

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN
APLIKASI IMDADINA TERHADAP KEPUASAN WALI SANTRI
MADRASAH ALIYAH UNGGULAN AL IMDAD BANTUL**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

Kuni Assyatul Mubarakah

19104090047

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kuni Assyatul Mubarakah

NIM :19104090047

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 7 Desember 2023

Yang Menyatakan



Kuni Assyatul Mubarakah

NIM. 19104090047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kuni Assyatul Mubarakah

NIM : 19104090047

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan ini, bahwa sesungguhnya saya tidak menuntut kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Atas pemakaian jilbab dalam ijazah Program Sarjana (SI)). Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut dikarenakan penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran atas ridha Allah SWT.

Yogyakarta, Desember 2023
Yang Menyatakan



Kuni Assyatul Mubarakah
NIM. 19104090047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Kuni Assyatul Mubarakah

NIM : 19104090047

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI
DAN PELAYANAN APLIKASI IMDADINA
TERHADAP KEPUASAN WALI SANTRI
MADRASAH ALIYAH AL IMDAD BANTUL**

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (SI).

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 7 Desember 2023
Pembimbing Skripsi



Dr. Sumarsono, M.Kom.
NIP: 19710209 200501 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3689/Un.02/DT/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN APLIKASI
IMDADINA TERHADAP KEPUASAN WALI SANTRI MADRASAH ALIYAH AL
IMDAD BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KUNI ASSYATUL MUBAROKAH
Nomor Induk Mahasiswa : 19104090047
Telah diujikan pada : Kamis, 14 Desember 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Ir. Sumarsono, S.T., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 65836aaf96cbf



Penguji I
Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6583683a0dedb



Penguji II
Muhamad Iskhak, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6582a240f1189



Yogyakarta, 14 Desember 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

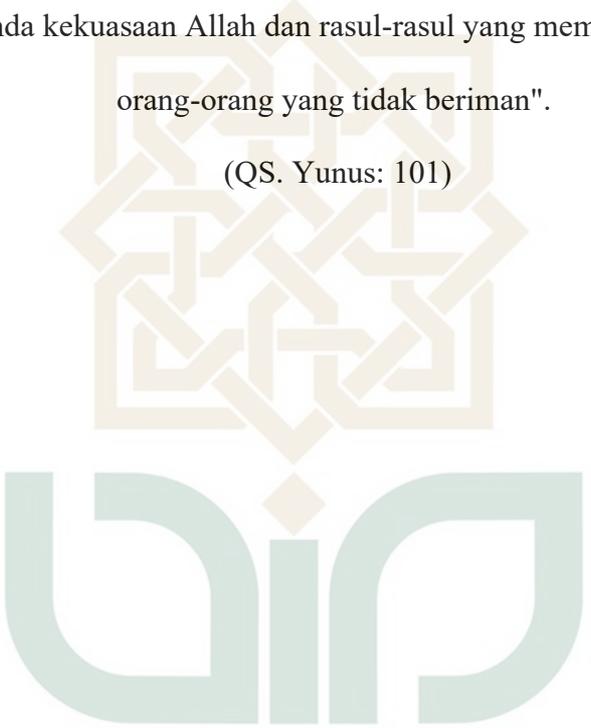
Valid ID: 65836be7375f6

MOTTO

قُلْ أَنْظَرُوا مَاذَا فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي عَنْكُمْ آيَاتُ وَالنُّذُرِ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

Katakanlah: "Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi. Tidaklah bermanfaat tanda kekuasaan Allah dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang-orang yang tidak beriman".

(QS. Yunus: 101)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ
الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi di Program Studi (Prodi) Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan dan pembawa agama Islam sebagai Rahmat bagi seluruh alam.

Selama proses studi di prodi MPI maupun proses penulisan skripsi ini pasti tidak lepas dari dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Sumarni, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf-stafnya, yang telah membantu peneliti dalam mengikuti perkuliahan di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
2. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.I., selaku Ketua Prodi MPI yang telah memberikan saran dan nasehat kepada peneliti dalam menjalani studi di Prodi MPI.
3. Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd. selaku sekretaris Prodi MPI yang telah memberikan saran dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi di Prodi MPI.
4. Bapak Muhamad Iskhak, M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi nasehat, dan masukan yang bermanfaat kepada peneliti.
5. Bapak Ir. Sumarsono, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi nasehat, serta sabar dalam memberikan arahan kepada penulis selama proses mengerjakan skripsi.
6. Bapak Ahmad Murod, S.Ag., selaku kepala MA Al Imdad beserta para jajarannya yang telah memberikan izin penelitian dan memudahkan peneliti selama proses pengambilan data di MA Al Imdad.
7. Segenap dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang selalu memberi pelayanan terbaiknya sehingga penulis tidak merasakan kesulitan dalam mengurus beberapa hal terkait administrasi kuliah.

8. Kedua orang tua saya, Bapak Mahfudz (Alm) dan Ibu Chomsatun (Almh) yang telah memberi banyak nilai kehidupan, semoga skripsi ini menjadi jariyah bagi mereka.
9. Segenap keluarga saya, Kakak, Adik Yusuf, Adik Ibrahim dan seluruh Keluarga Pakde Muslih yang telah memberikan do'a, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat saya Fikri Abdullah dan Nurul Lathifah yang selalu ada dan bersedia mendengarkan keluh kesah jalannya skripsi, saya berterimakasih atas segala hal yang telah dilakukan guna meningkatkan semangat saat menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman PLP-KKN Kelompok D dan segenap keluarga besar Dit. PD. Pontren Kementerian Agama RI terkhusus Fatimah, Ainun, dan Subdit Pendidikan Al-Qur'an. Terimakasih telah berjuang bersama, menerima dan memberikan berbagai pengalaman yang luar biasa bagi kami.
12. Bapak Ibu Guru MA Al Imdad yang telah memberikan lingkungan belajar mengajar yang suportif dan menyenangkan.
13. Teman-teman Pengurus Pondok Pesantren Al Imdad Putri. Terima kasih telah menjadi teman yang memberi kesempatan penulis untuk menyelesaikan studi di tengah padatnya kegiatan pondok.
Terima kasih atas ketulusan hati dan kasih sayang yang diberikan bagi penulis. Semoga kita senantiasa diberikan kemudahan dalam menggapai cita-cita dan bersama-sama membahagiakan kedua orang tua kita dan semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak dengan pahala dan keberkahan dalam kehidupan. Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 7 Desember 2023
Penulis,

