

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Globalisasi dan perubahan ekonomi dari ekonomi berbasis industri ke berbasis informasi telah menuntut manajemen dunia usaha untuk dapat beroperasi lebih efektif, efisien, dan terkendali dengan mengedepankan keunggulan bersaing, baik tingkat lokal maupun global melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, barang dan jasa yang dihasilkan serta pemanfaatan teknologi informasi yang efektif untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Pencapaian tujuan organisasi diperlukan tindakan yang disebut dengan pengelolaan. Pengelolaan pendidikan sangat diperlukan karena keberhasilan dalam membangun pendidikan akan memberikan kontribusi besar terhadap kemajuan bangsa. Kontribusi yang diberikan meliputi segala aspek kehidupan yaitu aspek sosial, budaya, ekonomi, dan politik.

Lembaga pendidikan merupakan sebuah lembaga yang melibatkan dan mengelola manusia. Ini dapat dikatakan bahwa lembaga pendidikan merupakan organisasi yang bersifat humanis, untuk itu pengelolaan dalam lembaga pendidikan bersifat unik dan dinamis. Mengapa demikian? Karena unik menunjukkan karakteristik manusia yang berbeda-beda antara satu sama lainnya, manusia boleh memiliki warna rambut yang sama, bentuk tubuh yang sama, lain sebagainya, namun manusia memiliki pemikiran dan perspektif yang berbeda terhadap sesuatu. Sebagai contoh, ketika kita melihat bintang, seseorang akan melihat dari sudut cahayanya, dan yang lain bisa melihat dari sudut keindahan dan lain sebagainya. Dinamis mengacu pada sifat manusia sebagai makhluk yang

selalu berubah dan mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan nilai-nilai yang berkembang.

Lembaga pendidikan saat ini merupakan organisasi yang memiliki orientasi ganda (*multiple oriented*), yakni organisasi yang berorientasi sosial dan berorientasi bisnis. Orientasi sosial pendidikan bertujuan meningkatkan kecerdasan bangsa sedangkan orientasi bisnis pendidikan dalam mempertahankan eksistensi maupun operasionalnya harus memiliki dana yang cukup memadai. Sebagian besar lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh masyarakat atau pribadi, sudah tidak dipungkiri lagi bahwa lembaga yang didirikan *beroriented* bisnis. Namun layanan, fasilitas, kualitas pembelajaran, hingga lulusan yang diberikan dan dihasilkan masih dianggap seimbang dengan biaya yang dikeluarkan orangtua siswa.

Orangtua saat ini harus kritis dalam memilih sekolah untuk anaknya, mulai dari sekolah yang berstandar nasional hingga berstandar internasional (sekolah kerjasama). Data Kemendikbud menunjukkan jumlah seluruh satuan pendidikan di Sumatera Utara mencapai 17.272 sekolah untuk jenjang SD, SMP, SMA dan SMK, dimana jenjang SMP sederajat terdiri 3.803 sekolah (Kemendikbud, 2019). Untuk kota Medan jenjang SMP sederajat mencapai 482 sekolah yang terdiri dari 48 sekolah berstatus negeri dan 434 sekolah berstatus swasta. Besarnya jumlah satuan pendidikan membuat persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat sehingga menuntut para pimpinan harus berinovasi supaya lembaganya dapat bertahan di tengah jaman yang serba teknologi saat ini. Sistem operasional yang selama ini dilakukan secara konvensional, cepat atau lambat harus berubah ke sistem berbasis teknologi. Perubahan ini bukan merupakan hal yang sulit diterima

masyarakat, sebab hampir semua kalangan masyarakat sudah berdampingan dengan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari hasil data survei sosial ekonomi nasional pada tahun 2019. Dalam data tersebut menjelaskan bahwa rata-rata penduduk Sumatera Utara yang berusia 5 tahun ke atas dalam penggunaan telepon seluler adalah 80,08% dengan rincian 83,94% di daerah perkotaan dan 75,43% di daerah pedesaan. Kemudian, rata-rata penduduk Sumatera Utara yang memiliki telepon seluler adalah 60,66% dengan rincian 67,58% di daerah perkotaan dan 52,33% di daerah pedesaan. Sementara, rata-rata penduduk Sumatera Utara yang menggunakan komputer (PC/desktop, laptop/notebook, dan tablet) adalah 14,17% dengan rincian 18,60% di daerah perkotaan dan 8,84% di daerah pedesaan (BPS Sumut, 2019, p. 123).

