

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

2.1.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi

Keunggulan sebuah lembaga pendidikan tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan baik dan buruknya citra sebuah lembaga pendidikan. Kualitas yang baik dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi para pengguna jasa. Misi dari tata usaha salah satunya ialah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun, terkadang sekolah kurang memfasilitasi kebutuhan tata usaha agar memberikan pelayanan yang maksimal. Sehingga banyak terjadinya permasalahan seperti lambannya pelayanan sampai dengan penumpukan tugas, hal ini tentunya menjadi penghambat dalam proses pelayanan administrasi tata usaha.

Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan tata usaha ini berupa sarana dan prasarana pendidikan. Untuk itu pemanfaatan teknologi informasi menjadi hal penting dalam mendukung efektifitas pelayanan. Dengan adanya bantuan teknologi informasi, tugas yang dikerjakan oleh tata usaha seperti menginput data keuangan, pengecekan administrasi kesiswaan, input data tunjangan kepegawaian dan lain sebagainya dapat menjadi efektif dan efisien.

Teknologi diharapkan dapat menjadi fasilitator dan interpreter. Semulanya teknologi informasi digunakan hanya sebatas pada pemrosesan data. Seiring dengan perkembangannya, teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting bagi setiap aktivitas organisasi pada saat ini. Teknologi informasi memiliki beberapa pengertian diantaranya :

Teknologi Informasi (TI), atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Information technology (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. (Wikipedia, 2001)

Menurut (Sutarbi, 2014) Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Sedangkan menurut (Darmawan, 2012) teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim dan penerima, sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, serta lebih lama penyimpanannya. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan alat atau media yang mempermudah pekerjaan manusia dalam menyunting, menginformasikan ataupun menyimpan sebuah informasi.

Menurut (Suyanto, 2005) Indikator teknologi informasi terbagi menjadi 3, yaitu: 1) Hardware (Perangkat Keras), merupakan perangkat

fisik yang membangun sebuah teknologi informasi; 2) Software (Perangkat Lunak), merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh komputer dan; 3) Fasilitas Jaringan Komunikasi, sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber diantara komputer komputer yang berbeda.

Menurut (Jogiyanto, 2007) pengukuran konstruk penggunaan teknologi informasi terdiri dari 5 dimensi yaitu: 1) Kualitas Sistem, digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri; 2) Kualitas Informasi, digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi; 3) Penggunaan Informasi, penggunaan informasi adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima. Konsep penggunaan dari sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata dan penggunaan persepsi atau penggunaan dilaporkan; 4) Dampak Individual, dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem dan; 5) Dampak Organisasi, dampak organisasi merupakan dampak dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Ciri-ciri informasi yang berkualitas menurut Mc. Leod dalam (Rusman, 2013) ada empat yaitu : 1) Akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujiannya biasanya dilakukan oleh beberapa orang yang yang berbeda dan apabila hasilnya sama, maka data tersebut dianggap akurat; 2) Tepat waktu, artinya

informasi harus tersedia/ ada pada saat informasi diperlukan; 3) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan; 4) Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara utuh tidak setengah-setengah.

Menurut (Ruliana, 2016) terdapat lima tipe dan fungsi peranan teknologi informasi yaitu sebagai berikut : 1) Fungsi *Operational*, fungsi ini membuat struktur organisasi menjadi lebih efektif, karena telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi; 2) Fungsi *Monitoring* dan *Control*, fungsi ini digunakan oleh para manajer untuk berinteraksi efektif dengan para pimpinan di organisasi terkait; 3) Fungsi *Planning* dan *Decision*, fungsi ini digunakan untuk merencanakan dan pengembangan pengambilan keputusan; 4) Fungsi *Communication*, fungsi ini digunakan sebagai sarana atau media individu organisasi dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi dan berinteraksi; 5) Fungsi *Interorganisational*, fungsi ini digunakan untuk menjalin kemitraan dengan sejumlah organisasi lain.

Menurut (Simarmata, 2006) fungsi teknologi informasi dibagi menjadi 5 bagian, antara lain : 1) *Capture* merupakan proses penyusunan rekaman aktivitas secara terperinci; 2) *Processing* merupakan proses mengubah, menganalisis, menghitung dan mengumpulkan semua bentuk data atau informasi berupa kata, gambar maupun suara; 3) *Generation*, merupakan proses mengubah informasi ke dalam bentuk yang lebih bermanfaat, berupa angka, teks, bunyi atau gambar visual; 4) *Storage dan Retrieval*, merupakan proses

komputer penguat informasi untuk penggunaan di masa depan dan proses dimana penempatan komputer dan menyimpan salinan data atau informasi untuk pengolahan lebih lanjut atau untuk sambungan ke pengguna lain dan; 5) *Transmission*, merupakan proses komputer menyalurkan informasi melalui jaringan komunikasi.