Kuni Assyatul Mubarakah

NIM: 19104090047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	8
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II: Landasan Teori.....	17
A. Kajian Teori.....	17
1. Kualitas Sistem Informasi	17
2. Kualitas Pelayanan	20
3. Kepuasan Wali Santri.....	21
B. Kerangka Pikir	23
C. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III: METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian	25

B. Variabel Penelitian.....	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Tempat dan Waktu Penelitian	29
1. Tempat Penelitian	29
2. Waktu Penelitian	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	30
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
4. Ukuran dan Sebaran Sampel dari Populasinya	30
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	40
1. Validitas	40
2. Reliabilitas	41
H. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Linearitas.....	43
3. Uji Homogenitas	43
4. Uji Heteroskedastisitas.....	44
5. Uji Multikolinearitas	44
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
7. Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul.....	48
1. Sejarah dan Perkembangan Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul.....	48
2. Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul	50
3. Visi Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul	50
4. Misi Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul.....	50
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	51
1. Hasil Uji Validitas.....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
C. Hasil Uji Prasyarat Analisis Data.....	59
1. Hasil Uji Normalitas	59
3. Hasil Uji Linearitas	60
4. Hasil Uji Homogenitas.....	61
5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
8. Hasil Uji Hipotesis	65
D. Pembahasan	69
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	72

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
C. Penutup	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Fitur Aplikasi Imdadina	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3 Data Siswa Kelas XI dan XII MA Al Imdad TA 2023/2024.....	32
Tabel 4 Koding Jawaban Responden	34
Tabel 5 Kisi-kisi kuesioner Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	34
Tabel 6 Kisi-kisi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 7 Kisi-kisi Kuesioner dan Skala Ukur Variabel Kepuasan Wali Santri.....	39
Tabel 8 Kriteria Uji Reliabilitas Instrumen dengan Cronbach's Alpha.....	42
Tabel 9 Profil MA Al Imdad.....	49
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1)	52
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	54
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Variabel Y	55
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	57
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	58
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	58
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 17 Hasil Uji Linearitas (Y atas X_1)	60
Tabel 18 Hasil Uji Linearitas (Y atas X_2)	60
Tabel 19 Hasil Uji Homogenitas.....	61
Tabel 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 23 Hasil Uji Partial.....	66
Tabel 24 Koefisien Korelasi X_1 Terhadap Y	67
Tabel 25 Koefisien Korelasi X_2 Terhadap Y	67
Tabel 26 Hasil Uji Simultan.....	68
Tabel 27 Koefisien Determinasi	69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

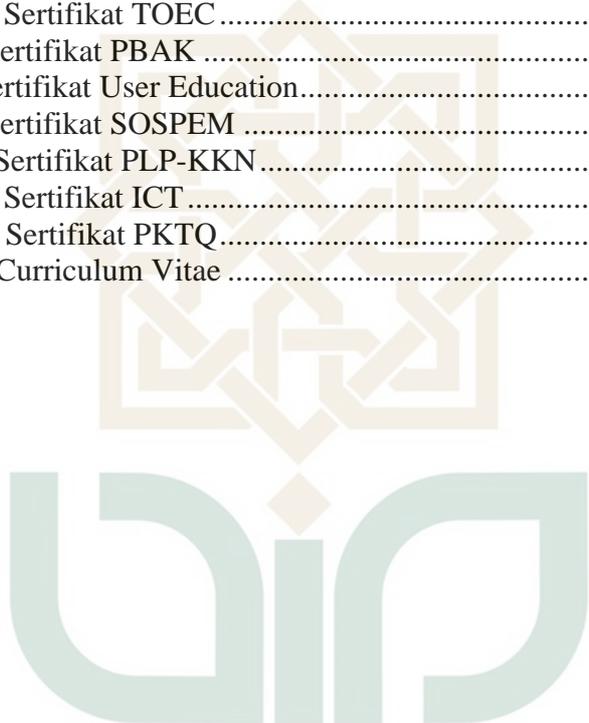
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Aplikasi Imdadina di Play Store.....	5
Gambar 2 Kerangka Pikir Penelitian.....	24
Gambar 3 Skema Hubungan Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y.....	27
Gambar 4 Struktur Organisasi MA Al Imdad.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	78
Lampiran II Surat Bukti Seminar Proposal.....	79
Lampiran III Surat Permohonan Izin Penelitian	80
Lampiran IV Surat Keterangan Penelitian	81
Lampiran V Surat Keterangan Cek Plagiasi	82
Lampiran VI Kartu Bimbingan Skripsi.....	83
Lampiran VII Sertifikat IKLA	84
Lampiran VIII Sertifikat TOEC	85
Lampiran IX Sertifikat PBAK	86
Lampiran X Sertifikat User Education.....	87
Lampiran XI Sertifikat SOSPEM	88
Lampiran XII Sertifikat PLP-KKN.....	89
Lampiran XIII Sertifikat ICT	90
Lampiran XIV Sertifikat PKTQ.....	91
Lampiran XV Curriculum Vitae	92



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Kuni Assyatul Mubarakah, 19104090047. The Influence of Information System Quality and Imdadina Application Services on the Satisfaction of The Parents of students at MA Al Imdad Bantul. Thesis. Yogyakarta: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Education and Teacher Training, 2023.

