairs*. Dalam pengertian ini manajemen bukan hanya pengaturan yang terkait dengan pekerjaan tulis menulis, tetapi pengaturan dalam arti luas.

Selain itu, manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah atau organisasi yang di antaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses.<sup>6</sup>

Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Jadi, humas adalah suatu suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur.<sup>7</sup>

#### **b. Fungsi-fungsi Manajemen**

Beberapa definisi menunjukkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang sistematis dalam melakukan kegiatan organisasi. Manajemen

---

<sup>6</sup> Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan dalam Konteks Indonesia* (Bandung : Arsad Pres, 2013), 1

<sup>7</sup> Nurtanio Agus, dan Rahmania Utari, *Humas Pendidikan* (Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta, 2017), 5

tidak akan berjalan dengan baik apabila dalam prakteknya tidak disertai dengan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri.<sup>8</sup>

Ada empat fungsi manajemen yang akrab disapa dengan POAC berdasarkan George R. Terry sebagai berikut:

a) Perencanaan (*planning*)

Mencakup proses perumusan sasaran, penetapan strategi untuk mencapai sasaran, serta penyusunan rencana guna menyelaraskan dan mengoordinasi kegiatan.

b) Pengorganisasian (*organizing*)

Merancang pekerjaan guna mencapai sasaran organisasi, melalui proses penciptaan struktur organisasi.

c) Pelaksanaan (*actuating*)

Pengarahan dan memotivasi seluruh pihak yang terlibat, sehingga mampu mengatasi atau menyelesaikan konflik.

d) Pengendalian (*controlling*)

Proses pemantauan, evaluasi, dan membuat perbaikan jika ada kegiatan dalam proses mencapai tujuan ada hambatan atau mengalami kegagalan.<sup>9</sup>

## 2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang hubungannya satu sama lain yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan

---

<sup>8</sup> Umar Sidiq, *Manajemen Madrasah* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2018), 4

<sup>9</sup> Haris Nurdiansyah & Robbi Saepul Rahman, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019), 23

tertentu. Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan. Sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran. Sebuah sistem bukanlah seperangkat unsur yang tersusun secara teratur, tetapi terdiri dari unsur yang dapat dikenal sebagai bagian yang saling melengkapi karena mempunyai sasaran dan tujuan yang sama.

Menurut Gordon B. Davis dalam Hamsyah, informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan. Para ahli sistem informasi manajemen tidak mempunyai pendapat yang sama mengenai jenis-jenis informasi yang dioperasikan dalam manajemen.

Sistem informasi adalah suatu aturan yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi pengaturan yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi untuk menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.<sup>10</sup>

Pemanfaatan system informasi manajemen dalam bidang pendidikan tersebut biasa disebut dengan SIMDIK sangat diperlukan dalam pengelolaan/ layanan pendidikan, yaitu pelayanan pengajaran,

---

<sup>10</sup> Din Wahyudin, *Manajemen Kurikulum* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 122-126.

administrasi, fasilitas sekolah, dan pelayanan murid (siswa). Selain itu, sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan tersebut sebagai pendukung kegiatan/ aktivitas fungsi manajemen yang meliputi: planning, organizing, staffing, directing, evaluating, coordinating, dan budgeting.<sup>11</sup>

Sistem Informasi Manajemen adalah sekumpulan dari sistem informasi berikut ini:<sup>12</sup>

- 1) Sistem Informasi Akuntansi - Menyajikan informasi serta transaksi keuangan.
- 2) Sistem Informasi Pemasaran - Menyajikan informasi berhubungan dengan penjualan, aktivitas pemasaran, riset pasar dan kegiatan yang berhubungan dengan agenda pemasaran lainnya.
- 3) Sistem Informasi Manajemen Persediaan.
- 4) Sistem Informasi Personalia.
- 5) Sistem Informasi Manajemen
- 6) Sistem Informasi Distribusi.
- 7) Sistem Informasi Pembelian.
- 8) Sistem Informasi Analisa Kredit.
- 9) Sistem Informasi Analisa Software.
- 10) Sistem Informasi riset dan pengembangan.
- 11) Sistem Informasi kekayaan.
- 12) Sistem Informasi Teknis.

---

<sup>11</sup> Ibid., 96

<sup>12</sup> Hadidn Wijoyo dkk, "Sistem Informasi Manajemen", (Sumatra Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021), 21-22.

Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam sistem informasi manajemen pendidikan di lingkungan kementerian Agama memiliki tujuan sebagai berikut:<sup>13</sup>

- 1) Memperkuat kemampuan untuk mengatur, merencanakan, dan mengawasi alur informasi antar instansi yang saling berhubungan.
- 2) Memadukan seluruh informasi yang berhubungan dengan manajemen kegiatan pendidikan dan menyajikannya secara ringkas dan menyeluruh.
- 3) Memperbaiki kapasitas pengolahan, penyimpanan, dan analisis data dalam menyediakan informasi yang terpercaya dan tepat waktu bagi perencana, pemimpin, dan penanggungjawab bidang pendidikan.
- 4) Mengkoordinasikan proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, analisis dan penyebaran informasi dalam manajemen pendidikan.
- 5) Memudahkan dan meningkatkan penggunaan informasi yang sesuai oleh berbagai instansi dan perorangan pada semua jenjang agar perencanaan, pelaksanaan, dan manajemen pendidikan dapat lebih efektif.
- 6) Menyederhanakan alur informasi dalam pengambilan keputusan dengan menghapus proses duplikasi dan perbedaan pengisian informasi.
- 7) Mengaitkan berbagai sistem informasi yang ada.

---

<sup>13</sup> Anwar Darwis dan Hilal Mahmud, "Sistem Informasi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam" *Journal Of Islamic Educaton Management*, Vol. 2, No. 1, 2017, 72-73.

- 8) Memadukan berbagai sumber informasi kuantitatif dan kualitatif dalam suatu sistem, dan
- 9) Memperbaiki proses pengumpulan, penyebaran, dan penggunaan informasi manajemen pendidikan dalam menanggapi perubahan kebutuhan informasi.

Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem yang terdiri dari beberapa elemen/komponen yang saling berkaitan. Elemen/komponen dari sebuah sistem ini tentu saja akan saling terkoordinasi dengan baik agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Secara sederhana, semua sistem informasi memiliki tiga kegiatan utama di dalamnya. Aktivitas tersebut, meliputi: menerima data sebagai masukan (input), kemudian data tersebut di proses dengan melakukan penghitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran akun, dan sebagainya, dan setelah itu akan mendapatkan informasi sebagai keluaran (output).<sup>14</sup>

Sedangkan bentuk operasional humas disekolah pada dasarnya bergantung pada inisiatif dan kreativitas sekolah, kondisi dan situasi sekolah, fasilitas sekolah, dan sebagainya. Bentuk operasional humas mencakup bidang-bidang berikut, yakni: 1) sarana akademik, 2) sarana pendidikan, 3) sosial, 4) kegiatan karya wisata, 5) kegiatan olahraga dan

---

<sup>14</sup> Vindi Agustiandra dan Ahmad Sabandi, "Persepsi Guru Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Akademik Disekolah Menengah Kejuruan (Smk) Negeri 3 Padang", Jurnal Bahana Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2019, 2-3.

kesenian, 6) menyediakan fasilitas sekolah, 7) mengikut sertakan tokoh masyarakat.<sup>15</sup>

### 3. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Menurut Suharno dan Retnoningsih kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Terdapat beberapa alasan mengapa peserta didik harus dapat dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, seperti yang dijelaskan oleh Suhardan bahwa peserta didik adalah *client* yang kebutuhan belajarnya harus dapat dipenuhi oleh pendidik.

Pengaruh kualitas yang dirasakan dalam kepuasan lebih tinggi pada bagian fungsi kualitas, hasil ini dapat dihubungkan dengan fakta layanan pendidikan menjadi sangat penting untuk kebutuhan siswa. Mutu layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan siswa.

Perkembangan ilmu teknologi yang semakin pesat, mengakibatkan perubahan-perubahan dalam hidup terjadi sangat cepat terutama dalam bidang informasi. Sebagian besar informasi, semua aspek dan kegiatan yang telah terhimpun, terolah, tersimpan dan tersebar dengan cepat. Informasi tersebut kapan saja dengan mudah kita akses, dibaca dan disaksikan terutama melalui internet, media cetak dan televisi.

