

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI
KETATAUSAHAAN DALAM PENINGKATAN
EFEKTIFITAS LAYANAN SEKOLAH DI SMP N 107
JAKARTA**



Oleh :

ACHMAD ADHETYA

1445076182

Manajemen Pendidikan

**Skripsi yang ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2011**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman yang serba canggih saat ini informasi sangat mudah didapatkan atau diakses secara cepat. Kebutuhan akan informasi dewasa ini merupakan salah satu konsumsi *public*. Hal ini terbukti dengan banyak perangkat keras maupun lunak yang diciptakan guna mempermudah dalam mengakses sebuah informasi. Hal tersebut juga berpengaruh dalam dunia pendidikan sebagaimana kita ketahui segala bentuk informasi baik akademis maupun non akademis dari dalam maupun luar negeri sangat mudah diakses dengan menggunakan internet. Hal ini tentu mempengaruhi dunia pendidikan untuk dapat berkembang lebih cepat dan lebih maju sehingga dapat bersaing dengan pendidikan luar negeri.

Dalam hal ini peneliti ingin menjelaskan informasi secara umum, Informasi didefinisikan oleh *Robert Schulteis and Mary Sumner* "*Information is data with meaning data have been processed*".¹ Hal tersebut senada dengan yang didefinisikan oleh *Mc.Leod Raymond Jr.* dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* diterjemahkan oleh Hendra Teguh, bahwa "informasi adalah data yang telah diproses

¹ Schulthies, Robert and Mary Sumner. *The Sistem Information Management*.1995.h.35

atau data yang memiliki arti”². Dalam hal ini data yang ada dalam suatu organisasi atau lembaga diproses oleh pengolah informasi. Pengolah informasi secara *general* dijelaskan oleh *Mc.Leod Raymond Jr.* :

“Pengolah informasi adalah salah satu elemen-elemen kunci dalam sistem konseptual, pengolah informasi dapat meliputi elemen komputer, manusia, atau kombinasi antara manusia dan komputer.”³

Begitupun dalam suatu sekolah, semua elemen sekolah saling berkaitan yang akhirnya dapat menciptakan sebuah sistem informasi yang saling berkaitan. Menurut *Patrick G. Mckeown* dan *Robert A. Leitch* :

*“information system defined as the combination of computers and human users that manage data collection, storage, and transformation of this data into useful information”*⁴

Dari penjelasan data terlihat bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari perangkat komputer dan pengguna yaitu manusia, yang mengelola koleksi data, penyimpanan data dan transformasi data tersebut menjadi informasi yang dapat digunakan. Oleh sebab itu dalam hal penggunaan komputer harus ditangani oleh seorang yang sudah ahli dalam penggunaannya. Karena apabila orang yang menggunakan komputer tersebut ternyata tidak terbiasa atau pun belum mampu dalam mengoperasikan nantinya data yang akan diolah malah akan menjadi

² Mc.Leod, Raymond Jr. *System Information Management*.1995.h.18

³ Ibid.h18

⁴ Mckeown, Patrick G. and Robert A. Leitch. *Management Information Sistem Managing with Computers*..h.25

terhambat dan kemungkinan data tersebut tidak menghasilkan informasi yang diinginkan.

Dalam hal ini sebuah sekolah seyogyanya memiliki minimal satu orang yang dapat menggunakan dan mengoperasikan komputer. Karena sebuah data dalam sekolah sangat penting untuk diolah untuk meingkatkan kualitas layanan sekolah, bahkan informasi yang didapatkan menjadi bahan referensi Kepala Sekolah dalam mengambil sebuah keputusan seperti yang di utarakan oleh *Patrick G. Mckeown* dan *Robert A. Leitch* (1994) dalam bukunya *Management Information Sistem Managing with Computers* "The information system must serve the managerial decision making ultimately"⁵

Dari penjelasan kajian di atas jelas bahwa sistem informasi dapat membantu seorang manajer untuk mengambil keputusan, karena dalam keputusan tersebut perlu sebuah referensi informasi untuk mengetahui kondisi yang terjadi sehingga antara keputusan yang diambil dapat sesuai dengan kondisi yang ada. Selain itu sistem informasi memerlukan sebuah manajemen untuk mengelola agar system tersebut dapat berjalan dengan baik.

Sistem Informasi manajemen (SIM) sangat dibutuhkan agar informasi yang ada dapat diolah sesuai degan tujuan dari suatu orgasnisasi atau instansi. SIM juga dapat membantu dalam pelayanan terhadap konsemen.

⁵ Ibid.h.25

Dalam dunia pendidikan, penerapan SIM dalam sebuah sekolah dapat membantu dalam hal pelayanan, baik itu untuk siswa, orang tua siswa, guru, kepala sekolah, dan *steakholder*. Karena dengan adanya SIM dapat mempermudah untuk mendapatkan informasi yang ingin dicari. Dari hal tersebut dapat ditarik sebuah penjelasan SIM yaitu, kumpulan informasi-informasi yang disusun dan dikelola oleh manusia untuk memberikan bantuan yang memudahkan proses manajemen yang dibutuhkan oleh elemen sekolah

Dalam sebuah penelitian dijelaskan bahwa, salah satu cara yang digunakan sekolah untuk melayani masyarakat dengan baik adalah berorientasi pada pelanggan sekolah tersebut. Sekolah diharapkan meletakkan pelanggan sebagai sasaran pencapaian tujuan sekolah. Pelayanan sekolah dalam hal ini diartikan sebagai upaya proses secara sadar dan terencana yang dilakukan oleh sekolah melalui pemberian pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan mencapai kepuasan secara optimal.⁶

Layanan atau pelayanana sebuah sekolah terutama untuk tata usaha sangatlah penting. Sekolah bertanggung jawab terhadap semua kebutuhan pelanggan mengenai informasi yang dibutuhkan. Layanan atau peayanan menurut Etzioni Amitai mengatakan : *“The word service like the words servent and servitude is derived from, the latin word serves,*

⁶Mustiningsih. *Reformasi Pelayanan Publik di Lemabga Pendidikan*, Jurnal Pendidikan.Manajemen Pendidikan.2004 h.125

*which means slave. Service have often been associated with material work*⁷

Etzioni menjabarkan mengenai asal mula kata service (pelayanan) yang bersal dari bahasa latin yang juga berarti budak, dan hal tersebut juga terkadang berkaitan dengan pekerjaan material. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia: “layan: membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni”⁸

Pelayanan atau *service* dapat diartikan suatu cara pemberian semata kepada pelanggan agar pelanggan tersebut mendapatkan apa yang diharapkan. Proses layanan terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan beberapa interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Dalam sekolah layanan biasa diberikan oleh Tata Usaha (TU). Dalam hal ini TU merupakan bagian vital bagi suatu sekolah/instansi yang didalamnya terdapat pengelolaan, pengolahan, penyimpanan, suatu data yang berhubungan dengan sekolah/instansi tersebut.

Berdasarkan fakta di lapangan yang terlintas ketika kata Tata Usaha (TU) disebutkan maka yang muncul adalah sebuah gambaran kondisi TU yang dalam ruangan tersebut memiliki kondisi dengan berkas yang berantakan, dalam mencari sebuah informasi membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga yang terjadi adalah pelanggan merasa tidak puas.

⁷ Amitai, Etzioni. *Modern Organization Englewood Cliffs*, Prentice Hall.1964. h 8

⁸ <http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>

Oleh karena itu ketidakpuasan pelanggan tersebut harus dicari solusinya agar kedepannya TU menjadi lebih baik. Dalam hal ini penerapan SIM di Tata Usaha (TU) diharapkan dapat meningkatkan pelayanan serta keefektifitas dari layanan tersebut. Sehingga nantinya TU memiliki sebuah layanan yang cepat rapih dan efektif.

Efektifitas dalam sebuah layanan merupakan hal penting agar layanan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam bukunya *The System Information Management The Manager's View*, Robert S. and Mary Sumner: *"Effectiviness can be defined as doing the right things. This means doing the thing that need to be done to achieve important business result."*⁹

Efektifitas adalah sesuatu yang kita kerjakan dengan benar atau tepat, hal ini berarti melakukan sesuatu yang perlu dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Dari penjelasan tersebut jika kita hubungkan dengan layanan berarti layanan yang efektif adalah sebuah pemberian semata yaitu berupa jasa kepada pelanggan dengan hanya melakukan sesuatu yang perlu dilakukan sehingga harapan/keinginan dari pelanggan dapat tercapai.

Dalam hal ini peneliti ingin melihat bagaimana implementasi Sistem Informasi manajemen yang dilakukan oleh Tata Usaha SMP Negeri 107

⁹ Shucltheis, Robert and Mary Sumner. *The System Information Management The Manager's View*, 1995.h 11

Jakarta untuk peningkatan Efektivitas layanan sekolah. Ini merupakan referensi masalah yang diberikan oleh salah satu mahasiswa manajemen pendidikan yang pernah melakukan magang disekolah tersebut. Pada bab ini sudah ada hasil dari *grandtour* yang telah peneliti lakukan bahwa terlihat jelas masih kurangnya kemampuan para staf TU dalam memaksimalkan penggunaan komputerisasi sebagai bagian dari SIM.

Hal tersebutlah yang melatar belakangi peneliti ingin mengetahui sejauh mana sekolah tersebut penerapan SIM dalam peningkatan layanan TU untuk Efektivitas layanan, karena sekolah tersebut juga sudah menjadi Sekolah Standar Nasional (SSN) yang membuat peneliti lebih tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan melihat luasnya permasalahan yang ada dilapangan selain itu juga keterbatasan dari peneliti maka fokus penelitian adalah: **“Bagaimana Sistem Informasi Manajemen di Ketatausahaan dalam peningkatan Efektivitas layanan sekolah SMP Negeri 107 Jakarta?”**

C. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan fokus masalah diatas maka peneliti lebih memfokuskan masalah yang ada dilapangan sehingga permasalahan

tersebut tidak terlalu luas. Adapun subfokus permasalahan tersebut adalah :

1. Bagaimana proses Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha dalam meningkatkan efektivitas layanan di SMP N 107 Jakarta?
2. Kendala Apa saja yang dihadapi dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha?
3. Usaha apa yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya SIM untuk peningkatan Efektivitas layanan tersebut?
4. Bagaimana keefektivitasan layanan terhadap Kepuasan pelanggan setelah penerapan SIM di SMP N 107 Jakarta berjalan?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi secara empiris mengenai :

1. Untuk mengetahui secara deskriptif mengenai pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen dalam upaya peningkatan Efektivitas layanan yang ada di SMP Negeri 107 Jakarta
2. Untuk mengetahui secara deskriptif mengenai kendala-kendala yang dihadapi sekolah dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen

3. Untuk mengetahui secara deskriptif mengenai upaya yang dilakukan sekolah untuk menangani kendala-kendala yang menghambat implementasi Sistem Informasi Manajemen.
4. Untuk mengetahui secara deskriptif mengenai ke-efektifan layanan setelah Implementasi Sistem Informasi Manajemen yang dilakukan di sekolah tersebut.

E. Manfaat Penelitian

Teoritis

Kegunaan penelitian ini untuk memperluas wawasan akademis dan penguasaan konsep mengenai implementasi pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan efektivitas layanan pada Tata Usaha di SMP Negeri 107 Jakarta.

Praktis

1. Bagi SMP Negeri 107 Jakarta sebagai masukan untuk sekolah dalam hal meningkatkan efektivitas layanan melalui implementasi sistem informasi manajemen
2. Bagi Tenaga Pendidik dan Kependidikan sebagai tindak lanjut sekolah dalam peningkatan system informasi manajemen untuk meningkatkan efektivitas layanan di sekolah khususnya di Tata Usaha
3. Bagi masyarakat sebagai pengetahuan mengenai system informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta.

BAB II

KAJIAN TEORI

C. Sistem Informasi Manajemen

Menurut Raymond Mcleod, Jr. dalam bukunya mengatakan sistem ialah *“Is a group of elements that are integrated with the common purpose of achieving an objective.”*¹⁰ (Sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan)

Selanjutnya menurut Gordon B. Davis, sistem adalah *“arrangement of independent ideas or constructs.”*¹¹ (sistem yang abstrak adalah susunan gagasan atau konsepsi yang saling tergantung).

Gagasan lain juga di kemukakan oleh Azhar Susanto, sistem merupakan *“kumpulan / grup dari sub sistem atau bagian / komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang berhubungan satu sama lain dengan kerja sama secara harmonis”*.¹²

¹⁰ Raymond Mcleod, Jr. *Management Information Systems-sixth edition*. (New Jersey : Prentice Hall, Inc.1999) h. 13

¹¹ Gordon B. Davis. *Sistem Informasi Manajemen, Jilid 1-versi Bahasa Indonesia*. (Jakarta : Gramedia, 1992) h.67

¹² Azhar susanto, *Sistem Informasi Manajemen, Konsep dan Pengembangan*. (Bandung : Lingga Jaya, 2002) h.18

Menurut Hr. Jimmy L. Gaol, Sistem adalah “*system as a set of elements joined together for common objective*”.¹³ (sistem adalah satu kumpulan dari beberapa bagian / unsur yang bergabung untuk suatu tujuan bersama)

Dari beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling terintegrasi dan saling berhubungan dan juga mempunyai tujuan yang sama.

Sejalan dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan penggunaan data dan informasi sangatlah dibutuhkan apalagi setelah bermunculan media-media yang mendukung mempermudah dalam mendapatkan informasi.

Sebelum suatu informasi terbentuk ada suatu proses yang akhirnya informasi tersebut terbentuk. Proses tersebut adalah data di *input* selanjutnya data tersebut di proses dan menghasilkan *output* sebuah informasi. Jadi sebelum kita mengetahui lebih lanjut mengenai informasi kita harus mengetahui sebelumnya mengenai data. Data menurut Keneth C. Loudon dan Jane P. Loudon dalam bukunya *System Information Management*,

Data in contrast are streams of raw fact representation even. Occouring in organization or the physical environment before they have been organized and arranged into a form that people

¹³ Hr. Jimmy L. Gaol, *Sistem Informasi Manajemen, Pemahaman, dan Aplikasi-versi Bahasa Indonesia*. (Jakarta: garamedia 2008) h.9

*can understand and use.*¹⁴ (Data secara kontras adalah aliran-aliran dari fakta-fakta mentah yang memiliki suatu peristiwa yang terjadi dalam organisasi atau fisik lingkungan sebelum di organisasikan dan diatur menjadi suatu yang dapat di mengerti dan digunakan oleh orang-orang)

Sedangkan data menurut Gordon B. Davis yang dikutip oleh Malayu

Hasibuan ialah :

*Data is a raw material for information, is defined as group of non random system which represent quantities, action, things, etc. Data is formed from characters. These may be alphabetic, numeric, or special symbols such as *, \$, and @. Data is organize for processing purposes into data structure, file structure, and data bases.*¹⁵ (Data adalah bahan mentah bagi informasi, dirumuskan sebagai kelompok lambang tidak acak yang menunjukkan jumlah-jumlah, tindakan-tindakan, hal-hal, dan sebagainya. Data-data di bentuk dari lambang grafis. Lambang grafis ini dapat berupa alfabetis, numeric, atau berupa lambang-lambang khusus seperti *, \$ dan @. Data-data disusun untuk mengolah tujuan-tujuan menjadi susunan data, susunan kearsipan dan pusat data landasan data)

Dari beberapa pengertian tersebut maka data adalah sebuah

fakta-fakta yang mentah yang memiliki suatu peristiwa yang berisikan fakta-fakta baik berupa bahan-bahan dari diskusi, kajian-kajian, dari pengambilan keputusan manajer, dan masih banyak lagi yang nantinya akan di proses untuk dijadikan sebuah informasi.

Selanjutnya kita akan membahas mengenai informasi. Informasi dibutuhkan dalam hal berjalannya suatu program, baik program tersebut pada saat di *input*, proses dan *output*, bahkan pada saat

¹⁴ Keneth C. Loudon and Jane P. Loudon, *Management Information System Managing The digital Firm.* (New Jersey : Prentice Hall International Inc, 2004) h.7

¹⁵ Malayu Hasibuan. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah.* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006) h.253

program dalam proses evaluasi informasi sangat dibutuhkan menurut Gordon B. Davis. dalam bukunya Malayu Hasibuan dikatakan informasi adalah,

*Information is data has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions.*¹⁶(Informasi adalah data yang telah di olah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai-nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau yang akan datang)

Sedangkan Eti Rhoety dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen Pendidikan mengatakan, "Informasi merupakan kumpulan data yang telah di olah baik bersifat kuantitatif atau kualitatif dan memiliki arti lebih luas."¹⁷

Selanjutnya menurut Onong Uchjana Effendy, informasi adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang.¹⁸

Sedangkan menurut Robert G. Murdick, John Eroos / James R. Claggell informasi adalah data yang telah diambil kembali, diolah atau

¹⁶ Ibid, h.4

¹⁷ Eti Rhoety. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2005) h.4

¹⁸ Onong Uchjana Efendy. *Sistem Informasi manajemen*. (Bandung : CV. Mandar Maju, 1989) h.

sebaliknya untuk tujuan informatif atau kesimpulan argumentasi sebagai dasar untuk ramalan pengambilan keputusan.¹⁹

Jadi Informasi adalah data yang telah di proses sehingga menghasilkan sebuah arti atau penjelasan yang menerangkan sesuatu dan memiliki tujuan sehingga mempunyai nilai nyata sebagai dasar pengambilan keputusan.

Selanjutnya untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Manajemen (SIM), terlebih dahulu perlu memahami apa yang di maksud dengan Sistem informasi (SI).

Sistem Informasi sering diartikan “sebagai kesatuan sistem yang terdiri atas orang, jaringan, komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan info dalam sebuah organisasi.”²⁰

Selanjutnya menurut Wilkinson Sistem Informasi adalah “kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah (*input*) menjadi keluaran (informasi guna mencapai sasaran organisasi).”²¹

Menurut Kathryn Bartol sistem informasi adalah:

Information system is set of procedures designed to collect (or retrieve), process, store, and disseminate information to support

¹⁹Soebagio Atmodiwirio. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. (Jakarta : Ardadi Zya Jaya. 20005) h.264

²⁰ Eliana Sari. *Sistem Informasi Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Jayabaya Universitas Press, 2006) h.1

²¹ Abdul Kadir. *Pengenalan Sistem Informasi*. (Yogyakarta : Andi 2003) h.11

*planning, decision making, co-ordination and control.*²²(sistem informasi adalah serangkaian prosedur yang dirancang untuk mengumpulkan (atau mengambil) proses, penyimpanan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung perencanaan, pengambilan keputusan dan kontrol.

Sedangkan menurut Budi Sutedjo sistem informasi dapat diartikan sebagai “kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.”²³

Tata Sutabri Berpendapat sistem informasi merupakan suatu “sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan, strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”²⁴

Dari beberapa pengertian di atas dijelaskan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang berada dalam suatu organisasi yang terdiri dari elemen-elemen yang mendukung berjalannya suatu komunikasi organisasi serta menyediakan informasi yang dibutuhkan, baik itu kedalam organisasi maupun di luar dari organisasi tersebut.

²²Kathryn Bartol. *Management A Pacific RIM Fokus*. (Australia : Mcgraw Hill, 2003) h.558

²³Budi Sutedjo. *Perencanaan dan pembangunan Sistem informasi*.(Yogyakarta : CV. Andi Offset) h.11

²⁴Tata Sutabri. *System Informasi Manajemen*. (Yogyakarta: CV. Andi. 2005) h.42

Dalam sebuah sistem, ataupun informasi bahkan sistem informasi perlu adanya suatu pengolahan atau manajemen agar ke semua itu dapat dikelola, di organisir dilaksanakan serta di evaluasi agar dapat berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan dari sistem, informasi, dan sistem informasi.

Selanjutnya manajemen menurut Goerge R Terry yang dikutip oleh Eti Rochaety dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Secara umum manajemen di katakana bahwa manajemen “merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya.”²⁵, menurut A.F Stoner and R Edward dalam buku manajemen,

Kebiasaan yang dilakukan secara sadar dan terus menerus dalam membentuk organisasi yang didalamnya terdapat proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang telah di tetapkan.²⁶

Selanjutnya Bartol menerangkan bahwa manajemen adalah:

*Management is the process of achieving organization goals engaging in the four major functions of planning, organizing leading and controlling.*²⁷ (manajemen adalah proses pencapaian tujuan organisasi dengan melibatkan diri dalam 4

²⁵ Eti Rhoaety.Op.Cit. h.4

²⁶ James AF Stoner, R Edward Freeman. *Manajemen Jilid satu Versi bahasa Indonesia a.b Alexander Sindora.*(Jakarta: PT Prenhallindo.1996) h.7

²⁷ Kathryn Bartol. Op.Cit. h.5

fungsi utama perencanaan, mengorganisir, memimpin dan mengendalikan)

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari 4 kegiatan utama yaitu, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan, guna mencapai tujuan organisasi.

Jika ditarik kesimpulan berdasarkan penjelasan dari beberapa pengertian sebelumnya dapat disatupadukan menjadi teori baru dan teori tersebut dapat berguna untuk kehidupan manusia seperti di bidang pendidikan dalam mengelola informasi yang ada di sekolah, sehingga menghasilkan sebuah penyajian informasi yang sistematis dan terorganisir dengan penggunaan komputerisasi dalam pengelolaannya sehingga munculah suatu sistem yang terorganisir atau dengan kata lain disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen. Menurut Robert. G. Murdick yang dikutip oleh Lary Long dalam bukunya *Management Information System* :

*The system that monitors and retrieves data from the environment, captures data from transaction and operations within the firm, filters, organizes, and selects data and present them as information to managers and provides the means for managers to generate information as desire.*²⁸(Sistem yang memonitor dan mengambil data dari lingkungan menangkap data dari transaksi dan operasi dalam perusahaan, filter, mengorganisasikan, dan menjanjikan data dan memilih mereka sebagai informasi kepada manajer dan menyediakan saran bagi para manajer untuk menghasilkan informasi sebagai keinginan).