Imdadina is a form of application-based information service that serves as an information center for students around the school or boarding school. This Imdadina application is expected to bridge the flow of information from the school to the parents of the students. Thus, the parents can rely on this application for their information needs. This research is motivated by the need to evaluate the quality of the information system and services of the Imdadina application. The formulated problem aims to measure the influence of the quality of the information system and Imdadina application services on the satisfaction of the parents, both partially and simultaneously.

This study is a quantitative research type. Data collection techniques use a questionnaire that has passed the verification stages of validity and reliability for distribution to respondents through probability sampling techniques with a sample of 135 parents of MA Al Imdad Bantul students. The obtained data are processed through several prerequisite analysis stages, namely normality test, linearity test, homogeneity test, heteroskedasticity test, and multicollinearity test. After passing these prerequisite analysis tests, the data are processed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using partial and simultaneous tests.

The research results indicate that: (1) The quality of information system partially has a positive and significant influence on the satisfaction of parents, as evidenced by the calculated t-value of $7.022 > t\text{-tabel } 1.97810$ and a significance value (sig.) of $0.000 < \alpha 0.05$. (2) The quality of service partially has a positive and significant influence on the satisfaction of the parents, as shown by the calculated t-value of $6.257 > t\text{-table } 1.97810$ and a significance value (sig.) of $0.000 < \alpha 0.05$. (3) The quality of the information system and service simultaneously has a positive and significant influence on the satisfaction of the parents, as indicated by the calculated F-value of $62.393 > F\text{-tabel } 3.06$ and a significance value (sig.) of $0.000 < \alpha 0.05$. With these research results, it is expected that the institution/school will consistently improve the quality of information systems and services to enhance the satisfaction of the parents.

Keywords: System Quality, Information, Services, User Satisfaction

ABSTRAK

Kuni Assyatul Mubarakah, 19104090047. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Pelayanan Aplikasi Imdadina Terhadap Kepuasan Wali Santri Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul. Skripsi*. Yogyakarta: Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Tahun 2023.

Imdadina merupakan bentuk layanan informasi berbasis aplikasi yang menjadi pusat informasi santri seputar madrasah ataupun pesantren. Aplikasi imdadina ini diharapkan mampu menjembatani tersalurnya informasi dari pihak madrasah kepada wali santri. Sehingga wali santri dapat mengandalkan kebutuhan informasi kepada aplikasi ini. Penelitian ini dilatar belakangi perlunya evaluasi kualitas sistem informasi dan pelayanan aplikasi imdadina. Rumusan masalah yang disusun bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan aplikasi imdadina terhadap kepuasan wali santri baik secara parsial maupun simultan

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang telah melewati tahapan verifikasi validitas dan reliabilitas untuk disebarkan kepada responden melalui teknik *probability sampling* dengan sampel sebanyak 135 wali santri MA Al Imdad Bantul. Data yang diperoleh diolah dengan melalui beberapa tahapan prasyarat analisis yakni uji normalitas, uji linearitas, uji homogenitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Setelah melalui uji prasyarat analisis tersebut data diolah menggunakan uji analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan uji parsial dan simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas sistem informasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali wantri, ditunjukkan dengan nilai t hitung $7,022 > t$ tabel $1,97810$ dan nilai sig. $0,000 < \alpha$ $0,05$. (2) Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali santri, ditunjukkan dengan nilai t hitung $6,257 > t$ tabel $1,97810$ dan nilai sig. $0,000 < \alpha$ $0,05$. (3) Kualitas sistem informasi dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wali santri, ditunjukkan dengan nilai F hitung $62,393 > F$ tabel $3,06$ dan nilai sig. $0,000 < \alpha$ $0,05$. Dengan hasil penelitian tersebut diharapkan lembaga/madrasah akan konsisten meningkatkan kualitas sistem informasi dan pelayanan guna meningkatkan kepuasan wali santri.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan, Kepuasan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya pertumbuhan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya teknologi informasi, telah membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan pekerjaan. Saat ini dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, sangat penting untuk menerapkan sistem informasi yang mendukung pengelolaan kegiatan belajar mengajar di sekolah.¹ Sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan manajerial guna melaksanakan tugas dan prosedur organisasi. Tujuan utama dari sistem informasi ini adalah untuk melindungi pesan dan informasi yang dikirimkan oleh individu atau kelompok kepada pihak lain serta menjaga integritas dan keakuratan informasi tersebut.²

Dengan menggunakan sistem informasi, semua data akan tersimpan dengan rapi, berintegritas, dan terjamin. Selain itu pengolahan data atau informasi dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat.³ Dalam era perkembangan teknologi informasi, penggunaan sistem informasi menjadi tuntutan bagi lembaga/organisasi tidak terkecuali di sekolah atau madrasah. Sistem informasi bukan sekedar menjadi alat bantu melainkan solusi untuk

¹ Muhammad Fadli, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Survei Menggunakan Information System Success Model (ISSM)" (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022).

² Sumarsono Sumarsono, "Peran Massive Open Online Courses dalam Pendidikan Agama Islam di era digital," *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 1 (March 4, 2021): 28, <https://doi.org/10.32832/tadibuna.v10i1.3451>.

