

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin maju menuntun dunia usaha untuk bersaing dengan kompetitif yang secara efektif dan efisien. Dengan adanya teknologi, perusahaan menerapkan sistem informasi untuk dapat mendukung proses bisnis agar semakin maju dan tidak ketinggalan dalam modernisasi dengan perusahaan pesaing. Perkembangan sistem informasi sampai saat ini telah mendukung proses teknologi di berbagai perusahaan, maupun dibidang kependidikan. Saat ini banyak sekolah yang telah memperkenalkan teknologi informasi, mulai dari bagian administrasi dan penanganan kurikulum. Perkembangan ini merupakan bentuk adaptasi sekolah terhadap manajemen sekolah sehingga dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik dan benar di dalam sekolah.

Seiring berjalannya waktu ke waktu dalam perkembangan ilmu teknologi yang semakin canggih, bahkan dalam dunia pendidikan juga sudah mengembangkan teknologi dalam melancarkan setiap kegiatan, aktivitas utama dalam instansi pendidikan sesuai dengan fungsi utamanya yaitu sebagai penyelenggara pendidikan adalah layanan akademik. Dalam pelaksanaan layanan akademik atau juga manajemen sekolah ini perlu adanya penggunaan teknologi informasi yang dapat mendukung kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam layanan akademik, sehingga kualitas

akademik serta dalam penanganan manajemen sekolah dapat diberikan kepada siswa maupun tenaga pendidik yang bertugas di sekolah tersebut.

Teknologi informasi saat ini sangat baik dan penting perannya dalam dunia perusahaan terlebih-lebih dalam dunia pendidikan yang perannya sangat penting dalam menangani manajemen sekolah yang tiap saat dapat berubah dan mengalami perubahan atau perkembangan yang signifikan dalam waktu ke waktu. Saat ini teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan oleh instansi-instansi sekolah baik dari menengah dasar, pertama, dan atas. Sehingga dapat memudahkan guru, pegawai, maupun honorer terbantu dalam menjalankan tugas di sekolah maupun dalam masalah manajemen sekolah yang sering sekali mengalami kendala dalam mengakses suatu web yang akan digunakan.

Menurut (Jonny Seah, 2020) Sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok.

MAN Kota Solok merupakan satu-satunya Madrasah Aliyah (MA) yang berada di kota solok, dimana sekolah ini berada dibawah naungan Kementrian Agama. Sekolah ini juga merupakan salah satu sekolah yang telah bertaraf standar nasional yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang MAN Kota Solok. Adapun informasi yang dapat dilihat dari *website* MAN Kota Solok diantaranya lokasi sekolah, profil kepala sekolah, tenaga pendidik, kalender akademik,

pengumuman yang berkaitan akademik, dan juga pelaksanaan kegiatan akademik. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, *website* MAN Kota Solok harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Menurut Siregar & Fitriawan (2018) “*Website* merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana pengguna internet dapat menjelajah *world wide web* dengan menggunakan software browser untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan, maupun kepentingan bisnis”. Berdasarkan hasil telaah jurnal Rochman *et.al*, (2020) menyebutkan *website* berfungsi sebagai alternatif penyampaian informasi dan cara promosi sekolah dengan cara yang lebih efektif serta menjadikan sekolah yang tidak tertinggal oleh zaman yang serba berbasis teknologi.

Penelitian ni mengambil studi kasus pada *website* sekolah MAN Kota Solok dengan alasan agar sekolah MAN Kota Solok Maka perlu dilakukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang *valid* dan *reliable* dengan melakukan analisa kualitas sistem layanan informasi menggunakan standar PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, and service*) yang dipilih karena kerangka kerja PIECES dapat memberikan gambaran penting detail mengenai strategi dan control dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mengetahui keadaan yang sedang terjadi di dalam MAN Kota Solok mengenai perkembangan penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan sekolah.