²⁸ Lary Long, *Management Information System* (New Jersey: Precentice Haal, 1989)h.43

Menurut Komarudin yang dikutip oleh Ety Rochaeti sistem informasi manajemen adalah “suatu sistem informasi yang memungkinkan pemimpin organisasi mendapatkan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.”²⁹

Menurut Gordon B. Davis menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah:

Sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang perlu untuk organisasi, juga memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan pengambilan keputusan.³⁰ kemudian ia menyempurnakan pengertian sistem informasi yakni yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.³¹

Dari penjelasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah sebuah sistem yang mengambil data dengan proses yang sistematis yang melibatkan elemen-elemen yang berfungsi mengolah data yang di maneje sehingga menghasilkan sebuah informasi yang dapat mendukung baik itu pimimpin untuk mengambil keputusan ataupun dalam pelayanan informasi bagi instansi/organisasi/lemabaga.

²⁹ Eti Rhoaety.*Op.Cit.* h.12

³⁰ *Davis.Op.Cit.* h.XV

³¹ *Ibid.*h.3

SIM mempunyai komponen-komponen dalam menjalankan fungsinya dan dalam perkembangan sistem komputer akan membawa pengaruh pada perkembangan SIM, di dalam SIM meliputi kegiatan (1) Pengumpulan data, (2) Pengolahan data atau prosesing, (3) Penyajian informasi dari hasil pengolahan.

Komponen-komponen SIM (1) Perangkat Keras/Hardware (2) Perangkat lunak atau software, (3) Manusia (*Brainware*), (4) Prosedur atau *Procedure* (5) Basis data (*data base*) (6) Jaringan Komunikasi/komunikasi network (7) Data (8) Orang-orang (*Brainware*) (9) Aktifitas (*activities*) (10) Jaringan atau Network (11) Teknologi.³²

Pendapat lain mengenai komponen SIM di kemukakan oleh Gordon B.Davis, berpendapat sebuah sistem informasi manajemen mengandung elemen-elemen fisik berupa :

- 1) Perangkat keras komputer
- 2) Perangkat lunak (perangkat lunak sistem umum, perangkat lunak dan program aplikasi,
- 3) *Database* (data yang tersimpan dalam media penyimpanan komputer),
- 4) Prosedur, dan
- 5) Petugas pengoperasian³³

Perangkat keras dalam sistem informasi manajemen adalah komputer, komputer sangat berperan dalam pengolahan data dalam mengolah informasi. Dalam komputer data yang masuk diolah dengan proses yang dibantu dengan perangkat lunak. Sehingga data tersebut nantinya akan menjadi sebuah informasi yang di sajikan dan dapat

³² Azhar Susanto, *Op.Cit.* h.60

³³ *Davis.Op.Cit.* h.15

digunakan. Selain itu komputer juga digunakan sebagai unit penyimpanan file dari data-data yang diolah tersebut. Komputer merupakan sebuah sistem yang terdiri dari perangkat-perangkat lainnya, yaitu *CPU (Central Processing Unit)*, *Monitor*, Penyimpanan Primer/Skunder (*Primer : Harddisk; Skunder : Flasdisk, CD, dll*), perkakas *input (keyboard, mouse, light pen, dll)* perkakas *output (Printer, dan LCD)*.

Selanjutnya adalah perangkat lunak, perangkat lunak dalam sistem informasi manajemen adalah serangkaian instruksi yang dapat dipahami oleh perangkat keras pengolah data atau komputer sehingga perangkat keras dapat melaksanakan pemrosesan data sesuai yang di kehendaki,³⁴ sistem operasional yang terdapat dalam komputer, sistem operasional tersebut seperti, *Windows Xp, Vista, Linux, dan Macintos*. Selanjutnya perangkat lunak tersebut memiliki aplikasi-aplikasi khusus yang dibuat untuk memudahkan dalam penggunaannya. Sebagai contoh *Microsoft office, Sisfokol, dan e-school*, yang pada dasarnya digunakan dalam menangani sistem informasi manajemen. Terkadang perangkat lunak tersebut memiliki nama yang berbeda-beda tetapi memiliki fungsi yang sama.

³⁴ Wahyudi Kumorotomo, Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*. (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2004) h.35

Database, *Database* merupakan file-file yang berisikan program-program yang didalamnya terdapat informasi yang berkaitan dengan sekolah dan sebagainya yang sengaja disimpan dan untuk diolah sehingga nantinya data tersebut dapat digunakan.

Prosedur, prosedur merupakan komponen peraturan-peraturan yang menentukan operasi sistem komputer, peraturan, akses dan jaringan yang disediakan dalam berbagai bentuk untuk para pemakai, penyimpanan masukan, serta untuk pengoprasian komputer.

Personil, personil merupakan hal yang sangat *esensial* dalam proses sistem informasi manajemen. Karena personil merupakan pengelolaan data, informasi, dan tenaga operasional komputer (operator). Ketika personil yang ada tidak memiliki kemampuan dalam penggunaan komputer dan pengolahan data yang ada maka nantinya proses tersebut akan terhambat.

Dari lima penjelasan elemen di atas, saling berhubungan satu sama lainnya, dan saling berkaitan dan saling mendukung dalam mencapai suatu tujuan. Adapun tujuan tersebut adalah menciptakan sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien. Ketika salah satu dari elemen tersebut tidak dapat berfungsi dengan baik, maka nantinya hal tersebut akan menghambat jalannya proses sistem informasi manajemen tersebut.

Dalam sistem informasi manajemen mempunyai ciri khas yang tidak dimiliki oleh program lain. Karakteristik tersebut adalah:

- 1) *An MIS supports the data processing function of transaction handling and records keeping.* (sebuah manajemen informasi sistem mendukung fungsi pengolahan data penanganan dan catatan transaksi tetap)
- 2) *An MIS uses an integrated data base and supports a variety of functional areas,* (Sebuah manajemen informasi sistem menggunakan basis data terintegrasi dan mendukung berbagai area fungsional)
- 3) *An MIS provides operational, tactical, and strategic level managers with easy to timely but, for the most part, structured information.* (sebuah manajemen informasi sistem menyediakan operasional, taktis, dan manajer tingkat strategis dengan mudah untuk tepat waktu, tetapi untuk sebagian besar, informasi yang terstruktur).
- 4) *An MIS somewhat flexible and can be adapted to meet changing information needs of the organization.* (sebuah manajemen informasi sistem lebih fleksibel dan dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan informasi perubahan organisasi)
- 5) *An MIS provides an envelope of system security that limits access only to authorized personal.* (sebuah manajemen informasi sistem menyediakan amplop sistem keamanan yang membatasi hanya akses berwenang pribadi)³⁵

Sistem informasi manajemen memiliki ciri khas atau karakter sendiri yang membuat sistem informasi manajemen mempunyai sistem kerja sendiri. Ciri khas yang pertama adalah sistem informasi manajemen memiliki fungsi sebagai pencatat kegiatan agar semua kegiatan dapat tercatat dengan baik dan terstruktur, sistem informasi manajemen juga dapat mengolah

³⁵ Larry Long, *Op.Cit.*, h.45

data menjadi informasi. Sistem informasi manajemen juga dapat menyajikan informasi yang sudah diolah tersebut.

Selain itu sistem informasi manajemen juga memiliki pangkalan data atau disebut *Databases*, kumpulan atau data dari *Database* merupakan tempat dikumpulkannya informasi-informasi yang dibutuhkan dalam suatu organisasi. Kumpulan tersebut sangat penting untuk mensupport proses sistem informasi manajemen, karena ketika sistem informasi manajemen tersebut tidak memiliki pangkalan data maka akan sulit ketika data yang diinginkan harus dicari terlebih dahulu diluar dari satuan sistemnya.

Selain itu sistem informasi manajemen juga mengolah informasi tersebut yang nantinya informasi tersebut akan digunakan oleh manajer untuk mengambil keputusan, sehingga keputusan yang diambil tersebut di dasarkan pada fakta di lapangan, dan dengan adanya hal tersebut maka dipastikan keputusan yang diambil oleh manajer akurat.

Sistem informasi manajemen dapat digunakan oleh semua organisasi baik itu organisasi kecil maupun organisasi besar. Dengan adanya sistem informasi sebuah organisasi yang awalnya kecil dapat berkembang menjadi sebuah organisasi yang sedang di karenakan organisasi tersebut dapat

memanfaatkan kemajuan teknologi dan mendapatkan banyak informasi sehingga organisasi tersebut dapat melakukan perubahan. Hal itu tergantung dari organisasi tersebut untuk melakukan perubahan dalam organisasinya. Sebagai contoh, suatu organisasi masih menggunakan sebuah sistem lama yang didalamnya masih menggunakan sistem komunikasi tertutup, sehingga keadaan organisasi tersebut tidak dapat berkembang dengan baik. Setelah meningkatkan sistem informasi manajemen yang ada, organisasi tersebut akan mendapatkan informasi sehingga akan bertambahnya pengetahuan organisasi tersebut, dan dengan bertambahnya informasi organisasi akan berusaha menerapkan sebuah sistem komunikasi yang terbuka, hal tersebut tergantung bagaimana organisasi tersebut dapat menerapkannya.

Dalam hal ini sistem informasi manajemen mempunyai fungsi utama yaitu, pengambilan data, pengolahan data, penyimpanan serta pendistribusian data dan informasi sehingga semua kegiatan yang dilakukan maupun sudah dilakukan dapat tercatat dengan baik dan akurat.

Selain itu sistem informasi memiliki suatu tempat penyimpanan informasi dengan keamanan yang cukup tinggi. Seperti dengan adanya *password* atau alat maupun program

keamanan, sehingga orang akan sulit merubah bahkan membuka informasi tersebut. Hal ini merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting agar informasi yang ada dapat terjaga dengan aman dan orang lain tidak dapat masuk untuk merubah atau merusak sistem dan informasi yang ada.

Sistem informasi manajemen dengan demikian memiliki fungsi atau kegunaan: (1). Meningkatkan kapasitas penyimpanan data, mengkoordinasikan data serta informasi, (2). Untuk memperkuat kemampuan mengelola, merencanakan, dan mengawasi informasi, (4). Untuk mempersingkat aliran informasi, (5). Untuk menghubungkan informasi yang ada, (6). Untuk mengintegrasikan sumber-sumber data dan informasi dan (7). Untuk memperbaiki pengumpulan dan penggunaan data dan informasi.

1. Sistem Informasi Manajemen di fokuskan pada penggunaan sistem komputerisasi dalam proses sistem informasi manajemen

Pengertian komputer menurut Robert C. Nickerson yang dikutip oleh budi Sutedjo adalah “sebuah alat elektronik yang menyimpan data dan program serta memproses data dengan mengikuti instruksi-instruksi dalam sebuah program sehingga diperoleh output data.”³⁶

Sedangkan menurut Raymond Mcleod, Jr. mengatakan bahwa komputer adalah “*Personal Computer (PC) is a micro that is used by a single person or perhaps by few people working in the same*

³⁶ Budi Sutedjo Dharma Oetomo, *Op.Cit.* h 42

area.³⁷ (Personal Computer (PC) adalah makro yang digunakan oleh satu orang atau mungkin oleh beberapa orang yang bekerja di daerah yang sama)”

Selanjutnya menurut Menurut Blissmer,

“Komputer adalah suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut:

1. menerima input
2. memproses input tadi sesuai dengan programnya
3. menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan
4. menyediakan output dalam bentuk informasi”³⁸

Dari beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa komputer adalah seperangkat alat elektronik yang mampu menyimpan data dan program serta memproses data dengan tahapan yang sistematis dan menghasilkan informasi berdasarkan apa yang diinginkan.

Menurut Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Wardono menjelaskan bahwa teknis pelaksanaan SIM berbasis computer meliputi empat bagian, yakni input, penyimpanan (di dalam storage devices maupun di dalam *memory*), dan output. Perangkat input berfungsi menyediakan data mentah ke computer system, data itu kemudian di olah/diproses oleh CPU (Central Processing Unit) sesuai dengan instruksi-instruksi yang diberikan oleh perangkat lunak, setelah itu, informasi dihasilkan dan di berikan kepada perangkat output.³⁹

³⁷ Raymond Mcleod, Jr. Op.Cit. h.226

³⁸

http://www.smp1gebog.sch.id/index.php?option=com_content&view=article&id=85:pengertian-komputer&catid=42:tik&Itemid=56

³⁹ Wahyudi Kumorotomo, Subando Agus Margono, Op.Cit. h. 19-20

Secara lebih lanjut dengan penjelasan di atas maka kita harus mengetahui apa yang dimaksud dengan perkakas input, CPU, perangkat lunak dan perangkat output.

Dalam bukunya *Management Information Systems for the information Age* yang di tulis oleh Stephen Haag, dkk. Mengatakan bahwa :

All hardware falls into one of six categories. Here's a quick summary:

- 1. An input device is a tool you use to capture information and commands, for example, keyboard and mouse;*
- 2. An output device is a tool you use to see, hear, or otherwise accept the results of your information-processing requests. For example, monitor, printers etc.*
- 3. A storage device is a tool you see to store information for use at a later time. For example CD, Flashdisk, Floppy disk, etc.*
- 4. The central processing unit (CPU) is the actual hardware that interprets and executes the software instructions how all the other hardware devices work together. RAM, or Random access memory, is temporary storage that holds the information you're working with, the application software you're using, and the operating system software you're using.*
- 5. A telecommunications device is a tool you use to send information to and receive it from another person or location.*
- 6. Connecting devices include such things as parallel ports into which you would connect a printer an connector cords to connect your printer to the parallel port.⁴⁰*

(Semua perangkat keras jatuh ke dalam salah satu dari enam kategori. Berikut adalah ringkasan cepat:

1. Sebuah perangkat input adalah alat yang Anda gunakan untuk menangkap informasi dan perintah, misalnya, keyboard dan mouse;
2. Sebuah perangkat output adalah alat yang Anda gunakan untuk melihat, mendengar, atau menerima hasil permintaan Anda pemrosesan informasi. Sebagai contoh, monitor, printer, dll

⁴⁰ Stephen Haag. *System Information Management*.

3. Perangkat penyimpanan adalah alat yang Anda lihat untuk menyimpan informasi untuk digunakan di lain waktu. Sebagai contoh CD, Flashdisk, Floppy disk, dll
4. Unit pengolah pusat (CPU) adalah hardware sebenarnya yang menafsirkan dan mengeksekusi instruksi perangkat lunak bagaimana semua perangkat keras lainnya bekerja sama. RAM, atau memori Random akses, adalah Ruang pendingin konstruksi sementara yang memegang informasi Anda bekerja dengan, perangkat lunak aplikasi yang Anda gunakan, dan perangkat lunak sistem operasi yang Anda gunakan.
5. Perangkat telekomunikasi adalah alat yang Anda gunakan untuk mengirimkan informasi ke dan menerima dari orang lain atau lokasi.
6. Menghubungkan perangkat termasuk hal-hal seperti port paralel di mana Anda akan menghubungkan printer sebuah kabel konektor untuk menghubungkan printer Anda ke port paralel.)

Dari penjelasan di atas maka dapat di lihat komponen-komponen utama yang ada dalam computer yang digunakan untuk mendukung jalannya suatu system informasi manajemen. Lebih lanjut untuk mengetahui informasi yang cukup mendasar antara ciri-ciri kemampuan computer dan otak manusia.

Menurut Tata Sutabri Ciri-ciri dari kemampuan komputer dan Otak Manusia.

Tabel.2.1 Ciri-ciri Kemampuan Komputer dan Otak Manusia⁴¹

Kemampuan Komputer	Kemampuan Manusia
Pengolahan cepat	Intuisi dan penilaian
Akurasi	Fleksibilitas dan adaptivitas
Kapasitas penyimpanan (<i>storage</i>) yang besar	Responsif terhadap kejadian yang tidak terduga
Efektif untuk tugas yang berulang-ulang (<i>repetiti</i>)	Pemikiran abstrak

⁴¹ Tata Sutabri. Op.Cit. h.100

Otomatis	Perencanaan dan penetapan tujuan (goal setting)
Dapat berfungsi secara terus-menerus	Mampu mengenali pola tindakan
Teliti dalam mendeteksi situasi menyimpang	Mampu menetapkan prosedur dan control
Dapat memperbaiki dan ditingkatkan (upgrade)	Dapat mengemukakan argumentasi
Bekerja hanya kalau diperintah	Daoat membaca majalah "Newsweek"

Dari ciri-ciri tersebut apabila dikombinasikan antara kemampuan komputer dan kemampuan otak manusia dengan baik maka akan diperoleh kinerja yang sangat baik. Karena keduanya dapat mengisi kekurangan yang ada diantara keduanya. Selain itu menurut Tata Sutabri alasan tentang pentingnya "pemakaian komputer dalam SIM adalah bahwa teknologi otomasi melalui komputerisasi sudah tersedia dimana-mana dan dapat diperoleh dengan mudah dan murah"⁴², dari penjelasan alasan tersebut dengan terdapatnya akses computer yang mudah sudah tentu akan meningkatkan kemampuan serta efektifitas dan efisiensi dalam penerapan system informasi dalam suatu organisasi atau lembaga.

⁴² Ibid. h.100

Hal itu diperkuat oleh Sutejo yang mengatakan penggunaan komputer tentunya memberikan keuntungan di bandingkan dengan tenaga manusia, keuntungan menggunakan komputer antara lain : (1). Kecepatan, (2). Keakuratan, (3). Operasi otomatis, (4). Kapasitas Peningkat, (5). Kemampuan mengikuti perintah, (6). Daya tahan dalam memproses⁴³

Setelah mengetahui alasan tersebut, juga harus mengetahui mengenai para pengelola yang bertanggung jawab terhadap jalannya suatu sistem komputerisasi tersebut, menurut Raymond Mcleod terdapat lima golongan yang biasa bertanggung jawab, yaitu,

“Analisis Sistem, bekerja sama dengan pemakai mengembangkan system baru dan memperbaiki system yang sekarang ada. Analisis system adalah pakar dalam mendefinisikan masalah dan menyiapkan dokumentasi tertulis mengenai cara computer membantu pemecahan masalah.

Pengelola Database, bekerja sama dengan pemakai dan analisis system menciptakan *Database* yang berisi data yang diperlukan untuk menghasilkan informasi bagi pemakai. *Database* adalah suatu kumpulan data computer yang terintegrasi, diatur dan disimpan menurut suatu cara yang memudahkan pengambilan kembali.

Spesialis jaringan, bekerja sama dengan analisis sistem dan pemakai membentuk jaringan komunikasi data yang menyatukan berbagai sumber daya computer yang tersebar. Spesialis jaringan menggabungkan keahlian bidang computer dan telekomunikasi.

Programmer, menggunakan dokumentasi yang disiapkan oleh analisis sistem untuk membuat kode instruksi-instruksi yang

⁴³ Sutedjo. *Op.Cit.*, h.44

menyebabkan computer mengubah data menjadi informasi yang diperlukan pemakai.

Operator, mengoperasikan peralatan computer berskala besar seperti, computer mainframe dan computer mini. Operator memantau layar computer, mengganti ukuran-ukuran kertas di printer, mengelola perpustakaan tape dan disk storage, serta melakukan tugas-tugas serupa lainnya.”

Kebanyakan komputer yang dipakai dalam system informasi manajemen di bedakan menjadi dua yaitu, komputer yang bersifat digital untuk mengolah data dalam bentuk huruf dan angka yang berlainan, dengan menggunakan keyboard, mesin tik, mesin scanner dan lain-lain. Yang kedua yang bersifat analog yang di gunakan untuk mengolah data yang sifatnya secara terus menerus seperti keadaan suhu, tekanan udara dan informasi lainnya.

Secara konseptual pengertian sistem informasi manajemen juga dapat di katakan merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang di kembangkan dalam suatu organisasi dan di sahkan bila dipergunakan untuk memnerikan data kepada manajer untuk mengambil keputusan dalam rangka mencapai tujuan, yang meliputi

- (1). Penggunaan sistem komputerisasi.

D. Efektifitas Layanan Tata Usaha

Pengertian efektivitas sangat sukar untuk didefinisikan karena begitu banyaknya konsep yang berbeda dan aspek yang terkait didalamnya. Setiap ahli mencoba untuk mendefinisikan pengertian

tersebut dengan sudut pandang yang berbeda. Ahli ekonomi akan mengartikan efektivitas sebagai kemampuan organisasi untuk menghasilkan laba yang sebesar-besarnya. Ahli politik mengartikan efektivitas sebagai kemampuan organisasi dalam menempati posisi yang lebih kuat dan tinggi dari organisasi lainnya. Dari kaca mata pegawai akan mengartikan efektivitas sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan tingkat kesejahteraan setinggi-tingginya kepada anggota dan yang lainnya. Pada dasarnya semua konsep tersebut untuk memberikan pengertian tentang efektivitas.