³ Reza Sangga Rasefta and Shinta Esabella, "Sistem Informasi Akademik SMK Negeri 3 Sumbawa Besar Berbasis Web," *Jurnal Informatika, Teknologi dan Sains* 2, no. 1 (February 20, 2020): 50–58, <https://doi.org/10.51401/jinteks.v2i1.558>.

mencapai efektivitas dan efisiensi pengelolaan kegiatan belajar mengajar. Selain itu kemajuan teknologi dalam keberlangsungan kegiatan belajar di sekolah/madrasah merupakan strategi untuk memajukan kualitas Pendidikan sesuai dengan tuntutan zaman serta memberikan kontribusi bagi sekolah dalam menyiapkan peserta didik menghadapi digitalisasi pendidikan.

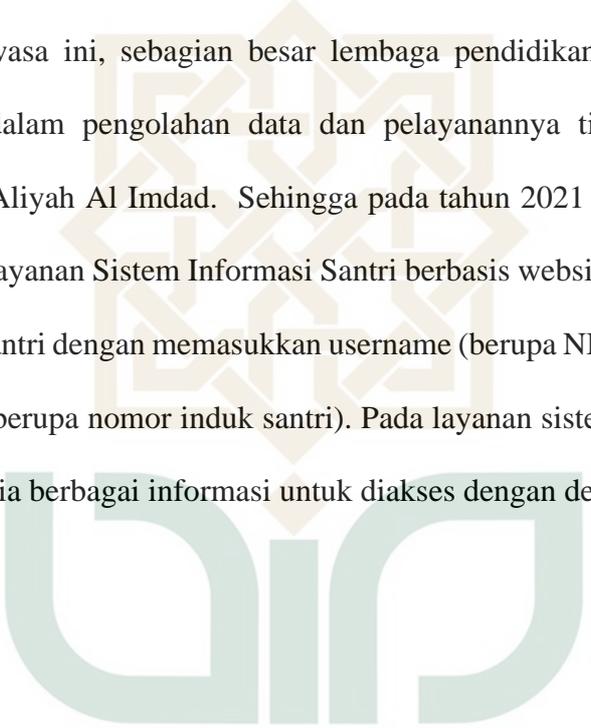
Sistem informasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyediaan pendidikan. Dengan diterapkannya sistem ini, diharapkan lembaga pendidikan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada siswa di dunia pendidikan.⁴ Sebagai salah satu instansi di bidang Pendidikan, sekolah banyak melakukan pengolahan data siswa, guru, maupun staf sekolah. Data yang diolah sifatnya tidak tetap sehingga perlu adanya updating data secara berkala.⁵ Pembaruan data secara berkala bertujuan mencegah adanya ketidaksesuaian data dengan kondisi sekolah secara real time. Selain itu pembaruan data madrasah juga harus bersesuaian dengan EMIS (Education Management Information System). EMIS dalam bahasa Indonesia adalah sistem informasi manajemen pendidikan yang mampu mendata lembaga pendidikan agama Islam yang berada di bawah yurisdiksi Kementerian Agama (Kemenag), seperti pesantren, madrasah, dan lembaga pendidikan islam lainnya. Pentingnya penginputan data EMIS bagi lembaga pendidikan Islam tidak hanya untuk memudahkan pengelolaan dan penyaluran bantuan, tetapi juga untuk

⁴ Rinny Asasunnaja, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Information System Success Model (ISSM)" (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022).

⁵ Marijan and Siti Nurajizah, "Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web pada SD Islam Luqmanul Hakim Bekasi," *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)* 6, no. 1 (December 16, 2019): 71–78, <https://doi.org/10.33330/jurteksi.v6i1.399>.

mendukung kegiatan perencanaan program pendidikan Islam dan pengambilan kebijakan di Kementerian Agama.⁶ Dengan adanya sistem informasi sebagai pusat data dan informasi dalam sebuah lembaga pendidikan akan memudahkan lembaga dalam mengimpor data dalam sistem untuk dimasukkan dan disesuaikan dengan EMIS.⁷

Dewasa ini, sebagian besar lembaga pendidikan di Indonesia mulai berbenah dalam pengolahan data dan pelayanannya tidak terkecuali pada Madrasah Aliyah Al Imdad. Sehingga pada tahun 2021 MA Al Imdad mulai membuka layanan Sistem Informasi Santri berbasis website yang dapat diakses oleh wali santri dengan memasukkan username (berupa NIK ayah/ibu/wali) dan password (berupa nomor induk santri). Pada layanan sistem informasi tersebut telah tersedia berbagai informasi untuk diakses dengan detail berikut:



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

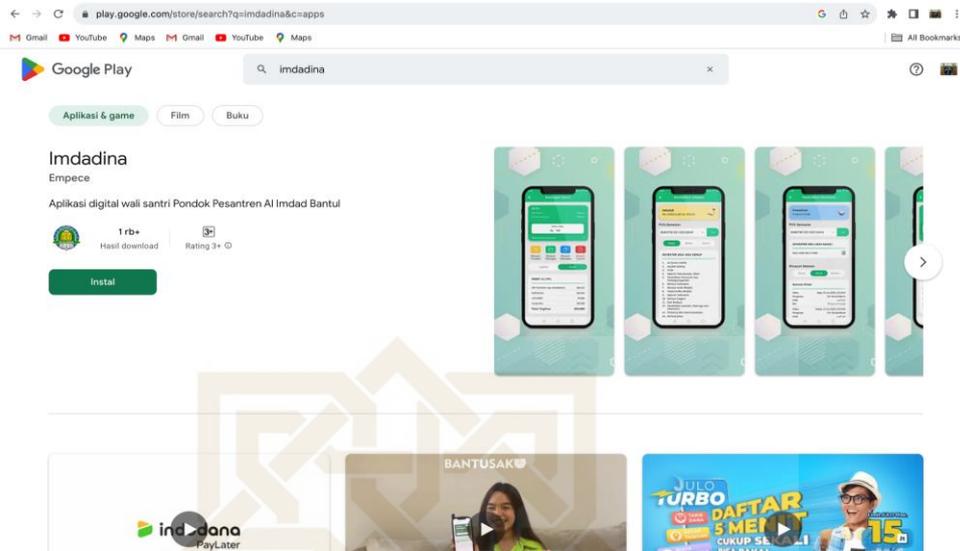
⁶ Thoha Ikhsan, “Pemutakhiran Data Pondok Pesantren Melalui EMIS (Education Management Information System),” *Kompasiana* (blog), 2021, <https://www.kompasiana.com/thohaikhsan/6190515980a65a297569cde2/pemutakhiran-data-pondok-pesantren-melalui-emis-education-management-information-system>.