Informasi merupakan sebuah data yang sudah dibentuk atau diimplementasikan sesuai dengan keperluan tertentu. Sedangkan data

---

<sup>15</sup> Ibid., 256-257.

adalah fakta yang sudah ditulis dalam bentuk media (komputer misalnya). Informasi juga diartikan sebagai data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakan untuk membuat keputusan.<sup>16</sup>

Sistem informasi manajemen pendidikan adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam bidang pendidikan).<sup>17</sup>

Sistem informasi manajemen sebagai pendukung organisasi pendidikan harus mampu memberikan layanan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah didapatkan, dan berdampak pada kegiatan mutu pendidikan. Layanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna. Tujuan dari layanan adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Layanan informasi pendidikan merupakan upaya pencapaian kepuasan pengguna, dengan cara memenuhi kebutuhan pengguna dan melakukan perbaikan dengan cara terus menerus atas layanan yang diberikan. Layanan terbaik (*excellence service*) informasi pendidikan tidak hanya

---

<sup>16</sup> Zulkifli Amsya, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), 2

<sup>17</sup> Eti Rochaeti, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 13

diberikan kepada peserta didik dan orang tua, tetapi juga diberikan kepada para pendidik dan pegawai.<sup>18</sup>



---

<sup>18</sup> Yakub dan Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2014), 85-86

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Menurut Sutrisno Hadi penelitian adalah usaha menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan, usaha-usaha yang dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah.<sup>19</sup> Melihat rumusan masalah di atas, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, gambar dan berupa angka, yang mana diperoleh dari orang dan perilaku yang diamati melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.<sup>20</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus. Studi kasus yakni suatu penelitian yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok atau situasi<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian dan Praktik* (Jakarta: Bina Aksara, 2010), 115

<sup>20</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 6

<sup>21</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 10

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai peran utama. Peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis data, penafsir data, dan pada akhirnya peneliti sebagai pelapor hasilnya.

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Instrument selain manusia juga dapat digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung. Oleh sebab itu, kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan sebagai pengamat penuh.<sup>22</sup>

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diinginkan. Penelitian ini bertempat di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo, Jln Batoro Katong, Desa Nologaten, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Peneliti mengambil penelitian di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo, karena sekolah tersebut memiliki kurikulum yang sangat bagus dan selalu menghasilkan lulusan-lulusan terbaik. Oleh sebab itu, sekolah ini sangat bagus dijadikan sebagai tempat penelitian karena sesuai dengan judul penelitian.

---

<sup>22</sup> Tim Penyusun, *Buku Pedoman Skripsi Edisi Revisi 2016* (Ponorogo: Jurusan Tarbiyah STAIN Ponorogo, 2016), 45

#### D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh.<sup>23</sup> Dalam sebuah penelitian data penelitian dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu:

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>24</sup> Data primer dari penelitian ini diperoleh dari Waka Humas di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitian.<sup>25</sup> Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data tentang sekolah dan berbagai literature yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian, seperti dokumen- dokumen SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang berkaitan dengan penelitian.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan

---

<sup>23</sup> Ibid., 107.

<sup>24</sup> Saefudin Anwar, *Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)*, 91.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 88.

data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>26</sup> Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi (observation)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau objek lain yang diselidiki. Observasi merupakan kegiatan pencatatan dan pengamatan yang disengaja dan meneliti tentang keadaan atau fenomena-fenomena sosial dan gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian.<sup>27</sup>

Dari segi pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) adalah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati dan *non participant* adalah peneliti tidak terlibat hanya pengamat independen.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengamat yang netral dan objektif, bentuk observasi yang penulis terapkan adalah observasi non participant di mana peneliti tidak mengambil tindakan pro-aktif dalam pengamatan saat *research* berlangsung.

Peneliti menggunakan teknik ini untuk mengamati secara langsung di lapangan, terutama tentang implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 375.

<sup>27</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003),

<sup>28</sup> *Ibid.*, 204.

## b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dalam proses tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai. Wawancara merupakan proses tanya jawab yang berlangsung dalam penelitian secara langsung di mana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>29</sup> Estcberg mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan tidak terstruktur.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini peneliti memilih jenis wawancara terstruktur dan juga wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpul data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diberikan kepada setiap responden, dan peneliti mencatatnya. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahannya yang akan ditanyakan.

---

<sup>29</sup> Ibid., 186.

<sup>30</sup> Umar Sidiq dan Moh. Miftahul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 62.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data secara mendalam mengenai keterangan yang berkaitan dengan perencanaan kurikulum dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Wawancara tidak langsung terhadap sumber kunci (Waka Humas) dengan tujuan memperoleh informasi yang akurat serta memperluas cakupan informasi yang didapat dari sumber-sumber lainnya.<sup>31</sup>

#### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode yang mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>32</sup> Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data penunjang penelitian yaitu berupa profil sekolah, struktur organisasi dan dokumen-dokumen mengenai implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo serta arsip-arsip lain yang mendukung penelitian.

#### F. Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*) Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang mendekati

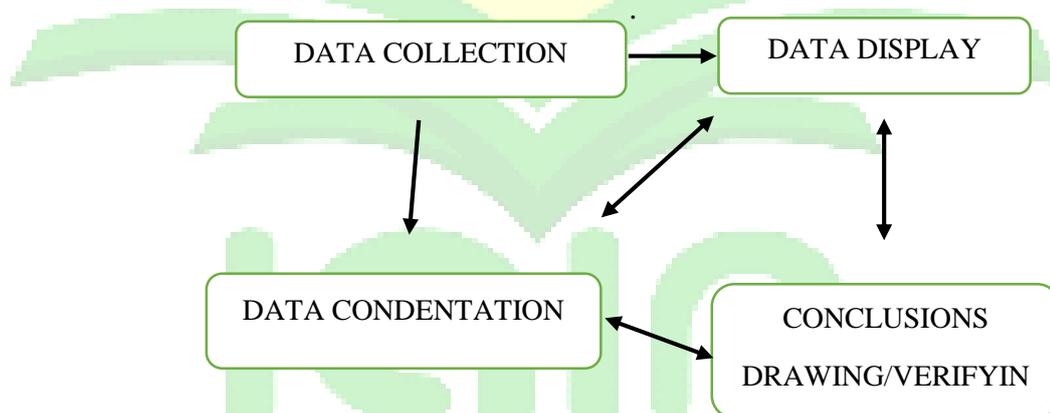
---

<sup>31</sup> Ibid., 63-64.

<sup>32</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), 274

keseluruhan bagian-dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, materi-materi empiris lainnya, menyajikan data (*data display*) adalah bentuk pengemasan suatu data secara visual sedemikian sehingga data lebih mudah dipahami. Tanpa ada penyajian yang tepat, seorang peneliti akan kesulitan untuk menganalisis hasil akhir penelitian, dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*) merupakan kegiatan akhir kegiatan interpretasi yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Secara lebih terperinci, langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana akan diterapkan sebagaimana berikut:<sup>33</sup>



Gambar 3.1. Komponen dalam analisis data

<sup>33</sup> M.B Miles, A.M Huberman, and J Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (USA: Sage Publications, 2014), 14.

### 1. *Data Collection*/ Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari metode yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum, analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka, data kaya rincian dan panjang.<sup>34</sup> Setelah pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti memilah-milah (reduksi data) mana data yang sesuai dengan rumusan masalah 1, mana data yang sesuai dengan rumusan masalah 2 dan mana data yang sesuai dengan rumusan masalah 3. Dalam memilah-milih (reduksi data), peneliti menggunakan teknik domain analisis. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam penelitian ini perhatian tertuju pada data terkait sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Dengan hasil tersebut kemudian disusun secara sistematis, sehingga dapat memperoleh gambaran sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan.

---

<sup>34</sup> Ibid, 15.

## 2. *Data Condensation/* Kondensasi Data

Miles, Huberman dan Saldana mengatakan bahwa Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:<sup>35</sup>

- a. *Selecting* (pemilihan) Menurut Miles, Huberman dan Saldana peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis.
- b. *Focusing* (pengerucutan) Miles, Huberman dan Saldana menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk pra-analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan dari rumusan masalah.
- c. *Abstracting* (peringkasan) Tahap membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan cukupan data.
- d. *Data Simplifying and Transforming* (penyederhanaan dan transformasi) Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara yakni melalui seleksi yang ketat

---

<sup>35</sup> Ibid, 247

melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.<sup>36</sup>

### 3. *Data Display/Penyajian Data*

Langkah berikut setelah kondensasi data adalah penyajian data yang dimaknai oleh Miles, Huberman dan Saldana sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data tersebut, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.<sup>37</sup> Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan tentang bentuk sistem informasi manajemen, penerapan sistem informasi manajemen, faktor pendukung dan penghambat sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

### 4. *Conclusion Drawing/Verification*

Data yang disajikan kemudian ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan berubah sering peneliti menemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung tahap selanjutnya.<sup>38</sup> Akan tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan di tahap awal didukung dengan bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan

---

<sup>36</sup> Ibid, 249

<sup>37</sup> Miles, Huberman, dan Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, 16

<sup>38</sup> Ibid, 252

ini akan terus diverifikasi hingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang bersifat kredibel dan valid.

## **G. Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

Tahap-tahap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Tahap Pra- lapangan**

Ada berbagai tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini yaitu sebagai berikut: menyusun rancangan, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informan serta menyiapkan perlengkapan penelitian.

