

**PERSEPSI SISWA TENTANG HUBUNGAN PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN KUALITAS LAYANAN  
PADA MAN 1 KENDARI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

**Reza Alfian**

**NIM : 18010103004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI**

**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari

Telp/Fax (0401) 3193710

E-mail: [iainkendari@yahoo.co.id](mailto:iainkendari@yahoo.co.id) Website: <http://iainkendari.ac.id>

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Persepsi Siswa Tentang Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Kualitas Layanan Pada MAN 1 Kendari”. Yang ditulis oleh Reza Alfian, NIM. 18010103004, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam skripsi yang diselenggarakan pada hari selasa tanggal 8 November 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.Pd).

**DEWAN PENGUJI**

Ketua : Dr. Masdin, M.Pd (.....)

Sekretaris : Dr. Mansyur, M.Pd (.....)

Anggota 1 : Dr. Syahrul, M.Pd (.....)

Anggota 2 : Dr. Akib, M.Pd (.....)

Kendari, 29 Maret 2023

Dekan

Dr. Masdin, M.Pd

NIP. 196712311999031002

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Alfian  
NIM : 18010103004  
Pembimbing I : Dr. Masdin, M.Pd  
Pembimbing II : Dr. Mansyur, M.Pd  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul **“Persepsi Siswa Tentang Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Kualitas Layanan Pada MAN 1 Kendari”** adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari, ternyata telah ditemukan pelanggaran plagiarasi dalam karya ilmiah/skripsi ini, maka saya siap untuk diproses berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Kendari, 29 Maret 2023

Yang menyatakan,



Reza Alfian  
NIM.18010103004

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Alfian

Nim : 18010103004

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam


Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Persepsi Siswa Tentang Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Kualitas Layanan Pada MAN 1 Kendari”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalimedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Kendari, 29 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Reza Alfian

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada dimuka bumi. Sholawat serta salam kami haturkan kepada baginda Rasulullah SAW, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dan kejahilian menjadi hikmah dan tentram.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“PERSEPSI SISWA TENTANG HUBUNGAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN KUALITAS LAYANAN PADA MAN 1 KENDARI”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan khususnya kepada bapak saya Amir yang sangat mendukung saya dan ibu saya Yanti yang sabar dan memberikan dedikasi, motivasi serta doa yang tulus sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan memberikan dukungan baik moril, materil yang telah banyak dikorbankan untuk saya.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari Dr. Masdin, M.Pd

3. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Badarwan, M.Pd
4. Dr. Masdin, M.Pd selaku pembimbing I dan Dr. Mansyur, M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing serta memberi arahan, semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada dosen penguji Dr. Syahrul, M.Pd dan Dr. Akib, M.Pd, yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu dan wawasannya kepada penulis.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan skripsi, khususnya untuk bapak Nuzril Amri, M.Pd
7. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah memfasilitasi penulis dalam mengakses sumber pustaka dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Kepala Sekolah MAN 1 Kendari beserta staf yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kepada Nurul Hidayah, terimakasih telah menjadi *the best support system*, terima kasih telah memberikan banyak waktu dan tempat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Sahabat-sahabatku khususnya Alvonso Zamorano, Ulyy Niken Fadhilah, Sugiati, Sitti Zulqaidah, Beti Setiowati, Nur Awalia Purnamasari, Lista Rahmayanti, Putri Sari Ramdhani, semoga kebersamaan kita membawa kenangan indah.

11. Kepada teman-teman AWS Aldiyansyah Nurfadli, Dimas Prayoga, Agus D, Sailan, Safriudin yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.

Penulis berharap semoga bantuan dan berbagai upaya yang telah disumbangkan kepada penulis mendapat pahala yang setimpal disisi Allah SWT dan tetap mendapat lindungan-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penelitian ini.

Kendari, 31 Oktober

2022

Penulis



Reza Alfian  
18010103004



## ABSTRAK

**Reza Alfian (18010103004) Persepsi Siswa Tentang Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Kualitas Layanan Pada MAN 1 Kendari. Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan. Institut Agama Islam Negeri Kendari.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan Pada MAN 1 Kendari. Jenis penelitian ini adalah penelitian Survey dengan pendekatan korelasional. Data yang terkumpul melalui angket, diolah dengan komputer melalui program *Excel* dan *SPSS*. Selanjutnya ditafsirkan dianalisis dan dideskripsikan sesuai dengan tujuan penelitian.