Adapun peran dari teknologi informasi yang dikemukakan oleh (Kadir, 2014) yaitu sebagai berikut: 1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses; 2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses; 3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Berdasarkan Uraian diatas maka dapat disintesisakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku untuk menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja dalam bidang apapun. Dengan indikator: 1) Perangkat teknologi informasi, 2) Teknologi informasi tata usaha, 3) Teknologi informasi berdasarkan fungsinya, 4) Manfaat teknologi informasi.

2.1.2 Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan, suatu tindakan sosial berupa kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen

yang dilayani yang bersifat berwujud atau nyata. Sedangkan, administrasi merupakan kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan Dalam implementasinya (Ali, 2011) Di dalam administrasi, keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Afriansyah, 2019)

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut, hal ini dikarenakan konsumen menjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut baik dari segi kualitas layanan yang ditawarkan, jasa, maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut. Mahendra (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut, sehingga dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan oleh pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang berasal dari serangkaian riset pada bidang marketing yang dapat dipahami secara

berbeda mengenai harapan penerima layanan dengan persepsi dari kinerja pelayanan yang diperoleh, yaitu anggapan dari penerima layanan pengguna mengenai baik ataupun buruknya suatu kualitas pelayanan. Adapun kualitas dari pelayanan berdasarkan persepsi kinerja sebagai proses pelayanan yakni kegiatan pemberian layanan terbaik ataupun prima yang di miliki oleh pihak yang menyediakan Layanan (Rahmawati, 2010).

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Sehingga, dalam institusi pendidikan seluruh aktivitas yang dilakukan pemasar jasa pendidikan akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan ke pelanggan jasa pendidikan atas kepuasan yang dirasakannya. Aktivitas yang dimaksud disini adalah kinerja atau pelayanan yang diberikan pihak sekolah terhadap siswa (Wijaya, 2012). Lupioyadi (2016), mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan jasa atau produk melainkan saat sebelum dan sesudah pelayanan.

Kotler (2005), menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari definisi diatas dapatdiartikan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan.

Berikut merupakan beberapa dimensi yang sesuai agar pelayanan jasa pendidikan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan jasa (siswa). Tjiptono (2008), kelima indikator kualitas pelayanan tersebut yaitu: (1) Bukti Fisik merupakan salah satu daya tarik bagi konsumen terhadap suatu pelayanan barang maupun jasa, karena konsumen atau pelanggan akan tertarik pada apa yang mereka lihat maupun mereka rasakan. Sehingga hal tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Aspek fisik ini perlu diperhatikan untuk menarik minat kosumen dan suatu kemampuan institusi dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, serta sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan suatu

institusi. Selain itu, aspek fisik ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena jika bukti fisik baik, maka harapan pelanggan atau pengguna jasa menjadi lebih tinggi. Dengan demikian bukti fisik merupakan suatu indikator yang konkrit. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, kerapian, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. (2) Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. (3) Daya Tanggap merupakan kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan, memberikan pelayanan dengan tanggap dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan

kecenderungan naik dari waktu ke waktu. (4) Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan, kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan dan upaya perlindungan terhadap resiko. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik (keamanan) dan resiko atau keragu-raguan. (5) Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian pesona, dan pemahaman atas kebutuhan individu maupun para pelanggan.

Selanjutnya, Selain dimensi yang di kemukakan oleh Tjiptono (2008), Kotler (2002), menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut; (1) *Reliability*, yaitu keandalan atau kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan keakuratan yang tinggi. (2) *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk

menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi dan sopan santun. (3) *Tangible*, kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan serta penampilan karyawan sekolah. (4) *Empathy*, berarti sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan. (5) *Responsiveness*, merupakan kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa kependidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.

Dalam sistem pelayanan pendidikan, khususnya di sekolah, kepala sekolah, guru, peserta didik dan orang tua murid saling berhubungan dan mempengaruhi sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan untuk menunjang keberhasilan proses yang ada di dalamnya ((Junita Ramschie, 2017) Proses tersebut meliputi, proses belajar mengajar, keorganisasian, kurikulum, dan pelayanan administrasi tata usaha dan lain-lain (Farhurohman, 2017) Pelayanan merupakan, suatu tindakan sosial berupa kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat berwujud atau nyata.