### **b. Tahap Pekerjaan Lapangan**

Dalam tahapan ini ada beberapa bagian yang perlu diperhatikan yaitu, memahami latar penelitian serta mempersiapkan diri, memasuki lapangan dan berperan serta, serta mengumpulkan data dan informasi.

### **c. Tahap Penulisan Hasil Laporan**

Konsisten pada tahap ini, peneliti diminta untuk menuangkan hasil dari penelitian dengan sistematis, sehingga dapat dipahami dan diikuti alurnya dengan baik.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Latar Penelitian

##### 1. Identitas Sekolah

SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo merupakan sekolah swasta yang sudah memiliki akreditasi A yang bernilai 91 dan memiliki NSS/NPSN 3020510139. Sekolah ini berlokasi di jl. Batoro katong, desa. Nologaten, kec. Ponorogo, kab. Ponorogo, prov. Jawa timur, kode pos 63411. Untuk alamat email SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri [muh1po\\_first@yahoo.co.id](mailto:muh1po_first@yahoo.co.id). Pada saat ini SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo dipimpin oleh bapak Muh Kholil M.Pd.I. beliau juga merupakan lulusan S-2 (Pasca Sarjana) jurusan Pendidikan Agama Islam.

##### 2. Sejarah Singkat SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

SMA Muhammadiyah Ponorogo berdiri 01 Agustus 1963. Di antara nama pendiri SMA Muhammadiyah Ponorogo adalah : Bapak Muhadi Abdul Salam, Bapak Mahmud Sujuthi, Bapak Qomar Abdur Rojak, Bapak Slamet Syarif, dan Bapak Soemarsono. Lokasi SMA Muhammadiyah Ponorogo di atas lahan seluas 500 m<sup>2</sup> , tepatnya di Jalan Batoro Katong No. 1 Ponorogo. Di lokasi ini juga telah berdiri SD, SMP dan Pendidikan Guru Agama (PGA) Muhammadiyah, sehingga lokasi tersebut sering dinamakan sebagai **Kompleks Perguruan Muhammadiyah.**

### 3. Visi, Misi dan Tujuan

a) Visi : “ Terwujudnya Sekolah Islam yang Unggul, Beradab, Berkemajuan dan Berbudaya Lingkungan.” Sejalan dengan visi tersebut, SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo memiliki visi pada tahun 2025 diharapkan menghasilkan : Insan yang berakhlak mulia, cerdas, dan unggul.<sup>39</sup>

b) Misi : Berlandaskan pada Tujuan Pendidikan Nasional, Tujuan Pendidikan Muhammadiyah serta pedoman Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah Muhammadiyah Jawa Timur, maka Misi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo adalah:

- 1) Menyelenggarakan layanan pendidikan yang berbasis pada nilai-nilai agama Islam.
- 2) Meningkatkan pembelajaran yang unggul melalui metode yang inovatif, interaktif, menyenangkan, menantang, dan memotivasi peserta didik.
- 3) Menanamkan nilai-nilai budi pekerti dan tata karma
- 4) Menanamkan nilai berkemajuan untuk menyongsong era 4.0 melalui berfikir kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan masalah global
- 5) Menanamkan nilai budaya hidup bersih dan pelestarian lingkungan melalui kegiatan adiwiyata di dalam dan di luar sekolah<sup>40</sup>

c) Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang unggul di bidang IMTAQ dan IPTEK

---

<sup>39</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi 02/D/02-X/2021

<sup>40</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi 02/D/02-X/2021

- 2) Mewujudkan guru dan peserta didik yang kreatif, inovatif, dan berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik.
  - 3) Menghasilkan peserta didik yang memiliki budi pekerti dan tata krama sesuai dengan budaya Islami
  - 4) Menciptakan budaya bersih, peduli dan cinta lingkungan.
  - 5) Menjadikan sekolah menjadi taman belajar<sup>41</sup>
4. Struktur organisasi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Struktur kepengurusan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo, di bawah kepemimpinan Muh. Kholil, M.Pd.I. sebagai Kepala sekolah, Kemudian untuk Wakasek Kurikulum dipegang oleh drh. Moch. Sachur Rochman. Wakasek Kesiswaan dipegang oleh Sugeng Riadi, M.Pd. Wakasek Humas dan SDM dipegang oleh Dwi Siluk Maharani, S.Psi. Wakasek Sarana dan Prasarana dipegang oleh Drs. Bambang Suprijadi, M.Pd. Wakasek ISMUBA dipegang oleh Anton Mukminin, M.Pd. Kemudian untuk bagian administrasi umum dipegang oleh Aris Mahendra, S.Kom. Biro Adminisrasi keuangan dipegang oleh Agung Tribowo, SE. Bagian biro kerumahtanggaan dipegang oleh Rudi Setiono.

Kemudian untuk koordinator laboratorium dipegang oleh Wijarnako Adi, S.S.Si. Kepala UKS dipegang oleh Eny Triyo H, S.Pd. Kord. Layanan Konseling dan Pengembangan Diri, dipegang oleh Greatta Pujalarasaty, S.Pd. Ka. Perpustakaan dipegang oleh Gayuh Risdian S, M.Pd.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi 02/D/02-X/2021

<sup>42</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi 04/D/18-X/2022

## 5. Sarana dan prasarana SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Sarana merupakan alat yang dipakai secara langsung dalam menunjang proses pembelajaran. Prasarana merupakan segala sesuatu yang tidak digunakan secara langsung dalam proses pembelajaran, namun dijadikan sebagai alat penunjan dalam terselenggaranya proses belajar mengajar. Sarana prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo kondisinya sudah baik. Untuk lebih jelasnya akan kami jelaskan di bawah.

- a. Keliling tanah seluruhnya 360 m, yang sudah dipagar permanen (termasuk pagar hidup) 360 m.
- b. Luas Tanah/Persil yang Dikuasai Sekolah menurut Status Pemilikan dan Penggunaan.<sup>43</sup>

## 6. Prestasi Lembaga SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Prestasi akademik dan nonakademik di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo merupakan torehan dari hasil karya peserta didik baik dari tingkat provinsi, kabupaten maupun nasional.

- a. Prestasi lembaga
  - 1) Juara 1 Lomba Sekolah Sehat Kabupaten Ponorogo
  - 2) Sekolah Program SKS Tahun Pelajaran 2020/2021
  - 3) MOU kerjasama Pengembangan Sekolah dengan sekolah-sekolah muslim di Pattani, Thailand
  - 4) Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusi Provinsi Jawa Timur

---

<sup>43</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi 03/D/01-X/2022

5) Sekolah Ramah Anak Kabupaten Ponorogo

b. Prestasi Siswa: Akademik dan Non akademik

7. Keadaan Tenaga pendidik dan Kependidikan SMA Muhammadiyah 1

Ponorogo

Keadaan tenaga pendidik di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo dikualifikasikan berdasarkan jabatan dan mata pelajaran dengan disesuaikan dengan bidang studi Ijazah tertinggi. Jumlah tenaga pendidik yaitu 46 orang baik itu PNS maupun honorer. Keadaan tenaga kependidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo dikualifikasikan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya pada bidang masing-masing. Jumlah tenaga kependidikan yaitu 22 orang dengan tanggungjawab yang berbeda.<sup>44</sup>

**B. Paparan Data**

1. Bentuk Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Di semua negara khususnya negara berkembang seperti Indonesia keberadaan humas sangat diperlukan karena merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan serta pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan terhadap kepentingan semua orang agar instansi atau lembaga mendapat kepercayaan dari publiknya.<sup>45</sup> Setiap lembaga pendidikan tentunya memiliki bentuk sistem informasi yang berbeda-beda tergantung

<sup>44</sup> Lihat Trnaskip Dokumentasi 05/D/09-X/2022

<sup>45</sup> Robby adhitya, muhammad noor, dan hairunnisa. Analisis tugas pokok dan fungsi hubungan masyarakat universitas mulawarman. eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 1, 2018 hal. 326

bagaimana situasi dan kondisi yang ada agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan dan tujuan sekolah tersebut. Namun pada dasarnya hal tersebut selalu mengalami perubahan atau peningkatan sesuai dengan perkembangan zaman pada saat ini.

Seperti halnya sistem informasi, yang mana sistem informasi di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri menggunakan berbagai media yang tentunya dapat dijangkau dengan mudah oleh pelanggan pendidikan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Dwi Siluk Maharani selaku Waka Humas, sebagai berikut:

“Tentu saja di sini kami memiliki dan menggunakan banyak media sosial tentang kegiatan sekolah, kemudian kalau untuk wali murid kami menggunakan surat-surat seperti halnya surat edaran atau pemberitahuan, kemudian kalau untuk publik kami melalui media sosial, media elektronik, media cetak, dan sebagainya”.<sup>46</sup>

Pada era saat ini media sosial ataupun elektronik menjadi bagian yang sangat penting, terutama hal-hal yang berkaitan dengan informasi. Akan tetapi hal tersebut didukung dengan adanya media cetak dikarenakan tidak semua wali murid selalu aktif dengan sosial media.