Data-data telah memenuhi uji prasyarat menunjukkan bahwa data memiliki distribusi yang normal dan mempunyai hubungan yang linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan regresi linear sederhana  $\hat{Y} = 49,674 + 0,327X$  dan korelasi sebesar 0,455 dengan signifikansi  $t$  hitung  $4,99 > 1,99$   $t$  tabel.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kualitas layanan, artinya kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui efektifitas pemanfaatan teknologi informasi dengan indikator : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

***Kata Kunci : Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Layanan***



## ABSTRACT

***Reza Alfian (18010103004) Student's Perception of the Relationship between the Use of Information Technology and the Quality of Service in MAN 1 Kendari. Islamic Education Management. Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. Kendari State Islamic Institute.***

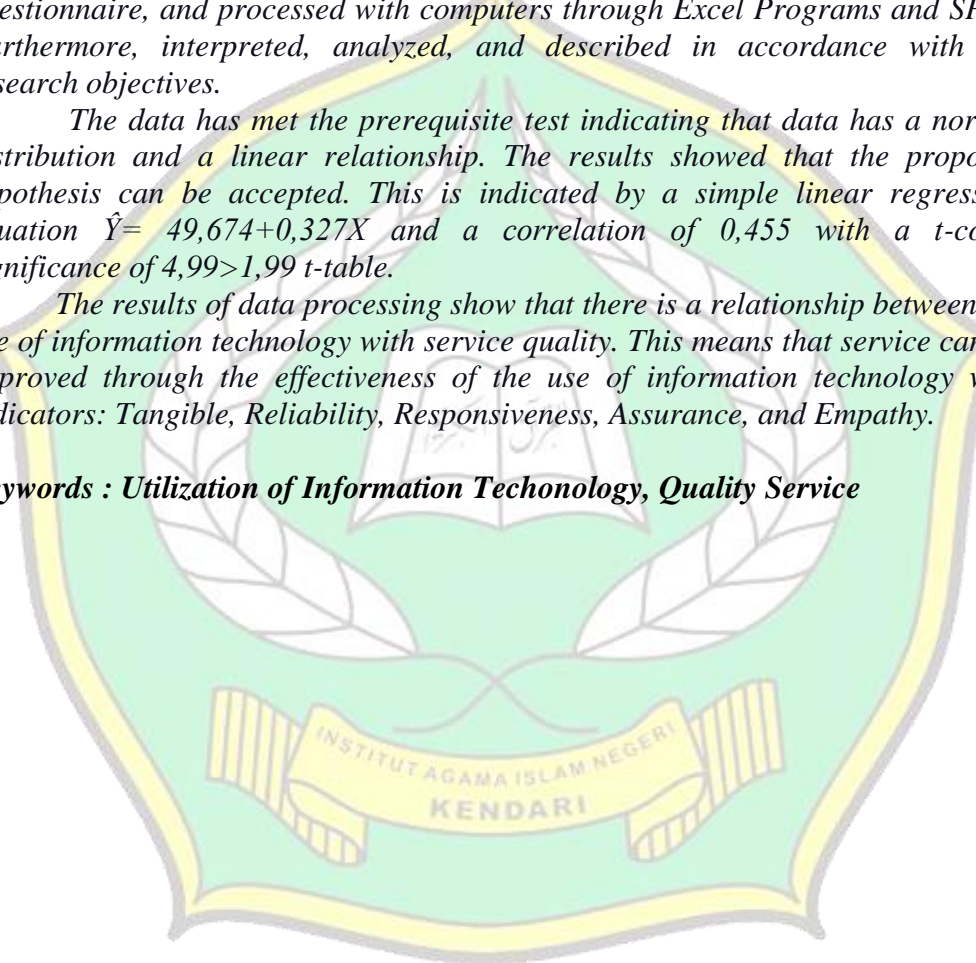
---

*This study aims to describe and know the information utilization of information technology with the quality of service on MAN 1 Kendari. This type of research is a survey with a correlational approach. Data was obtained through a questionnaire, and processed with computers through Excel Programs and SPSS. Furthermore, interpreted, analyzed, and described in accordance with the research objectives.*

*The data has met the prerequisite test indicating that data has a normal distribution and a linear relationship. The results showed that the proposed hypothesis can be accepted. This is indicated by a simple linear regression equation  $\hat{Y} = 49,674 + 0,327X$  and a correlation of 0,455 with a t-count significance of  $4,99 > 1,99$  t-table.*

*The results of data processing show that there is a relationship between the use of information technology with service quality. This means that service can be improved through the effectiveness of the use of information technology with indicators: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