⁷ Dr. Fuji Rahmadi., S.HI., MA. and dkk, *Pengembangan Manajemen Sekolah Terintegrasi Berbasis Sistem Informasi* (Merdeka Kreasi Group, 2021).

Tabel 1 Fitur Aplikasi Imdadina

Menu Bar	Item Informasi yang disajikan
Menu Profil	Biodata Santri
Menu Keuangan	Riwayat Transaksi
	Riwayat Tabungan
	Riwayat Pelunasan
	Informasi Paket
	Riwayat Tagihan
	Petunjuk Pembayaran
Menu Laporan Kesehatan	Keterangan Kondisi Santri
	Riwayat Kesehatan
Menu Laporan Absensi	Absensi Kehadiran Santri di Madrasah
	Absensi Kehadiran Santri di Pondok
Menu Pendidikan Sekolah	Informasi Mata Pelajaran
	Informasi Ekstra
	Rapor Sekolah
Menu Pendidikan Pesantren	Riwayat Setoran Al-Qur'an
	Riwayat Setoran Kitab
	Riwayat Setoran Muhafadzah

Seiring banyaknya penggunaan akses layanan tersebut, pada tahun 2022 layanan sistem informasi mulanya berbasis web kemudian dikembangkan menjadi sebuah aplikasi dengan nama imdadina yang hingga saat ini tersedia di google play store. Dengan diberikannya akses informasi pada aplikasi imdadina, diharapkan dapat memberikan segala informasi terkait kondisi santri di sekolah maupun pesantren.



Gambar 1 Aplikasi Imdadina di Play Store

Bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan diukur dari dua faktor yakni provider dan pelanggan. Provider yang dimaksud adalah penyedia jasa pendidikan. Lembaga pendidikan yang berkualitas harus berusaha memenuhi kriteria kepuasan pengguna jasa. Sehingga penting mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa Pendidikan sebagai gambaran seberapa berkualitas layanan yang diberikan lembaga.⁸ Pelayanan aplikasi imdadina diharapkan mampu memberikan kemudahan wali santri dalam memperoleh informasi. Seluruh informasi yang ditampilkan pada aplikasi imdadina dikelola oleh pihak madrasah sesuai dengan asumsi kebutuhan informasi wali santri. Sehingga kepuasan wali santri dalam menggunakan layanan aplikasi imdadina ditentukan dari sejauh mana performa layanan aplikasi imdadina sebagai pusat informasi santri.

⁸ Nourma Yunita and Lidia Aditama Putri, "Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid -19," *Jurnal Muara Pendidikan* 6, no. 2 (December 1, 2021): 237–47, <https://doi.org/10.52060/mp.v6i2.591>.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan pada awal penelitian, diketahui bahwa penerapan aplikasi imdadina masih dinilai baru sehingga sering terjadi beberapa kendala penggunaan yang dialami wali santri. Umumnya wali santri mengalami kendala saat hendak login akun aplikasi imdadina. Admin aplikasi imdadina mengemukakan bahwa kelengkapan data informasi yang diupload sedikit berbeda dengan informasi yang dimuat pada aplikasi.⁹ Admin berasumsi bahwa informasi yang ada pada aplikasi imdadina disesuaikan berdasarkan kebutuhan informasi pengguna. Beberapa kendala yang dialami admin maupun pengguna mungkin saja akan berpengaruh pada kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi imdadina sebagai layanan informasi dari madrasah. Namun dari pihak madrasah belum pernah melakukan evaluasi maupun survey terkait ada atau tidaknya pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi imdadina.¹⁰ Oleh karena itu perlu dikaji bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan aplikasi imdadina terhadap kepuasan wali santri. Kajian lebih dalam ini akan memberikan gambaran dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi aplikasi dalam memenuhi ekspektasi wali santri sebagai pengguna.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi apakah kualitas sistem informasi dan layanan pada aplikasi imdadina berpengaruh pada kepuasan wali santri sebagai pengguna

⁹ <https://ma.al-imead.online/bksk>

¹⁰ Wawancara Pra-Observasi dengan Beberapa Wali Santri dan Guru pada Mujahadah dan Sambangan Santri, Minggu 4 Desember 2022

aplikasi. Dengan demikian judul pada penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Pelayanan Aplikasi Imdadina Terhadap Kepuasan Wali Santri Madrasah Aliyah Al Imdad Bantul”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai topik yang diteliti, maka perlu dibuat rumusan masalah sebagai pedoman kerja. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi pada aplikasi imdadina terhadap kepuasan wali santri MA Al Imdad Bantul?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali santri MA Al Imdad Bantul?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wali santri MA Al Imdad Bantul?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi aplikasi imdadina sebagai pusat informasi santri MA Al Imdad Bantul terhadap kepuasan wali santri
- b. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali santri MA Al Imdad Bantul

- c. Mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wali santri MA Al Imdad Bantul.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan manfaat sebagaimana berikut:

a. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini setidaknya dapat bermanfaat dan membantu penelitian selanjutnya untuk dijadikan sumber referensi dalam merumuskan topik sejenis pada penelitian yang akan datang. Selain itu, semoga penelitian ini dapat mengisi kekurangan pada literatur sejenis sebelumnya baik dari aspek teori maupun hasil pembahasan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kepada pihak pengembang aplikasi imdadina terkait kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi imdadina yang baik.