Selain hal di atas di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo juga menyebarkan atau memberikan informasi melalui *website* lembaga SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo, agar pelanggan pendidikan mengetahui keseluruhan informasi yang diberikan oleh lembaga

“Kami juga memiliki *website* pribadi lembaga agar memudahkan pelanggan pendidikan dalam mengakses informasi dari lembaga kami”

---

<sup>46</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

Interaksi guru dan siswa dengan adanya sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo menurut ibu Dwi Siluk Maharani adalah:

“Kita di sini mempunyai angket aspirasi untuk siswa. Jadi, siswa dapat menyampaikan keluhan ataupun saran untuk sekolah, dan atau siswa dapat menyampaikan melalui wali kelas secara langsung. Tentunya ya kita *welcome* saja”<sup>47</sup>

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, sistem informasi tentunya sangat dirasakan oleh seluruh siswa/siswi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Karena sistem informasi menjadi faktor penting dalam segala kegiatan maupun proses pembelajaran, hal ini tentunya tidak lepas dari cara dan media yang digunakan dalam penyampaian informasi yang mudah dijangkau atau di akses oleh siswa/siswi maupun pelanggan pendidikan. Hal ini yang menjadi faktor penentu keefektifan sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.<sup>48</sup>

Sebagaimana yang dijelaskan oleh saudari Ayunda yang merupakan salah satu siswi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

“tentunya dengan adanya sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo ini mempermudah waka humas dalam memberikan informasi kepada siswa, wali murid dan pelanggan Pendidikan dengan efektif dan efisien. Karena sistem informasi pada saat ini menjadi salah satu faktor penting dalam perkembangan suatu lembaga tentunya di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Karena jika informasi dapat diketahui dengan cepat tentunya akan segera mendapatkan respon dari seluruh pelanggan Pendidikan. Hal ini tidak lepas dari media yang di gunakan oleh SMA Muhammadiyah 1

---

<sup>47</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>48</sup> Lihat Traskrip Dokumentasi

Ponorogo yang mana tidak hanya menggunakan media cetak, melainkan juga menggunakan media elektronik dan media sosial”.<sup>49</sup>

## 2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.

Penerapan sistem informasi ditujukan untuk membantu memudahkan pengelolaan data-data dan informasi yang berkaitan dengan sekolah meliputi : penerimaan siswa baru, akademis, raport dan konseling, juga merupakan interaktif antara sekolah dan orang tua. Setiap lembaga pendidikan memiliki sistem informasi, demikian pula halnya seperti di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.

Latar belakang sistem informasi di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo menurut Bapak Muh. Kholil M.Pd.I sebagai berikut:

“Seiring dengan berkembangnya tuntutan perubahan, lebih-lebih di era digital, maka sistem informasi menjadi sesuatu yang penting dalam memberikan layanan. Dengan sistem informasi yang dikembangkan, maka proses layanan akan menjadi lebih memudahkan semuanya, khususnya pada tataran pelanggan, yaitu orang tua/wali murid dan siswa.”<sup>50</sup>

Dalam memulai sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo menurut Bapak Kepala Sekolah Muh. Kholil M. Pd.I yaitu sebagai berikut:

“Sistem ini sudah dimulai semenjak SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo menjadi sekolah RSBI dan menerapkan ISO 9001/2008, yaitu sekitar tahun 2008 – 2011. Dalam perkembangannya, sistem ini mengalami

---

<sup>49</sup>

<sup>50</sup> Lihat transkrip wawancara 01/W/25/08/2021

berbagai perubahan, khususnya dalam model aplikasi yang digunakan.”<sup>51</sup>

Penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri memiliki berbagai macam cara dalam menyampaikannya sesuai dengan kebutuhan. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Dwi Siluk Maharani selaku Waka Humas sebagai berikut:

“Kalau informasi kegiatan sekolah tentu saja setiap ada suatu kegiatan kita meng upload ke media sosial atau media cetak, media elektronik, radio, dan sebagainya. Kalau misalnya kaitannya dengan proses-proses pembelajaran yang harus kita sampaikan ke wali murid maka kita lampirkan dengan surat edaran, tergantung dari sifat surat tersebut. Jika bersifat resmi tentu saja harus lewat surat, jika bersifat publikasi maka kita sampaikan melalui media. Kalau sifatnya untuk informasi dalam artian apa yang terjadi di sekolah yang mana itu konsumsi publik berarti ya lewat media sosial dan media cetak. Tapi kalau yang sifatnya tertentu seperti halnya tentang kita mau membuka pembelajaran tatap muka terbatas maka harus memberi tau ke kelurahan atau puskesmas maka tentu saja harus menggunakan surat, tergantung peruntukan surat tersebut.”

Bentuk penerapan sistem informasi manajemen di sekolah pada dasarnya bergantung pada inisiatif dan kreativitas sekolah masing-masing, kondisi dan situasi sekolah, fasilitas sekolah, sumber daya manusia, dan sebagainya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Dwi Siluk Maharani, sebagai berikut :

“Pelaksanaan sistem informasi di sini kami menggunakan grup secara kedinasan dan sekolah untuk penyebaran informasi, kemudian untuk siswa kami pun memiliki grup dengan wali kelas dan juga grup dengan

---

<sup>51</sup> Lihat transkrip wawancara 01/W/25/08/2021

wali murid. Informasi kami lakukan melalui edaran dan sosial media seperti: website, youtube, instagram, laman facebook, dan lain-lain”.<sup>52</sup>

Dari hasil observasi, peneliti melihat sistem informasi di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo telah mengikuti perkembangan teknologi yang begitu pesat. Hal tersebut dapat diketahui dari penyampaian informasi yang menggunakan berbagai media<sup>53</sup>

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Dalam penerapan sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri terdapat faktor pendukung dan penghambat, yang mana hal tersebut menyebabkan informasi tidak diterima wali murid secara cepat. Akan tetapi wali kelas selalu mencoba agar informasi selalu tersampaikan secara cepat. Sebagaimana yang disampaikan Bu Dwi Siluk Maharani sebagai berikut :

“Pada dasarnya wali murid di sekolah ini tentunya beragam, tidak semuanya berada pada daerah yang terjangkau dengan informasi atau tidak dapat mengakses informasi dikarenakan adanya suatu kendala seperti halnya sinyal internet, wali murid yang tidak aktif dengan sosial media, dan sebagainya. Namun kami selalu berusaha agar informasi tersebut tersampaikan meskipun agak sedikit terlambat. Jadi, ujung tombak pelayanan suatu informasi sendiri berada pada wali kelas, dikarenakan wali kelas lebih dekat dengan peserta didik, mengetahui perkembangannya dan tentunya lebih dekat dengan wali murid. Namun, jika wali murid datang ke sekolah untuk menanyakan suatu informasi atau perihal lain, kami (pihak sekolah) tentunya *welcome* dan melayani dengan baik”.

---

<sup>52</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>53</sup>

Respon pelanggan pendidikan sebelum dan sesudah adanya sistem informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo menurut Ibu Dwi Siluk Maharani adalah sebagai berikut:

“Untuk kemarin yang paling banyak dari aspirasi itu berkaitan dengan wifi sekolah yang mana kemudian aduan tersebut kita tindak lanjuti dengan menambah fasilitas wifi tersebut, jadi memang dulu spot-spot wifinya mungkin tidak menjangkau semua kelas, jadi untuk sekarang hampir di setiap dua kelas kita pasang satu wifi. Jadi sekarang semua kelas insyaAllah sudah dapat mengakses wifi tersebut”<sup>54</sup>

Dengan melihat beberapa faktor pendukung dan penghambat di atas sistem informasi dinilai efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo, seperti yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Siluk Maharani bahwasanya:

“Ya sejauh ini efektif karena kita masih bisa berjalan dengan sistem yang sekarang ini tidak ada masalah, jadi menurut saya masih efektif, informasi tersampaikan, dan sebagainya. Kalau misal yang di luar wali murid dengan adanya sosial media yang kita miliki, dan kemudian kita mencoba untuk membangun sistem *dibranding* sekolah kita itu respon masyarakat pun bagus ya. Jadi, kita mulai dari peningkatkan subscribe di youtube, kemudian dari postingan-postingan di sosial media yang kemudian direspon baik komen ataupun tanggapan yang lain, kemudian video-video yang kita unggah di youtube.”<sup>55</sup>

Adanya sistem informasi manajemen sendiri tentunya memberi dampak yang begitu signifikan terhadap siswa/siswi SMA muhammadiyah 1

---

<sup>54</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>55</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

ponorogo, seperti yang di sampaikan oleh Ayunda sebagai salah satu siswi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