Oleh karena itu, judul yang diangkat oleh peneliti dalam penulisan laporan skripsi ini berjudul: **“ANALISA KUALITAS SISTEM LAYANAN INFORMASI PADA SEKOLAH MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK PIECES (STUDI KASUS MAN KOTA SOLOK)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran kualitas sistem layanan informasi ini dilakukan dengan Analisa tingkat kepuasan penggunaan sistem pada MAN Kota Solok berdasarkan kerangka kerja PIECES?
2. Bagaimana membuat acuan dokumen sebagai laporan rekomendasi berdasarkan analisis dan hasil temuan dari proses pengukuran kualitas sistem tersebut?
3. Bagaimana sistem bangun dasar mengatasi masalah yang ada?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang diteliti merupakan sistem layanan informasi berbasis web MAN Kota Solok.
2. Kajian penelitian hanya akan difokuskan pada Framework PIECES dengan 6 domain.

3. Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

#### **1.4 Hipotesa**

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Berdasarkan permasalahan di atas, karena komputer merupakan suatu sarana pengolahan data yang baik dalam manipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan, dari permasalahan yang telah dirumuskan diatas, dapat ditarik suatu hipotesis yaitu:

1. Mengevaluasi kualitas sistem dengan metode FRAMEWORK PIECES dilakukan dengan melakukan observasi, kuesioner, dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan.
2. Dengan melakukan analisa terhadap kualitas sistem/program, maka diharapkan kepada administrator program sadar akan kekurangan yang ada pada program.
3. Dengan dilakukan penelitian ini dan jika sudah mendapatkan hasil diharapkan administrator program dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan program yang telah diterapkan sehingga fungsi dari program itu sendiri dapat berjalan dengan baik.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan penilaian atau evaluasi dari pengukuran kualitas sistem layanan informasi yang telah berjalan guna mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan pengujian kualitas suatu sistem informasi.
2. Untuk menganalisa pengaruh kualitas sistem layanan informasi terhadap kepuasan pengguna.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.
  2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu komputer.
  3. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.
- b. Bagi Kampus
  1. Sebagai bahan untuk menambah reverensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia yptk Padang khususnya program studi sistem informasi.
  2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.
- c. Bagi MAN Kota Solok

1. Memerikan informasi yang di dapatkan agar sesuai dengan data yang diperoleh.
2. Mengetahui tata cara melakukan pengukuran Analisa Kualitas Sistem Informasi dengan menggunakan Framework PIECES.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metodologi, disini metodologi penelitian yang dilakukan peneliti adalah:

#### **a. Penelitian Lapangan (Field Research)**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan data langsung ke tempat yang menjadi objek penelitian saat ini agar data yang didapat bersifat akurat.

### **1.8 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

agar penulisan penelitian ini lebih terarah serta terstruktur dan permasalahan yang dihadapi tidak ada hambatan maka penulis menetapkan waktu penelitian dari jam 08.00-15.30 WIB di tempat pelaksanaannya di MAN Kota Solok, Jl. Zachlul St.Kebesaran Simpang Rumbio, Lubuk Sikarah Sumatera Barat.

### **1.9 Tinjauan Umum MAN Kota Solok**

Gambaran umum sekolah Man Kota Solok ini merupakan gambaran umum sistem informasi yang meliputi awak berdirinya sekolah ini, struktur organisasi serta peran dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat.

#### **1.9.1 Profil Madrasah**

Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok adalah satu-satunya lembaga pendidikan islam setingkat sekolah menengah atas (SMA) yang ada di Kota Solok. Resmi berdiri pada tanggal 8 September 1983 berlokasi di Jl. Drs. Zachlul St. Kebesaran, Kelurahan Simpang Rumbio, Kota Solok.

Kota Solok adalah Kota yang sangat strategis, karen letaknya berdampingan dengan dua kabupaten yaitu kabupaten Solok dan kabupaten Sawah Lunto Sijunjung. Disamping itu juga merupakan Kota Transit bagi daerah lain untuk menuju Pulau Jawa. Karena dekatnya dengan dua kabupaten tersebut, maka peserta didik yang belajar di MAN Kota Solok, selain dari warga Kota Solok juga berasal dari kedua daerah tingkat dua tersebut, bahkan presentasinya lebih banyak (75%).

Dalam bidang pendidikan, kota solok terus mengalami kemajuan. Lembaga pendidikan yang ada mulai dari taman kanak-kanak sampai ke perguruan tinggi, untuk tingkat SLTA ada 4 SMA: 1 SMA Swasta Muhammadiyah, 2 SMK Negeri, 2 SMK Swasta, dan 1 Madrasah Aliyah Negeri.