Hasil dari penelitian ini diharapkan juga mampu memberikan keunggulan kompetitif bagi madrasah agar lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pendidikan.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan pendalaman yang dilakukan peneliti pada penelitian sebelumnya, terdapat beberapa yang pembahasan yang berhubungan dengan

penelitian yang akan peneliti lakukan. Hal ini bertujuan guna menemukan nilai kebaruan dari penelitian ini. Sehingga penelitian ini dalam proses pengembangannya akan mengacu pada penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Abdullah dengan tema Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Kompetensi Sosial Guru. Penelitian ini menemukan bahwa sistem informasi pendidikan dan keterampilan sosial guru secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa. Penelitian ini berfokus pada sistem informasi pengelolaan keuangan Sekolah Al Azhar yang diberi nama Salam Al Azhar. Keberadaan Aplikasi Salam Al Azhar bertujuan untuk memberikan informasi tentang kegiatan sekolah, pembayaran tagihan, transaksi keuangan dan menyediakan layanan komunikasi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan. Layanan yang diberikan melalui aplikasi Salam Al Azhar antara lain layanan pendaftaran siswa baru secara online, pembayaran langsung ke rekening Al Azhar melalui berbagai melalui perbankan, informasi tagihan keuangan, berita dan kegiatan seputar sekolah, kalender sekolah, profil siswa, beban kerja, dsb. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan Anda mengirim notifikasi mengenai pembayaran dan tagihan.

Berbagai layanan dan fitur yang tersedia pada aplikasi Salam Al Azhar tentu saja memberikan tingkat kepuasan tersendiri bagi penggunanya. Akan tetapi pada penelitian ini juga meninjau kepuasan orang tua peserta didik dari segi kompetensi sosial guru yang diindikasikan dengan kemampuan guru dalam

berkomunikasi baik dengan siswa maupun orang tua peserta didik, interaksi, dan penggunaan teknologi informasi.¹¹

Kedua, penelitian oleh Muhammad Yasin dan Muhammad Ilham terkait seberapa besar pengaruh layanan sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa jurusan Tarbiyah STAI Sangatta Kutai Timur. SIKAD merupakan akses utama dalam mengatur segala urusan perkuliahan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Dalam proses pelaksanaan kegiatan akademik, perlu adanya kecepatan dan keakuratan dalam pengelolaan data mahasiswa. Pengelolaan data tersebut antara lain mulai dari registrasi pembayaran, kartu rencana studi (KRS), dan penginputan nilai yang berujung pada keluarnya Kartu Hasil Studi (KHS).

Penerapan layanan sistem informasi (SIKAD) sebagai pusat informasi memiliki beberapa penghambat yang memicu kurang optimalnya penggunaan sistem informasi di kalangan mahasiswa. Salah satunya yakni input nilai yang lambat, data pada portal SIKAD yang belum lengkap, fitur yang kurang lengkap, dan masih sering terjadi server error.¹²

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Maulina Yusfiani terkait tingkat kepuasan pengguna dapat ditentukan dari nilai lebih dan kinerja pada produk atau jasa yang dikirimkan oleh perusahaan/ lembaga. Di tengah persaingan yang begitu ketat, perusahaan/ lembaga harus bisa memberikan nilai tinggi produk

¹¹ Abdullah, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Kompetensi Sosial Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu" (Jakarta, Institut PTIQ, 2021).

¹² Muhammad Yasin and Muhammad Ilham, "Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa," *Al-Rabwah* 16, no. 01 (2022): 53–63.

atau layanan yang mereka tawarkan sebagai nilai keunggulan daya saing. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan baik secara individu maupun parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.¹³

Keempat, penelitian oleh Anjini Sarofa dan Ahmad Anwar mengukur nilai kepuasan pengguna aplikasi dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll dan Torkzadeh dimana dimensi yang diukur meliputi isi, keakuratan, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Dari penelitian ini ditemukan bahwa nilai kepuasan pengguna yang diukur dari lima dimensi tersebut mencetak persentase kepuasan sebesar 82,59% dengan nilai kemudahan penggunaan dengan persentase tertinggi yakni 86,81% dan 78,5% nilai format sebagai nilai persentase terendah.¹⁴

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Silvia Ratna terkait pelayanan akademik apa saja yang diberikan penyedia melalui Sistem Informasi Akademik Online (SIAO), tingkat kepuasan mahasiswa dengan diberlakukannya Sistem Informasi Akademik, dan pengaruh penggunaan Sistem Informasi Akademik Online (SIAO) bagi mahasiswa, ditemukan bahwa

¹³ Maulina Yulfiani, "Analisis Nilai Pelanggan, Pengalaman Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus: BSI Di Yogyakarta)" (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022).