“dengan adanya sistem informasi manajemen di sma muhammadiyah 1 ponorogo sendiri tentunya kami sangat terbantu atau mempermudah dalam mendapatkan informasi. Apalagi informasi yang di berikan tidak hanya menggunakan satu media, melainkan melalui beberapa media. jadi, informasi tersebut dapat langsung di terima atau di ketahui oleh siswa, wali, dan pelanggan Pendidikan yang lain. apalagi informasi juga di sampaikan oleh wali kelas, yang mana wali kelas merupakan rujukan utama dari wali murid dalam mendapatkan atau mencari informasi mengani Lembaga Pendidikan”.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, di era saat ini media elektronik menjadi peran penting dalam penyampaian informasi. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan media itu sendiri pada khalayak umum yang dengan mudahnya menerima informasi karena penyampaian atau penyebaran informasi dengan mudah. Namun, hal tersebut didukung juga dengan media cetak yang ditujukan pada pelanggan pendidikan tertentu.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Bentuk Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo**

Sebelum menentukan bentuk sistem informasi tentunya pendidik atau tenaga kependidikan harus merancang sistem informasi terlebih dahulu. Perancangan ini membutuhkan keterlibatan antara komponen pengguna yaitu calon user maupun admin yang menciptakan rancangan sistem tersebut. Selanjutnya perlu adanya normalisasi sebagai proses untuk mengubah relasi

yang memiliki masalah tertentu ke dalam dua atau lebih ke dalam relasi yang tidak memiliki masalah.<sup>56</sup>

Hal tersebut Karena sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem yang menyediakan data maupun informasi dan pada dasarnya bentuk dari sistem informasi tidak jauh berbeda antara suatu lembaga pendidikan dengan lembaga pendidikan yang lain. Sistem informasi memiliki makna sistem yang bertujuan untuk menampilkan informasi<sup>57</sup>

Sistem informasi di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri tentu saja menggunakan banyak media seperti halnya kegiatan sekolah menggunakan sosial media, kemudian untuk wali murid menggunakan surat pemberitahuan resmi dari sekolah atau media cetak, kemudian untuk perihal lain juga menggunakan banyak media seperti halnya media elektronik, dan sebagainya.<sup>58</sup>

Hal tersebut karena sistem informasi merupakan alat pendukung dalam sebuah kinerja lembaga pendidikan. Sistem informasi juga memiliki peran penting dalam lembaga pendidikan diantaranya yaitu, sistem informasi sebagai pendukung proses bisnis atau operasi, sistem informasi sebagai alat pendukung dalam pengambilan keputusan, peran mendasar dalam sistem

---

<sup>56</sup> Ahmad Kholid Al Ghofari, Muchlison Anis Dkk, *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Akademik Pada Program Studi di Institusi Pendidikan Perguruan Tinggi X*, Seminar Nasional IENACO, 2014

<sup>57</sup> Nurdyansyah, N ; & Andiek, W. *Manajemen Sekolah Berbasis ICT* (Sidoarjo: Nizamiya Learning Center, 2012), 133

<sup>58</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

informasi ini mencakup setiap peran yang ada pada sebuah sistem informasi dalam dunia pendidikan.<sup>59</sup>

Pada dasarnya, sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang diciptakan sebagai alat pengolah data, yang memiliki fungsi agar dapat menunjang tugas-tugas manajerial seperti evaluasi dan pengambilan keputusan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berperan penting dalam perkembangan sistem informasi manajemen. Sebelum adanya sistem informasi semua hal dilakukan secara manual, namun ketika setelah muncul sistem informasi manajemen semua hal dapat ditunjang oleh perangkat komputer. Sehingga, pemrosesan data terkait dengan sistem informasi manajemen bisa lebih cepat dan efisien.<sup>60</sup>

Hal yang menjadi faktor penentu keefektifan sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sistem informasi tentunya sangat dirasakan oleh seluruh siswa/siswi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Karena sistem informasi menjadi faktor penting dalam segala kegiatan maupun proses pembelajaran, hal ini tentunya tidak lepas dari cara dan media yang digunakan dalam penyampaian informasi yang mudah dijangkau atau di akses oleh siswa/siswi maupun pelanggan pendidikan.

Dalam mengukur keefektifan sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pelanggan pendidikan dalam penggunaan sistem informasi tersebut.

Selain itu, suatu organisasi mempunyai sistem informasi yang efektif apabila

---

<sup>59</sup> Wheny Khritianto, dkk, *Sistem Informasi Manajemen: Pendekatan Sosioteknin*, (Jember: UPT Penerbitan Unej, 2015), 32.

<sup>60</sup> Saifan Shodiq, (2021), *Peran Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Proses pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Edukasi, Vol. 8, No. 1, 17

dengan menggunakan sistem informasi tersebut dapat tercapainya tujuan organisasi atau lembaga. Menurut Gupta et all (2007), yang dikutip dalam jurnal Rini Handayani menyatakan bahwasannya kesuksesan sistem informasi dalam organisasi atau lembaga sejalan dengan pengguna sistem informasi tersebut<sup>61</sup>. Berdasarkan teori tersebut dapat dilihat bahwasannya tolak ukur efektifitas sistem informasi dilihat dari kepuasan penggnanya.

Penyampaian informasi yang tepat dan akurat serta bahasa yang mudah dipahami tentunya akan mendapat respon yang cepat dan positif dari siapapun terutama pelanggan pendidikan. Maka dari itu, sistem informasi yang dibangun di sebuah lembaga pendidikan mampu memberikan kemudahan bagi pengakses ataupun pelanggan pendidikan itu sendiri.

Seperti halnya di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Yang memiliki bentuk sistem informasi yang berkonsepkan aksebilitas yang memberi kemudahan kepada pengakses atau pelanggan pendidikan dengan data yang tepat dan akurat serta kualitas dan keterampilan dalam mengelolanya dengan baik.

Penelitian Putri dan Azpar (2017) yang dikutip dalam jurnal Ahmad Dany Mirza dkkk. Bahwasanya sistem informasi mampu memproses data yang kompleks seperti data siswa, guru, kelas, kelulusan siswa, dan gaji

---

<sup>61</sup> Rini Handayani, "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Fektivitas Sistem Informasi Pada Organisasi Sektor Publik", Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 12, No. 1, 2010, 29.

guru.<sup>62</sup> Hal tersebut dapat diartikan bahwasanya sistem informasi mampu menyimpan dan mengelola data dengan efektif dan efisien agar pelanggan pendidikan dapat mengakses data secara mudah.

Sistem informasi manajemen mencakup seluruh tipe atau aplikasi atau subsistem informasi yang ada di dalam sebuah lembaga atau organisasi. Sebagian pakar informasi mendefinisikan sistem informasi dalam arti sempit dan khusus. Secara umum, mereka tidak menyelaraskan atau menyamakan istilah sistem informasi manajemen dengan istilah sistem informasi atau sistem informasi berbasis komputer. Sistem informasi manajemen dianggap sebagai salah satu tipe/aplikasi/sub dari sistem informasi yang ada dalam organisasi.

Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) merupakan proses operasional sekolah yang dirancang sesuai dengan standar jejaring pendidikan nasional (JARDIKNAS). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) menjadikan segala kebutuhan pelaporan dari sekolah ke dinas pendidikan daerah atau Depdiknas dapat dilakukan dengan mudah. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) juga dikembangkan secara terpadu mulai dari proses operasional pendaftaran siswa baru, proses akademik, pengelolaan keuangan, sampai operasional siswa menjadi alumni.

---

<sup>62</sup> Ahmad Dany Mirza, dkk “*Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Akademik Sekolah Menggunakan Metode Prototyping (Studi Kasus Pada Sekolah SMA Negeri Mojoagung*” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 7, No. 4, 2023, 1671.

Dengan adanya Sistem informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) manajemen pendidikan akan menjadi mudah dan terkontrol.<sup>63</sup>

Sistem informasi manajemen pendidikan harus mencakup beberapa hal sebagai berikut:

- a. Koneksi dan setting
- b. Pengelolaan kesiswaan
- c. Pengelolaan akademik
- d. Pengelolaan guru dan karyawan
- e. Pengelolaan keuangan
- f. Pengelolaan perpustakaan
- g. Pelaporan
- h. Bank soal<sup>64</sup>

Di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo juga memiliki bentuk sistem informasi manajemen pendidikan yang mencakup semua kegiatan yang dilakukan di lembaga tersebut. Mulai dari identitas lembaga, setting tahun ajar, setting kurikulum, database, pengelolaan yang berkaitan dengan kesiswaan mulai dari siswa masuk hingga menjadi alumni, pengelolaan akademik berkaitan dengan RPP silabus dan masih banyak lagi, manajemen biodata guru dan karyawan serta workshop, pengelolaan keuangan, perpustakaan, pelaporan dan pengolahan bank soal. Bentuk lain sistem

---

<sup>63</sup> Basrul Nopredi, *Makalah Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Makalah, Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang, 2019), 6

<sup>64</sup> Edi Marwan, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Vol 13 No. 1, 2018), 131

informasi manajemen di lembaga ini juga terdapat interaksi guru dan siswa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Seperti di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang mempunyai angket aspirasi untuk siswa. Agar, siswa dapat menyampaikan keluhan ataupun saran untuk sekolah, dan siswa dapat menyapamikan melalui wali kelas secara langsung.<sup>65</sup>