## **Gambar 1.1 MAN KOTA SOLOK**

*Sumber: (MAN Kota Solok)*

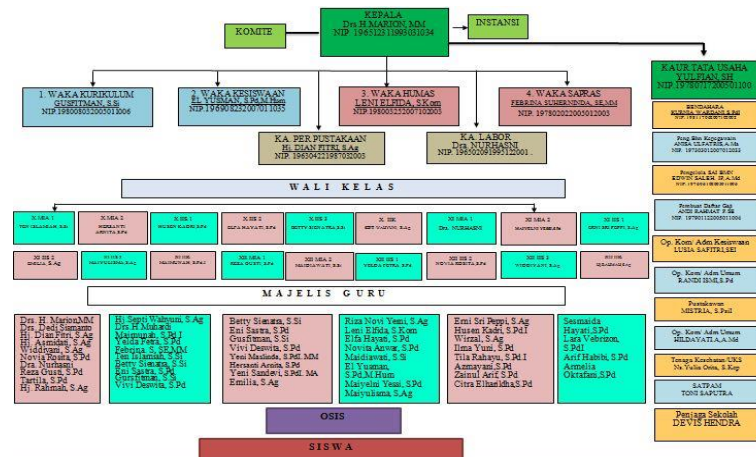
### **1.9.2 Sejarah Berdirinya MAN Kota Solok**

Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok merupakan satu-satunya Madrasah Negeri setingkat SLTA di Kota Solok. Pada awal berdirinya merupakan anugrah dari tuhan untuk masyarakat kota solok khususnya dan masyarakat kabupaten solok serta tetangga pada umumnya karena MAN ini sudah lama menjadi dambaan masyarakat. Baru pada tahun 1982 keinginan tersebut dapat terwujud. MAN Kota Solok merupakan pindahan/mutasi dari MAN Batu Sangkar. Diresmikan oleh Kanwil Dapeg Prop. Sumatera Barat H. Hasnawi Karim pada tanggal 08 September 1983 atas nama Menteri Agama RI.

Pendirian MAN Kota Solok ini berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 106 Tahun 1982. Dari rentang waktu selama kurang lebih 23 tahun, telah dipimpin oleh beberapa kepala sekolah mulai dari bapak Drs. Rustam. MS. Dari bulan januari tahun 2020 sampai sekarang dipimpin oleh Drs. H. Marion, MM telah mengungkapkan kemajuan dan peningkatan yang cukup berarti.

Pada awal proses belajar mengajar menempati kampus yang dipinjamkan oleh siswa masyarakat di kelurahan Tanah Garam. Tahap demi tahap pemerintah bersama masyarakat melalui BP.3/Komite terus berbenah dan membangun lokal serta sarana yang lainnya. Saat ini MAN Kota Solok memiliki kampus sendiri terdiri dari 18 lokal. Luas tanah seluruhnya 7244 M2. Luas bangunan termasuk bangunan Mushalla 2167 M.

### 1.9.3 Struktur Organisasi



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi MAN Kota Solok**  
**Sumber: MAN Kota Solok**

### 1.9.4 Tugas dan Wewenang

#### 1. Kepala Sekolah

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang Kepala Sekolah adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab penuh terhadap sekolah.
- Merumuskan, menetapkan, dan mengembangkan visi dan misi sekolah.
- Menetapkan dan mengembangkan tujuan sekolah.
- Membuat perencanaan program induksi.
- Mengelola, dan membimbing pendidikan dan tenaga kependidikan.
- Mengelola sarana dan prasarana sekolah.

#### 2. Wakil Kesiswaan

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang Wakil Kesiswaan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun dan mensosialisasikan tata tertib yang akan diterapkan kepada siswa.
- b. Mengatur dan mengkoordinir ketertiban, kedisiplinan, dan kehadiran siswa di sekolah serta masalah-masalah yang berhubungan dengan hal tersebut.
- c. Mengkoordinir pelaksanaan program kesehatan dan keamanan bagi siswa.
- d. Melakukan pembinaan dan pembimbingan pengurus OSIM dalam berorganisasi serta memantau realisasi kegiatannya.