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna dan yang memiliki telepon seluler khususnya di Sumatera Utara sudah lebih dari 50% baik di daerah perkotaan maupun di daerah pedesaan dan 14,17% masyarakat yang menggunakan komputer masih didominasi di daerah perkotaan. Selain itu, sebagian besar masyarakat juga sudah menggunakan akses jaringan internet. Sebagaimana tercatat dalam data Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Utara tahun 2019 bahwa rata-rata anak berusia 5 tahun ke atas menggunakan akses internet adalah 41,38% dimana 50,80% adalah penduduk di daerah perkotaan dan 30,04% adalah penduduk di daerah pedesaan (BPS Sumut, 2019, p. 124).

Rata-rata pengguna akses jaringan internet di masyarakat perkotaan sudah lebih dari 50% dan masyarakat pedesaan mencapai 30%, artinya masyarakat kita sudah tidak awam lagi dengan penggunaan teknologi berbasis internet. Jika sudah menggunakan teknologi di ikuti dengan akses internet, maka masyarakat dengan

mudah memperoleh informasi dari berbagai belahan dunia sehingga teknologi dan jaringan internet menjadi suatu kebutuhan di masyarakat serta kemajuan teknologi membuat masyarakat mampu menyesuaikan diri agar tidak ketinggalan jaman.

Penggunaan teknologi dibidang pendidikan sudah banyak diterapkan, contohnya aplikasi DAPODIK, e-Raport, *website* SIM-PKB, *website* UNBK, dan lain-lain. Aplikasi ini sudah terintegrasi dengan Kemdikbud, hanya saja bersifat internal. Artinya tidak bisa di akses untuk umum, hanya bisa di akses oleh operator sekolah dan guru. Sistem ini sangat membantu sekolah terutama dalam pendataan yang dibutuhkan oleh Kemendikbud. Selain itu, sistem-sistem ini juga digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh satuan pendidikan yang ada.

Aplikasi yang disediakan oleh Kemendikbud tersebut belum bisa memenuhi kebutuhan pelayanan satuan pendidikan seluruhnya kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan khususnya sekolah-sekolah swasta. Seperti SMP Islam Terpadu Khairul Imam yang saat ini masih melakukan pelayanan akademik secara konvensional seperti: penerimaan peserta didik baru, pemberian materi pembelajaran, roster mata pelajaran, kalender akademik, data ruang kelas, data siswa, data alumni, data pendidik, dan lain-lain. Layanan di bidang ini ada disediakan dalam bentuk aplikasi atau *website* yang dikelola oleh Kemendikbud, tetapi hanya bisa diakses dan diketahui oleh pihak internal sekolah. Oleh karenanya sekolah-sekolah swasta harus merencanakan dan mengadakan sendiri layanan akademik lainnya yang masih dibutuhkan terutama yang dapat di akses oleh masyarakat dan menjadi daya tarik (promosi). Layanan yang diberikan oleh aplikasi Dapodik Kemendikbud dapat dirinci seperti tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1. Layanan yang disediakan aplikasi DAPODIK

Nama Aplikasi	Layanan	Keterangan
Dapodik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data sekolah</li> <li>2. Sarpras</li> <li>3. GTK</li> <li>4. Peserta didik</li> <li>5. Rombel</li> <li>6. Nilai</li> <li>7. Jadwal</li> </ol>	Bersifat tertutup, tidak dapat dipublikasi.

Sumber: Panduan Aplikasi Dapodikdasmen (Dikdasmen, 2020, pp. 8–15).

Aplikasi DAPODIK berfungsi untuk pendataan sekolah mulai dari pendataan data sekolah, data sarana prasarana, data tenaga pendidikan dan kependidikan, data peserta didik, data rombongan kelas, data nilai, dan jadwal pelajaran. Data-data layanan tersebut di isi oleh tim pendataan yang terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, wali kelas, guru dan tenaga kependidikan, kepala tata usaha, dan petugas pendataan. Data-data yang di isikan hanya bisa di lihat oleh pihak sekolah, dinas pendidikan kab./kota, dan kementerian pendidikan dan kebudayaan. Semua data yang telah di isikan akan sinkron ke aplikasi e-rapor. Dalam aplikasi e-rapor data guru, wali kelas, siswa, mata pelajaran, dan data rombel sudah terisi secara otomatis. Layanan yang tersedia dalam e-rapor dapat dilihat pada tabel 1.2. berikut:

Tabel 1. 2. Layanan yang disediakan aplikasi e-Rapor

Nama Aplikasi	Layanan	Keterangan
e-Rapor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian oleh Guru mata pelajaran</li> <li>2. Penilaian oleh Wali kelas</li> <li>3. Penilaian oleh Guru BK</li> <li>4. Penilaian antar Siswa</li> </ol>	Bersifat tertutup, tidak dapat dipublikasi.