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan kumpulan dari interaksi-interaksi dari sistem-sistem informasi yang menyediakan informasi baik berupa kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasi. Sehingga pemanfaatan sistem informasi sangat diperlukan dalam pengelolaan atau layanan pendidikan, seperti pelayanan pengajaran, administrasi, fasilitas sekolah, dan pelayanan murid.<sup>66</sup> Oleh karena itu, sistem informasi manajemen pendidikan haruslah di imbangi dengan adanya sumber daya manusia agar proses pelaksanaan dan pemanfaat sistem informasi di sekolah dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Dalam bentuk sistem informasi manajemen ini juga terdapat interaksi guru dan siswa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Seperti di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang mempunyai angket aspirasi untuk siswa. Agar, siswa dapat menyampaikan keluhan ataupun saran untuk

---

<sup>65</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>66</sup> Nur Rahmi Sonia, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo", Southeast Asian Journal Of Islamic, Vol. 1, No. 1, 2020, 96

sekolah, dan siswa dapat menyapamikan melalui wali kelas secara langsung.<sup>67</sup>

Sitem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo memberikan dampak positif karena dengan adanya sistem informasi dapat mempermudah waka humas dalam memberikan informasi kepada siswa, wali murid dan pelanggan Pendidikan dengan efektif dan efisien. Sistem informasi pada saat ini menjadi salah satu faktor penting dalam perkembangan suatu lembaga. Karena jika informasi dapat diketahui dengan cepat tentunya akan segera mendapatkan respon dari seluruh pelanggan Pendidikan. Hal ini tidak lepas dari media yang di gunakan oleh SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yang mana tidak hanya menggunakan media cetak, melainkan juga menggunakan media elektronik dan media sosial. Hal tersebut dikarena sistem teknologi informasi tersebut dapat diterapkan pada aktivitas internal dan aktivitas eksternal pada sebuah lembaga pendidikan maupun organisasi.

68

Dari hasil paparan diatas dapat disimpulkan bahwasanya di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo memiliki bentuk sistem informasi berupa media cetak tetapi juga elektronik dan media sosial. Penggunaan angket aspirasi siswa dan laman yang mencakup semua kegiatan yang dilakukan di lembaga tersebut sehingga pelanggan pendidikan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan.

---

<sup>67</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>68</sup> Ibid., 29.

## 2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Sistem informasi manajemen harus dimiliki oleh sebuah lembaga ataupun organisasi dan dimanfaatkan semua fungsi manajemen agar organisasi dapat mencapai tujuan dengan secara efektif dan efisien. Adapun efektif dalam hal ini ialah mampu menyajikan dan menyediakan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan, menghasilkan perencanaan, memberikan arah, dan memberikan informasi yang tepat dalam aktivitas pengendalian atau evaluasi ataupun pengontrolan organisasi atau lembaga.

Sistem informasi manajemen pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan dalam bidang pendidikan dan data-data tersebut adalah empiris atau data yang berupa fakta sebenarnya yang benar-benar ada dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Selain itu segala kebutuhan pelaporan dari sekolah ke Dinas Pendidikan daerah maupun untuk kebutuhan Depdiknas dapat dilakukan dengan mudah, dengan adanya sistem informasi manajemen pendidikan ini dapat membuat manajemen pendidikan menjadi lebih terkontrol dan mudah.<sup>69</sup>

Latar belakang sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yakni seiring dengan berkembangnya tuntutan perubahan, lebih-

---

<sup>69</sup> A. Sabandi. *Persepsi Pegawai terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat*, Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, Vol.8, No. 3, (2019), 187–194

lebih di era digital, maka sistem informasi menjadi sesuatu yang penting dalam memberikan layanan. Dengan sistem informasi yang dikembangkan, maka proses layanan akan menjadi lebih memudahkan semuanya, khususnya pada tataran pelanggan, yaitu orang tua/wali murid dan siswa.

Dengan perkembangan zaman yang terus berkembang pesat, maka kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas pun semakin besar agar mampu bersaing di kehidupan yang semakin ketat ini. Dewasa ini terasa adanya keresahan dalam masyarakat karena adanya gejala kesenjangan antara keluaran lembaga-lembaga pendidikan dengan ketersediaan lapangan kerja. Dengan kata lain ada kesenjangan antara “*supply*” dan “*demand*” tenaga kerja. Tentunya masalah ini tidak mudah untuk diselesaikan. Banyak faktor yang menyebabkannya, antara lain karena faktor-faktor sosial budaya terhadap pendidikan formal yang memberikan legitimasi terhadap status sosial seseorang karena tingkat pendidikan yang diperolehnya tanpa melihat apakah isi pendidikan itu mempunyai relevansi terhadap dunia kerja, atau berbagai motif lainnya yang semakin memperlebar kesenjangan antara dunia pendidikan dan dunia kerja. Menurut Tilaar (2001), pendidikan adalah sarana yang paling tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena dengan pendidikanlah ilmu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan bisa

didapatkan, dan yang pastinya akan bisa membawa perubahan sumber daya manusia ke arah yang lebih maju dan diharapkan bisa lebih baik.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang merupakan suatu sistem yang terbuka, artinya sekolah merupakan lembaga yang tidak pernah lepas dari pengaruh lingkungan dan masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan alasan perlunya sistem informasi manajemen pada sebuah lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a. Metode yang digunakan dalam sistem informasi manajemen sangat bervariasi, model yang digunakan juga beragam
- b. Sistem informasi tidak hanya menginformasikan hal yang terjadi dalam lembaga pendidikan, tetapi juga menyerap informasi dari lingkungan sekitar untuk kepentingan lembaga pendidikan dan juga masyarakat.
- c. Lebih mendekatkan masyarakat dengan lembaga pendidikan atau sebaliknya mendekatkan sekolah dengan pelanggan pendidikan disekitar.
- d. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan dan menggalang dukungan dan bantuan masyarakat terhadap program-program lembaga pendidikan.<sup>70</sup>

Seperti halnya sistem yang ada di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo dimulai semenjak menjadi sekolah RSBI dan menerapkan ISO 9001/2008, yaitu sekitar tahun 2008 – 2011. Dalam perkembangannya, sistem ini mengalami berbagai perubahan, khususnya dalam model aplikasi yang

---

<sup>70</sup> Rusdiana, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 91-92

digunakan. Penerapan sistem informasi manajemen pada sebuah lembaga pendidikan haruslah diimbangi dengan salah satu komponennya yaitu sumber daya manusia yang berkualitas dalam penggunaan sistem informasi manajemen. Seperti halnya tujuan penerapan sistem informasi manajemen yakni untuk kemajuan mutu lembaga pendidikan.<sup>71</sup>

Penerapan sistem informasi di sebuah lembaga pendidikan sangatlah penting karena sistem informasi tidak hanya menginformasikan hal yang terjadi dalam lembaga pendidikan saja tetapi juga menyerap informasi lingkungan sekitar untuk kepentingan lembaga pendidikan dan juga masyarakat. Beberapa informasi dapat berasal dari pengamatan perseorangan, berupa informasi dan percakapan dengan orang lain. berasal dari luar seperti majalah, media surat kabar, atau laporan pemerintah. Pada dasarnya proses sistem informasi manajemen yaitu meliputi kegiatan-kegiatan pengumpulan data (*input*), pengolahan data (*proses*), dan penyajian informasi (*pengelolaan output*).<sup>72</sup>

Penerapan sistem informasi di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo sendiri yakni memiliki grup kedinasan dan grup dengan wali murid yang mana informasi tersebut disampaikan terlebih dahulu melalui grup

---

<sup>71</sup> Ibid., 21

<sup>72</sup> Mariyani, Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Efektivitas Kerja pada Apotek Wahda Cabang Abdesir, jurusan Manajemen Universitas Negeri Makassar, (Makassar: 2020), 16

kedinasan yang kemudian disampaikan kepada siswa atau wali murid melalui wali kelas.<sup>73</sup>

Kemudian hal lain penyampaian informasi berbagai hal internet, website, facebook, youtube, media cetak, dan lain-lain. Agar informasi tersebut segera tersampaikan dengan baik kepada wali murid ataupun pelanggan pendidikan. Karena, jika informasi tersampaikan dengan cepat dan baik, maka akan cepat dan baik pula tanggapan atau respon dari wali murid ataupun pelanggan pendidikan, begitupun sebaliknya.