Sedangkan, administrasi merupakan kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan Dalam implementasinya (Ali, 2011) Di dalam administrasi, keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Afriansyah, 2019) Sedangkan, (Haryadi, 2009) juga menyatakan bahwa, administrasi adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain yang di kerjakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Maulana & Larasati), yaitu penyampaian secara excellent atau superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih

dalam batas toleransi (Mariah & Udin, 2013). Administrasi pendidikan ialah segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Administrasi Merupakan hal yang sangat penting dalam suatu lembaga pendidikan dalam pengelolaan administrasi suatu lembaga pendidikan bisa dilihat bahwa maju dan berkembangnya suatu lembaga pendidikan tergantung dengan pola pengelolaan administrasi yang baik (Setiyawardani, 2018). Pelayanan Administrasi Pendidikan adalah menyelenggarakan administrasi pendidikan dan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang optimal dan efisien. Pelayanan pendidikan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat atau stakeholder, setiap stakeholder berhak mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat atau stakeholder mendapatkan pelayanan administrasi pendidikan yang baik dari pemerintah (Arifin & Nahar, 2016).

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan kegiatan pencatatan siswa dari proses penerimaan hingga siswa tersebut keluar dari sekolah, disebabkan karena tamat atau sebab lain. Adapun beberapa ruang lingkup administrasi kesiswaan yakni penerimaan peserta didik baru, ketatausahaan peserta didik, pencatatan bimbingan dan penyuluhan, pencatatan prestasi belajar (Setiyawardani, 2018). Pelayanan administrasi akademik atau pendidikan adalah suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan formal (Nawawi dalam Daryanto, 2010). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi akademik merupakan perbandingan antara tingkat layanan administrasi akademik dengan harapan siswa.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya. (Hasbi, 2018). Menurut Yuliawan (2017), dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik terdapat lima unsur penentu yakni 1) kehandalan (*reliability*); 2) jaminan (*assurance*); 3) berwujud (*tangibles*); 4) empati (*empathy*); 5) daya tanggap (*responsiveness*). Selanjutnya, fungsi administrasi menurut (Sagala, 2012) adalah: (1) fungsi perencanaan, menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang yang diperlukan, dan berapa banyak biayanya. Perencanaan ini dibuat sebelum suatu tindakan dilaksanakan. (Sri Ardiana, Pengelola Arsip dalam Mendukung Pelayanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo, 2021) mengemukakan “Educational planning is first of all a rational process”. Pendapat ini menunjukkan bahwa perencanaan pendidikan adalah awal dari proses-proses rasional, dan mengandung sifat optimisme yang didasarkan atas kepercayaan bahwa akan dapat mengatasi berbagai macam permasalahan, (2) fungsi

pengorganisasian, membagi tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam kerja sama pendidikan. Kegiatan pengorganisasian adalah untuk menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai prinsip pengorganisasian, (3) fungsi penggerakkan, berarti merangsang anggota-anggota kelompok melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik, (4) fungsi pengkoordinasian, penerapan sistem formal untuk mencapai koordinasi lebih besar dari pimpinan teras sebagai pengaman, (5) fungsi pengarahan, dilakukan agar kegiatan yang dilakukan bersama tetap melalui jalur yang telah ditetapkan, tidak terjadi penyimpangan yang dapat menimbulkan terjadinya pemborosan, (6) fungsi pengawasan, upaya untuk mengendalikan, membina dan pelurusan sebagai upaya pengendalian mutu dalam arti luas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi merupakan seluruh kegiatan sosial yang dilakukan sekelompok orang untuk menjalankan fungsi administrasi demi mewujudkan tujuan bersama secara teratur, efektif dan efisien. Pelayanan administrasi di sekolah tidak hanya menyangkut soal-soal tata-usaha sekolah, melainkan menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personalia, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya, yang harus diatur sedemikian rupa sehingga menciptakan suasana yang memungkinkan terselenggaranya kondisi-kondisi belajar mengajar yang baik sehingga mencapai tujuan pendidikan.

Oleh karena itu, administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-

sekolah. Administrasi ialah sebagai suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Dengan demikian pengertian administrasi sekolah secara luas adalah seluruh rangkaian perbuatan atau kegiatan dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sekolah/madrasah tersebut (Muspawi & Robiah, 2020).