Sumber: Panduan Aplikasi e-Rapor (Dikdasmen, 2017, p. 4).

Penilaian melalui e-rapor sudah banyak digunakan oleh sekolah-sekolah, namun ada sebagian sekolah juga yang tidak menggunakannya karena tidak mau

terbebani dengan sistem penilaian yang lengkap dan terlihat rumit terlebih bagi guru-guru yang masih gptek.

Satuan pendidikan saat ini seharusnya bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung atau sering disebut dengan dalam jaringan (daring). Secara tidak langsung bisa melalui aplikasi atau berbasis sistem informasi dan secara langsung yaitu seperti cara-cara yang biasa dilakukan dari dahulu atau manual. Sistem manual untuk sekolah yang berada di perkotaan dan berstatus swasta akan mengalami beberapa kendala misalnya domisili yang jauh dari sekolah, suasana jalan raya yang padat (macet), biaya yang terbatas, tidak memiliki kendaraan, memakan waktu yang lama, dan terpenting adalah saat adanya pembatasan untuk tidak berkumpul dan keluar rumah seperti pada wabah *corona virus disease (covid-19)* yang tidak terduga-duga.

Pelayanan akademik seperti penerimaan peserta didik baru, kegiatan belajar mengajar dan pemberian informasi akademik lainnya merupakan salah satu pelayanan yang sangat terpenting saat ini. Sesuai dengan instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan bahwa pendaftaran penerimaan peserta didik baru pada jenjang TK, SD, SMP, SMA, dan SMK tahun pelajaran 2020/2021 dilaksanakan secara daring (Mendikbud, 2019, p. 15). Sejalan dengan peraturan tersebut disusul lagi dengan surat edaran kemendikbud nomor 4 tahun 2020 menyampaikan bahwa proses pendidikan harus dilakukan dari rumah masing-masing (Kemendikbud, 2020b, p. 1), berikutnya di sampaikan lagi dalam surat edarannya nomor 15 tahun 2020 tentang pedoman penyelenggaraan belajar dari rumah dimasa Covid-19 (Kemendikbud, 2020a).

Dampak *covid-19* ini pada pendidikan sangat berpengaruh, mulai dari pembelajaran semester genap tahun pelajaran 2019/2020 hingga kepada pembelajaran tahun pelajaran 2020/2021 semester ganjil dilaksanakan dari rumah masing-masing (keputusan bersama kemendikbud, kemenag, kemenkes, dan kementerian dalam negeri). Semua pelayanan akademik akan dilakukan secara *online* (daring) untuk dapat di akses dari rumah siswa masing-masing.

SMPIT. Khairul Imam merupakan salah satu lembaga pendidikan berdiri sejak tahun 2011 di bawah naungan Yayasan Khairul Imam beralamat di Jl. STM Ujung/Jl. Suka Teguh No. 1 Kelurahan Suka Maju Kecamatan Medan Johor Kota Medan. Dengan sebaran jumlah siswa seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 3. Daftar jumlah siswa  
SMPIT Khairul Imam Tahun Pelajaran 2020/2021

<b>Tingkatan</b>	<b>Laki-laki (LK)</b>	<b>Perempuan (PR)</b>	<b>LK + PR</b>
Kelas VII	13 org	22 org	35 org
Kelas VIII	21 org	23 org	43 org
Kelas IX	22 org	21 org	43 org
Total Jumlah Siswa	58 org	67 org	121 org

Sumber: Data SMPIT Khairul Imam TP. 2020/2021

Jumlah pendidik dan tenaga kependidikan 21 orang serta fasilitas pendukung pembelajaran yang memadai. Sekolah ini selalu berusaha meningkatkan pelayanannya kepada siswa, orangtua, dan masyarakat baik bidang akademik maupun bidang non akademik.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan kepada 30 orang responden yang terdiri dari 10 orang guru, dan 20 orang siswa terhadap keberadaan atau tidak layanan akademik berbasis sistem informasi di SMPIT. Khairul Imam dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 4. Tabel hasil survei layanan akademik berbasis SIM SMPIT. Khairul Imam