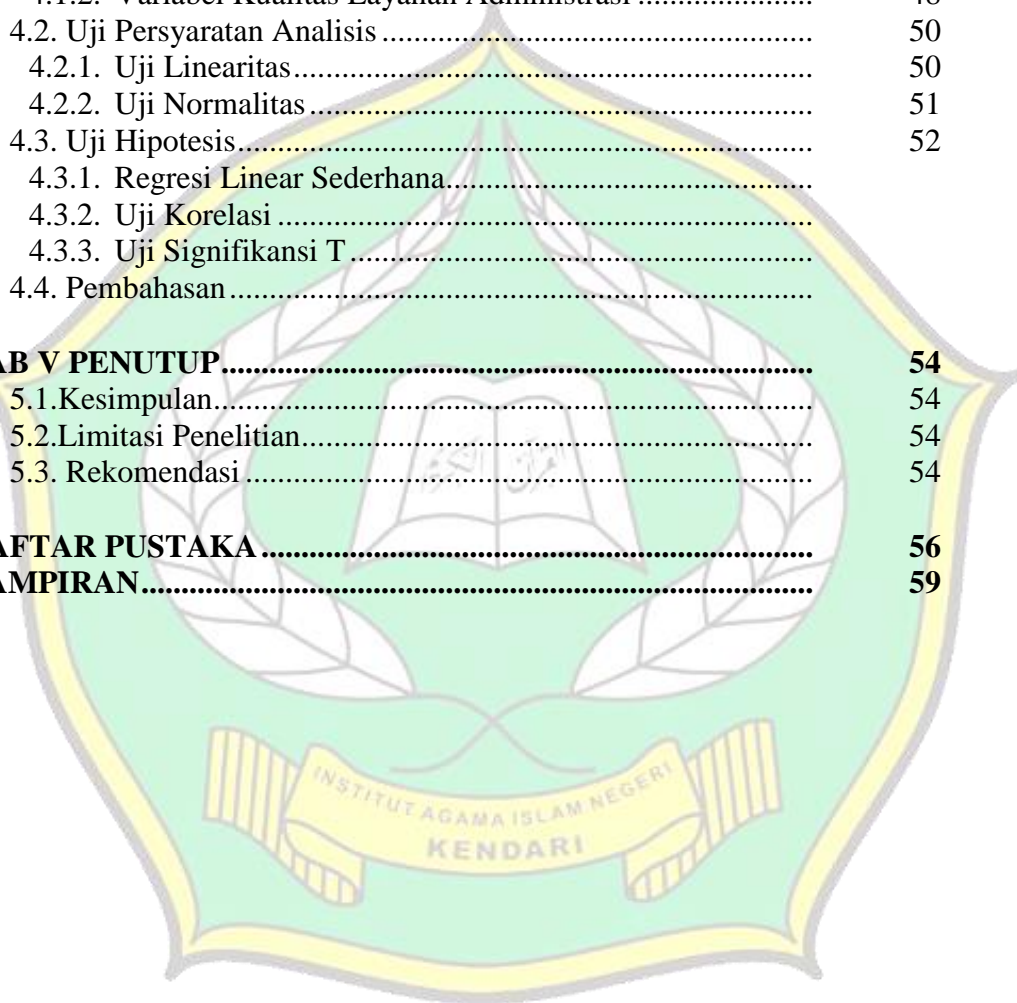
***Keywords : Utilization of Information Techonology, Quality Service***



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Batasan Masalah.....	7
1.3.Rumusan Masalah .....	7
1.4.Tujuan Penelitian.....	7
1.5.Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
1.6.Definisi Operasional.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1.Deskripsi Konseptual .....	10
2.1.1. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	10
2.1.2. Pelayanan Adminsitrase.....	14
2.1.3. Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan .. Kualitas Layanan.....	25
2.2.Penelitian Yang relevan .....	28
2.3.Kerangka Pikir.....	32
2.4.Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1.Jenis Penelitian.....	35
3.2.Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
3.2.1. Waktu Penelitian .....	35
3.2.2. Tempat Penelitian.....	35
3.3.Populasi Dan Sampel .....	36
3.3.1. Populasi .....	36
3.5.1 Sampel.....	36
3.4.Teknik Pengumpulan data.....	39
3.4.1. Angket atau Kuesioner .....	39
3.5.Instrumen Penelitian.....	40
3.5.2 Instrumen Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	40
3.5.3 Instrumen Pelayanan Administrasi.....	41
3.5.4 Uji Validitas .....	41
3.5.5 Uji reliabilitas.....	42

3.6. Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1. Deskripsi Data.....	43
3.6.2. Uji Linearitas.....	44
3.6.3. Uji Normalitas.....	45
3.6.4. Uji Hipotesis.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Deskriptif Statistik.....	47
4.1.1. Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	47
4.1.2. Variabel Kualitas Layanan Administrasi .....	48
4.2. Uji Persyaratan Analisis .....	50
4.2.1. Uji Linearitas.....	50
4.2.2. Uji Normalitas .....	51
4.3. Uji Hipotesis.....	52
4.3.1. Regresi Linear Sederhana.....	
4.3.2. Uji Korelasi .....	
4.3.3. Uji Signifikansi T.....	
4.4. Pembahasan.....	
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Limitasi Penelitian.....	54
5.3. Rekomendasi .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Distribusi Sampel dengan menggunakan Proportional Random Sampling .....	38
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert .....	39
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	40
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Administrasi .....	41
Tabel 3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	46
Tabel 4.1	Deskriptif Statistik Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	47
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Skor Pemanfaatan Teknologi Informasi	
Tabel 4.3	Deskriptif Statistik Kualitas Layanan .....	
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Layanan.....	
Tabel 4.5	Hasil Uji Linearitas .....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.7	Pengujian Regresi Sederhana .....	
Tabel 4.8	Pengujian Korelasi .....	