Dalam buku Ensiklopedia Manajemen, efektifitas diartikan sebagai, “suatu keadaan yang menunjukkan tingkatan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”⁴⁴

Selanjutnya efektivitas di kemukakan oleh E. Mulyasa menyatakan bahwa, “efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.”⁴⁵

Lebih lanjut secara singkat Stephen P. Robbins mengatakan “efektivitas adalah pencapaian tujuan”⁴⁶. Tujuan yang dimaksud yaitu tujuan dari suatu organisasi yang dapat di capai. Mullins, L. J. mengemukakan secara panjang dan lebar bahwa efektivitas adalah :

⁴⁴ Komarudin. Ensiklopedia Manajemen, (Bandung : Alumni.1983) h.148

⁴⁵ E. Mulyasa. Manajemen berbasis Sekolah, (Bandung : Rosdakarya,2002) h.82

⁴⁶ Stephen P. Robbins. Perilaku Organisasi alih bahasa oleh PT Indeks Kelompok Gramedia. (Jakarta : PT Indeks Gramedia)

*“effectiveness is concern with ‘doing the right things’ and relates to output of the job and what the manager actually achieve, while efficiency is concerned with ‘doing things right’, and relates to inputs and what the manager does. Therefore, effectiveness must be related to the achievement of some purpose of the management and the execution to work”*⁴⁷, (efektifitas terkait dengan produk atau output, efektif fokusnya pada mengerjakan sesuatu hal yang benar, sedangkan efisien terkait dengan input dan bagaimana kita mengerjakannya dengan baik dan benar. Oleh karena itu efektivitas harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas atau pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan)

Sedangkan dilihat dari segi proses, suatu pekerjaan dikatakan efektif ialah “kalau pekerjaan itu member hasil yang sesuai dengan criteria yang telah ditetapkan semula, dengan kata lain kalau pekerjaan itu sudah mampu merealisasi tujuan organisasi dalam aspek yang dikerjakan itu.”⁴⁸

Menurut sumber lain “efektivitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju”.⁴⁹ Penjelasan ini menegaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan lembaga atau organisasi untuk membuat program kerja tepat dan mewujudkan sesuai sasaran. Berdasarkan teori sistem, kriteria efektivitas harus mencerminkan keseluruhan siklus *input-process-output*, tidak hanya output dan hasilnya saja tetapi juga bagaimana proses berjalannya.

⁴⁷ Nana Rukmana D.W, *Strategic Partnering For Educational Management* (Jakarta : Alfabeta, 2006), h. 14-15

⁴⁸ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan di Indonesia* (Jakarta : Rineka Cipta, 2004), h.19

⁴⁹ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002) h.82

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai antara hal yang diinginkan dan hal yang didapatkan.

Layanan atau service merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.⁵⁰

Selanjutnya layanan menurut *oxford advanced learner's dictionary* yang di kutip oleh Fandy Tjiptono ialah pekerjaan yang dilakukan seseorang bagi sebuah organisasi, khususnya bila pekerjaan tersebut berlangsung untuk periode waktu lama atau sangat dikagumi.⁵¹

Pelayanan atau jasa merupakan salah satu hal yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia. Dalam hidupnya manusia selalu berusaha memenuhi kebutuhannya melalui layanan atau jasa maka akan terwujud kepuasan bagi tiap individu. Seperti yang dikatakn oleh A.S Munir, "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan langsung diterima".⁵² Dengan kata lain tujuan utama pemberian layanan adalah memenuhi kebutuhan seseorang tingkah laku orang lain.

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi, 1996), h.6

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Service, Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi Offset, 2005),h.7.

⁵² A.S Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*. (Jakarta : Aksara Persada, 1992) h.170

Sedangkan menurut Koetler, jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (atau tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.⁵³ Hal ini lah yang membedakan layanan atau jasa dengan barang. Pemenuhan kebutuhan melalui pemakaian suatu barang dapat memunculkan status kepemilikan terhadap barang tersebut sedangkan pemenuhan kebutuhan melalui jasa/layanan cenderung tidak dapat terlihat secara langsung (tidak secara fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Lebih lanjut William J. Stanton, yang dikutip oleh Buchari Alam mengemukakan definisi lain tentang jasa/layanan :

*“service are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not required, there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tangible goods.”*⁵⁴
(jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.)

Dalam proses pemenuhan layanan ada beberapa hal yang menjadi penentu baik buruknya kualitas layanan tersebut kepada pelanggan. Hal-hal tersebut merupakan beberapa syarat yang akan

⁵³ Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h.6

⁵⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. (Bandung : Alfabeta, 2005) h.2-3

menjadi factor penentu telah tercapaunya pelaksanaan tugas pemberian jasa/layanan. Seperti yang dikatakan oleh Sondang P.Siagian ; ada beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan tugas pelayanan, antara lain :

- a. Dimaksudkan untuk memuaskan suatu kebutuhan tertentu dari seseorang atau klien tertentu.
- b. Berdasarkan pada standar tertentu
- c. Kuantitasnya sama dengan permintaan klien yang memerlukan
- d. Mudah untuk memperoleh setiap kali diperlukan
- e. Disampaikan dalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan.⁵⁵

Selanjutnya menurut Leonar L. Berry, mengemukakan ada 3 karakteristik jasa/layanan, yaitu :

- a. Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (more Intangible than tangible)
- b. Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (simultaneneous production and consumption)
- c. Kurang memiliki standar dan keseragaman (less standardized and uniform)⁵⁶

Dari keterangan di atas terlihat bahwa jasa lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud mengandung arti bahwa benda atau barang yang kita beli atau gunakan sehari-hari adalah sebuah objek, sebuah alat benda (*a good is an object, a device, a thing*), sedangkan jasa merupakan perbuatan, penampilan atau usaha (*a service is deed, a performance, and effort*). Bila kita membeli barang, maka barang

⁵⁵ Sondang P. Siagian, *Organisasi Kepemimpinan dan perilaku Organisasi* (Jakarta : CV. Mas Agung, 1990) h.78

⁵⁶ Buchari Alma. *Op. Cit.*, h.5-7

tersebut dipakai atau ditempatkan pada usatu tempat. Tetapi bila membeli jasa, maka pada umumnya tidak berwujud.

Dalam hal produksi dan konsumsi, pada dasarnya bersamaan waktu atau berjalan serempak karena pada umumnya barang diproduksi terlebih dahulu, kemudian di jual dan di konsumsi. Sedangkan jasa biasanya di jual atau di pasarkan terlebih dahulu, kemudian di produksi dan di konsumsi secara serempak. Dikatakan serempak karena dalam penggunaan jasa, sang penghasil jasa hadir secara fisik.

Selanjutnya kurang memiliki standarisasi dan keseragaman, industri jasa cenderung di bedakan antara : (a) Berdasarkan orang (*people based*) dan (b) berdasarkan perlengkapan (*equitment based*), implikasi dari perbedaan ini ialah *outcome* dari jasa berdasarkan orang (*people based*) jasa kurang memiliki standarisasi dibandingkan dengan *outcomes* dari jasa yang berdasarkan alat (*equitment based*). Dengan kata lain jasa yang menggunakan pelayanan orang, memiliki tingkat variablilitas, tergantung pada orangnya, dan tingkat perbedaan ini tidak ada, pada jasa yang dilayani oleh mesin atau alat.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa jasa atau layanan adalah suatu usaha memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas yang bukan berwujud fisik oleh seseorang penyedia layanan

dan hasil dari pemenuhan kebutuhan tersebut tidak memunculkan rasa kepemilikan terhadap sesuatu.

Dari penjelasan di atas maka dapat kita tarik sebuah teori baru yaitu efektivitas layanan, yaitu suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas seseorang atau lebih yang dilakukan dengan tepat sesuai dengan tujuan dan menghasilkan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Dalam suatu organisasi pendidikan atau sekolah yaitu tugas pokoknya adalah melayani pelanggan dalam hal ini, guru, siswa, serta masyarakat. Guru memberikan layanan belajar bagi siswa, tata usaha memberikan layanan kepada guru, siswa serta masyarakat. Dalam sekolah tata usaha merupakan bagian terpenting yang di dalamnya melaksanakan kegiatan administrasi di sekolah.

Lebih lanjut tata usaha menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson bahwa tata usaha adalah

*“Office work is concerned primarily the records of the enterprise making records using records, and preserving them for future reference. Represented by the accounts, by correspondence, by contracts, by order, by inventories, by plans and schedule, by reports, and by written and printed memorandums of all kinds.”*⁵⁷ (pekerjaan kantor berkenaan pertama-tama dengan warkat-warkat dari badan usaha pembuatan warkat-warkat, pemakaian warkat dan pemeliharanya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari. Warkat ini mungkin merupakan sejarah dari pada pelaksanaan urusan badan usaha itu sebagaimana digambarkan oleh daftar perhitungan, surat menyurat, surat perjanjian, surat pesanan, daftar harta

⁵⁷ The Liang Gie, *Adminstrasi Perkantoran Moderen* (Yogyakarta : Nur Cahaya, 1974) h.16

benda, rencan dan jadwal laporan dan oleh segala macam nota yang tertulis dan tercetak)

Pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha untuk perguruan tinggi yaitu “segenap kegiatan pengolahan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi.”⁵⁸

Selanjutnya Hadari Nawawi mengatakan Tata Usaha adalah “segenap rangkaian ektivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, mengirim, dan menyimpan berbagai bahan.”⁵⁹

Fungsi tata usaha “mengadakan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai keterangan (data) bagi pemimpin dalam mengambil keputusan.”⁶⁰

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa tata usaha adalah kegiatan yang didalamnya terdapat kegiatan administrasi, baik itu mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi untuk kepentingan organisasi.

Setiap departemen atau bagian dari suatu organisasi atau sekolah memiliki fungsi begitu pun dengan tata usaha juga memiliki

⁵⁸ H. M Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta : Rineka Cipta, 2008) h.94

⁵⁹ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta : CV. Haji Masagung, 1992) h.54

⁶⁰ Hadari Nawawi, *Op.Cit.*, h.54

suatu fungsi yakni, fungsinya, menurut Daryanto fungsi tata usaha yaitu :

1. Menghimpun, yaitu kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk di pergunakan bilamana diperlukan.
2. Mencatat, yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai perlatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujudnya tulisan yang dapat di baca, dikirim, dan disimpan.
3. Mengolah, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
4. Mengadakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.
5. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.
6. Menyimpan, kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman.⁶¹

E. Efektivitas Layanan Tata Usaha di Fokuskan pada Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan elemen penting yang sangat dibutuhkan dalam sebuah transaksi antara penjual dan pembeli. Menurut Oliver yang di kutip oleh Fandy Tjiptono ialah penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under fulfillment* dan *over fulfillment*.⁶²

⁶¹ Daryanto, Op.Cit., h.93

⁶² Tjiptono, Op.Cit., h.196

Selanjutnya menurut Day (*Tse dan Wilton*) kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lininya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.⁶³

Kepuasan pelanggan menurut Vincent Gasper dalam bukunya adalah “suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat di penuhi melalui produk yang di konsumsi.”⁶⁴

Dari pemaparan di atas dapat di tarik kesimpulan kepuasan pelanggan ialah terdapatnya perbedaan antara harapan dari pelanggan dan kinerja atau hasil yang dirasakan yang membuat pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan memberikan manfaat yaitu hubungan yang erat antara penjual dan pembeli, membuat pelanggan kembali lagi menggunakan produk atau jasa, adanya kualitas pelanggan, adanya rekomendasi atau pemasaran dari mulut ke mulut antara pelanggan, reputasi atau penilaian terhadap perusahaan, dan meningkatnya keuntungan. Dalam dunia pendidikan itu sangat diperlukan guna memberikan informasi mengenai suatu lembaga pendidikan atau sekolah untuk lebih dikenal lagi oleh masyarakat sekitar khususnya dan masyarakat luas umumnya.

⁶³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta : Andi, 2003) h.102

⁶⁴ Vincent Gasper, *Total Quality Management* (Jakarta : Gramedia, 2002) h.34.

Pada dasarnya pelanggan memiliki jenis-jenisnya seperti yang dikemukakan oleh Vincent Gesper antara lain:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.⁶⁵

Dalam hal ini kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi organisasi atau perusahaan yang berhasil membuat pelanggan mereka merasa terpuaskan dengan layanan yang mereka berikan, adapun manfaatnya antara lain ialah,

- (1). Respon terhadap strategi produsen berbiaya rendah,
- (2). Manfaat ekonomik, retensi pelanggan dibandingkan penjarangan pelanggan secara terus menerus,
- (3). *Customer Lifetime value*,
- (4). *Daya Persuasif*,
- (5). Reduksi sensitivitas harga,
- (6). Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan.⁶⁶

Respon terhadap harga rendah biasanya mempengaruhi dari kualitas yang diberikan kepada pelanggan, hal tersebut dikarenakan pemotongan harga yang tanpa dibarengi efisiensi biaya berpotensi mengorbankan standar kualitas yang ada, yang sejatinya merupakan hak para pelanggan. Setidaknya ketika penekanan harga kualitas yang diberikan setidaknya setara.

⁶⁵ Gaspers, *Op.Cit.*, h.33

⁶⁶ Tim Markenik, *Customer Satisfaction And Beyond* (Bogor : Jelajah Nusa, 2009), h.2

Mempertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan harus memprospek pelanggan baru. Ketika pelanggan merasa puas, maka secara langsung pelanggan tersebut akan terus menggunakannya. Sebagai contoh, ketika orang tua merasa puas anaknya di sekolahkan di sekolah "X", maka besar kemungkinan ketika adiknya ingin sekolah maka sekolah yang dipilih adalah sekolah tersebut.

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang tercipta ketika pelanggan merasa puas, loyalitas yang diberikan pun tidak akan tanggung-tanggung. Sebagai contoh, ketika orang tua merasa puas menyekolahkan anaknya di sekolah "X", secara langsung orang tua tersebut tidak akan merasa keberatan jika akan mengeluarkan biaya yang lebih.

Dalam hal ini sebuah organisasi tidak akan hanya meneliti kepuasan secara total, namun juga melihat sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk organisasinya kepada orang lain. Dengan kata lain orang merasa puas dengan layanan yang diberikan maka dia akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada saudara ataupun teman-temannya untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut.

Pelanggan yang sudah terpuaskan dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh organisasi tersebut maka pelanggan tidak akan melihat berapa harganya dan tidak menimbang-nimbang lagi soal

harga di karenakan pelanggan tersebut sudah merasa percaya dengan organisasi tersebut.

Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis pada masa depan, pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan sebuah strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu lama untuk membangun sebuah kepercayaan reputasi atas layanan yang diberikan.

1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan di Tata Usaha setelah diterapkannya Sistem Informasi Manajemen

Menurut Gregory Watson pengukuran atau lebih dikenal benchmarking merupakan :

Proses pengukuran yang sistematis dan berkesinambungan, proses mengukur dan membandingkan secara berkesinambungan atas proses-proses bisnis suatu organisasi dengan tokoh-tokoh proses bisnis di seluruh dunia untuk mendapatkan informasi yang akan membantu upaya organisasi tersebut memperbaiki kinerjanya⁶⁷

Selanjutnya menurut Gasper berpendapat bahwa pengukuran adalah

Suatu pendekatan proaktif yang memungkinkan pihak manajemen perusahaan memahami bisnis yang dilakukan, pasar yang dilayani, serta dapat memotivasi manajemen untuk memfokuskan perhatian pada usaha-usaha perbaikan terus menerus dan mengimplementasikan manajemen perubahan.⁶⁸

⁶⁷ Gregory H. Watson, *Strategic Benchmarking* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1997), h.3

⁶⁸ Gasper. *Op.Cit.*, h.46

Pengukuran atau *Benchmarking* saat ini menjadi alat yang dapat membimbing pihak manajemen untuk melihat perusahaan atau organisasi lain untuk mendapatkan inspirasi yang dibutuhkan untuk kesenjangan yang ada antara perusahaan. Karena hasil dari *benchmarking* tersebut dapat mengetahui performansi, kondisi produk, dan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga. Hal ini sudah tentu akan membantu suatu organisasi untuk melihat sejauh mana organisasi tersebut memberikan layanan terhadap konsumen atau pelanggan.

Hal ini juga perlu dalam dunia pendidikan untuk mengetahui sejauh mana sebuah institusi pendidikan memberikan sebuah layanan yang terbaik untuk pelanggannya. Jika hal tersebut dapat dikembangkan dengan baik maka sekolah atau instansi dapat terus meningkatkan pelayanannya, dan akan berdampak pada peningkatan mutu pendidikan yang ada.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai benchmarking kita dapat mengetahui jenis-jenis pengukuran atau *benchmarking* seperti yang diterangkan oleh Vincent Gasper, yaitu:

- a. *Internal Benchmarking*, merupakan investigasi *benchmarking* yang paling mudah melalui membandingkan operasi-operasi diantara fungsi-fungsi dalam organisasi itu sendiri.
- b. *Competitive benchmarking*, merupakan tingkatan yang lebih lanjut dari internal *benchmarking*, yang berfungsi untuk

memposisikan produk dari perusahaan terhadap produk pesaing.

- c. *Functional benchmarking*, merupakan jenis *benchmarking* yang tidak harus membatasi pada perbandingan terhadap pesaing langsung, fungsinya dapat melakukan investigasi pada perusahaan-perusahaan yang unggul dalam industry yang tidak sejenis
- d. *Generic benchmarking*, merupakan jenis *benchmarking* di mana beberapa fungsi bisnis dan proses adalah sama tanpa mempedulikan ketidakserupaan atau ketidak sejenisan di antara industry-industri.⁶⁹

Selanjutnya pengukuran kepuasan menurut Kotler yang dikutip oleh fandy tjiptono yaitu, “(1) sistem keluhan dan saran, (2) *Ghost Shopping*, (3) *Lost costumer analysis*, (4) Survey Kepuasan pelanggan.”⁷⁰ Keluhan dan saran merupakan sebuah contoh pengukuran yang paling mudah untuk melihat kekurangan yang masih terdapat dalam suatu instansi atau lembaga. Hal tersebut dapat dilakukan melalui kotak saran ataupun komunikasi langsung yang dilakukan oleh pelanggan. Hal ini lebih efektif karena kita akan mengetahui secara langsung dari setiap kekurangan yang ada.

Selanjutnya adalah *Ghost Shopping*, yaitu dengan menugaskan salah seorang karyawan atau anggota organisasi atau instransi, yang langsung membeli suatu produk yang ada dan melaporkannya secara langsung mengenai kekurangan dan kelebihan produknya.

⁶⁹ Gasper, *ibid.*, h.47

⁷⁰ Tjiptonono, *Op.Cit.*, h.104

Lost costumers analysis, hal ini dapat dilakukan ketika seorang pelanggan yang sudah jarang untuk membeli produk yang ada. Secara langsung dihubungi untuk mengkonsultasikan keluhan yang membuat pelanggan tersebut berpindah ketempat atau perusahaan lain.

Survey kepuasan pelanggan, melakukan survey sangat penting untuk melihat respon dari pelanggan yang ada, dengan begitu dapat berkomunikasi langsung dan mengetahui setiap keinginan dari pelanggan tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan melalui telepon, atau datang langsung ketempat para pelanggan.

Seperti yang dikemukakan oleh fandy tjipto dan Anastasia Diana bahwa

“kunci untuk membentuk focus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan.”⁷¹

Pada dasarnya adalah interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Secara konseptual efektifitas layanan adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas seseorang atau lebih yang dilukan dengan tepat sesuai dengan tujuan dan menghasilkan apa yang diinginkan oleh pelanggan. dimana pemenuhan akan kebutuhan yang ada di pelanggan dapat terpenuhi dengan efektif, sehingga pelayanan akan informasi data pendidikan

⁷¹ Fandy, Anastasia, *Op.cit.*, h103-104

pada sekolah mudah didapat dengan melihat indikator dari (1) kepuasan pelanggan, (2) pengukuran kepuasan pelanggan.

F. Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efektifitas Layanan

Dalam sistem informasi manajemen di butuhkan perangkat keras dan perangkat lunak. Perangkat keras disini adalah computer sebagai tempat pengolahan data, printer sebagai unit pengeluaran hasil olahan data, hardisk dan cakram sebagai tempat penyimpanan data. Selanjutnya adalah perangkat lunak atau *software*, sistem perangkat lunak seperti sistem pengoperasian dan sistem manajemen data yang digunakan untuk mengoperasikan komputer. Penggunaan *software* tergantung dari kebutuhan data karena kebutuhan dalam pengolahan data masing-masing. Sebagai contoh, windows, linux, MAC, dan lain-lain.

Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan dari sumber daya yang ada seperti manusia dengan system atau program computer dan teknologi informasi untuk mengumpulkan, mengolah, mengorganissikan, serta mendistribusikan informasi dalam rangka keperluan suatu organisasi seperti pengambilan keputusan, kegiatan surta menyurat serta kegiatan manajemen lainnya.

Dalam hal ini terdapat tiga hal inti dalam sistem informasi manajemen, yaitu *Database*, prosedur, dan personil. *Database* merupakan tempat yang berisikan program-program dan data-data yang dapat menyimpan secara fisik data tersebut. *Databases* merupakan hal penting, karena semua pusat informasi akan berada pada file ini. Sehingga ketika *Database* mengalami gangguan bahkan hancur maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan gagal.

Selanjutnya prosedur, merupakan bagian dari sistem informasi manajemen yang disediakan dalam bentuk fisik seperti buku panduan dan tatacara, serta instruksi. Dalam sebuah prosedur terdapat panduan dalam penggunaan *hardware*, instruksi pemasukan, serta instruksi pengoperasian untuk komputer.

Selanjutnya adalah personil, merupakan bagian yang paling penting dalam sistem informasi manajemen. Mereka bertugas sebagai operator yang menggerakkan komputer, input data, pengolahan data serta pendistribusian informasi. Ketika personil yang ada tidak mahir dalam menggunakan atau mengoperasikan computer, maka hal tersebut akan menghambat sistem informasi manajemen yang ada.