Pertanyaan	Tidak ada	Ada
SMPIT. Khairul Imam menggunakan media <i>website</i> dalam memberikan informasi kepada siswa.	20	10
SMPIT. Khairul Imam menggunakan media pembelajaran berbasis <i>online</i> .	29	1
Media pembelaran <i>online</i> SMPIT. Khairul Imam sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.	29	1
Pelaksanaan pembelajaran dalam jaringan (daring) di SMPIT. Khairul Imam sudah sesuai dengan ketentuan.	24	6
Pembelajaran di SMPIT. Khairul Imam dapat dilakukan secara daring.	28	2
Pendidik di SMPIT. Khairul Imam mampu menggunakan media pembelajaran dalam jaringan (daring).	25	5
Kesediaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMPIT. Khairul Imam memberikan bantuan dan bimbingan kepada siswa selama masa pembelajaran dalam jaringan (daring).	24	6
Pendidik dan Tenaga Pendidikan SMPIT. Khairul Imam menanggapi keluhan siswa dengan cepat.	8	22
Kesiapan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan SMPIT. Khairul Imam melakukan proses pembelajaran secara daring.	24	6
Pendidik di SMPIT. Khairul Imam mengajar sesuai dengan kompetensinya (sesuai bidang studi keahliannya) masing-masing.	4	26
Kemampuan Pendidik di SMPIT. Khairul Imam melaksanakan proses pembelajaran dalam jaringan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	23	7
Sistem pembelajaran di SMPIT. Khairul Imam yang dilakukan saat ini mampu membuat siswa dengan mudah menerima pembelajaran dengan baik.	23	7
Siswa di SMPIT. Khairul Imam dengan mudah melakukan komunikasi dengan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.	4	26
Pendidik di SMPIT. Khairul Imam memberikan perhatian terhadap peningkatan akademik siswa.	20	10
Pendidik di SMPIT. Khairul Imam selalu menanyakan kondisi kesehatan siswa saat sebelum memulai pembelajaran.	21	9

Sumber: Data olahan (2020)

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa layanan akademik berbasis SIM di SMPIT.

Khairul Imam masih belum tersedia. Terlebih saat masa pandemi covid-19

merupakan hal yang sangat dibutuhkan setiap satuan pendidikan. Sementara, berdasarkan pengakuan dari kepala sekolah sendiri bahwa saat ini SMPIT. Khairul Imam masih memikirkan media pembelajaran daring apa yang cocok untuk digunakan saat pandemi ini. Media pembelajaran ini lebih diprioritaskan sebab kegiatan belajar mengajar harus berjalan sebagaimana mestinya.

Layanan akademik yang akan disediakan SMPIT. Khairul Imam berbasis sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanannya kepada siswa, orangtua, dan masyarakat. Implementasi sistem informasi manajemen di suatu organisasi dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pihak masyarakat khususnya dalam hal memberikan informasi yang bermanfaat dan dibutuhkan pihak masyarakat (Alandari, 2013, p. 193). Selain itu, penggunaan SIM memiliki pengaruh terhadap konsumen, seperti: daya tarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang ada, tawaran yang lebih rendah, memberikan kualitas, penampilan dan pelayanan yang lebih baik, dan menawarkan produk dan layanan baru kepada pengguna jasa (Susanto, 2017, p. 11).

Selain dapat memberikan pelayanan yang optimal, SIM juga dapat meminimalkan biaya operasional sekolah dan pengguna jasa. Perpindahan data secara elektronik dari komputer ke komputer lain antara dua organisasi yang berbeda akan mengirit biaya dan waktu karena transaksi dapat dikirim dari satu sistem informasi ke sistem informasi lain melalui jaringan komputer (Susanto, 2017, p. 247). Dengan minimalnya biaya dan waktu yang digunakan sangat membantu masyarakat di masa *covid-19* saat ini.

SIM dengan berbagai cara mampu meningkatkan produktivitas organisasi. SIM mampu melaksanakan tugas rutin seperti penyiapan dokumen dengan efisien,

ia mampu memberikan layanan terbaik bagi organisasi eksternal dan internal, serta juga mampu memberikan peringatan dini tentang masalah internal dan ancaman eksternal. Disamping itu, juga mampu meningkatkan adanya berbagai kesempatan, membantu proses manajemen yang normal, serta mampu meningkatkan kemampuan pimpinan untuk mengatasi masalah-masalah yang tak terduga.