### 3. Wakil Kurikulum

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang wakil kurikulum adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan menyimpan dokumen kurikulum nasional dan kurikulum ciri khusus.
- b. Mengkoordinir penyusunan perangkat pembelajaran yang dibuat oleh masing-masing guru mata pelajaran.
- c. Menyusun dan mendata buku-buku yang digunakan oleh guru mata pelajaran.
- d. Mendata media, alat peraga dan alat bantu lainnya yang dapat digunakan dalam proses kegiatan belajar mengajar.

#### 4. Wakil Sarpas

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang wakil sarpas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana sekolah.
- b. Menyusun program kebersihan, keindahan, dan keamanan lingkungan sekolah.
- c. Mengatur pengadaan denah sekolah, organisasi, papan data, kohor, atribut, label, dan lain-lain yang berhubungan dengan keperluan sekolah.
- d. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembangunan dan rehabilitas, gedung, ruangan, halaman, kebun, meubeler, sarana prasarana sekolah lainnya.
- e. Melaksanakan pemeriksaan rutin terhadap sarana sekolah (barang habis pakai/barang tidak habis pakai) serta peningkatan ketertiban administrasinya.

#### 5. Wakil Humas

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang wakil humas adalah sebagai berikut:

- a. Mengatur dan menyelenggarakan hubungan baik antara sekolah dengan komite sekolah.
- b. Menampung saran-saran dan pendapat masyarakat demi kemajuan sekolah.

- c. Mengatur dan menyelenggarakan hubungan antara sekolah dengan orang tua/wali murid.
- d. Mengkoordinasikan segala aspek dari setiap urusan/bidang yang akan diinformasikan. Kepada orang tua/wali atau dinas instansi lain baik negeri maupun swasta.

#### 6. Tata Usaha

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang tata usaha adalah sebagai berikut:

- a. Menyimpan berkas-berkas penting sekolah
- b. Mengarsipkan surat-surat penting sekolah maupun data siswa.

#### 7. Guru

Beberapa tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang guru adalah sebagai berikut:

- a. Membuat perangkat program pengajaran siswa.
- b. Melaksanakan kegiatan pembelajaran mengajar.
- c. Melaksanakan kegiatan penilaian proses belajar (ulangan harian, umum, dan akhir semester).
- d. Melakukan analisis hasil penilaian.
- e. Menyusun dan melakukan program perbaikan dan pengayaan.

#### 8. Unit Perpustakaan

Berbagai tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh seorang unit perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun program kerja jangka pendek, menengah, dan panjang, serta menyusun petunjuk pelaksanaan dan rencana anggaran keuangan.
- b. Mengorganisasi tugas-tugas tenaga perpustakaan dan menyiapkan rencana kebutuhan tenaga serta sarana dan prasarana yang diperlukan.
- c. Membimbing, menggerakkan, dan memotivasi tenaga perpustakaan.
- d. Menyiapkan laporan hasil kerja, pertanggung jawaban penggunaan anggaran dan semua sarana kerja, serta memberikan masukan untuk perbaikan dan peningkatan.

#### **1.9.5 Visi dan Misi Madrasah**

##### **1. Visi**

“Madrasah yang Profesional dan andal dalam membangun sumber daya manusia yang sholeh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan lulusan yang maju, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

##### **2. Misi**

- a. Memberdayakan potensi pendidik dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- b. Melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam setiap kegiatan madrasah.
- c. Menyelenggarakan pendidikan yang memadukan IPTEK dengan nuansa islami.

- d. Membina peserta didik agar mampu mengembangkan ilmu pengetahuan ditingkat yang lebih tinggi dan kerja dunia berdasarkan ajaran agama islam.
- e. Melakukan pembiasaan sesuai SOP yang berlaku berdasarkan nilai agama, sosial, dan budaya.
- f. Pelayanan prima dilingkungan madrasah.
- g. Menciptakan madrasah yang bersih, hijau, dan sehat.
- h. Mengintegrasikan pendidikan berwawasan lingkungan ke dalam kegiatan kurikuler dan ekstrakurikuler.

#### **1.9.6 Tujuan Sekolah**

Tujuan berdirinya MAN Kota Solok:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap lembaga pendidikan agama sebagai input perguruan tinggi.
2. Melengkapi sarana pendidikan yang satu-satunya Madrasah Aliyah di Kota Solok di samping SLTA lainnya.
3. Mencapai tujuan pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan menciptakan manusia yang beriman dan bertakwa.