

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dari ilmu pengetahuan mengenai teknologi informasi telah banyak memberi pengaruh terhadap pengembangan masyarakat dari segi pola pikir maupun tindakan. Dimulai dari ditemukannya televisi, perangkat komputer, media radio, telepon untuk berkomunikasi, hingga munculnya internet yang dapat diakses melalui telepon seluler yang sudah mengalami peningkatan teknologi hingga masyarakat bebas untuk melakukan akses dari segala aspek apapun yang terdapat di dalamnya, ataupun yang termasuk jaringan komunikasi (Umanilo, 2016).

Lembaga pendidikan telah terlibat dalam menggabungkan sistem informasi dan teknologi yang memungkinkan untuk manajemen yang lebih efisien pasar sumber daya mereka dan bisnis, secara paralel, juga memungkinkan bagi siswa untuk secara aktif berinteraksi dengan seluruh lingkup proses pembelajaran (Profesor, materi belajar, penilaian, dan kolega), sehingga memicu kinerja dan keberhasilan kedua belah pihak (Martins et al., 2019). Penerapan teknologi informasi akan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi seperti hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Noor & Bahar (2013) sedangkan hasil penelitian dari Rahmawati (2010) menemukan pemanfaatan dari adanya teknologi informasi belum dapat memberi pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Mortensen (1988) dalam Jin (2003) memberi penjelasan mengenai teknologi informasi yang telah menjadi komponen tidak terpisahkan dari

proses operasional perkantoran. Hal tersebut juga berlaku untuk aktivitas administrasi sekolah dan perguruan tinggi. Teknologi informasi yang dimanfaatkan menjadi unsur penunjang organisasi maupun personal serta perlengkapan sistem teknologi informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses data. Dari proses tersebut akan dihasilkan data sebagai bentuk informasi.

Peningkatan kinerja pendidikan di masa yang akan datang memerlukan teknologi informasi yang tidak hanya sebagai pendukung keberhasilan pendidikan namun sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Berdasarkan pengetahuan yang telah diperoleh, lembaga pendidikan telah memunculkan konsep dan strategi baru dalam memberikan layanan pada pengguna jasa pendidikan yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut. (Ety Rochaety, 2006).

Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat saat ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan termasuk dalam dunia pendidikan. Era baru dalam dunia pendidikan sangat berkaitan erat dengan kemajuan di bidang teknologi informasi. Hal ini tampak dalam penggunaan teknologi informasi dalam proses pendidikan.

Penggunaan teknologi informasi adalah untuk meningkatkan kemajuan pendidikan dengan mengikuti era teknologi yang semakin maju saat ini sesuai dengan pendapat Sarlito W. Sarwono, menyatakan bahwa Maju dan berkembangnya peradaban dunia juga mempengaruhi alat pendukungnya, diantaranya adalah teknologi komunikasi yang penggunaannya sebagai alat bantu

untuk memproses dan mentransfer perangkat data informasi yang dibutuhkan, teknologi komunikasi pula sebagai sebab masuknya norma dan nilai baru dari luar yang pada gilirannya norma dan nilai baru ini masuk ke dalam lingkungan kehidupan keluarga dan masyarakat. (Sarlito, 2010).

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, membuat para pengelola pendidikan untuk serius dalam mentransformasikan perubahan baru di dalam setiap sekolah. Secara umum, untuk mencoba mengoptimalkan pemanfaatan jaringan internet sebagai perluasan dalam upaya pemanfaatan yang dilakukan dengan menjadikan akses teknologi informasi dalam jangkauan yang lebih luas lagi. Perubahan tersebut di satu sisi membawa dampak positif sebagai peluang bagi setiap sekolah untuk berkompetisi. Namun, disisi lain satu hal yang perlu disadari adalah usaha untuk menerapkan teknologi informasi semaksimal mungkin harus memastikan jika sekolah itu dapat terkoneksi dengan jaringan dan perlunya sumber daya manusia yang berkualitas yang menguasai teknologi informasi dan anggaran yang cukup besar untuk membangun sarana dan prasarana teknologi informasi.