¹⁴ Anjini Sarofa and Ahmad Anwar, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SICARIK Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Menggunakan EUCS," *Idea Press Yogyakarta*, Jejak Sang Guru: Bunga Rampai Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2022, 147–70.

semakin meningkatnya layanan pada sistem maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna juga semakin meningkat.¹⁵

Keenam, Penelitian yang dilakukan oleh Hannum Azkazy Salsabila dan Iriyadi ini berkaitan dengan evaluasi praktik penerapan sistem informasi akademik dan keuangan di perguruan tinggi serta mengatasi permasalahan dan hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi tersebut. Institut Informasi Bisnis Terpadu Bogor (IBI) merupakan salah satu perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi akademik dan keuangan. Pemrosesan data, penyimpanan data, siklus anggaran terstruktur, dan arus kas adalah beberapa manfaat dari sistem informasi akademik dan keuangan. Permasalahan yang menghambat berjalannya sistem informasi dan keuangan antara lain pengguna tidak bisa login, server error, jadwal mata kuliah atau kartu kurikulum (KRS) yang sudah selesai tidak ada, tidak bisa mengisi KRS, dan daftar seluruh peserta masuk. Mata kuliah sedikit, ketidaksesuaian kehadiran, daftar poin atau Kartu Hasil Belajar (KHS) kurang update.¹⁶

Ketujuh, Penelitian Fadlila, Aos Kuswandi dan Pauzan Hayono yang mengkaji penerapan sistem informasi pesantren sebagai jembatan antara sekolah dan orang tua santri dengan memantau perkembangan santri dan mengedepankan komunikasi. Dengan memperkenalkan layanan pendidikan

¹⁵ Silvia Ratna, "Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIA) Online terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Technologia: Jurnal Ilmiah* 10, no. 2 (April 5, 2019): 53, <https://doi.org/10.31602/tji.v10i2.1806>.

¹⁶ Hannum Azkazy Salsabila and Iriyadi Iriyadi, "Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik Dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa," *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)* 4, no. 2 (December 20, 2020): 137, <https://doi.org/10.36339/jaspt.v4i2.348>.

berbasis Android khususnya aplikasi "Benda", Awalnya, fasilitas tersebut menggunakan sistem manual. Namun kekhawatiran bahwa data yang disimpan di komputer dapat disusupi atau hilang menyebabkan perubahan paradigma layanan sekolah bagi orang tua dengan menggunakan teknologi komunikasi berbasis aplikasi Android. Meskipun perubahan-perubahan ini telah meningkatkan efektivitas secara signifikan, terdapat hambatan yang tidak dapat disangkal dalam penerapannya. Artinya aplikasi tersebut berbasis Android sehingga tidak bisa digunakan pada perangkat berbasis iOS atau jaringan internet yang sinyalnya buruk. Hal ini tergantung pada cuaca dan sebagian besar lokasi geografis tempat tinggal wali murid.¹⁷

Kedelapan, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shanaz Amarin dan Tri Indra W. terkait pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan ditemukan bahwa kualitas system tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa pengguna lebih berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pada penelitian ini nilai kualitas pelayanan diperoleh dengan skor tinggi.¹⁸

¹⁷ Fadhlillah, Aos Kuswandi, and Pauzan Haryono, "Peranan Aplikasi Android dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya," *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (June 22, 2021): 22–33, <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p22-33>.

¹⁸ Shanaz Amarin and Tri Indra Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4, no. 1 (April 28, 2021): 37–52, <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Peneliti	Perbedaan
1	Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Kompetensi Sosial Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu	Abdullah	Variabel yang sama hanya variabel sistem informasi dan kepuasan pengguna serta objek penelitian yang berbeda
2	Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Muhammad Yasin and Muhammad Ilham	Variabel yang diteliti hanya variabel sistem informasi akademik dan kepuasan pengguna serta objek penelitian yang berbeda
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SICARIK di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Menggunakan EUCS	Anjini Sarofa dan Ahmad Anwar	Metode Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yakni menggambarkan mengenai satu variabel yakni kepuasan pengguna aplikasi serta objek penelitian yang berbeda
4	Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIA) Online terhadap Kepuasan Mahasiswa	Silvia Ratna	Variabel yang sama hanya variabel penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna serta objek yang berbeda
5	Analisis Nilai Pelanggan, Pengalaman Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus: BSI di Yogyakarta)	Maulina Yusufiani	Variabel yang sama hanya kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna serta objek yang berbeda

No	Penelitian Terdahulu	Peneliti	Perbedaan
6	Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Akuntansi S1 Angkatan Tahun 2016 di IBI Kesatuan Bogor)	Hannum Azkazy Salsabila dan Iriyadi	Variabel yang sama hanya variabel sistem informasi serta objek penelitian yang berbeda
7	Peranan Aplikasi Android dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya	Fadlillah, Aos Kuswandi, dan Pauzan Hayono	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif serta objek penelitian yang berbeda
8.	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Shanaz Amarin dan Tri Indra Wijaksana	Variabel dan Objek Penelitian yang berbeda

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini memerlukan pedoman dalam penyusunannya. Dalam penelitian ini sistematika pembahasannya disusun dalam empat bab yang saling berkaitan sebagaimana berikut:

BAB I. Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka/ literature review, kerangka teori, dan sistematika pembahasan

BAB II. Landasan Teori, berisi kajian teori, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III. Metode Penelitian, berisi penjelasan jenis penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, populasi

dan sampel penelitian, instrumen dan teknik pengumpulan data, validitas dan reliabilitas instrument, dan teknik analisis data.

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bagian ini penulis memaparkan hasil dan pembahasan terkait penelitian yang telah dilaksanakan.

BAB V. Penutup, berisi kesimpulan dari keseluruhan pokok pembahasan yang dibahas pada bab sebelumnya. Penulis juga memberikan saran dan masukan terkait permasalahan penelitian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Pelayanan Aplikasi Imdadina Terhadap Kepuasan Wali Santri”. Berdasarkan data yang diperoleh setelah melalui berbagai tahapan pengujian dengan metode regresi linear berganda, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil uji hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan wali santri. Dengan kata lain semakin tinggi kualitas sistem informasi maka akan kepuasan wali santri sebagai pengguna aplikasi imdadina akan semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji T yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} 7,022 > t_{tabel} 1,97810$ dan nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H1 yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan wali santri” diterima.
2. Dari hasil uji hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali santri. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan wali santri sebagai penerima layanan akan semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan uji T yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} 6,257 > t_{tabel} 1,97810$ dan nilai sig.