Dalam pengelolaan sistem informasi manajemen hal yang penting adalah wadah tempat menyimpannya data-data untuk di olah menjadi informasi yang di inginkan. Wadah tersebut disebut dengan *Database*, seperti pemaparan di atas *Database* merupakan tempat

atau file yang berisikan program-program dan data-data yang dapat menyimpan secara fisik data tersebut. Selanjutnya definisi *Database* menurut Raymond Mc. Leod mengatakan “*Database* merupakan suatu koleksi data komputer yang terintegrasi, di organisasikan dan di simpan dalam suatu cara yang memudahkan pengambilan kendali.”⁷²

Pendapat lain di kemukakan oleh Sutejo,

“*Database* merupakan himpunan kelompok data yang saling berkaitan satu sama lain, data tersebut di organisasikan sedemikian rupa agar tidak terjadi duplikasi yang tidak perlu, sehingga dapat diolah dan di eksplorasi secara cepat dan mudah untuk menghasilkan informasi.”⁷³

Selanjutnya Sutabri berpendapat bahwa *Database* adalah :

Kumpulan data terhubung (*intertelated data*) yang disimpan secara bersama-sama pada suatu media, tanpa melihat satu sama lain atau tidak perlu suatu kerangkapan data (*controlled redundancy*) dengan cara tertentu sehingga mudah digunakan atau ditampilkan kembali : dapat digunakan oleh satu atau lebih program aplikasi secara optimal, data di simpan tanpa mengalami ketergantungan pada program yang akan menggunakannya, data disimpan sedemikian rupa sehingga penambahan, pengambilan dan modifikasi dapat dilakukan dengan mudah dan terkontrol.⁷⁴

Dari pendapat tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Database* merupakan kumpulan-kumpulan, tempat penyimpanan, tempat mengorganisir suatu data dan informasi agar tidak terjadi

⁷² Leod, *Op.Cit.*, h.324

⁷³ Sutejo, *Op.Cit.*, h.99

⁷⁴ Sutabri, *Op.Cit.*, h.161

duplikasi dan ketika ingin digunakan data dan informasi tersebut dapat dengan mudah di distribusikan dengan cepat dan tepat.

Menurut Raymond Mcleod keuntungan menggunakan *Database* adalah : “(1) mengurangi penggunaan data, (2) mencapai idenpendensi data, (3) mengintegrasikan data dari beberapa file, (4) mengambil data dan informasi secara tepat, (5) meningkatkan keamanan.”⁷⁵

Mengurangi penggunaan data, dengan menggunakan *Database* data dapat diringkas dan data dapat menjadi lebih sedikit dibandingkan dengan tidak menggunakan *Database*. Mencapai independensi data, sehingga data yang diolah tidak memerlukan data lain untuk pengolahannya. Data tersebut menjadi individu dengan adanya *datbase*.

Pengambilan data menjadi cepat dan tepat dengan menggunakan *Database*. hal tersebut dikarenakan data dan informasi diatur, disimpan dan dikelola secara sistematis, jadi jika data yang diambil dan di panggil kembali menjadi cepat tepat.

Meningkatkan keamanan, dalam *Database* data dan informasi di simpam dalam wadah yang khusus dalam pengambilan data tidak sembarang orang dapat mengambilnya.

⁷⁵ Leod, *Op.Cit.*, h.333

Dari penggunaan *Database* tentunya dibutuhkan sebuah manajemen data. Manajemen data adalah bagian dari manajemen sumber daya informasi yang mencakup semua kegiatan yang memastikan bahwa sumber daya data perusahaan akurat, mutakhir, aman dari gangguan dan tersedianya bagi pemakai.⁷⁶

Kegiatan manajemen data antara lain : pengumpulan data, pengujian, penyimpanan, pemeliharaan, keamanan, organisasi dan pengambilan. Data yang dimiliki harus mengumpulkan dan mencatat data pada suatu formulir yang fungsinya sebagai input. Pengujian dilakukan untuk melakukan tingkat akurasi data yang ada.

Pengumpulan data yaitu meng-*input* data kedalam sebuah formulir. Selanjutnya setelah data tersebut di kumpulkan selanjutnya adalah penyimpanan data yang dilakukan dalam komputer maupun dalam sebuah kertas. Pemeliharaan data yaitu, ketika ada data baru segera di tambahkan dan di perbaharui agar data tersebut mutakhir. Selanjutnya keamanan data, sangat diperlukan untuk mencegah data dari kerusakan, kehilangan ataupun penyalahgunaan data yang ada. Organisasi data di susun berdasarkan urutan abjad, waktu serta kegunaan. Pengorganisasian data harus sangat sistematis agar data tersebut mudah dipahami dan ketika digunakan mudah untuk diakses.

⁷⁶ Sutedjo, *Op.Cit.*, h.312

Pengambilan data, ketika data tersebut dibutuhkan maka data tersebut tersedia atau siap bagi para pemakai data tersebut.

Keamanan data yang ada dalam *Database* memang sangat aman, tetapi hal tersebut juga dapat dirusak dengan mudah apabila suatu system keamanan *Database* tidak di kawal dengan antivirus yang handal. Data dapat di rusak oleh virus, hal ini karena, ketika data terkena virus akan berdampak pada data keseluruhan bahkan system komputernya, oleh karena itu personil atau operator pengoperasian *Database* harus terus meng update antivirus sehingga keamanan data yang ada terjaga dengan baik.

Organisasi data, hal ini dapat dilakukan dengan mengklasifikasi data-data yang ada dengan di kategorikan menurut klasifikasinya, sehingga data tersebut tersusun secara sistematis. Mengorganisir data dapat dilakukan jika manual dengan memberi label pada data tersebut, kalau dengan komputer pengklasifikasian data dilakukan secara langsung dengan memberikan kode dalam pengetikannya. Dengan adanya organisasi data memudahkan operator dan pelanggan dalam mendapatkan atau melihat data yang diinginkan.

Pengambilan data dapat dilakukan dengan miminta langsung dari operator mengenai data yang kita butuhkan. Pada zaman sekarang ini pengambilan data dipermudah melalui internet. Semua

data dapat dimasukkan kedalam internet dan selanjutnya data tersebut dapat dengan mudah di akses melalui internet tersebut. Sehingga setiap orang dapat melihat data tersebut, bahkan data tersebut dapat di *download* secara langsung dan dimiliki oleh pelanggan, tetapi tidak semua data dimasukan kedalam internet atau website, karena untuk menjaga kerahasiaan data yang tidak dapat di publikasikan kepada *public*.

Efektifitas memiliki arti suatu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai antara hal yang diinginkan dan hal yang didapatkan. Sedangkan pengertian layanan adalah suatu usaha memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas yang bukan berwujud fisik oleh seseorang penyedia layanan dan hasil dari pemenuhan kebutuhan tersebut tidak memunculkan rasa kepemilikan terhadap sesuatu.

Sedangkan layanan adalah suatu usaha memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas yang bukan berwujud fisik oleh seseorang penyedia layanan dan hasil dari pemenuhan kebutuhan tersebut tidak memunculkan rasa kepemilikan terhadap sesuatu.

Secara konseptual efektifitas layanan adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas

seseorang atau lebih yang dilukan dengan tepat sesuai dengan tujuan dan menghasilkan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Pelayanan yang di berikan oleh tata usaha sebagai berikut :
Menghimpun data dan informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan sekolah dari jumlah murid, guru, sarana dan prasarana, mencata segal sesuatu yang di butuhkan oleh sekolah, siswa, guru, dan masyarakat umumnya, mengolah data menjadi informasi, mengadakan surat, tata tertib, serat segala keperluan sekolah, mengirim surat dinas, surat tugas serta surat ijin, dan menyimpan.

G. Hasil Penelitian yang Relevan

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan melalui instrumen penelitian antara lain wawancara terhadap informan kunci, observasi, dan studi dokumentasi yang di susun oleh Ayu Wisanti Utari, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi Provinsi DKI Jakarta, (Jakarta : Universitas Negeri Jakarta, 2009), h.121-124, dengan Implementasi sistem informasi manajemen yang baik dapat memeberikan kontribusi terhadap layanan publik di Dinas Dikmenti, sehingga layanan yang diberikan bisa lebih cepat dan mudah.

Sistem informasi manajemen berdampak terhadap komunikasi antara Dinas Dikmenti, pihak sekolah dan masyarakat luas, khususnya masyarakat DKI Jakarta, masyarakat bisa mengetahui apa yang telah dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta untuk kemajuan pendidikan di DKI Jakarta, dan transparansi dalam pelaksanaannya.

Sasaran pengelolaan data menjadi informasi yang ada di Dinas Dikmenti di fokuskan pada pengelolaan informasi yang berkaitan dengan layanan yang di berikan kepada public seperti informasi pendidikan, PSB online, e APBS, SAS SMA online. Teknik yang digunakan dalam pengelolaan data di Dinas Dikmenti Provinsi DKI Jakarta di lakukan dengan cara pengintegrasian system informasi, data dikelola oleh setiap subdis sesuai dengan tupoksi dan juga arahan dari pimpinan dengan melakukan input pada computer dan diolah dengan program yang ada sesuai dengan kebutuhan.

Implementasi sistem informasi manajemen memberikan dampak yang baik bagi pihak sekolah dan masyarakat, yang secara tidak langsung akan memahami pentingnya penggunaan teknologi saat ini. Dengan beberapa bentuk kontribusi yang ada, sekolah dan masyarakat akan terbiasa dengan penggunaan teknologi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana penggunaan perangkat komputer sebagai bagian dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan efektivitas layanan di Tata Usaha di SMP Negeri 107 Jakarta.
2. Mengetahui Kendala apa saja yang di hadapi dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha.
3. Mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan oleh sekolah untuk menangani kendala yang menghambat jalannya SIM untuk peningkatan efektivitas layanan tersebut.
4. Mengetahui keefektifitasan layanan terhadap pelanggan sekolah setelah implementasi SIM Negeri 107 Jakarta.

B. Defenisi Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Tata Usaha (TU) di SMPN 107 Jakarta untuk peningkatan efektifitas layanan di sekolah tersebut. secara lebih lanjut dapat didefinisikan sebagai cara atau metode untuk memproses data-data yang ada di TU agar lebih efektif. Hal ini

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yang menurut Bogdan dan Taylor “metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati”⁷⁷

Sedangkan menurut Sugiyono (2005) “Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.”⁷⁸ lebih lanjut sugiyono menjelaskan bahwa “metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung suatu data yang mengandung makna. makna data tersebut adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang menciptakan nilai di balik data yang tampak”⁷⁹

Lebih lanjut Lexy J. Moleong menjelaskan penelitian “kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena

⁷⁷ Lexy J.Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Temaja Rosdakarya:2002)h.4

⁷⁸ Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung : CV Alfa Beta:2005) h.1

⁷⁹ *ibid*.h.3

tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dll., secara holistic dan dengan cara-cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”⁸⁰

Dalam penelitian ini peneliti lebih mengarah kepada studi deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Menurut Best deskriptif “merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan meninterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.”⁸¹

D. Latar Penelitian

Latar Penelitian yang dipilih adalah SMP Negeri 107 Jakarta Selatan yang berlokasi di Jl. Pejaten Raya, Pasar Minggu Jakarta Selatan 12510. adapun waktu penelitian adalah dari bulan april - Juli 2011.

E. Sumber Data

Data yang di kaji dalam penelitian ini adalah data empiris berupa fakta ang dapat digunakan sebagai eviden, semua fakta yang ada semua kesaksian,elemn informasi yang dihubungkan untuk membuktikan suatu kebenaran dari objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti membutuhkan sumber data yang berasal dari pihak latar

⁸⁰ Lexy J. Moleong. *Op. Cit.*, h.6

⁸¹ Sukardi. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Jakarta : Bumi Aksara.2005). h.157

penelitian untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti berupa Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha SMP Negeri 107 Jakarta dalam Peningkatan Efektifitas Layanan Sekolah.

Menurut Lofland (1984:47) Sumber data utama adalah tambahan-tambahan seperti dokumen dan lain-lain⁸². Sumber data penelitian diambil dari beberapa responden untuk memperoleh data yang lebih lengkap, diantaranya *key informan* ialah Kepala Sekolah. Informan pendukung adalah Kepala Tata Usaha, Guru serta Informan tambahan siswa dan orang tua siswa yang ada di SMP Negeri 107 Jakarta. Hal ini di pilih dan ditetapkan berdasarkan keperluan pengumpulan data agar mendapatkan data yang lebih lengkap. Dalam penelitian ini tentu dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu “teknik pengambilan sampel atau sumber data yang berdasarkan pertimbangan tertentu.”⁸³ Pengumpulan data pada penelitian ini ialah dengan cara wawancara, observasi atau pengamatan langsung, dan studi dokumentasi serta studi literature.

F. Instrumen Penelitian

⁸² Ibid.h.157

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*(Bandung:Alfabeta:2005) h.31

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri yang didukung oleh teknik pengumpulan data di antaranya :

1. Wawancara mendalam (*Indepth Interview*) menggunakan wawancara terstruktur terhadap responden, menurut Susan Stainback (1988) mengemukakan bahwa : *Interviewing Provide the researcher a means to gain a deeper understanding of how the participant interpret a situations or phenomena than be gained through observation alone.* Jadi, Wawancara Menyediakan peneliti sarana untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana peserta menafsirkan situasi atau fenomena dari diperoleh melalui observasi saja maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam⁸⁴. Dalam hal ini peneliti lebih menekankan kepada teknik pewawancara dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur. "wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan."⁸⁵
2. Observasi atau pengamatan dengan menggunakan catatan lapangan. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku,

⁸⁴ Sugiyono.. *Op.Cit.*.. h. 72

⁸⁵ Lexy J, Moleong. *Op.Cit.*, h.190

dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan secara intensif yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan gambaran mengenai pengumpulan data, pengolahan data, penyeteroran informasi dan hambatan serta upaya dalam pelaksanaan SIM di SMP Negeri 107 agar pelayanannya menjadi lebih efektif.

3. Studi Dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya. Studi dokumentasi menurut RiantoAdi, "Surat-surat catatan harian laporan dan sebagainya data yang berbentuk tulisan disebut dokumen dalam arti sempit,,dokumen dalam arti luas yaitu sebuah monument, *record tape* dan lain sebagainya."⁸⁶. Dalam hal ini peneliti meminta data-data atau dokumen yang berhubungan dengan obyek yang diteliti meliputi bentuk penyajian informasi, hasil dari pengolahan data, penerapan SIM dan bentuk produk yang dihasilkan dari penerapan SIM disekolah tersebut, dan melihat sejauh mana kepuasan pelanggan tersebut.

⁸⁶ Rianto Adi. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Hukum*. (Jakarta: Granit :2004) h.61

G. Tahap-tahap Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong ada tiga tahapan yang harus di akui dalam penelitian kualitatif yang praktis antara lain tahap pekerjaan, tahap analisis data.⁸⁷

1. Tahap Pra Lapangan

- a. Dalam upaya melaksanakan penelitian yang sistematis maka peneliti harus membuat rancangan penelitian dalam bentuk proposal yang harus dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan mendapat persetujuan dari dosen penguji seminar proposal skripsi. Usulan penelitian berisi latar belakang, prosedur, dan mekanisme penelitian-penelitian yang akan dilaksanakan.
- b. Memilih lapangan penelitian, untuk lebih memudahkan peneliti dalam memperoleh data dan informasi, peneliti memilih tempat penelitian yang letaknya tidak terlalu jauh dengan tempat tinggal peneliti, hal ini bertujuan untuk efektivitas dan efisiensi serta keterbatasan geografis terutama waktu, biaya, dan tenaga, sehingga peneliti memilih SMP Negeri 107 Jakarta
- c. Mengurus Perizinan Penelitian, sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan kepada pihak-pihak yang berwenang di antaranya : Kepala Jurusan Manajemen

⁸⁷ Lexy J, Moleong. *Op.Cit.*, h.172

Pendidikan, Pembantu Dekan III FIP UNJ, dan Kepala Sekolah SMP Negeri 107 Jakarta.

- d. Menajajaki atau menilai lapangan, Penejajakan lapangan dilakukan peneliti sebagai upaya untuk mengenal berbagai komponen yang ada di lingkungan objek peneliti dan merupakan *studi pendahuluan (grandtour Observation)* dengan tujuan untuk mengetahui kondisi awal dari objek yang di teliti.
- e. Memilih dan memanfaatkan Informasi, dalam hal ini peneliti menentukan *key informan* untuk mendapatkan informasi yang sesuai. Informasi yang didapatkan di pilih dan memanfaatkan sehingga nantinya sesuai dengan tujuan penelitian.
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, peneliti mempersiapkan alat-alat yang sesuai dengan kebutuhan dilapangan seperti, tape recorder, kamera, dan *handycam*, buku catatan harian,

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

- a. Memahami Latar, dengan melakukan studi pendahuluan, peneliti berusaha untuk memahami lebih dekat objek penelitian, pada tahap ini peneliti mulai melakukan pengumpulan data dan informasi awal serta mendapatkan beberapa calon informan.

- b. Memasuki lapangan, pada tahap ini peneliti mulai beradaptasi dan berusaha untuk dapat bekerja sama melebur dengan berbagai aktifitas dan komunitas di lingkungan tempat penelitian. Dengan pengharapan mereka dengan suka rela menjawab dan memberikan informasi yang peneliti perlukan.
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data, dalam hal ini peneliti ikut berperan dalam setiap kegiatan yang di adakan SMP Negeri 107 Jakarta, peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi melalui catatan lapangan, wawancara, studi dokumentasi dan mengoperasionalkan seluruh rancangan yang telah disusun dalam pengumpulan data. Adapaun wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada *key informan* yaitu, Kepala Sekolah SMP Negeri 107 Jakarta, Kepala Tata Usaha SMP Negeri 107 Jakarta, Guru, Murid dan Orang Tua Murid. Serta melakukan *studi* dokumentasi yang ada di SMP Negeri 107 Jakarta.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung dan ketika data sudah terkumpul.

H. Teknis Analaisis Data

1. Analisis selama pengumpulan data
 - a. Mengembangkan catatan lapangan mengkategorikan data dan memberikan kode pada data.
 - b. Memasukan data ke format analisis
 - c. Mengembangkan pertanyaan untuk mengumpulkan data selanjutnya
2. Analisis data setelah data terkumpul
 - a. Mengumpulakn dan memberikan nomor secara kronologis sesuai dengan waktu pengumpulan data.
 - b. Meneliti ulang data dan mengelompokan dalam satu format kategori dan klasifikasi data sesuai dengan kodenya.
 - c. Selain itu peniti juga melakukan pereduksian data, selanjutnya data tersebut di sajikan (*Display data*), dan pengambilan keputusan (*verivikasi*)

I. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data

1. Teknik Kalibrasi Kebasahan Data

Pengumpulan teknik kalibrasi data menurut moleong yang bertujuan untuk mengetahui kebasahan data dengan menggunakan representative waktu, kredibilitas dara, criteria

signifikan dan criteria komprehensif, sehingga data yang didapatkan dapat dipertanggung jawabkan.⁸⁸

- a. Reprerstasi waktu merupakan perpanjangan waktu untuk keikutsertaan yang diharapkan memungkinkan akan adanya peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan
- b. Kredibilitas data di uji dengan :
 - 1) Triangulasi teori, di maksudkan untuk mengkaji data dengan mengadakan pengecekan referensi pendukung untuk lebih meningkatkan derajat kepercayaan data yang ada,
 - 2) Triangulasi sumber, berarti memperbandingkan dan mengecek teknik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu serta alat yang berbeda dalam metode kualitatif.
- c. Triangulasi metode, yang dilakukan mempunyai dua strategi :
 - 1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil dari peneliti dengan beberapa teknik pengumpulan data
 - 2) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber dengan metode yang sama
- d. Criteria signifikan, criteria ini dipenuhi dengan melakukan pencatatan secara lengkap termasuk kutipan secara langsung hasil wawancara dengan partisipasi, atau dengan catatan

⁸⁸ Lexy J, Moleong. *Op.Cit.*, H.175

tentang apa yang akan dilakukan dengan pemberi makna fenomena kongkrit dalam bahasa partisipan.

- e. Criteria komprehensif, di maksudkan untuk mendapatkan sumber informasi alternative dalam menemukan syarat dan koherensi peneliti mengambil data dengan wawancara komprehensif dengan mengambil pertanyaan positif sesuai dengan hasil penelitian.

2. Kredibilitas Data

- a. Memperpanjang waktu tinggal di lokasi penelitian
- b. Mengadakan observasi secara tekun atau terus menerus terhadap subjek yang diteliti.
- c. Menguji secara triangulasi
- d. Mengadakan analisis kasus negative.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data Sekolah

1. Identitas Sekolah

- a. Nama Sekolah : SMP Negeri 107 Jakarta
- b. No. Statistik Sekolah/ NIS / NPSN : 201016304031/200030/20102419
- c. Tipe Sekolah : A1
- Alamat Sekolah : Jl. Raya Pejaten Komplek
Depdiknas
: (Kecamatan) Pasar Minggu
:(Kabupaten/Kota) Jakarta
Selatan
: (Provinsi) DKI Jakarta
- e. Telepon/HP/Fax : 7990977 / 7989508 /
Fax.7990977.
- f. Status Sekolah : Negeri
- g. Nilai Akreditasi Sekolah : A

2. Sejarah Sekolah

SMP Negeri 107 Jakarta adalah sekolah tingkat menengah pertama yang terletak di Jl. Raya Pejaten Komplek Depdiknas, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan dengan akreditasi A.

Berdiri tahun 1978 dengan kepala sekolah pertama Drs. H. Sjamsuddin.

SMP Negeri 107 sudah mengalami 7 kali masa kepemimpinan. Pemimpin pertama Drs. H. Sjamsuddin M tanggal 15-01-1978 sampai 11-11-1986 dilanjutkan H. Jusuf Achmad, BA tanggal 11-11-1986 sampai 20-08-1992, Drs. Gabar Pinem tanggal 20-08-1992 sampai 4-09-1996, Hj. Sudjilawaty S, S.Pd tanggal 4-09-1996 sampai 1-10-2001, Drs. H. Alwi H. Jasin, MM tanggal 1-10-2001 sampai 25-08-2005, Abdul Rozak, MM tanggal 25-08-2005 sampai 11-07-2009 dan sekarang yang menjabat adalah Dra. Ida Farida, M.Pd mulai tanggal 11-07-2009.