Sebaliknya, jika suatu organisasi tidak memiliki SIM maka bisa berefek seperti (1) organisasi tetap berjalan, namun untuk beberapa pelanggan eksekutif atau kelas atas, fasilitas ini mendatangkan kepuasan tersendiri; (2) organisasi yang bersangkutan dapat gulung tikar di era globalisasi informasi dewasa ini; (3) organisasi yang bersangkutan dapat kehilangan keunggulan kompetitifnya terhadap perusahaan-perusahaan sejenis lainnya; (4) SIM tidak memberikan kontribusi penting kepada penciptaan proses kerja yang efisien dan efektif, namun keberadaannya dibutuhkan sebagai medium penunjang kegiatan administratif; (5) tanpa SIM yang baik, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya; (6) tanpa SIM yang cukup canggih, sulit di alam kompetisi global ini untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan besar dari manca negara yang mulai banyak mengadu untung di tanah air (Indrajit, 2000, p. 61). Kemudian, industri jasa saat ini seperti keuangan, asuransi, dan *real estat*, serta layanan pribadi seperti perjalanan, kedokteran, dan pendidikan tidak dapat beroperasi tanpa sistem informasi (K. C. Laudon & Laudon, 2020, p. 12). Sementara, semua masalah dan kompleks dalam pembelajaran, manajemen, dan interaksi sosial yang mempengaruhi organisasi atau satuan pendidikan khususnya dimasa COVID-19 dapat diselesaikan melalui sistem informasi manajemen

(Dwivedi et al., 2020, pp. 1–20) dan penggunaan sistem informasi manajemen sangat efektif diterapkan sebagai bagian dari manajemen satuan pendidikan (Cuartero & Role, 2018, pp. 452–642) serta banyak pemimpin yang menggunakan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan administratif instansinya (Khan, Rahoo, Rehman, & Arshad, 2018, pp. 1–5). Oleh karena itu, SIM merupakan kebutuhan yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi untuk dapat bertahan di jaman teknologi saat ini serta terus berinovasi agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

Inovasi ini akan dipersepsikan dengan wajar dan harus diposisikan sebagai bagian dari kelembagaan pendidikan. Inovasi merupakan bagian dari sifat alamiah manusia yang selalu ingin berkembang ke arah yang lebih baik, termasuk dalam memberikan layanan yang bermutu. Proses inovasi pendidikan seyogyanya berawal dari kesadaran pelaku satuan pendidikan, termasuk *stakeholder* satuan pendidikan dalam upaya mencari solusi dari permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan proses pendidikan yang merupakan tanggung jawabnya. Dengan masalah-masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian peningkatan layanan akademik berbasis sistem informasi manajemen di SMPIT. Khairul Imam Medan.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian diarahkan pada peningkatan layanan akademik berbasis sistem informasi manajemen di SMP Islam Terpadu Khairul Imam Medan.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi manajemen dapat meningkatkan layanan akademik di SMP Islam Terpadu Khairul Imam Medan?
2. Apakah sistem informasi manajemen efektif dalam meningkatkan layanan akademik di SMP Islam Terpadu Khairul Imam Medan?

### 1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui apakah sistem informasi manajemen dapat meningkatkan layanan akademik di SMP Islam Terpadu Khairul Imam Medan; dan
2. Untuk mengetahui apakah sistem informasi manajemen efektif dalam meningkatkan layanan akademik di SMP Islam Terpadu Khairul Imam Medan.

### 1.5. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya sistem informasi manajemen untuk keperluan pelayanan pendidikan dan dunia pendidikan pada umumnya;
  - b. Sebagai bahan bacaan bagi para peneliti yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang sistem informasi manajemen;

- c. Menambah wawasan dan memperkaya kajian tentang sistem informasi manajemen sekolah.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi siswa, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan akademik;
- b. Bagi orang tua, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan akademik;
- c. Bagi guru, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan pelayanan pendidikan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat luas;
- d. Bagi sekolah, dapat menjadi wahana mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan pendidikan kepada masyarakat serta menunjang tercapainya tujuan pendidikan nasional.