$0,000 < \alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H2 yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wali santri” diterima.

3. Dari hasil uji hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas sistem informasi dan pelayanan terhadap kepuasan wali santri. Artinya semakin tingginya kualitas sistem informasi dan pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan wali santri. Hal ini dibuktikan dengan uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} 62,393 > F_{tabel} 3,06$ dan nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H3 yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan wali santri” diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, penulis menyadari terdapat banyak keterbatasan dan kekeliruan dalam penelitian ini. Namun penulis berharap penelitian ini dapat memberi kontribusi yang bermanfaat dengan beberapa saran berikut:

1. MA Al Imdad perlu terus meningkatkan kualitas sistem informasi dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan sistem informasi. Peningkatan kualitas ini dapat dilakukan dengan adanya updating sistem secara berkala untuk memastikan sistem dalam keadaan baik.
2. MA Al Imdad perlu meningkatkan kualitas pelayanan petugas layanan aplikasi imdadina dalam memberikan pelayanan yang ramah dan baik dalam merespon keluhan wali santri sebagai pengguna.

C. Penutup

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman jahiliah ke zaman yang terang benderang. Semoga kita dapat memperoleh syafa'at dan limpahan berkahnya kelak di yaumul akhir.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki banyak kekurangan dan kekeliruan baik dari segi penulisan maupun isi yang disampaikan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis guna meningkatkan kualitas literatur kedepannya. Dengan keterbatasan skripsi ini penulis tetap berharap dapat memberikan manfaat bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dan Kompetensi Sosial Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu.” Institut PTIQ, 2021.
- Amarin, Shanaz, and Tri Indra Wijaksana. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung).” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4, no. 1 (April 28, 2021): 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.
- Andikha, Muhammad Imam, Rahmiati Rahmiati, and Thamrin Thamrin. “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Portal Akademik Universitas Negeri Padang terhadap Kepuasan Pengguna.” *Jurnal Ecogen* 2, no. 2 (June 5, 2019): 151. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i2.6675>.
- Asasunnaja, Rinny. “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Information System Success Model (ISSM).” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022.
- Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd. *Statistik Itu Mudah*. Yogyakarta: PPMPI, 2018.
- . *Statistik Manajemen Pendidikan: Teori Dan Praktik Statistik Dalam Bidang Pendidikan, Penelitian, Ekonomi, Bisnis Dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: PPMPI, 2018.
- Fadhlillah, Aos Kuswandi, and Pauzan Haryono. “Peranan Aplikasi Android dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya.” *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (June 22, 2021): 22–33. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p22-33>.
- Fadli, Muhammad. “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Survei Menggunakan Information System Success Model (ISSM).” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022.
- Hasbi, M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (July 19, 2018): 87–109. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-05>.
- Hutahean, Japerson. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Ikhsan, Thoha. “Pemutakhiran Data Pondok Pesantren Melalui EMIS (Education Management Information System).” *Kompasiana* (blog), 2021. <https://www.kompasiana.com/thohaikhsan/6190515980a65a297569cde2/pemutakhiran-data-pondok-pesantren-melalui-emis-education-management-information-system>.
- Irfan, Mohammad. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean).” *Prosiding National Conference on Applied Business*, 2019.
- Machali, S.Pd.I., M.Pd., Dr. Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian*

- Kuantitatif*. 3rd ed. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2021.
- Maryana, Ferra, Rakhmi Ridhawati, and Riski Evi Astuti. "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet yang Terdaftar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin)," 2019.
- Ratna, Silvia. "Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIA) Online terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Technologia: Jurnal Ilmiah* 10, no. 2 (April 5, 2019): 53. <https://doi.org/10.31602/tji.v10i2.1806>.
- Riyanto, Slamet, and Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Rizky Valeo Nugraha. "Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Informasi, Inovasi Proses Terhadap Kinerja Operasi Perusahaan Coffee Shop Di Yogyakarta." Universitas Islam Indonesia, 2020.
- Salsabil Laras N and Andy Dwi Bayu Bawono. "Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan, Harga, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan E-Commerce Traveloka (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)." *Prosiding Biema Business Management, Economic, and Accounting National Seminar 2* (2021).
- Sangga Rasefta, Reza, and Shinta Esabella. "Sistem Informasi Akademik SMK Negeri 3 Sumbawa Besar Berbasis Web." *Jurnal Informatika, Teknologi dan Sains* 2, no. 1 (February 20, 2020): 50–58. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v2i1.558>.
- Sarofa, Anjini, and Ahmad Anwar. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SICARIK Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Menggunakan EUCS." *Idea Press Yogyakarta, Jejak Sang Guru: Bunga Rampai Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2022, 147–70.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE* 3, no. 1 (June 14, 2020): 131–43. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Solichin, Ahmad, and Bernadeta Asri Rejeki Tulodo. "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)." *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, n.d.
- Sompotan, Rizal M. R., Silvya L. Mandey, and Ivonne S. Saerang. "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Regulasi Pemerintah Terhadap Implementasi E-Procurement pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Bitung." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 7, no. 2 (May 7, 2021): 605. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.2.605-618.2021>.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.” *Journal of Management Information Systems* 19, no. 4 (April 2003): 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Yani, Jenderal Achmad, AAAP Mangkunegara, and Refika Aditama. “Sugiyono. 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.” *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku, 1995.
- Yasin, Muhammad, and Muhammad Ilham. “Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.” *Al-Rabwah* 16, no. 01 (2022): 53–63.
- Yusfiani, Maulina. “Analisis Nilai Pelanggan, Pengalaman Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus: BSI Di Yogyakarta).” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022.