Selama kurang lebih 32 tahun sekolah ini berdiri, sekolah sudah melakukan beberapa kali renovasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan meningkatkan sarana dan prasarana sekolah.

3. Visi dan Misi

a. Visi

1) Junjung Budi, Bina Pribadi, Lambung Prestasi

("Junjung Bina Lambung")

Indikator :

a. Utama dalam penanaman dan pengamalan budi pekerti dan akhlak mulia.

- b. Lugas dalam pembinaan dan pengembangan kepribadian
- c. Unggul dalam mutu prestasi akademik dan non akademik

b. Misi

- 1) Mengembangkan standar isi kurikulum sekolah sesuai dengan kurikulum Standar Nasional.
- 2) Mengembangkan proses pembelajaran yang variatif.
- 3) Meningkatkan mutu akademik dan non akademik untuk mencapai standar Kelulusan
- 4) Meningkatkan profesionalisme dan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan
- 5) Mengembangkan Fasilitas pendidikan sesuai dengan kebutuhan
- 6) Meningkatkan mutu manajemen kelembagaan
- 7) Mengembangkan standar pembiayaan pendidikan
- 8) Mengembangkan standar penilaian.

4. Profile Sekolah

a. Data Siswa dan Rombongan Belajar

Keadaan siswa dan rombongan belajar yang ada di SMP N 107 Jakarta dalam empat tahun terakhir dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2 :
Keadaan Siswa dan Rombongan Belajar
Tahun Pelajaran 2007/2008 – 2009/2010

Th Pelajaran	Jml Pendaftar (Cln Siswa Baru)	Kelas VII		Kelas VIII		Kelas IX		Jumlah (Kls.VII + VIII + IX)	
		Jml Siswa	Jumlah Rombel	Jml Siswa	Jumlah Rombel	Jml Siswa	Jumlah Rombel	Siswa	Rombel
2007/2008	638	239	6	2	6	2	7	7	19
2008/2009	833	239	6	2	6	2	6	6	18
2009/2010	590	237	6	2	6	2	6	7	18
2010/2011	1360	237	6	2	6	2	6	7	18

B. Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Tabel 3

Data Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah

No	Jabatan	Nama	Jenis Klamin		Usia	Pend. Akhir	Masa Kerja
				P			
1	Kepala Sekolah	Dra. Ida Farida, M.Pd		P	53	S.2	27
2	Wkl Kepsek	Dra. Saptini		P	42	S 2	10

	Kurikulum	Pudji. A,					
3	Wkl Kepsek Kesiswaan	Erwana Ratih, F. S.Pd		P	49	S.1	25

Tabel 4
Data Guru, Kualifikasi Pendidikan, Status, Jenis Kelamin, dan Jumlah

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah dan Status Guru				Jumlah
		GT/PNS		GTT/PTT/Honor		
		L	P	L	P	
1	S3/S2		2			1 (2,63%)
2	S1	1	1		2	32(84,21%)
3	D-4	-	-	-	-	-
4	D3/Sarmud	-	-	-	-	-
5	D2	-	-	-	-	-
6	D1	3		-	-	3 (7,89%)
7	SMA/Sederajat	1	-	-	1	1 (2,63%)
	Jumlah	1	2		3	39

Tabel 5
Jumlah guru dengan tugas mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan (keahlian)

No	Guru	Jumlah guru dengan latar belakang pendidikan sesuai dengan tugas mengajar			Jumlah guru dengan latar belakang pendidikan yang TIDAK sesuai dengan tugas mengajar			Jumlah		
		D1/ D2	D3/ Sarmud	S1/ D4	S2/ S3	D1/ D2	D3/ Sarmud	S1/ D4	S2/ S3	
1	IPA			5						5
2	Matematika			4						4
3	Bahasa Indonesia			4						4
4	Bahasa Inggris			3						3
5	Pendidikan Agama			5						5
6	IPS			5						5
7	Penjaskes	1		1						2
8	Seni Budaya			2						2
9	PKn			1						1
10	TIK/Keterampilan			2						2
11	BK	2		3	1					6
12	PLKJ									
	Jumlah	3		35	1					39

Tabel 6
Pengembangan kompetensi/profesionalisme guru

Jenis Pengembangan Kompetensi	Jumlah Guru yang telah mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi/profesionalisme			
	Laki-laki		Perempuan	Jumlah
Penataran KBK/KTSP	15		24	39
Penataran Metode	4		7	11
Pembelajaran (termasuk CTL)				
Penataran PTK				
Penataran Karya Tulis Ilmiah				
Sertifikasi Profesi/Kompetensi	11		8	19
Penataran PTBK				
Penataran lainnya	15		24	39

Tabel 7
Prestasi Guru

No	Jenis Lomba	Perolehan kejuaraan 1 sampai 3 dalam 3 tahun terakhir	
		Tingkat	Jumlah Guru
1	Lomba PTK	Nasional	
		Provinsi	
2	Lomba Karya tulis Inovasi Pembelajaran	Nasional	
		Provinsi	
		Kab/Kota	
3	Lomba Guru Berprestasi	Nasional	
		Provinsi	
		Kab/Kota	1
4	Lomba Lainnya	Nasional	
		Provinsi	
		Kab/Kota	
		Nasional	
		Provinsi	
		Kab/Kota	

Tabel 8
Tenaga Kependidikan : Tenaga Pendukung

No	Tenaga pendukung	Jumlah tenaga pendukung dan kualifikasi pendidikannya						Jumlah tenaga pendukung Berdasarkan Status dan Jenis Kelamin				Jml
		SMP	SMA	D1	D2	D3	S1	PNS		Honorer		
								L	P	L	P	
1	Tata Usaha		3			2	1				2	6
2	Perpustakaan		1				1				2	2
3	Laboratorium IPA		1								1	1
4	Teknisi lab. Komputer											
5	Laboratorium lab. Bahasa											
6	PTD											
7	Kantin											
8	Penjaga Sekolah											
9	Tukang Kebun		1									1
10	Keamanan	1	1									2
11	Lainnya : Kebersihan	5	1									6
	Jumlah	6	8			2	1				5	18

C. Data Ruang Belajar (Kelas)

**Tabel 9
Data Ruang Belajar**

Kondisi	Jumlah dan ukuran				Jml. Ruang lainnya yg digunakan untuk ruang kelas (e)	Jumlah ruang yg digunakan untuk ruang kelas (f)=(d+e)
	Ukuran 7x9 m ² (a)	Ukuran >63 m ² (b)	Ukuran >63 m ² (c)	Jumlah (d) =(a+b+c)		
Baik	18			18 ruang, yaitu :	18
Rusak ringan						
Rusak sedang						
Rusak berat						
Rusak total						

Keterangan :

Baik	Kerusakan <15%
Rusak ringan	15% - <30% (V)
Rusak sedang	30% - <45%
Rusak berat	45% - 65%
Rusak total	>65%

**Tabel 10
Data Ruang Belajar Lainnya**

Jenis ruangan	Jumlah (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*)	Jenis ruangan	Jumlah (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*)
1. Perpustakaan	1	7,20x18	B	6. Lab. Bahasa	1	7,20x12	B
2. Lab.IPA	1	7.20x15	B	7. Lab. Komputer	1	7,20x15	B
3.	-	-	-	8. PTD			

Keterampilan							
4. Multimedia	1	7,20x15	B	9. Serbaguna/ aula			
5. Kesenian				10.			

**Tabel 11
Data Ruang Kantor**

Jenis ruangan	Jumlah (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*)
1. Kepala Sekolah	1	7,20 x 6	B
2. Wakil Kepala Sekolah	1	7,20 x 6	B
3. Guru	1	7,20 x 18	B
4. Tata Usaha	1	7,20 x 9	B
5. Tamu	1	7,20 x 3	B
Lainnya :			

**Tabel 12
Data Ruang Penunjang**

Jenis Ruangan	Juml (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*)	Jenis Ukuran	Jumlah (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*)
1. Gudang	1	7,20x4,5	B	10. Ibadah	2	10x5	B
2. Dapur	-	-	-	11. Ganti	-	-	
3. Reproduksi	-	-	-	12. Koperasi	1	7,20 x3	B
4. KM/WC Guru	6	2 x 4	B	13. Hall/lobi	-	-	
5. KM/WC Siswa	6	7,20 x 4	B	14. Kantin	5	7x5	B
6. BK	1	7,20 x 9	B	15. Rumah Pompa/ Menara Air	3	1 x 1	B
7. UKS /PMR	1	7,20 x 3	B	16. Bangsal	1	24 x 4	B

				Kendaraan			
8. Pramuka	1	7,20x3	B	17. Rumah Penjaga	1	7,20x4,50	B
9. OSIS	1	7,20 x3	B	18. Pos Jaga	1	3 x 5	B

Tabel 13
Lapangan Olahraga dan Upacara

Lapangan	Jumlah (buah)	Ukuran g (pxl)	Kondisi *)	Keterangan
1. Lapangan Olahraga		15 x 2		
a. Bola Basket		5		
b. Fut Sal		12 x 1		
c. Bola Volly		5		
d. Bulutangkis		12 x 1	B	
e. Sepak Takraw	1	5	B	
	1	13, 4x	B	
	2	6, 1	B	
	1	0	B	
		13, 4x		
		6, 1		
		0		
2. Lapangan Upacara	1	35 x 6 5	B	

Kepemilikan Tanah : Pemerintah
 Status Tanah : HGB m²
 Luas Lahan/Tanah : 5970 m²
 Luas Tanah Terbangun : 3469.20 m²

Luas Tanah Siap Bangun : 5970 m²

Luas Lantai Atas Siap Bangun: 1.490 m²

d. Prestasi sekolah/siswa tiga (3) tahun terakhir

Tabel 14
Prestasi Akademik : NUAN

No	Tahun Pelajaran	Rata-rata NUAN					
		Bahasa Indonesia	Matematika	Bahasa Inggris	IPA	Jumlah	Rata-rata tiga mapel
1	2007/2008	8,26	7,54	7,92	7.42	31.14	7,79
2	2008/2009	7,99	8,07	7.65	7.76	31,48	7,87
3	2009/2010	8.32	8.08	7.83	8.41	32.64	8.16

Tabel 15
Prestasi Akademik: Nilai Ujian Sekolah (US)

No	Mata Pelajaran	Rata-rata Nilai US			
		Tahun Pel 2006/200	Tahun Pel 2007/200	Tahun Pel 2008/200	Tahun Pel 2009/201
		7	8	9	0
1	PPKN	8,17	8.02	8.08	8.18
2	Pend. Agama	8,25	7.47	7.60	8.02
3	I P A	7,09	-	-	-
4	I P S	8,19	8.30	7.02	8.36
5	Kertakes	-	8.28	7.65	7.69
6	Penjaskes	-	8.44	8.40	8.71
7	PLKJ	7,70	7.91	8.46	8.57
8	TIK	7,40	8.09	7.70	8.12

e. Angka Kelulusan dan Melanjutkan

Tabel 17
Angka Kelulusan dan Melanjutkan

No	Tahun Ajaran	Jumlah Kelulusan dan Kelanjutan Studi				
		Jumlah Peserta Ujian	Jumlah Lulus	% Kelulusan	% Lulusan yang Melanjutkan Pendidikan	% Lulus yang TIDAK Melanjutkan Pendidikan
1	2006/2007	278	278	100	100	-
2	2007/2008	263	263	100	100	-
3	2008/2009	231	231	100	100	-
4	2009/2010	225	225	100	100	-

f. Perolehan Kejuaraan/Prestasi Akademik: Lomba-lomba

Tabel 18
Perolehan Kejuaraan/Prestasi Akademik

No	Nama Lomba	Tahun 2005/2006				Tahun 2006/2007			
		Juara ke :	Tingkat			Juara ke :	Tingkat		
			Kab/ Kota	Juara ke :	Nasional		Kab / Kota	Juara ke :	Nasional
1	Kompetisi Matematika	II	V	-	-	-	-	-	-
2	Bhs. Indonesia	-	-	-	-	II	V	-	-
3	IPA	-	-	-	-	II	V		

g. Perolehan Kejuaraan/Prestasi Non Akademik
Tabel 19
Perolehan Kejuaraan/Prestasi Non Akademik

No	Nama Lomba	Tahun 2007/2008				Tahun 2008/2009			
		Juara ke :	Tingkat			Juara ke :	Tingkat		
1	Lomba Pramuka	I	-	V		II	V		
2	Lomba Pramuka	I	V			II		V	
3	Lomba Pramuka	I	V			III		V	
4	Bulu Tangkis	-	-	-			-	-	
5	Lomba Pramuka	III	V			-	-	-	
6	Lomba Pramuka	II	V						
7	Lomba Voly	-	-						
8	Lomba Pramuka	II	-	V					
9	Lomba Paskibra	II	V			-	-	-	
10	Lomba Hut Pramuka	Umum	-	V		-	-	-	
11	Bulutangkis	III		V					
12	Lomba Penggalang	II		V		I,II,	V		
13	Lomba	Umum		V					

	Kangkare Pramuka								
14	Lomba PMR Tenda Darurat	III	V						
15	Lomba Voly	III	V						
16	Lomba Tk. II Pramuka	I	V						
17	Lomba Kibar dan Formasi	II	V						
18	Lomba Kibar Bendera	III	V						
19	Lomba Bulu Tangkis Ganda	I	V						
20	Lomba Bulu Tangkis Putra	I		V					
21	Lomba Pertinas Pramuka Saka Bakti Husada	Umum			V				
22	Lomba Sekolah Sehat	II	V						

23	Lomba Gerak Jalan					II		V	
----	-------------------	--	--	--	--	----	--	---	--

h. Jumlah dan prosentase siswa drop-out

**Tabel 20
Prosentase Siswa Drop-Out**

N	Kelas	Jumlah dan prosentase siswa drop-out			
		2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
1	VII	-	-	-	-
2	VIII	-	-	-	-
3	IX	-	-	-	-
	Total (%)	0 %	0 %	0 %	0 %

i. Jumlah prosentase siswa yang terancam drop-out

**Tabel 21
Prosentase siswa yang terancam drop-out**

No	Kelas	Jumlah dan prosentase siswa drop-out			
		2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
1	VII	-	-		
2	VIII	-	-		
3	IX	-	-		
	Total (%)	0 %	0 %	0 %	0 %

j. Sumber Dana 2 (dua) tahun terakhir

Tabel 22
Sumber Dana 2 (Dua) tahun terakhir

No	Sumber Dana	Tahun 2008/2009	Tahun 2009/2010
1	Rutin		
2	APBD Kab/Kota		
3	APBD Propinsi/BOP	914.760.000	914.760.000
4	BOS	253.638.000	253.638.000
5	Komite Sekolah / Donatur masyarakat		
6	School Grant		
7	Block Grant Pengadaan Alat IPA	65.000.000	65.000.000
8	Subsidi Imbal Swadaya		
9	Lain-lain : Block Grant Buku	8.316.000	8.316.000
10	SSN	50.000.000.	50.000.000.
	Jumlah	2.204.621.200	1.291.714.000

k. Pekerjaan orang tua/wali siswa

Tabel 23
Pekerjaan orang tua/wali siswa

No	Pekerjaan	Prosentase
1	PNS	17,9
2	TNI/POLRI	5,0
3	Petani	-
4	Swasta	40,9
5	Nelayan	-
6	Politis (misalnya anggota DPR)	-
7	Perangkat Desa	-
8	Pedagang	25,7
9	Lain-lain	10,5

l. Penghasilan orangtua/wali (gabungan kedua orangtua) siswa

Tabel 24
Penghasilan orangtua/wali (gabungan kedua orangtua) siswa

No	Penghasilan	Presentase
1	Kurang dari Rp.500.000,-	17,7
2	Antara Rp.500.000 .- s.d. Rp.1.000.000,-	26,2
3	Antara Rp.1.000.000,- s.d. Rp.1.500.000,-	20,7
4	Antara Rp. 1.500.000,- s.d. Rp. 2.000.000,-	17,8
5	Lebih dari Rp.2.000.000.-	17,6

m. Tingkat kesejahteraan orangtua/wali siswa

Tabel 25

Tingkat kesejahteraan orangtua/wali siswa

No	Tingkat kesejahteraan	Presentase
1	Pra sejahtera	19
2	Sejahtera I	41
3	Sejahtera II	39
4	Purna Sejahtera	1

B. Deskripsi Data Lapangan

Setelah Peneliti melakukan penelitian di lapangan, didapatkan data empiris mengenai kondisi yang ada di lapangan yaitu,

Sekolah telah menerapkan system informasi manajemen dalam kegiatan ketatausahaan sehingga menunjang semua kegiatan, semua informasi yang ada dapat dengan mudah di akses baik itu oleh warga sekolah, maupun lingkungan luar sekolah. Hal ini terlihat dari mudahnya para orang tua siswa, para siswa, guru, dan pihak lain untuk mendapatkan data secara umum mengenai kondisi sekolah. Selain itu sekolahpun memberikan akses kemudahan untuk para orang tua dan siswa, untuk mengetahui mengenai absensi siswa, PR atau tugas mereka dengan cara mengakses internet dengan mengunjungi web digischool yang dikelola oleh pihak swasta untuk menunjang jalannya system informasi manajemen.

Web digischool merupakan sebuah program baru yang ada disekolah SMP N 107 Jakarta, program ini diberikan secara gratis oleh pihak swasta, sebagai bagian peduli pendidikan. Web ini baru dijalankan mulai januari 2011 ini. Dalam hal ini sekolah hanya menyediakan data siswa dan nomor handphone orang tua siswa lalu sekolah diberikan user id dan password sebagai admin, sehingga sekolah dapat melakukan penginputan data secara mandiri, dan pihak

digischool menjadi server pusat untuk pengolahan data tersebut dan penoutputan data. Jadi sekolah hanya memasukan data dan secara otomatis data yang ada di dalam web digischool langsung diolah untuk pengdisplayan.

Sebagai contoh, absensi siswa yang biasa di masukan setelah siswa pulang sekolah lalu data yang ada dikumpulkan. Selanjutnya data tersebut di input kedalam website digischool, terkadang terdapat kendala yang dialami oleh pihak sekolah yaitu internet yang lambat sehingga website tidak mau terbuka. Setelah data sudah diinput kedalam website lalu data tersebut dapat diakses langsung oleh orang tua murid baik itu dengan HP atau pun dengan mengakses internet.

Selain itu sekolah juga memiliki program yang dibuat untuk mengolah nilai siswa secara keseluruhan untuk menjadi bahan referensi kenaikan kelas, software ini dikelola langsung oleh bidang kurikulum.

Hal lain juga terlihat dari tidak berjalannya website sekolah, yang pada intinya merupakan sebuah sarana pembelajaran yang sangat baik, karena didalamnya guru dan siswa dapat berinteraksi atau berdiskusi mengenai pelajaran-pelajaran sekolah yang memang disediakan menu mengenai artikel-artikel sekolah yang dibagi berdasarkan mata pelajaran, dan tiap guru berkewajiban untuk mengisi sehingga terjadi sebuah pembelajaran i-learning. Hal ini

karena dari pengelola website yang belum ada sehingga harus menunggu untuk memproses data tersebut.

Dengan adanya website tersebut terlihat bahwa efektivitas layanan yang diberikan oleh sekolah dapat dikatakan sudah bagus, setelah melihat banya guru yang merasa puas, selanjutnya siswa yang dengan mudah mengakses data-data mereka, bahkan PR sekolahpun dapat mereka akses di internet.

Tetapi disini masih terlihat kendala yang dialami, yaitu tidak semua staf tata usaha yang bisa menggunakan komputer dan internet secara maksimal. Karena mereka tidak mau lagi belajar khususnya yang sudah berumur, tetapi tidak semua juga karena ada juga yang mau terus belajar untuk memaksimalkan penggunaan komputer, kalau yang tidak mau belajar mereka lebih mengandalkan staf yang lebih muda untuk membantu mereka.

C. Temuan Penelitian

SMP Negeri 107 Jakarta merupakan salah satu sekolah yang menyelenggarakan atau melaksanakan sistem informasi manajemen dalam peningkatan efektifitas layanan di tata usaha. Sistem informasi manajemen yang baik seharusnya akan menghasilkan suatu informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, serta sesuai dengan kebutuhan, untuk dapat menghasilkan informasi.

Data-data yang telah dikelompokkan berdasarkan subfokus yang sudah ditentukan oleh peneliti pada bab sebelumnya kemudian peneliti menganalisis dengan terlebih dahulu memasukan data ke dalam suatu format analisa yang berguna untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan menggunakan metode triangulasi data sebagai criteria kredibilitas keabsahan data yang sudah di paparkan pada bab sebelumnya.

Kemudian dari analisa tersebut peneliti mengembangkan pertanyaan penelitian untuk mengumpulkan data selanjutnya. Dalam meneliti penulis menemukan analisa yang *negatif* dan data terdapat pendapat yang berbeda pada masing-masing *key informan*.

1. Wawancara

Wawancara yang digunakan oleh peneliti untuk mendaptkan data dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur di lapangan, dan hasil dari pengumpulan data yang didapat melalui wawancara ini di paparkan menurut subfokus yang telah dibuat oleh peneliti dan indicator masing-masing sesuai dengan metode triangulasi data antara lain yakni :

a. Proses Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha dalam meningkatkan efektivitas layanan di SMP N 107 Jakarta

Dalam sistem informasi manajemen di tata usaha harus ditunjang dengan adanya sistem fisik yang dapat membantu,

hal tersebut sudah menjadi kewajiban apalagi dalam hal ketersediaan sistem fisik atau perangkat yang mendukung dalam melaksanakan sistem informasi manajemen di sekolah. Dalam hal ini sudah jelas bahwa sekolah harus mengetahui secara jelas dan benar mengenai apa hakikat dari sistem informasi manajemen, seperti yang dikemukakan oleh beberapa informan dan key informan bahwa sistem informasi manajemen adalah :

“Pengaturan pengelolaan semua data yang ada disekolah melalui IT untuk dikelola sehingga menghasilkan sebuah informasi yang nantinya informasi tersebut akan digunakan untuk kepentingan seperti, informasi baik dari atas kebawah, maupun dari bawah ke atas, dari dinas ke sekolah. Sistem yang harus kita buka dan kita manfaatkan, apalagi sekarang sekolah sudah menerapkan.....”