Tenaga administrasi sekolah menurut Zulkarnain & Sumarsono (2018) adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan non teaching staff yang biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Tata usaha sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disintesis bahwa persepsi siswa tentang baik buruknya suatu tindakan berupa layanan yang ditawarkan oleh organisasi kepada pengguna jasa. Hal tersebut akan tercerminal dalam bentuk skor setelah siswa menjawab instrumen yang mengukur indikator: 1) Tangible, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Empathy.

2.2 Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan

Penggunaan teknologi telah menjadi salah satu sarana penunjang yang dapat memperlancar berbagai proses, termasuk dalam bidang pendidikan, khususnya pelayanan. Teknologi informasi yang digunakan dapat mempengaruhi sikap individu untuk belajar dalam menyelesaikan tugas atau aktivitasnya (Suhendro, 2017). Dalam suatu organisasi atau institusi teknologi informasi sangat di butuhkan untuk mempermudah suatu pekerjaan (Rahayu, 2013). Jin (2003) menyatakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai fungsi dari organisasi, personal, sistem teknologi informasi dan perlengkapan dalam melakukan processing. Dari proses tersebut akan dihasilkan data sebagai bentuk informasi kedalam bentuk data yang akan berguna bagi aktifitas pengambilan keputusan yang terbukti mampu memberikan dampak positif untuk meningkatkan kualitas layanan di berbagai bidang, termasuk bidang pendidikan (Gellinas and Dull, 2012). Teknologi informasi di anggap sangat berpengaruh terhadap kualitas suatu pelayanan, dimana teknologi informasi menjadi komponen tidak terpisahkan dari proses operasional perkantoran. Hal tersebut juga berlaku untuk aktivitas administrasi perguruan tinggi dan instansi yang lain sehingga, dengan penggunaan sistem tersebut mampu mencipta pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Iqbal, Sumantri, Aulia, Yanti, & Muttaqin, 2020).

Hal ini sejalan dengan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan berdasarkan pada Theory of Reasoned Action (TRA)

yang menyatakan bahwa, seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika teknologi tersebut bermanfaat dan dapat meningkatkan kualitas dari orang tersebut (Rahmawati, 2010). Teori tersebut berupa tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku seseorang sebagai, pengguna Teknologi Informasi (TI) dalam penerimaan terhadap teknologi (Setiawana, Djajadikerta, Haryanto, & wirawan, 2021).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan dan perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi (Budi,2010). Dimana hal ini di perkuat dengan Technology Acceptance Model (TAM), yang merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor- faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi informasi yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. Teori ini menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi (Muntianah,

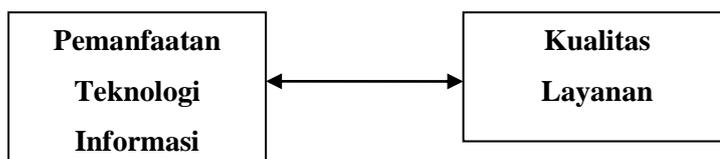
Astuti, & Azizah, 2012). TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya dan perilaku, tujuan, keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna atau user suatu sistem informasi (Mude, & Witi, 2019).

Dengan demikian, mengenai hal ini, penggunaan teknologi informasi dapat membantu pencapaian tugas-tugas yang dilaksanakan oleh individu didalam organisasi sesuai dengan deskripsi tugas dan tanggung jawabnya didalam organisasi tersebut Semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktivitas dan kualitas pelayanan individu tersebut (Susanti, & Nurdiana, 2018). Sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam suatu organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya (Agustian, Saputra, & Imanda, 2019). Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan menjadi faktor yang berpengaruh dalam pencapaian kualitas pelayanan individu tersebut pada pelaksanaan tugasnya didalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas diduga Teknologi Informasi berhubungan dengan Pelayanan Administrasi.

Dalam Penelitian ini peneliti menyajikan kerangka pikir untuk mempermudah dalam memahami permasalahan yang akan diteliti dan disajikan dalam bentuk skema yang menunjukkan masing-masing variabel. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran dalam melakukan analisis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. (Alawiyah, 2020) yang mengkaji "Pengaruh tata ruang kantor, fasilitas kantor, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem". Temuan pada penelitian ini berimplikasi pada pentingnya pemanfaatan teknologi informasi yaitu sebagai alat yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu. Proses menyediakan layanan akan semakin cepat dan efektif apabila menggunakan teknologi informasi.
2. (Chintya Dewi Elviera, 2019) yang mengkaji "Pengembangan Tata Usaha Berbasis Teknologi" memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan teknologi informasi dan pelayanan tata usaha. Diyakini bahwa, perkembangan teknologi informasi sangat mendukung aktivitas pelayanan tata usaha sekolah. Temuan pada penelitian ini menunjukkan, kegiatan tata usaha sekolah bersangkutan dengan aktivitas teknologi informasi, baik dari segi data yang masuk kemudian dilanjutkan pada pemrosesan data informasi tersebut. Sistem tersebut berjalan dan berkembang di dalam tata usaha sekolah dan merupakan sumber daya konseptual yang sangat penting untuk memberi dukunga berlangsungnya aktivitas sekolah.