Hendaknya setiap sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa sesuai perkembangan zaman saat ini yang semakin modern yang tidak bisa lepas dari perkembangan teknologi informasi. Sekolah membutuhkan kehadiran teknologi informasi sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan suatu lembaga pendidikan secara kontinyu harus mengadakan pembinaan kelembagaan, langkah ini penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi dari waktu ke waktu. Dalam upaya meningkatkan layanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar apa yang di

harapkan dapat tercapai sebab, sebuah sistem pelayanan merupakan kegiatan atau urutan kegiatan pada usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi/lembaga tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang standar nasional Pendidikan dijelaskan bahwa layanan pendidikan sekolah terdiri atas standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian pendidikan. Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, pendidik dan tenaga kependidikan, dan sarana prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang berkualitas mencakup kurikulum, pendidik dan tenaga pendidik, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada kepala tata usaha MAN 1 Kendari, selain didukung kualitas pegawainya, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi tata usaha yaitu memanfaatkan teknologi dan informasi baik dalam bidang pelayanan administrasi bagian Keuangan, kepegawaian, persuratan dan pengarsipan, dan kesiswaan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan warga sekolah khususnya kebutuhan siswa.

Pentingnya memenuhi segala hal yang berhubungan dengan siswa, dalam menyediakan tugasnya sebagai pelajar kepala sekolah harus mendesain dan menyediakan program pelayanan di sekolah yang terdiri dari dua jenis, yaitu:

layanan pokok dan layanan bantu. Berhubungan dengan layanan pokok kepala sekolah dibantu oleh empat personil, diantaranya adalah personil pelayanan pengajaran, personil pelayanan administrasi, personil pelayanan fasilitas sekolah dan personil pelayanan murid. Sedangkan yang berhubungan dengan layanan bantu kepala sekolah menyediakan layanan berupa: layanan perpustakaan, layanan bimbingan dan konseling, serta layanan kesehatan dan administrasi.

Administrasi tata usaha memungkinkan setiap personil sekolah mendapatkan apa saja yang diperlukannya terkait dengan pengelolaan administratif. Kegiatan ketatausahaan ini pun terkadang dikaitkan dengan para wali murid, murid, guru dan kepala sekolah yang banyak membutuhkan layanan terkait dengan keadministrasian sekolah. pelayanan yang terkait dengan tata usaha sering dikaitkan dengan administrasi sekolah. “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Pelayanan yang dapat di nikmati bersama dan dapat di rasakan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai tujuan dari sebuah pelayanan yang berkualitas.

Seperti yang terlihat dari fakta yang peneliti temukan bahwa MAN 1 Kendari adalah salah satu madrasah yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dalam setiap pelayanan administrasi tata usaha. Sehingga dapat mengakses informasi akurat sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi pelayanan administrasi di MAN 1 Kendari mampu mengatasi permasalahan yang kompleks seperti pengarsipan dokumen dengan aman melalui website ataupun drive, dan dengan mudah melakukan pelayanan di bidang yang lain dengan memanfaatkan teknologi

informasi tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dengan lebih baik. Namun demikian selain memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang baik, tetap memperhatikan kualitas kepegawaian yang menjalankan tugas pada setiap bagiannya.

Berdasarkan hasil observasi awal pada MAN 1 Kendari, pelayanan administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa kendala yang ditemukan dalam pengelolaannya. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian di MAN 1 Kendari dengan judul “Persepsi Siswa Tentang Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan Pada MAN 1 Kendari”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Untuk menghindari luasnya masalah yang akan diteliti maka peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

1. Pemanfaatan teknologi informasi MAN 1 Kendari
2. Kualitas Layanan MAN 1 Kendari

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan diatas maka penulis merumuskan masalah:Apakah ada hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kualitas layanan pada MAN 1 Kendari?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk

mengetahui hubungan antara teknologi informasi dengan kualitas layanan pada MAN 1 Kendari

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil temuan dari penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi kepala sekolah MAN 1 Kendari mengenai pentingnya kualitas layanan dengan mengefektifitaskan teknologi informasi, sehingga dapat memberikan motivasi untuk meningkatkan proses layanan kedepannya menjadi lebih baik. Temuan penelitian ini dapat memberikan pemahaman mendalam tentangnya pentingnya pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan administrasi disekolah. Selain itu, temuan pada penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak fakultas pada program studi manajemen pendidikan islam untuk terus meningkatkan kualitas pengajaran dengan memanfaatkan teknologi informasi terkhusus pada bidang kualitas layanan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan literasi dalam menambah pengetahuan mengenai pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan administrasi bagi peneliti dan pembaca. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan administrasi di masa yang akan datang.

## 1.6. Sistematika Pembahasan

### BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori yang merupakan penjabaran teori-teori yang menerangkan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas layanan, penelitian yang relevan, kerangka pikir dan hipotesis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, teknik analisis data.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang uraian tentang analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian.

### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, limitasi dan rekomendasi.