Hal ini pun senada apa yang di sampaikan oleh informan

pendukung yaitu :

“Suatu sistem informasi untuk menginformasikan setiap keadaan di sekolah yang di manaje dalam arti terdapat proses input data, pemrosesan data, serta output data yang nantinya data tersebut akan disebarkan kepada pelanggan”

Dengan adanya perangkat yang menunjang sudah tentu akan menjadi efektif dalam penggunaannya secara maksimal. Dari hal ini kita melihat adanya tiga perangkat utama yaitu, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan pangkalan data (*database*). seperti yang

dikatakan oleh key informan dan juga diperkuat oleh beberapa informan pendukung bahwa :

“Peran komputer di tata usaha dalam menerapkan system informasi manajemen sangat di butuhkan, karena kalau gak ada itu kita gak bisa tau ada berita apa aja dari dinas. Contohnya kaya ada undangan rapat, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas, jadi menurut saya sangat berperan sekali. Sangat berperan karena segala informasi pada saat ini sudah melalui internet jadi semua informasi dapat di akses dengan internet, salah satunya dengan SIMDIK, SIMDIK INFO, apa lagi sekarang ada PPDB SIAP. Jadi sebagian besar sudah sangat berperan besar, seperti buku induk yang masih harus manual karena buku tersebut harus di tanda tangani oleh kepala sekolah dan pengawas.”

Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari informan pendukung

yaitu :

“Peranan komputer sangat membantu sekali dalam peningkatan efektivitas layanan, sebagai contohnya sekarang sekolah sudah menggunakan sistem Digischool, dimana setiap siswa dan orang tua dapat melihat langsung nilai dan absensi siswa hanya dengan melakukan SMS kenomor yang sudah di akses untuk program Digischool tersebut”

SMP Negeri 107 Jakarta secara global sudah memiliki

perangkat keras (*hardware*) yang sudah memadai. Dalam ini perangkat komputer menjadi syarat dalam implementasi sistem informasi manajemen. Hal ini terlihat dari beberapa penjelasan dari *key informan* dan informan tambahan yang mengungkapkan bahwa SMP N 107 Jakarta telah memiliki sistem fisik berupa perangkat keras, lunak, dan pangkalan data yang cukup memadai dalam implementasi sistem

informasi manajemen. Namun terungkap pula bahwa penggunaannya belum maksimal dan masih ada beberapa orang staf tata usaha yang masih belum dapat memaksimalkan penggunaan komputer.

Kemudian dalam penggunaan perangkat lunak (*software*) masih sebatas *Microsoft Office* berarti *software* yang ada masih dikatakan umum. Pada dasarnya penggunaan perangkat lunak sangat penting dan dapat menunjang proses kegiatan sistem informasi manajemen berjalan secara maksimal dan optimal. Data yang diperoleh peneliti memperlihatkan bawah penggunaan *software* yang ada masih tergolong umum, yaitu seperti *Microsoft Office word, excel*. Sekolah melakukan membuat sebuah program dengan menggunakan *excel* sebagai *software* untuk melakukan pengelolaan data siswa, khususnya nilai-nilai siswa. Seperti yang dikatakan oleh key informan :

“...oh iya sekolah dalam kurikulum juga menggunakan ledger, jadi sistem pengolahan nilai yang digunakan sekolah dengan menggunakan *software excel*.”

Hal ini dipertegas oleh wakil kepala sekolah bidang kurikulum

yang mengatakan :

“.....pengolahan data nilai mas, jadi saya dan staf yang ada dikurikulum mengolah data yang diberikan oleh guru-guru biasanya mas, kan ada juga guru yang masih menggunakan manual dalam menyerahkan datanya

maksudnya disini jadi guru tersebut ngasih nilai ke kita masih dalam bentuk coretan, tapi ada juga guru yang udah canggih lah, jadi beliau langsung menyerahkan Flashdisk kepada saya atau staf yang ada, lalu memasukan nilainya kedalam ledger, ledger jadi itu sebuah program excel yang kami buat sendiri untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang dibutuhkan seperti akumulasi nilai.”

Dalam hal ini sekolah pun sebenarnya sudah melakukan peningkatan dengan bekerja sama dengan *digischool*. *Digischool* merupakan program dimana setiap orang tua dapat dengan mudah mengakses data anak-anak mereka, baik itu kehadiran, bahkan nilai ulangan hariannya. Hanya dengan melakukan sms ke nomor yang sudah ada di *digischool* atau dengan melihat internet di website *digischool* SMP N 107 Jakarta.

Hal tersebut diatas sesuai dengan pernyataan dari key informan III yaitu :

“.....sekarang sekolah sudah menggunakan sistem Digischool, dimana setiap siswa dan orang tua dapat melihat langsung nilai dan absensi siswa hanya dengan melakukan SMS kenomor yang sudah di akses untuk program Digischool tersebut”.

Bagian lainya dari sistem fisik informasi manajemen yakni pembuatan pangkalan data (*database*). disetiap instansi, organisasi dan sekolah sangatlah penting untuk membantu dan menunjang kegiatan administrasi yang berbeda di sekolah tersebut, dalam hal efektifitas, efeisiensi serta

optimalisasi dari sistem informasi manajemen yang diterapkan di sekolah atau instansi tersebut. Dari informasi dan data yang di dapat dalam penelitian ini, terlihat bahwa *database* yang ada di SMP N 107 Jakarta sudah berjalan dengan baik, hal ini karena juga dibantu oleh pihak luar sehingga sekolah hanya memberikan data ke *digischool*, selanjutnya pihak *digischool* lah yang menyebar luaskan data tersebut kepada orang tua.

Seperti yang dipaparkan oleh key informan III bahwa :

“.....sangat memanfaatkan sebagai contoh khusus untuk backup data mengenai buku induk yang berkaitan dengan izajah itu saat ini dari tahun 2007 sekolah ini sudah di backup dengan komputer dengan membuat folder khusus, karena dari pengalaman saya, pernah ada siswa yang kehilangan izajahnya karena kebakaran atau hilang, nah tersebut tentu jika tidak di backup dengan komputer, maka akan sulit untuk mengetahuinya, terutama adalah nilai, kalau data yang lain masih mungkin terjangkau, tetapi kalau nilai itu sangat sulit karena datanya tidak dapat diakses secara jelas.”

Dari penjelasan yang telah didapat oleh peneliti dari *key informan* dan informan pendukung maka dapat ditarik kesimpulan sistem fisik dalam implementasi sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta sudah memadai, seperti perangkat keras yang sudah lengkap, tetapi tinggal pemanfaatannya saja yang belum maksimal.

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan memang untuk didalam sekolah sendiri adalah sebatas *Microsoft Office* dalam hal pengetikan serta input data. Tetapi sekolah juga melakukan perkembangan terutama dalam meningkatkan layanan dengan bekerja sama dengan pihak swasta yaitu *digischool*.

Untuk pangkalan data (*database*) yang dimiliki oleh SMP Negeri 107 Jakarta sudah sangat bagus, karena tidak hanya administrasi saja yang di kelola bahkan permasalahan siswa di dalam Bimbingan Konseling pun di data dan diolah sehingga ketika seorang guru ingin mengetahui kondisi yang ada pada siswanya sudah bisa diakses.

Ketersediaan sistem fisik sudah cukup menunjang dalam hal ini ketersediaan perangkat komputer yang cukup, software yang digunakan masih sedikit umum dengan menggunakan *microsoft office* dan penggunaan *database* yang sudah cukup baik untuk bidang kurikulum dan kesiswaan serta administrasi sekolah, selain itu sekolah juga melakukan peningkatan dengan bekerja sama dengan pihak swasta dalam upaya memberikan layanan yang efektif untuk siswa dan orang tua.

b. Kendala yang dihadapi dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha

Pada implementasi sistem informasi manajemen di SMP N 107 Jakarta tentu saja terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak sekolah. Kendala yang ada dilihat dari peneliti adalah sumberdaya manusia yang belum dapat memaksimalkan penggunaan sistem fisik yang ada di tata usaha. Selain itu guru-guru belum mampu memaksimalkan website sebagai sarana pembelajaran. Seperti yang dikatakan oleh key informan :

“Kendalanya kadang ada kerusakan atau mengupload data kita tidak bisa, karena memang data tersebut sangat sulit untuk di gunakan hal itu juga karena internet yang masih kecil, tetapi tahun ini kita sudah merencanakan untuk menaikkan kapasitasnya. Jadi kita memanggil rekanan untuk membantu mengatasi masalah tersebut. Belum terlalu ahli dalam menggunakan hardware, software, dan arahnya lebih kepada SDM yang ada. tidak terlalu bisa” Hal ini senada yang dikatakan oleh informan pendukung

yaitu Kepala Tata Usaha:

“Kendala yang di hadapi sekolah adalah SDM-nya yang masih belum begitu mengenal apa isi dari komputer tersebut, jadi kalau ada kesalahan atau kerusakan sedikit bingung, karena gak ngerti jadinya nanya. Kendala tersebut tidak terlalu besar untuk mempengaruhi karena antara staf saling mendukung.”

Dari pemaparan data-data tersebut, dapat ditemukan bahwa dapat dilihat bahwa sekolah mengalami kendala

dalam hal sarana pendukung adalah internet, dimana internet yang ada terkadang sering terputus dan kapasitas yang ada masih terlalu kecil. Selanjutnya terkadang komputer yang mengalami hang, atau rusak. Hal tersebut yang menjadi kendala dalam penerapan sistem fisik.

Hal itupun senada dengan apa yang di jelaskan oleh informan V pendukung, yaitu :

“Kendala yang dihadapi terutama pada komputer yang berdampak juga pada *software* dan *database* yaitu komputer sering hang (*error*), hal ini tidak terlalu mempengaruhi penerapan SIM, karena ketika saat itu hang maka saat itu juga langsung di perbaiki”
Selanjutnya di kemukakan juga oleh wakil kepala sekolah

bidang kurikulum, yaitu :

“Ketika semua ready, maka semua dapat digunakan dengan baik, tetapi terkadang Keadaan yang membuat tidak bisa dilaksanakan, misalnya ada internet tetapi terkadang internet itu terkadang mau terkadang tidak mau, mati kadang-kadang, kemudian untuk komputer yaitu untuk database, terkadang kita sudah menyimpan data tersebut tapi kan ada guru lain yang juga memasukan data dengan menggunakan Flasdisk, kadang apa yang kita cari tidak keluar karena virus. tetapi kami melakukan *back up* di beberapa komputer untuk menanggulangnya, misalnya data kurikulum ada di laptop saya juga ada di pak hidayat. kalo menurut saya cukup fatal ketika awalnya kami tidak melakukan *back up*, tetapi belajar dari pengalaman tersebut kami menjadi lebih aware, dan sekarang hal tersebut sudah tidak terlalu fatal”

Hal tersebut pun diperkuat oleh salah seorang guru, yaitu :

“Untuk hardware sudah tidak ada, karena sudah banyak, untuk software perlu ditingkatkan karena banyak virus yang ditimbulkan dari beberapa flasdisk yang dibawa guru lalu di bawa ke komputer Tata Usaha akan

mengganggu. Hal tersebut dapat merepotkan kita juga, karena ketika virus itu kena virus seharusnya data tersebut bisa didapatkan hari itu malah jadi mundur.”

Berdasarkan data yang tersebut diatas bahwa kendala yang lain adalah antivirus, yang terkadang tidak mampu menangani virus yang ada sehingga dapat mengakibatkan hilangnya data. Hal tersebut yang cukup menjadi kendala yang berat khususnya ketika data tersebut sangat penting dan ternyata data tersebut tidak dapat dibuka karena virus. Oleh karena itu kendala lainnya adalah antivirus yang memang harus mumpuni dalam mengatasi virus-virus yang ada.

c. Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya SIM untuk peningkatan Efektivitas layanan sekolah

Melihat kendala yang ada tentunya sekolah harus mengatasi kendala-kendala tersebut. Karena kendala tersebut dapat menghambat implementasi sistem informasi manajemen yang ada di sekolah khususnya di tata usaha. Dari yang peneliti lihat dari para informan sekolah berusaha

untuk mengatasi hal tersebut. Seperti yang dikatakan oleh key informan bahwa :

“salah satunya dengan mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan baik itu yang langsung di selenggarakan oleh Dinas ataupun oleh sekolah yang bekerja sama dengan pihak luar.”

Dalam hal ini pernyataan dari key informan selaras dengan apa yang diutarakan pula oleh informan pendukung III, yaitu Kepala Tata Usaha :

“Upaya yang dilakukan adalah dengan memanggil orang-orang yang memang sudah ahli untuk mengatasi kendala tersebut, rencananya kedepan kita akan memanggil pembicara yang sudah cangguh untuk melakukan pelatihan”

Berdasarkan informasi yang diberikan tersebut di atas, bahwa sekolah dalam mengatasi kendala yang ada dengan mengirim para staf dan guru untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada baik itu dari dinas, maupun dari sekolah sendiri. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan para guru dan staf tata usaha untuk meningkatkan kemampuan mereka khususnya dalam penggunaan komputer yang ada beserta penggunaan internetnya.

Dari key informan melalui paparannya juga menjelaskan bahwa sekolah juga berusaha mengadakan kegiatan pelatihan, khususnya untuk para staf dan guru, tetapi dengan mengundang narasumber dari luar.

Berdasarkan data dan informasi yang diberikan oleh informan bahwa sekolah pun melakukan kerja sama dengan rekanan dalam mengatasi masalah-masalah teknis ketika terjadi masalah pada perangkat-perangkat keras (*hardware*) maupun lunak (*software*). Sehingga ketika sekolah mengalami masalah yang ada langsung saat itu bisa di telepon untuk mengatasi masalah yang ada.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan key informan yang memaparkan:

“Iya, kita melakukan perawatan kepada tiga perangkat diatas, kita mempunyai rekanan yang selalu datang ketika di butuhkan, siap di panggil lah. Seperti waktu itu, ketika komputer hang, kita langsung menghubungi rekanan dan langsung datang, karena rekanan tersebut kita bayar tiap bulan ya.”

Dalam hal internet berdasarkan *key informan* bahwa saat ini sekolah telah melakukan peningkatan kapasitas yang ada di sekolah. Hal ini guna menunjang kebutuhan internet yang ada di sekolah. Sekolahpun bekerja sama dengan pihak luar dalam hal *database* khususnya dalam pemberian layanan yang ada di sekolah kepada guru maupun siswa dan orang tua. Seperti yang di jelaskan oleh informan yang ada, sekolah berusaha memberikan layanan yang efektif.

Hal inilah yang di jawab oleh key informan untuk mendukung pernyataan diatas :

“.....tetapi tahun ini kita sudah merencanakan untuk menaikkan kapasitasnya.”

d. Keefektivitasan layanan terhadap Kepuasan pelanggan setelah implementasi SIM di SMP N 107 Jakarta

Dalam implementasi sistem informasi manajemen tentunya harus dapat meningkatkan efektifitas layanan yang ada. Karena sistem informasi manajemen diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif. Dengan menerapkan sistem informasi manajemen tentu saja akan mendapatkan keuntungan dalam melaksanakan sistem pelayanan yang lebih cepat, akurat serta tepat sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan tersebut.

Hal tersebut senada apa yang dikatakan oleh key informan :

“Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Memang sangat membantu sekali, karena terutama seperti sekarang ini, saat siswa-siswa membutuhkan surat keterangan ke lulusan dengan hanya menetik namanya langsung keluar data tersebut. Jadi sangat efektif sekali”

Hal tersebut juga di perkuat oleh key informan IV yaitu guru sebagai pengguna :

Menurut saya penerapan SIM di TU sudah dapat meningkatkan efektivitas layanan TU, dengan adanya komputerisasi dan sistem database yang bagus di sekolah ini sudah memperlihatkan efektifitas layanan yang bagus. Contohnya seperti tadi saya bilang bahwa guru dengan mudah mendapatkan data-data yang ada, seperti nilai-nilai siswa, data siswa bahkan data BK.

Dari penjelasan beberapa informan yang ada terlihat bahwa dengan adanya sistem informasi manajemen layanan yang diberikan menjadi efektif, hal ini terlihat dari kemudahan dan kesesuaian layanan yang diberikan oleh tata usaha, seperti ketika seorang guru meminta data mengenai surat tugas, dengan cepat dan tepat guru tersebut langsung mendapatkan data mengenai surat tugas tersebut. Dari sebagian besar layanan yang diberikan oleh tata usaha hampir semua responden mengatakan bahwa layanan yang ada sudah efektif, tetapi ada hal yang masih belum maksimal dalam layanan tersebut. Website yang masih belum mampu dimanfaatkan sehingga ketika siswa ingin mendapatkan materi tambahan mengenai pembelajaran, seperti artikel atau bahan-bahan ajar mereka agak sulit, karena guru-guru belum memanfaatkan secara maksimal website khususnya pada bagian *learning forum*.

Ketika layanan itu efektif maka pelanggan akan merasa puas, hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh informan yang peneliti wawancara. Pelanggan puas merupakan patokan dari baik atau tidaknya sebuah layanan, efektif atau tidaknya sebuah layanan yang diberikan oleh tata usaha. Oleh karena itu, dari beberapa penjelasan informan

bahwa sekolah melakukan pengukuran dari kepuasan pelanggan yang ada, melalui kotak saran dan kritik, email, bahkan sekolah melihat sejauh mana masyarakat memberikan loyalitas mereka terhadap sekolah dengan menyekolahkan anak mereka kembali ke sekolah ini. Dengan adanya sistem informasi manajemen, layanan yang diberikan oleh tata usaha sudah efektif sesuai dengan hasil pemaparan para informan.

Hal tersebut di perkuat oleh pemaparan dari key informan bahwa :

“Iya, karena ketika pelanggan puas berarti layanan tersebut sudah efektif.”

Pemaparan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari informan pendukung yang lain yaitu,

“Iyalah mas ketika pelanggan puas maka layanan yang diberikan itu sudah efektif. Saya merasa puas kok dengan layanan yang diberikan oleh tata usaha, karena ketika saya membutuhkan data saat itu maka saat itu pula dapat saya dapatkan sesuai dengan kebutuhan saya.”

Rata-rata pelanggan merasa puas akan layanan yang diberikan. Layanan sudah dianggap efektif, sehingga ketika pelanggan butuh maka saat itu juga layanan yang diberikan pun langsung tersedia. Kefektivitasan tersebut juga di buktikan dengan sekolah bekerja sama dengan pihak swasta yaitu digischool untuk memberikan layanan yang cepat tepat

dan akurat. dengan adanya digischool sekolah dapat dengan cepat memberikan informasi-informasi yang bisa langsung diterima oleh orang tua, sehingga orang tua langsung mendapat data dari sekolah tanpa harus ke sekolah terlebih dahulu. selain itu ada juga website SMP N 107 Jakarta, tetapi hingga saat ini website tersebut belum berjalan secara maksimal, karena belum adanya webadministrator yang khusus untuk mengolah web tersebut. sekolah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan akan layanan yang efektif yakni dengan menyelenggarakan kota kritik dan saran, dan juga dari email yang dapat diakses secara langsung, serta melihat animo masyarakat yang mendaftar dan loyalitas yang diberikan oleh pelanggan dengan menyekolahkan anak-anaknya yang lain ke sekolah ini. selain itu juga sekolah melakukan komunikasi langsung dengan menanyakan keluhan yang dihadapi.

2. Observasi atau pengamatan langsung

Berdasarkan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, yakni :

- a. SMP Negeri 107 Jakarta telah melakukan proses sistem informasi manajemen yang terdiri dari *input*, proses, dan output. Hal tersebut terlihat dari setiap guru yang

memberikan nilai-nilai siswa yang masih berupa data mentah untuk diberikan kepada bagian kurikulum yang nantinya di proses dengan menggunakan *ledger* sehingga nantinya akan menghasilkan nilai akhir siswa secara keseluruhan untuk penentuan kenaikan kelas mereka. Guru hanya memberikan nilai mentah baik itu dengan Flasdisk bagi guru yang memang sudah terbiasa ada pula yang masih menggunakan tulisan tangan untuk diproses.

- b. Bagian dalam Sistem Informasi Manajemen dalam kegiatan di tata usaha ini terlihat dari telah banyaknya komputer yang ada sebagai sarana di tata usaha SMP N 107 Jakarta yaitu, ada sekitar 4 (empat) Komputer, selain itu juga di dukung dengan adanya internet. Selain itu *software* yang di gunakan rata-rata masih menggunakan *Microsoft Office* yang terdiri dari *Word*, dan *Exel*. Sedangkan untuk pangkalan dara (*database*) sudah mencakup banyak hal, seperti nilai siswa, data siswa, bahkan kasus yang dialami oleh siswa yang di tangani oleh bimbingan konseling pun ada di tata usaha. Selain itu sekolah juga di bantu dengan adanya program *digischool* yang memang baru berjalan sekitar 3 bulan terakhir, karena sekolah sangat dengan mudah menyebarkan informasi kepada guru, siswa dan

orang tua siswa hanya dengan SMS (*short Masseur System*) atau dengan melihat web yang sudah ada yaitu websitnya adalah, www.digischools.net/smpn107jkt/dw.