Di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo juga memiliki sebuah laman *website* yang memiliki tujuan agar dapat mempermudah pelanggan pendidikan mendapat informasi lembaga baik dari profil sekolah atau lembaga, visi dan misi, kegiatan dan juga prestasi-prestasi SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.<sup>74</sup>

Dengan penerapan sistem informasi akademik akan mempengaruhi mutu layanan secara keseluruhan, yaitu layanan yang berhubungan dengan pihak-pihak di luar lembaga pendidikan dan satu lagi tentunya layanan yang berhubungan dengan intern lembaga pendidikan itu sendiri.<sup>75</sup> Sehingga penerapan sistem informasi manajemen dalam pembelajaran maka, proses pembelajaran harus direncanakan karena pembelajaran adalah suatu kombinasi yang tersusun yang meliputi unsur-unsur mansiawi, material, fasilitas, perlengkapan, dan prosedur yang saling

---

<sup>73</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>74</sup> <https://smamuhipo.sch.id/>

<sup>75</sup> Rahmat Hidayat, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Sebagai Alat Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik", Jurnal Ilmiah Pendidikan Tinggi, Vol. 2, No. 2, 2009. 57

mempengaruhi agar tercapainya tujuan pembelajaran. Untuk menjamin agar informasi dapat diterima dengan baik maka, perlu adanya perkembangan sistem informasi manajemen yang melibatkan kompoen internal-eksternal lembaga pendidikan untuk menjamin alur informasi yang efektif dan berkualitas.<sup>76</sup>

Teknologi informasi pada saat ini menjadi salah satu faktor utama lembaga pendidikan dalam bersaing di era global dikarenakan tingginya tingkat penggunaan teknologi yang berkembang begitu pesat. Sistem informasi manajemen merupakan hal yang pokok atau utama yang harus dikembangkan oleh lembaga pendidikan pada saat ini, hal ini tidak lepas dari pengaruh adanya kebijakan pemerintah.<sup>77</sup>

Namun, terdapat 5 kriteria penting yang harus dipenuhi jika lembaga pendidikan ingin menggunakan TIK untuk mendukung pembelajaran yaitu: Penerapan teknologi informasi dan komunikasi harus menyediakan kemudahan dalam akses sumber daya pembelajaran pada sumber belajar; Penerapan teknologi informasi dan komunikasi harus menghadirkan kesamaan kondisi pembelajaran virtual dengan lingkungan belajar yang tradisional; Penerapan teknologi informasi dan komunikasi harus menghadirkan sistem pembelajaran yang efektif dengan memanfaatkan dan menggunakan learning mangement system (LMS); penerapan

---

<sup>76</sup> Siti Hajar Loilatu, dkk, (2020), *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Pada Proses Pembelajaran*, Jurnal Basicedu, Vol. 4, No. 4, 1409

<sup>77</sup> Mohammad Syahidul Haq dan Dita Loryana, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi COVID19*, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol. 09, No. 05 Tahun 2021, 1229

teknologi informasi dan komunikasi harus memfasilitasi semua pengguna tanpa terbatas pada pengalaman menggunakan teknologi tersebut; penerapan teknologi informasi dan komunikasi harus mampu menjadi media interaksi antara pengajar dan pembelajar, khususnya ketika pembelajar mengalami kesulitan dan ingin bertanya kepada pengajarnya.<sup>78</sup>

Pada saat ini teknologi semakin maju dan berkembang secara pesat dan hal inilah yang menyebabkan kita dapat mengakses informasi tanpa batas ruang dan waktu bahkan jarak. Dalam menentukan atau mengukur pencapaian yang ada pada sebuah sistem informasi manajemen adalah dengan melihat efektivitas kerja. Menurut Kurniawan (2005) indikator efektivitas kerja meliputi:

- e. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- f. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- g. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang baik
- h. Perencanaan yang matang
- i. Penyusunan program yang tepat
- j. Tersedianya sarana dan prasarana
- k. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
- l. Sistem pengawasan dan pengendalian<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> Ibid., 18-19

<sup>79</sup> Ibid., 21-22

Evektivitas dan efisiensi penerapan sistem informasi manajemen dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu pendayagunaan pikir dan tenaga serta meminimalisir resiko yang ada.

Untuk menerapkan sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo memiliki beberapa bagian untuk pengelolaan data yaitu, bagian pengumpulan data, bagian pengelolaan data, dan bagian penyimpanan data.

a. Bagian pengumpulan data

Data yang dikumpulkan berupa data internal dan eksternal.

Data interal merupakan data dari dalam organisasi sedangkan data eksternal merupakan data dari luar organisasi. Data internal dapat diperoleh dari wakasek meliputi wakasek bagian pengajaran, kesiswaan, sarana dan prasarana, dan humas. Sedangkan data eksternal dapat diperoleh dari lingkungan sekitar.

b. Bagian pengelolaan data

Untuk melakukan pengelolaan data tentunya menggunakan prosedur yaitu melalui sistem pengelolaan data dapodik. Dan pengelolaan data harus dilaksanakan secara berkesinambungan karena perkembangan waktu secara otomatis akan mengalami perubahan. Pengelolaan data dapat dilaksanakan secara langsung *online* dan *real time* dengan memanfaatkan koneksi internet.

c. Bagian penyimpanan data

Perlu adanya penyimpanan data karena agar data tersebut aman. Penyimpanan data dilakukan agar terjaga validitas data lembaga pendidikan, siswa, pendidik dan karyawan. Untuk menjaga keberlanjutan data sekolah, siswa, pendidik, dan tenaga pendidikan yang valid maka perlu pengoptimalan pdalam penggunaan NISN, NPSN dan NIGN sebagai syarat pelaksanaan program depdiknas.<sup>80</sup>

Dengan diterapkan sistem informasi manajemen maka akan mempermudah pelanggan pendidikan dalam mendapatkan informasi dan untuk memberi *feedback* terhadap lembaga tersebut. Dan juga dapat dijadikan sebagai alat pengawasan dan sarana dalam membuat rencana.

Sistem informasi manajemen tidak hanya diterapkan sebagai komponen penunjang saja, namun penerapan sistem informasi manajemen juga dapat digunakan sebagai faktor utama dalam mendukung suatu lembaga pendidikan bersaing di era global.<sup>81</sup>

Keuntungan penerapan sistem informasi yang diperoleh oleh sekolah yaitu:

- a. Memantau perkembangan pendidikan siswa secara akurat
- b. Meningkatkan pelayanan pendidikan kepada masyarakat secara akurat

---

<sup>80</sup> Ibid., 1414-1417.

<sup>81</sup> Dita Loryana & Mohammad Syahidul Haq, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 09 Nomor 05 Tahun 2021, 1221-1235

- c. Menyimpan database sekolah mulai data siswa, guru serta karyawan yang terdiri atas data akademik, sistem kurikulum, administrasi, aset sekolah dan lainnya.
- d. Memudahkan pekerjaan sekolah dalam aspek mulai dari BK, TU, dsb.
- e. Mengangkat brand image sekolah meskipun tidak memiliki fasilitas manajemen modern.

Keuntungan penerapan sistem informasi yang diperoleh oleh pelanggan pendidikan yaitu:

- a. Siswa mampu berkreasi membuat *blog/e-mail*
- b. Siswa dapat memantau ilmu dari luar sekolah
- c. Siswa mampu berkorespondensi dengan sesama pelajar di seluruh dunia
- d. Siswa dapat mencari beasiswa dari dalam/ luar negeri
- e. Orangtua dapat mengecek absensi atau daftar nilai melalui fasilitas SMS Gateway Go to School tanpa perlu repot datang kesekolah
- f. Orangtua dapat memantau perkembangan sekolah anaknya.<sup>82</sup>

Hal diatas tentunya dapat disimpulkan bahwasanya penerapan sistem informasi di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo telah mengikuti perkembangan teknologi yang begitu pesat. Hal tersebut dapat diketahui dari penyampaian informasi yang menggunakan berbagai media yang ada.

---

<sup>82</sup> Ibid., 91

Dan dengan perkembangan teknologi tersebutlah pelanggan pendidikan merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap layanan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Hal tersebut dapat dilihat dari penerapan sistem informasi manajemen yang dilaksanakan di lembaga tersebut.

Berdasarkan hasil paparan diatas disimpulkan bahwasanya SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo memulai menerapkan sistem informasi manajemen diawali dengan adanya perubahan serta perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat informasi. Penerapan sistem informasi di lembaga ini melalui beberapa grup wa, facebook, instagram, website, youtube, media cetak dan lain sebagainya.

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo

Salah satu hal terpenting dalam penerapan sistem informasi adalah tersampainya informasi tersebut dengan baik dan cepat. Akan tetapi hal tersebut tentunya memiliki beberapa kendala yang dapat menghambat tersampainya informasi tersebut dengan baik. Terdapat banyak faktor pendukung maupun penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen. Tentunya dari pelanggan pendidikan itu sendiri maupun dari penyedia layanan itu sendiri.