3. (Annisa Mayasari, 2021). Yang mengkaji “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK”. Hasil temuan pada penelitian ini berimplikasi terhadap tenaga kepengurusan seperti guru, pengurus tata usaha dapat dengan mudah mengontrol informasi prestasi siswanya dan kemajuan sekolah secara keseluruhan. Namun demikian, celah penelitian tersebut hanya berfokus pada sumber daya manusia dan terhadap pelayanan tata usaha dengan bantuan teknologi informasi sebagai pendukungnya.
4. (Maharani, 2019) yang mengkaji “Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Tata Usaha di SMK Widya Praja Ungaran ” mengungkapkkan, adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatanteknologi informasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di sekolah. Pengaruh positif ini tampak dengan adanya dorongan untuk terpenuhinya kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, dampak individual, dan dampak organisasi. Artinya dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi ini, dapat meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha di sekolah.
5. (Diana Rahmawati 2010) yang mengkaji “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan FISE UNY”

mengungkapkan bahwa tidak adanya Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pegawai Administrasi, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar -0,0023, nilai t-value sebesar 0,089 dan nilai p-value sebesar 0,37. Hal ini disebabkan karena performa individu lebih berperan pada kualitas pelayanan dibanding dengan pemanfaatan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan akan menjadi alternatif ketika menghadapi jenis pelayanan yang tidak membutuhkan teknologi informasi.

6. (Herlina Werianty Paongan, 2014) yang mengkaji “ Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara” mengungkapkan bahwa terdapat hubungan pengaruh positif yang signifikan antara variabel. Dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan automasi perpustakaan dan semakin baik layanan digital akan berimplikasi pada meningkatnya kualitas pelayanan pemustaka, demikian pula sebaliknya.
7. (Deffy Susanti, Nunu Nurdiana, 2018) yang mengkaji “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa” mengungkapkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari pemanfaatan teknologi informasi yang memberikan dampak atau manfaat yang sangat baik dimana pengarsipan data akademik maupun keuangan mahasiswa disimpan disebuah database sehingga lebih terorganisir dan keamanannya pun terjaga. Dengan kata lain,

pelayanan akademik sebelum dan sesudah memanfaatkan teknologi informasi, memiliki perbedaan yang signifikan. Sebelum memanfaatkan teknologi informasi proses pelayanan masih sangat terbatas tentu ini berdampak terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik.

8. (Ni Komang Desi Lestari, Ni Putu Ayu Kusumawati, I Putu Nuratama, 2022) yang mengkaji “Peran Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Memoderasi Hubungan Pemanfaatann Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada LPD Se-Kecamatan Penebel” mengungkapkan bahwa Kompetensi SDM tidak mampu memoderasi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan. walaupun kompetensi SDM mampu meningkatkan kualitas laporan keuangan akan tetapi ketika di hadapkan dengan kondisi pemanfaatan teknologi informasi yang kurang optimal, kompetensi SDM ini tidak mampu memperkuat atau menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas, dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak mampu memoderasi hubungan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan.

Adapun literatur spesifik terkini terkait Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan Administrasi masih sangat terbatas. Sehingga, penelitian ini akan mengisi celah pada penelitian-penelitian Sebelumnya dengan berfokus pada Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Kualitas Layanan Administrasi, khususnya mengenai persepsi siswa MAN 1 Kendari.