- c. SMP Negeri 107 Jakarta dalam menerapkan sistem informasi manajemen dalam tata usaha atau administrasi khususnya dalam bidang kurikulum antara lain adalah data siswa, serta nilai siswa. Dalam bidang kesiswaan menyangkut data-data siswa, prestasi-prestasi siswa bahkan masalah-masalah yang dihadapi siswa dalam bimbingan konseling.
- d. SMP N 107 Jakarta telah memiliki sebuah website sekolah dengan alamat <http://smpn107jkt.com/> kalau di lihat-lihat sejauh ini penggunaan website tersebut belum termanfaatkan dengan baik. Seharusnya dengan adanya website sekolah sekolah dapat mengoptimalkan sumber informasi yang ada sehingga guru, siswa dapat menggunakan dengan baik, khususnya untuk kegiatan pembelajaran e-learning. Diwebsite tersebut, belum ada satupun guru yang memasukan data kedalam forum yang telah tersedia.
- e. Bentuk sistem informasi manajemen yang sudah diterapkan oleh sekolah berupa (1). Pengkomputerisasian semua data-

data siswa, guru serta sekolah, (2). Tersedianya website yang berguna untuk melihat nilai, informasi SMP Negeri 107 Jakarta serta materi-materi pembelajaran.

- f. Efektifitas layanan yang diberikan tata usaha di SMP Negeri 107 Jakarta menjadi lebih meningkat dengan adanya sistem informasi manajemen dilihat dari sudah terbentuknya *database* walaupun masih butuh peningkatan dan pengembangannya. Walau demikian layanan yang diberikan menjadi lebih baik jika ada pelanggan dalam hal ini guru, siswa serta orang tua jika membutuhkan informasi menjadi lebih cepat, dan tepat. Di dalam tata usaha personilnya di bagi-bagi berdasarkan *jobdesk* masing-masing. Dengan adanya *jobdesk* demikian maka layanan yang diberikan sudah lebih terkoordinir serta ditangani orang yang sudah biasa menangani hal demikian.
- g. Selanjutnya adalah *digischool*, sebuah sistem baru yang bekerja sama dengan pihak swasta untuk memberikan sebuah informasi dengan mudah. Melalui *digischool* maka pihak sekolah, guru, beserta staf sekolah dapat memberikan informasi secara cepat, tepat, online dan realtime kepada seluruh siswa dan orang tua siswa. Aplikasi ini mudah digunakan karena seluruh informasi dapat di *input* / di

upload melalui komputer di sekolah dan informasinya dapat diterima oleh seluruh siswa dan orang tua melalui berbagai jenis HP dan komputer di mana saja dan kapan saja secara *realtime online*.

- h. Layanan yang diberikan kepada siswa berupa layanan pembuatan surat-surat mengenai tidak menerima beasiswa, surat pindah, ijasah sementara bagi siswa kelas 3 yang luas. Bagi guru layanan berupa pengolahan nilai siswa, mutasi, dan pengangkatan, serta pembagian gaji.
- i. Layanan yang diberikan oleh tata usaha yaitu berupa (1). Tata usaha, layanan pembuatan surat mutasi kepegawaian, membuat laporan keuangan, membuat buku induk dan data siswa, agenda surat masuk dan keluar. (2). Bagian kesiswaan, menyusun administrasi kesiswaan, tersusunnya data kepengurusan OSIS, masalah-masalah yang ada di Bimbingan Konseling. (3). Bagian kurikulum, penjadwalan jam mengajar dan siapa yang mengajar, penulisan soal-soal
- j. Kepuasan pelanggan yang dilihat oleh peneliti ialah dengan menyekolahkan kembali anaknya ke SMP Negeri 107 dengan kata lain pelanggan tersebut merasa terpuaskan akan layanan yang diberikan oleh pihak sekolah itu yang disebut loyalitas pelanggan yang diberikan kepada pihak

sekolah sebagai bukti mereka terpuaskan akan layanan yang diberikan. Selain itu bukti bahwa pelanggan puas akan layanan yang diberikan adalah dengan meminta layanan tersebut kembali sebagai contoh ketika guru, merasa puas akan layanan yang diberikan maka guru tersebut akan meminta layanan tersebut, selain itu juga dengan mengucapkan terima kasih kepada staf tata usaha yang memberikan layanan tersebut, hal ini juga sebagai sebuah loyalitas yang membuktikan bahwa pelanggan merasa puas.

- k. Indikator yang membuat para pengguna layanan tata usaha puas akan layanan yang diberikan yakni dengan terus menggunakan layanan yang diberikan, dan pelanggan memberikan saran dan kritik kepada tata usaha, serta pelanggan merekomendasikan kepada orang lain.

3. Studi dokumentasi

Peneliti juga melakukan studi dokumentasi yang terdiri dari beberapa dokumen yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen yang sudah diterapkan oleh SMP Negeri 107 Jakarta. Didapat hasil analisis terhadap studi dokumentasi antara lain :

a. SMP Negeri 107 Jakarta sudah memiliki website sekolah yang beralamat, <http://smpn107jkt.com/> yang masih bisa di akses saat ini. Di dalam website tersebut terdapat informasi mengenai, galeri kegiatan, leraning forum, profile sekolah baik itu data siswa, data guru, visi misi sekolah, fasilitas prestasi dan lain sebagainya, dalam hal ini untuk dapat mengakses data-data yang ada di web tersebut, siswa maupun orang lain yang bukan dari dalam sekolah dapat mendaftar sebagai salah satu user atau pengguna. Setelah mendaftar pengguna tersebut dapat login dengan menggunakan username serta *password* yang hanya dimiliki oleh tersebut. Tetapi sampai saat ini pemaksimalan penggunaan website tersebut belum berjalan dengan sempurna. Seperti contohnya pada web tersebut terdapat sebuah forum, dimana siswa dapat mengisi forum mengenai pelajaran-pelajaran yang sudah tersedia, tetapi sampai saat ini forum tersebut belum terisi. Siswa maupun guru belum memanfaatkan secara maksimal.

b. Selanjutnya adalah *digischool* www.digischools.net/smpn107jkt/dw, sebuah website yang dikelola oleh pihak swasta yang berisi mengenai publikasi informasi-informasi sekolah baik itu data guru, siswa dan data sekolah

secara keseluruhan. Web tersebut sangat membantu orang tua siswa untuk dapat melihat nilai-nilai siswa, bahkan untuk kelulusan siswa dapat di beritahukan oleh *digischool* ini, karena sistem yang ada dalam *digischool*, melalui sms dan website. Jadi orang tua tinggal menunggu sms data kelulusan tahun ini, sedangkan untuk mengetahui nilai anaknya orang tua dapat melakukan akses dengan program yang telah ada di handphone dari orang tua tersebut.

Gambar 1. Welcome Interface website SMP Negeri 107 Jakarta



Gambar 2. Lering Forum

BERANDA
GALERI
LEARNING FORUM
DOWNLOAD
KONTAK
WEB-MAIL

[Home](#) > [Learning Forum](#)

PROFIL

- Visi dan Misi
- Kurikulum
- Statistik
- Sumberdaya Manusia
 - Guru
 - Karyawan
 - Kesiswaan
- Prestasi
- Fasilitas

USER LOGIN

Nama Pengguna

Kata Sandi

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

Masuk

[Lupa kata sandi?](#)
[Lupa nama pengguna?](#)
[Mendaftar](#)

KABAR

- Seputar Pendidikan
- Kabar Lainnya
- Kabar 107

MEDIA PEMBELAJARAN

- Robotics
- Komputer
- Bahasa Inggris
- Geografi
- Sejarah

STATISTIK PENGUNJUNG

014463

Hari ini	65
Kemarin	79
Minggu ini	609
Minggu lalu	211
Bulan ini	1515
Bulan lalu	999
Keseluruhan	14463

We have: 1 guests online
IP Anda: 118.136.136.66
Chrome 12.0.742.100, Windows
Today: Jun 25, 2011

POLING

Konten apa yang Anda

Learning Forum
Welcome Guest [\[Register\]](#) [Masuk](#)

[Board Index](#) [Latest Posts](#)

SELAMAT DATANG DI FORUM

Forums	Topics	Posts	Last Post
Pertanyaan Seputar Learning Forum	0	0	
Tata Tertib Learning Forum	0	0	
Latihan Posting	0	0	

IPS

Forums	Topics	Posts	Last Post
Hj. Nurhayati, S.Pd	0	0	
Wisneri, S.Pd	0	0	
Erida Yurni, S.Pd	0	0	

IPA

Forums	Topics	Posts	Last Post
Dra. Saptini Pudji Astuti	0	0	
Basuki, S.Pd	0	0	
Erviana Ratih F, S.Pd	0	0	
Muhammad Syahroni, S.Pd	0	0	
Dra. Eli Yarni	0	0	

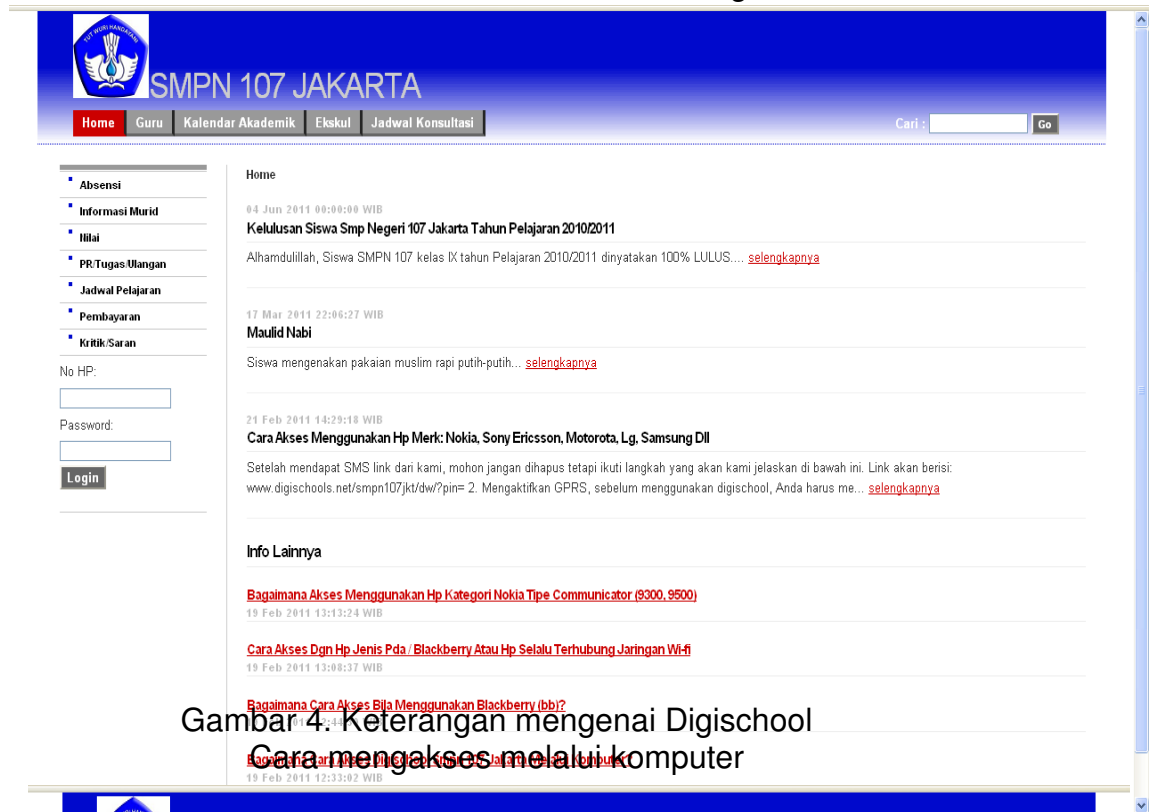
BAHASA INDONESIA

Forums	Topics	Posts	Last Post
Rumiam Tarhoran, S.Pd	0	0	
Hj. Enny Solva, S.Pd	0	0	
Entin Fatimah, S.Pd	0	0	
Bekti Suryani, S.Pd	0	0	

BAHASA INGGRIS

Forums	Topics	Posts	Last Post

Gambar 3. Welcome Interface website Digischool



Gambar 4. Keterangan mengenai Digischool
Cara mengakses melalui komputer



Gambar 5. Keterangan mengenai Digischool
Cara mengakses melalui komputer



Gambar 6. Kegiatan Sosialisasi Digischool Di SMP N 107 Jakarta



c. Proses pengembangan serat penyempurnaan sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta merupakan hal yang akan dilaksanakan secara serius oleh sekolah. Dikarenakan sekolah tersebut terus berusaha untuk meningkatkan efektifitas layanan yaitu dengan melakukan kerja sama dengan rekanan, dengan membeli website www.digischools.net/smpn107jkt/dw. jika dilihat dari hal tersebut. Jika dilihat SMP Negeri 107 Jakarta dari tahun-ketahun peminatnya terus bertambah dan sudah pelanggan terpuaskan dengan indikasi jika anak yang pertama disekolahkan di sekolah ini maka orang tua tidak ragu atau akan menyekolahkan anak yang lainnya di sekolah ini.

C. Pembatasan temuan dikaitkan dengan justifikasi teoritik yang relevan

Pada bagian ini akan dipaparkan analisis temua dengan pernyataan teori yang relevan, di mana pembahasan temuan ini

merupakan hal-hal unik yang didapatkan peneliti selama proses pengumpulan data dan teori-teori yang digunakan mengadopsi beberapa kajian teori sebelumnya (bab 2) serta kajian teori baru yang belum disajikan. Berikut pembahasan temuan dikaitkan dengan justifikasi teori relevan sesuai dengan rumusan masalah yang ada

1. Proses Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha dalam meningkatkan efektivitas layanan di SMP N 107 Jakarta

Sekolah merupakan lembaga atau organisasi yang bersifat sebagai pelayanan *public* dalam hal ini pelayanan akan pendidikan, pemebelajaran serta bimbingan kepada masyarakat dan masyarakat sekitar pada khususnya, serta pemberi informasi kepada masyarakat juga. Agar suatu informasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat maka diperlukan suatu pengelolaan atau manajemen dengan kata lain informasi harus dilandasi oleh manajemen. Kebanyakan informasi manajemen atau dikelola dengan bantuan alat yang disebut komputer. Menurut Blissmer dalam buku manajemen dasar, pengertian, dan masalah, pengertian komputer ialah :

- “Komputer adalah suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut:
5. menerima input
 6. memproses input tadi sesuai dengan programnya
 7. menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan

8. menyediakan output dalam bentuk informasi”

Dalam hal ini tentunya terdapat perbedaan mendasar kenapa kita lebih menggunakan komputer dibandingkan dengan manusia seperti yang dikatakan oleh Tata Sutabri Ciri-ciri dari kemampuan komputer dan Otak Manusia.

Tabel.26 Ciri-ciri Kemampuan Komputer dan Otak Manusia

Kemampuan Komputer	Kemampuan Manusia
Pengolahan cepat	Intuisi dan penilaian
Akurasi	Fleksibilitas dan adaptivitas
Kapasitas penyimpanan (<i>storage</i>) yang besar	Responsif terhadap kejadian yang tidak terduga
Efektif untuk tugas yang berulang-ulang (<i>repetiti</i>)	Pemikiran abstrak
Otomatis	Perencanaan dan penetapan tujuan (<i>goal setting</i>)
Dapat berfungsi secara terus-menerus	Mampu mengenali pola tindakan
Teliti dalam mendeteksi situasi menyimpang	Mampu menetapkan prosedur dan control
Dapat memperbaiki dan ditingkatkan (<i>upgrade</i>)	Dapat mengemukakan argumentasi
Bekerja hanya kalau diperintah	Dapat membaca majalah “Newsweek”

Dari ciri-ciri tersebut apabila dikombinasikan antara kemampuan komputer dan kemampuan otak manusia dengan baik maka akan diperoleh kinerja yang sangat baik. Karena

keduanya dapat mengisi kekurangan yang ada diantara keduanya. Selain itu menurut Tata Sutabri alasan tentang pentingnya “pemakaian komputer dalam SIM adalah bahwa teknologi otomasi melalui komputerisasi sudah tersedia dimana-mana dan dapat diperoleh dengan mudah dan murah”, dari penjelasan alasan tersebut dengan terdapatnya akses komputer yang mudah sudah tentu akan meningkatkan kemampuan serta efektifitas dan efisiensi dalam penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi atau lembaga.

Oleh karena itu kita menggunakan komputer dikarenakan komputer memiliki kelebihan jika di bandingkan dengan manusia, kelebihanannya antara lain yaitu :

Keuntungan menggunakan komputer antara lain : (1). Kecepatan, (2). Keakuratan, (3). Operasi otomatis, (4). Kapasitas Peningkat, (5). Kemampuan mengikuti perintah, (6). Daya tahan dalam memproses.

Kecepatan, jadi dengan menggunakan komputer waktu yang di butuhkan dalam menyelesaikan suatu tugas sangat cepat di bandingkan dengan kerja manusia dikarenakan kerja komputer dapat di perhitungkan menggunakan milidetik sedangkan hitungan manusia bisa mencapai jam

Keakuratan, dengan menggunakan komputer dapat melaksanakan pekerjaan dalam menjumlah besar dan dalam

waktu yang relative singkat dengan hasil yang tepat dengan ketelitian yang tepat dengan ketelitian yang cukup tinggi jika di bandingkan manusia yang memiliki keterbatasan dalam melakukan tugas yang banyak dan menyelesaikan waktu yang singkat.

Operasi otomatis, dalam komputer alat elektronik dapat melakukan pekerjaan dan operasional dalam mengolah data yang ada secara otomatis dengan sedikit campur tangan manusia.

Kapasitas mengingat, komputer memiliki kapasitas mengingat lebih besar dan dapat di tambah untuk menampung data, perintah, dan hasil pengolahan dalam jumlah yang besar. Dengan adanya kapasitas yang besar dalam kegiatan menyimpan tidak dibutuhkan lagi lemari yang besar dan banyak kertas seabgai media penyimpanan data dan informasi.

Kemampuan mengikuti perintah, komputer sangat patuh dengan prosedur yang ada dikarenakan komputer hanya akan bekerja jika diberi instruksi.

Daya tahan dalam memproses, komputer memiliki daya tahan yang lebih baik di bandingkan manusia, komputer dapat bekerja 24 jam tanpa mengenal lelah.

(1). Menghimpun, yaitu kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk di pergunakan bilamana diperlukan. (2). Mencatat, yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai perlatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujudnya tulisan yang dapat di baca, dikirim, dan disimpan. (3) Mengolah, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna. (4). Mengadakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat. (5). Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain. (6). Menyimpan, kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman

SMP Negeri 107 Jakarta dalam sistem informasi manajemen secara global sudah memiliki perangkat keras (*hardware*) yang menunjang dan rata-rata ialah komputer, laptop, mesin photocopy, dan printer. Komputer yang sudah lengkap yaitu sebanyak 4 (empat) buah dan sudah *include* internet di dalamnya. Laptop sebanyak 3 (tiga) buah. Bahkan ada satu (1) mesin Photocopy model terbaru, hal ini cukup jarang dimiliki oleh sekolah lain, karena biayanya pun cukup besar untuk pengadaan mesin photo copy tersebut, jadi sekolah mendapatkan dari dinas, sebagai bantuan seperti yang dikatakan oleh key informan III yaitu kepala tata usaha “.....kaya kemarin kita baru dapat mesin photocopy model terbaru dari dinas, terus mesin tik, yah walaupun jadul masih sering di pakai

biasa untuk". Dengan adanya perangkat keras tersebut dalam menunjang implementasi sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta dirasa sudah cukup memadai tapi penggunaannya belum maksimal.

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan di SMP Negeri 107 Jakarta rata-rata menggunakan *software Microsoft Office* sehingga dalam penggunaan dan pembuatan pangkalan data (*database*) baru hanya untuk pendataan, penilaian siswa serta data sarana dan prasarana semata. Tetapi sekolah melakukan peningkatan dengan membeli *software* tambahan dan bekerja sama dengan pihak swasta dalam penggunaannya yaitu, website *digischool*, web yang berisikan data-data siswa, guru, dan sekolah. Website ini sangat menarik karena selain dapat melihat data-data nilai siswa, pengguna juga dapat melihat kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan. Tentunya ini akan dapat memaksimalkan efektifitas layanan yang ada. Sedangkan program yang dibuat sekolah mempermudah sekolah dalam memproses data nilai siswa, baik itu untuk satu semester maupun untuk satu tahun sebagai bahan referensi untuk kenaikan kelas.

Database yang dimiliki SMP Negeri 107 rata-rata sudah cukup memadai dan menunjang dikarekna sekolah dalam pendatan

sudah komputerisasi dan jika ingin digunakan atau diperlukan dapat diambil dengan cepat dan akurat. Dalam hal ini *database* data yang lumayan lengkap baru tersedia untuk kegiatan administrasi misalnya data siswa serta nilai siswa yang sudah terkomputerisasi, selain itu sekolah bahkan menggunakan *database* untuk menginput kendala-kendala atau masalah siswa yang dialami di input dalam *database* sehingga guru dapat melihat data siswa yang sedang mengalami masalah. Baru sebagian orang yang menyadari keuntungan dengan menggunakan *database*.

Sistem informasi manajemen di SMP Negeri Jakarta yang unggul adalah pendataan siswa sudah *update* dan tertata dengan baik, sehingga jika diperlukan oleh pelanggan dalam hal ini guru, orang lain atau pihak lain yang membutuhkan dengan cepat dapat diketahui dan didapat. Selain itu siswa yang ingin meminta surat-surat mengenai beasiswa, raport, dan ijazah sementara atau surat keterangan lulus dengan langsung bagian tata usaha memberikan layanan dengan baik dan cepat sehingga pelanggan cukup puas dalam hal ini. Untuk mendukung sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta dalam penyampaian seperti informasi kelulusan, prestasi siswa, dan informasi mengenai artikel-artikel yang

dibuat siswa, sekolah sudah mempunyai website sekolah dengan alamat <http://smpn107jkt.com/>.