Seperti halnya di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo salah satu faktor pendukung dari penerapan sistem informasi yakni respon dari pelanggan pendidikan yang baik. Dan juga *welcome* dengan pihak sekolah, mensupport sekolah, dan juga mempercayai pihak sekolah bagaimana anaknya ke depannya, dan juga mendukung segala program-program sekolah SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.<sup>83</sup>

Faktor penunjang sistem informasi manajemen ialah sebagai berikut:

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti, computer, internet, dan data
- b. Ketersediaan sumber daya manusia yang ahli dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen.<sup>84</sup>

Kemudian faktor penghambat yang dialami di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yakni akses internet yang susah, wali murid yang tidak aktif dengan sosial media, dan sebagainya. Namun kami selalu berusaha agar informasi tersebut tersampaikan meskipun agak sedikit terlambat. Jadi, ujung tombak pelayanan suatu informasi sendiri berada pada wali kelas, dikarenakan wali kelas lebih dekat dengan peserta didik, mengetahui perkembangannya dan tentunya lebih dekat dengan wali murid. Namun, jika wali murid datang ke

---

<sup>83</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>84</sup> Sholechan, (2021), Implementasi Sistem Informasi Manajemen di SMP Islam Terpadu Al Ummah Jombang, Chalim Journal of Theacing and Learning, Vol. 1, No. 1, 11

sekolah untuk menanyakan suatu informasi atau perihal lain, kami (pihak sekolah) tentunya *welcome* dan melayani dengan baik.<sup>85</sup>

Analisa terhadap kelemahan sistem informasi manajemen pada sebuah lembaga pendidikan dapat diketahui dengan melakukan peninjauan terhadap permasalahan yang mengganggu sistem yang sudah digunakan atau sudah ada sebelumnya. Masalah- masalah tersebut dapat diidentifikasi dengan cara melihat kinerja (*performance*), jawaban sistem (*response time*), informasi yang ditampilkan dan juga kurang memadainya pengetahuan sumber daya manusia.<sup>86</sup>

Namun dengan adanya faktor penghambat yang ada tidak menjadikan semangat bagi siswa maupun pendidik dan tenaga pendidik di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo agar terus maju dan menciptakan generasi yang unggul, berakhlak mulia serta cerdas seperti yang ada pada visi, misi dan tujuan SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo.

Respon pelanggan pendidikan sebelum dan sesudah adanya sistem informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo yaitu adanya aspirasi yang berkaitan dengan sarana sekolah yang kemudian diadukan dan ditindak lanjutinya.<sup>87</sup>

Hal di atas tentunya memerlukan pengukuran-pengukuran kesuksesan sistem informasi manajemen. Dalam mengukur hal tersebut dapat dilihat dari

---

<sup>85</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

<sup>86</sup> Ibid., 11

<sup>87</sup> Lihat Transkrip Wawancara 02/W/23/03/2021

kesuksesan teknis dalam menciptakan produksi yang berkualitas yakni dengan mengukur kualitas sistemnya (*system quality*). Kualitas produk yang dihasilkan produksi dengan tingkat semantik dapat dilihat kualitas informasi yang disajikan (*information quality*).

Media elektronik di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo pada era saat sekarang ini berperan penting dalam penyampaian informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari penggunaan media itu sendiri pada khalayak umum yang dengan mudahnya menerima informasi karena penyampaian atau penyebaran informasi dengan mudah. Namun, hal tersebut didukung juga dengan media cetak yang ditujukan pada pelanggan pendidikan tertentu.

Hal diatas tentunya dapat disimpulkan bahwasanya faktor pendukung dan penghambat di SMA Muhammadiyah sendiri tidak menjadikan pendidik, tenaga kependidikan, dan pelanggan pendidikan menyerah dengan keadaan yang ada karena pendidik maupun tenaga pendidikan selalu berusaha agar informasi tersebut tersampaikan meskipun agak sedikit terlambat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil telaah yang mendalam pada penulisan ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

2. Bentuk sistem informasi manajemen pendidikan di SMA Muhammadiyah Ponorogo yang mencakup semua kegiatan yang dilakukan di lembaga tersebut. Mulai dari identitas lembaga, setting tahun ajar, setting kurikulum, database, pengelolaan yang berkaitan dengan kesiswaan.
3. Penerapan sistem informasi manajemen di SMA Muhammadiyah Ponorogo yakni dengan menggunakan grup secara kedinasan dan sekolah untuk penyebaran informasi, kemudian untuk siswa kamipun memiliki grup dengan wali kelas dan juga grup dengan wali murid. Informasi kami lakukan melalui edaran dan sosial media seperti: website, youtube, instagram, laman facebook, dll.
4. Faktor penghambat dan pendukung sistem informasi manajemen, yakni faktor pendukung dari penerapan sistem informasi yakni respon dari pelanggan pendidikan yang baik. Penghambatnya yakni akses internet yang susah, wali murid yang tidak aktif dengan sosial media.

## B. Saran

Berdasarkan analisis kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis menyampaikan sejumlah saran yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan sistem informasi manajemen yang sudah berjalan di SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo. Adapun saran, sebagai berikut:

1. Bagi Kepala sekolah, peneliti berharap hasil penelitian ini ke depannya dapat dijadikan sebagai sarana dalam mengambil keputusan terkait manajemen kurikulum pada lembaganya.
2. Bagi Waka Humas, dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam mengelola sistem informasi manajemen, sehingga ke depannya dapat diimplementasikan dan sistem informasi dapat dikembangkan sesuai era global yang berkembang. Guna meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan.
3. Bagi sekolah lain, hasil penelitian ini semoga dapat dijadikan sebagai rujukan dalam menambah informasi terkait sistem informasi, sehingga ke depannya dapat diimplementasikan pada lembaga masing-masing.
4. Bagi peneliti, hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat dalam bidang ilmu Manajemen, khususnya sistem informasi. Dan dari sini peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh sehingga dapat diterapkan pada pendidikan ke depannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiandra, Vindi dan Sabandi, Ahmad. *Persepsi Guru Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Akademik di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Padang*, Jurnal Bahana Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2019.
- Anwar, Saefudin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Amsya, Zulkifli. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, Utama, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Asrohah, Hanun. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Surabaya: UINSA Press, 2014.
- Darwis, Anwar dan Mahmud, Hilal. *Sistem Informasi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam*, Journal of Islamic Education Management, Vol. 2, No. 1, 2017.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Hajar Loilatu, Siti. dkk, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Pada Proses Pembelajaran*, Jurnal Basicedu, Vol. 4, No. 4, 2020.
- Hidayat, Rahmat. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Sebagai Alat Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik*, Jurnal Ilmiah Perndidikan Tinggi, Vol. 2, No. 2, 2009.
- Honkins. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dasar Pilar Bangsa untuk Meningkatkan Layanan Pendidikan*. Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XXIV No 2 November 2020.
- Khritianto, Wheny, dkk, *Sistem Informasi Manajemen: Pendekatan Sosioteknin*, Jember: UPT Penerbitan Unej, 2015.
- Kholid Al Ghofari. Ahmad, Muchlison Anis Dkk, *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Akademik Pada Program*

*Studi di Institusi Pendidikan Perguruan Tinggi X, Seminar Nasional IENACO, 2014.*

La Ode Ismail Ahmad dan Rristanti Sinen, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar*. Jurnal Idarah. Vol 1 No 20, November 2020.

Loryana, Dita & Mohammad Syahidul Haq, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 09 Nomor 05 Tahun 2021.

Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.

Marwan, Edi. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Vol 13 No. 1, 2018

Mariyani, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Efektivitas Kerja Pada Apotek Wahda Cabang Abdesir*, Jurusan Manajemen Universitas Negeri Makassar, (Makassar: 2020)

M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar- Ruzz Media, 2012.

Mustari, Mohamad. *Manajemen Pendidikan dalam Konteks Indonesia*. Bandung: Arsad Press, 2013.

Mustari, Mohamad. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007

N, Nurdyansyah & Andiek, W. *Manajemen Sekolah Berbasis ICT*. Sidoarjo: Nizamiya Learning Center, 2012

Nopredi. Basrul, *Makalah Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Makalah: Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang, 2019

Rochaeti, Eti, dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Rusdiana, *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015

- Sabandi. A, *Persepsi Pegawai terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat*, Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, Vol.8, No. 3, 2019.
- Shodiq, Saifan. (2021), *Peran Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Proses pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Edukasi, Vol. 8, No. 1
- Sidiq, Umar. *Manajemen Madrasah*. Ponorogo: CV Nata Karya, 2018.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftahul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sholechan, Implementasi Sistem Informasi Manajemen di SMP Islam Terpadu Al Ummah Jombang, Chalim Journal of Theacing and Learning, Vol. 1, No. 1, 2021
- Tim Penyusun. *Buku Pedoman Skripsi Edisi Revisi 2016*. Ponorogo: Jurusan Tarbiyah STAIN Ponorogo, 2016.
- Yakub dan Vico Hisbanarto. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Graham Ilmu, 2014.
- Wahyudin, Din. *Manajemen Kurikulum*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Wawancara dengan Waka Humas SMA Muhammadiyah 1 Ponorogo (Rabu, 09 September 2020)
- Wijoyo, Hadidn dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, Sumatra Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021.

<https://smamuhipo.sch.id/>

P O N O R O G O