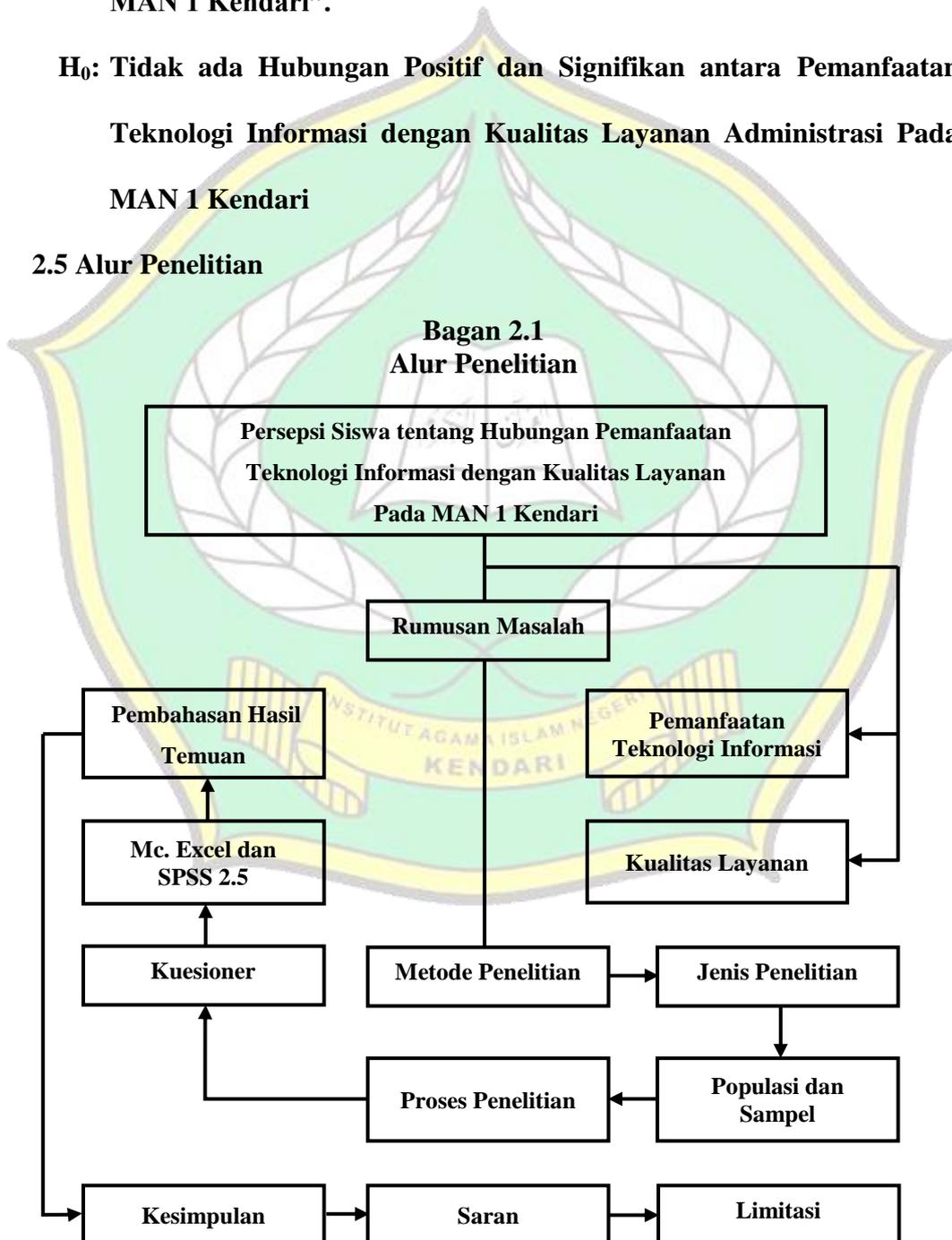
2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi teoritik dan kerangka pikir yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis penelitian bahwa

H₁: Ada Hubungan Positif dan Signifikan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan Administrasi Pada MAN 1 Kendari”.

H₀: Tidak ada Hubungan Positif dan Signifikan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan Administrasi Pada MAN 1 Kendari

2.5 Alur Penelitian



Uraian: Penelitian berjudul Persepsi Siswa tentang Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan pada MAN 1 Kendari, memiliki variabel bebas yaitu Pemanfaatan Teknologi Informasi dan variabel terikat yaitu Kualitas Layanan. Dengan rumusan masalah yaitu: apakah ada hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan pada MAN 1 Kendari.

Masuk dalam metode penelitian, penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan korelasional, proses penentuan populasi dan sampel dengan menggunakan rumus slovin. Proses penelitian adalah dengan menyebarkan angket atau kuesioner yang nantinya akan diolah menggunakan program Microsoft Word dan SPSS 2.5, setelah data diolah akan dilakukan pembahasan hasil penelitian. Setelah pembahasan kemudian dapat ditarik kesimpulan dan diberikan limitasi penelitian serta saran yang membangun.