System informasi manajemen yang ada di SMP N 107 Jakarta, telah melakukan substansi dari sistem informasi tersebut yaitu, Input, Proses, dan Output. Karena system informasi manajemen terdiri dari tiga inti utama yaitu, dalam SIM meliputi kegiatan (1) Pengumpulan data, (2) Pengolahan data atau prosesing, (3) Penyajian informasi dari hasil pengolahan.

Jadi sejauh ini kegiatan atau inti utamanya telah sejalan dan sesuai.

2. Kendala yang dihadapi dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha SMP Negeri 107 Jakarta

Kendala yang dihadapi oleh pihak sekolah dalam hal implementasi sistem informasi manajemen dalam perangkat (*hardware*) ialah ketersediaan internet yang terkadang suka putus bahkan agak lambat dalam prosesnya. Dalam implementasi sistem informasi manajemen tentu internet sebagai suatu sarana pendukung yang dapat meningkatkan efektifitas layanan yang ada. Perangkat lunak (*software*) sekolah masih kesulitan dalam mencari *software* yang khusus dan yang sesuai dengan kebutuhann sekolah. Kemudian dalam

pembuatan pangkalan data (*database*) masih terkendala pada sumber daya manusia yang belum mengerti dan belum menyadari kalau menggunakan *database* memudahkan dalam bekerja dan terkendala petugas admin yang terbatas hanya mengandalkan dua orang saja untuk mengolah, dan memasukan data ke dalam *database*.

Selain itu kendala utama yang terlihat adalah bahwa sumberdaya manusia yang belum menguasai secara maksimal terhadap penggunaan komputer. Kendala tersebut dikarenakan sumberdaya manusia yang sudah agak sulit untuk memperdalam mengenai komputer, mereka agak sedikit malas karena sebagian besar dari mereka adalah orang yang boleh dikatakan sudah agak tua. Hal ini yang perlu menjadi perhatian lebih oleh sekolah karena dengan semakin banyaknya orang yang tidak mau belajar dan menggunakan komputerisasi maka dampaknya adalah sekolah akan mengalami ketinggalan dalam hal teknologi yang saat ini sedang gencar-gencarnya terus dikembangkan.

Selain itu hal yang cukup menjadi perhatian sekolah adalah antivirus yang digunakan sekolah harus terus diupdate agar data-data penting yang ada disekolah tidak terkena virus

langsung, sehingga data menjadi lebih aman. Hal inipun pernah dirasakan langsung oleh wakil kepala sekolah yaitu :

“terkadang kita sudah menyimpan data tersebut tapi kan ada guru lain yang juga memasukan data dengan menggunakan Flasdisk, kadang apa yang kita cari tidak keluar karena virus. tetapi kami melakukan *back up* di beberapa komputer untuk menanggulangnya”

Melihat hal tersebut sekolah seharusnya melakukan tindakan preventif untuk mencegah agar virus tersebut tidak menimbulkan masalah.

3. Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya SIM untuk peningkatan Efektifitas layanan tersebut

Kendala dalam implementasi sistem informasi manajemen tentunya akan berimplikasi terhadap efektifitas layanan yang nantinya akan diberikan. Maka oleh karena itu perlu dipahami sebelumnya mengenai layanan :

Menurut Koetler, jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (atau tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa Implementasi sistem informasi manajemen di tata usaha SMP Negeri 107

dalam peningkatan efektifitas layanan, sebelumnya perlu memahami apa hakikat sebenarnya mengenai layanan yang efektif tersebut, sehingga nantinya para karyawan dapat memberikan layanan yang terbaik.

Karena kendala yang dihadapi oleh SMP Negeri 107 Jakarta adalah sumber daya maka pihak sekolah terus melakukan pelatihan yang diberikan oleh dinas maupun pihak sekolah berusaha mendatangkan para ahli untuk memberikan pelatihan terhadap masalah yang dihadapi tersebut.

Selain itu para karyawan tata usaha terus melakukan perubahan, Para staf tata usaha bahkan kepala tata usahapun tidak segan-segan untuk belajar, dan terus mengembangkan diri. Mereka belajar baik itu dengan staf yang lain ataupun ketika ada rekanan, mereka memperhatikan ketika kerusakan yang ada sedang di perbaiki. Hal itu merupakan salah satu dari usaha dalam menghadapi kendala yang ada, yang memang tanpa di sadari hal ini cukup berpengaruh dalam peningkatan kemampuan dari staf tersebut. Seperti yang

4. Efektifitas layanan terhadap kepuasan pelanggan setelah Penerapan Sistem Informasi Manajemen di SMP N 107 Jakarta

Salah satu ukuran layanan yang efektif atau tidaknya ialah kepuasan dari pelanggan, jika pelanggan puas akan layanan yang diberikan maka dengan kata lain layanan yang diberikan bisa dibilang bermutu. Kepuasan pelanggan menurut Vincent Gasper adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Oleh sebab itu kita perlu mengetahui layanan yang efektif itu seperti apa, Mullins, L. J. mengemukakan secara panjang dan lebar bahwa efektifitas adalah :

“effectiveness is concern with ‘doing the right things’ and relates to output of the job and what the manager actually achieve, while efficiency is concerned with ‘doing things right’, and relates to inputs and what the manager does. Therefore, effectiveness must be related to the achievement of some purpose of the management and the execution to work”, (efektifitas terkait dengan produk atau output, efektif fokusnya pada mengerjakan sesuatu hal yang benar, sedangkan efisien terkait dengan input dan bagaimana kita mengerjakannya dengan baik dan benar. Oleh karena itu efektifitas harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas atau pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan)

Sedangkan dilihat dari segi proses, suatu pekerjaan dikatakan efektif ialah “kalau pekerjaan itu memberi hasil yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan semula, dengan

kata lain kalau pekerjaan itu sudah mampu merealisasi tujuan organisasi dalam aspek yang dikerjakan itu.”

Menurut sumber lain “efektifitas adalah adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju”. Penjelasan ini menegaskan bahwa efektifitas merupakan kemampuan lembaga atau organisasi untuk membuat program kerja tepat dan mewujudkan sesuai sasaran. Berdasarkan teori sistem, kriteria efektifitas harus mencerminkan keseluruhan siklus *input-process-output*, tidak hanya output dan hasilnya saja tetapi juga bagaimana proses berjalannya.

efektifitas adalah suatu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai antara hal yang diinginkan dan hal yang didapatkan. Selain itu kita juga perlu memahami mengenai layanan sehingga kita dapat mengetahui bagaimana sistem informasi itu dapat memberikan kepuasan pelanggan, Seperti yang dikatakn oleh A.S Munir, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan langsung diterima”. Dengan kata lain tujuan utama pemberian layanan adalah memenuhi kebutuhan seseorang tingkah laku orang lain.

Kepuasan pelanggan akan efektifitas layanan akan memberikan dampak bagi pihak sekolah, karena sebagian sekolah kegiatannya merupakan melayani masyarakat sekitar. Kepuasan pelanggan memberikan mafaat bagi organisasi atau perusahaan yang berhasil memebuat pelanggan meraka merasa terpuaskan dengan layanan yang mereka berikan menurut Fandy Tjiptono manfaatnya antara lain ialah

- (1). Respon terhadap strategi produsen berbiaya rendah,
- (2). Manfaat ekonomik, retensi pelanggan dibandingkan penjaringan pelanggan secara terus menerus, (3). *Customer Lifetime value*, (4). *Daya Persuasif*, (5). Reduksi sensitivitas harga, (6). Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan.

Respon terhadap harga rendah biasanya mempengaruhi dari kualitas yang diberikan kepada pelanggan, hal tersebut dikarenakan pemotongan harga yang tanpa dibarengi efisiensi biaya berpotensi mengorbankan standar kualitas yang ada, yang sejatinya merupakan hak para pelanggan. Setidaknya ketika penekanan harga kualitas yang diberikan setidaknya setara.

Mempertahankan pelanggan lebih kecil biaya yang dikeluarkan, dibandingkan harus memprospek pelanggan baru. Ketika pelanggan merasa puas, maka secara langsung

pelanggan tersebut akan terus menggunakannya. Sebagai contoh, ketika orang tua merasa puas anaknya di sekolahkan di sekolah "X", maka besar kemungkinan ketika adiknya ingin sekolah maka sekolah yang dipilih adalah sekolah tersebut.

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang tercipta ketika pelanggan merasa puas, loyalitas yang diberikan pun tidak akan tanggung-tanggung. Sebagai contoh, ketika orang tua merasa puas menyekolahkan anaknya di sekolah "X", secara langsung orang tua tersebut tidak akan merasa keberatan jika akan mengeluarkan biaya yang lebih.

Dalam hal ini sebuah organisasi tidak akan hanya meneliti kepuasan secara total, namun juga melihat sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk organisasinya kepada orang lain. Dengan kata lain orang merasa puas dengan layanan yang diberikan maka dia akan merekomendasikan sekolah tersebut kepada saudara ataupun teman-temannya untuk menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut.

Pelanggan yang sudah terpuaskan dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh organisasi tersebut maka pelanggan tidak akan melihat berapa harganya dan tidak

menimbang-nimbang lagi soal harga di karenakan pelanggan tersebut sudah merasa percaya dengan organisasi tersebut.

Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis pada masa depan, pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan sebuah strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu lama untuk membangun sebuah kepercayaan reputasi atas layanan yang diberikan.

Selain itu kita perlu mengetahui untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler yang dikutip oleh fandy tjiptono yaitu, (1) sistem keluhan dan saran, (2) *Ghost Shopping*, (3) *Lost costumer analysis*, (4) Survey Kepuaasan pelanggan. Keluhan dan saran merupakan sebuah contoh pengukuran yang paling mudah untuk melihat kekurangan yang masih terdapat dalam suatu instansi atau lembaga. Hal tersebut dapat dilakukan melalui kotak saran ataupun komunikasi langsung yang dilakukan oleh pelanggan. Hal ini lebih efektif karena kita akan mengetahui secara langsung dari setiap kekurangan yang ada.

Selanjutnya adalah *Ghost Shopping*, yaitu dengan menugaskan salah seorang karyawan atau anggota organisasi atau instransi, yang langsung membeli suatu produk yang ada dan melaporkannya secara langsung mengenai kekurangan dan kelebihan produknya.

Lost costumers analysis, hal ini dapat dilakukan ketika seorang pelanggan yang sudah jarang untuk membeli produk yang ada. Secara langsung dihubungi untuk mengkonsultasikan keluhan yang membuat pelanggan tersebut berpindah ketempat atau perusahaan lain.

Survey kepuasan pelanggan, melakukan survey sangat penting untuk melihat respon dari pelanggan yang ada, dengan begitu dapat berkomunikasi langsung dan mengetahui setiap keinginan dari pelanggan tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan melalui telepon, atau datang langsung ketempat para pelanggan.

Seperti yang dikemukakan oleh fandy tjipto dan Anastasia Diana bahwa kunci untuk membentuk focus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Pada dasarnya adalah interaksi anantara karyawan dan pelanggan.

Secara konseptual efektifitas layanan adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas seseorang atau lebih yang dilukan dengan tepat sesuai dengan tujuan dan menghasilkan apa yang

diinginkan oleh pelanggan. dimana pemenuhan akan kebutuhan yang ada di pelanggan dapat terpenuhi dengan efektif, sehingga pelayanan akan informasi data pendidikan pada sekolah mudah didapat.

Implementasi sistem informasi manajemen merupakan perpaduan dari sumber daya yang ada seperti manusia dengan sistem atau program komputer dan teknologi informasi untuk mengumpulkan, mengolah, mengorganissikan, serta mendistribusikan informasi dalam rangka keperluan suatu organisasi seperti pengambilan keputusan, kegiatan surta menyurat serta kegiatan manajemen lainnya.

Dalam hal ini terdapat tiga hal inti dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen, yaitu *database*, prosedur, dan personil. *Database* merupakan tempat yang berisikan program-program dan data-data yang dapat menyimpan secara fisik data tersebut. *Databases* merupakan hal penting, karena semua pusat informasi akan berada pada file ini. Sehingga ketika *database* mengalami gangguan bahkan hancur maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan gagal.

Selanjutnya prosedur, merupakan bagian dari sistem informasi manajemen yang disediakan dalam bentuk fisik seperti buku panduan dan tatacara, serta instruksi. Dalam

sebuah prosedur terdapat panduan dalam penggunaan *hardware*, instruksi pemasukan, serta instruksi pengoperasian untuk komputer.

Selanjutnya adalah personil, merupakan bagian yang paling penting dalam sistem informasi manajemen. Mereka bertugas sebagai operator yang menggerakkan komputer, input data, pengolahan data serta pendistribusian informasi. Ketika personil yang ada tidak mahir dalam menggunakan atau mengoperasikan komputer, maka hal tersebut akan menghambat implementasi sistem informasi manajemen yang ada.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dan sudah di paparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yang terdapat di fokus dan subfokus penelitian yang diteliti dan dikaji oleh peneliti, antara lain kesimpulannya adalah :

1. Proses Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha dalam meningkatkan efektivitas layanan di SMP N 107 Jakarta.
 - a. Proses sistem informasi manajemen yang ada di SMP N 107 Jakarta sudah berjalan sesuai dengan substansi yang sesuai. Terdapat tiga hal utama yang diterapkan oleh proses sistem informasi manajemen yaitu pengumpulan data dan input, proses atau pengolahan data, dan pemaparan data atau output. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah sebagai bentuk penerapan sistem informasi manajemen yang ada.
 - b. Dalam penggunaan komputer sebagai bagian dalam penerapan sistem informasi manajemen sudah berjalan dengan baik. Perangkat keras (*hardware*) yang digunakan di rasa sudah cukup yaitu, komputer, dan laptop bahkan sekolah juga mempunyai mesin photocopy sendiri sehingga dapat mengefisiensi dan lebih efektif dalam memberikan layanan. Selain itu perangkat lunak (*software*)

yang digunakan guna membantu melaksanakan sistem informasi manajemen masih umum yaitu, masih menggunakan *Microsoft Office*, sehingga pembuatan pangkalan data (*database*) masih sebatas pendataan dan penilaian pada sistem akademik sekolah juga membuat sebuah perangkat lunak yang berbasis excel untuk mempermudah dalam pengelolaan nilai siswa, dilihat dari *database* yang sudah ada, sudah dapat dikatakan sangat lengkap. Ditambah lagi dengan adanya bantuan dari *digischool* yang memberikan informasi langsung kepada orang tua mengenai nilai-nilai dari peserta didik. Dengan kata lain pendataan sudah komputerisasial maksudnya semua data yang ada sudah dalam bentuk digital dan disimpan di dalam komputer, sehingga ketika dibutuhkan atau diperlukan lebih mudah dalam mencarinya lebih akurat dan cepat.

- c. Yang dihasilkan dari sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta, dalam memberikan layanan yang efektif adalah setiap guru dalam memberikan penilaian pada siswa, absensi, dan kemudahan orang tua untuk mengakses nilai tersebut. Selain itu guru juga dapat mengetahui kondisi mengenai bimbingan konseling siswa. Karena semua terkomputerisasi.

2. Kendala yang dihadapi dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Tata Usaha

a. Kendala yang dihadapi oleh SMP Negeri 107 Jakarta dalam sistem informasi manajemen antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang belum mengerti komputerisasi serta terkendala sulit atau belum memanfaatkan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan pangkalan data (*database*). selain itu factor eksternal juga menyebabkan suatu kendala yang menghambat proses layanan yang berbasis komputer, seperti internet yang lambat, karena kapasitas yang masih dikatakan tidak dapat memenuhi kebutuhan jaringan. Pengetahuan akan penggunaan internet tersebut, sebagai contoh *website* sekolah yaitu, <http://smpn107jkt.com/> yang belum berjalan secara maksimal. Hal ini terlihat dari learning forum yang masih belum terisi, hal ini mungkin karena kurang perhatiannya guru terhadap pembelajaran yang berbasis internet tersebut.

3. Usaha apa yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya SIM untuk peningkatan Efektifitas layanan

a. Usaha yang di lakukan sekolah adalah mengadakan kegiatan pelatihan dikarenakan sekolah negeri maka pelatihan juga datang dari dinas. Selain itu pihak sekolah juga merencanakan untuk mengadakan pelatihan khususnya kepada staf tata usaha, untuk

mengadakan pelatihan yang di lakukan sendiri, dengan mengundang pembicara dari luar dalam meningkatkan kemampuan khususnya dalam mengoptimalisasikan komputer. Sekolah melakukan riset atau observasi kepada pelanggan dengan cara membuat kotak saran bisa di berikan secara lisan, tertulis atau melalui *website* risme sekolah.

- b. Sekolah melakukan kerja sama dengan pihak swasta untuk membantu dalam memaksimalkan layanan informasi yang lebih cepat tepat dan akurat. Sekolah bekerja sama dengan program *website digischool*, yaitu sebuah sistem *website* untuk mampu memberikan layanan baik itu kegiatan sekolah, nilai siswa, dapat di informasikan dengan cepat melalui *website*, hanya dengan mengunjungi *website* www.digischools.net/smpn107jkt/dw baik siswa maupun orang tua dapat langsung melihat nilainya dan semua kegiatan yang akan berlangsung dan sudah berlangsung. Hal ini dilakukan sekolah untuk memberikan sebuah layanan yang lebih efektif dalam memberikan layanan informasi.
4. Keefektifitasan layanan terhadap pelanggan setelah penerapan SIM di SMP N 107 Jakarta
 - a. Setelah penerapan sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta keefektifitasan layanan menjadi lebih terasa maksimal. Hal ini terlihat dari kepuasan pelanggan yang di ungkapkan dengan adanya bukti fisik yaitu jika pelanggan membutuhkan apa yang diminta maka

hal tersebut dapat di dapat, adanya komunikasi yang baik antara tata usaha dengan pelanggannya maka akan menghasilkan pelanggan puas akan layanan yang di berikan tata usaha.

- b. Selain itu sekolah terus meningkatkan kualitas sistem informasi manajemen dengan melakukan kerja sama dengan membeli *software digischool* untuk meningkatkan kualitas layanan informasi secara cepat, tepat, online dan realtime kepada seluruh siswa dan orang tua siswa, sebagai bentuk peningkatan efektifitas layanan yang di berikan oleh sekolah terutama layanan tata usaha dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan.
- c. Pengukuran kepuasan pelanggan biasa dilakukan oleh masyarakat atau orang tua dengan menyekolahkan kembali anaknya di SMP 107 Jakarta itu merupakan bukti loyalitas yang diberikan pelanggan.

Oleh karena itu dengan adanya sistem informasi manajemen yang dilakukan oleh pihak sekolah mengakibatkan peningkatkan kinerja pegawai tata usaha menjadi lebih efektif dan juga layanan yang di berikan lebih bermutu. Walaupun membutuhkan beberapa perbaikan dan penyempurnaan proses agar menjadi lebih baik lagi.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka ada beberapa hal yang menjadi implikasi, yaitu :

1. Ketersediaan sistem fisik berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), pangkalan data (*database*) yang cukup memadai merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh pihak sekolah dalam menyelenggarakan sistem informasi manajemen. Tidak hanya alat saja yang harus diperhatikan karena harus mempunyai sumber daya manusia yang mengerti akan sistem informasi manajemen serta ketersediaan sarana pendukung yang memadai.
2. Sistem informasi manajemen di SMP Negeri 107 Jakarta bisa dibilang sudah sangat menunjang dalam administrasi sekolah dalam hal komputerisasi yang berbasis internet memudahkan semua warga sekolah mengakses data dan informasi baik itu nilai siswa, maupun berkaitan dengan guru.
3. Layanan yang optimal diberikan oleh SMP Negeri 107 Jakarta dengan memberikan apa yang diminta pelanggan dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga pelanggan merasa layanan yang diberikan sangat baik. Selain itu dengan adanya sistem komputerisasi yang include didalamnya internet lebih mempercepat layanan sehingga layanan yang ada sangat efektif sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan.

4. Pengadaan pelatihan guru merupakan sebuah sarana dalam meningkatkan kualitas kemampuan guru dalam menggunakan sarana komputer yang berbasis internet. Selain itu sekolah juga merencanakan pelatihan untuk staf tata usaha sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan layanan yang lebih baik.
5. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan loyalitas, kepercayaan pelanggan maka itu salah satu alat ukur apakah pelanggan puas akan layanan yang diberikan. Contohnya jika pelanggan puas akan terus menggunakan layanan tersebut serta member tahukan kepada orang lain serta pelanggan akan setia.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kesimpulan, serta implikasi yang telah diuraikan diatas oleh peneliti, maka peneliti mencoba memberikan saran yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen dalam peningkatan efektifitas layanan tata usaha. Pada saat sebelum mengadakan kegiatan tata usaha sekolah hendaknya memberikan pengarahan kepada staf tata usaha agar berdedikasi tinggi dalam bekerja serta mempunyai power untuk memberikan perintah kepada bawahnya.

Dalam hal pengembangan sistem informasi manajemen sebaiknya sekolah melihat atau melakukan analisis kebutuhan dari sistem tersebut,

yang bisa dilihat dari *website* yang sudah dimiliki sekolah sebagai sarana penyebar informasi hendaknya dipelihara atau dijaga dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal mungkin. Selain itu sekolah juga harus terus melakukan peningkatan kualitas dengan melakukan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan baik itu guru maupun, staf tata usaha sehingga mereka lebih handal dalam menggunakan komputer yang sudah di include dengan internet. Hal ini penting sebagai acuan sekolah dalam pelaksanaan pembelajaran yang berbasis internet sebagai peningkatan kemampuan dasar guru. Sehingga web sekolah dapat berjalan dengan baik.

