

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian sistem informasi manajemen

Menurut O'Brien, Sistem informasi manajemen adalah sistem terpadu yang mendukung aktivitas operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan perusahaan atau suatu organisasi.

Abdul Kadir menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang membantu operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan perusahaan. Berikut beberapa definisi sistem informasi manajemen menurut beberapa ahli, diantaranya:

- a. David Kroenke menyatakan bahwa Sistem informasi yang dirancang dan digunakan dengan baik oleh organisasi disebut sebagai sistem informasi manajemen.
- b. Mc. Leod menggambarkan sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang memberikan informasi kepada sejumlah pemakai yang memiliki kebutuhan yang serupa. Informasi memberikan gambaran tentang sejarah perusahaan, saat ini, dan masa depan. Laporan rutin, laporan khusus, dan hasil simulasi matematika adalah beberapa bentuk informasi yang dapat diakses. Pengelola dan karyawan lainnya menggunakan data ini untuk membuat keputusan tentang solusi masalah.
- c. Stoner menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah metode formal yang memberi manajemen informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mempermudah pengambilan keputusan dan memberi mereka kemampuan untuk melakukan tugas perencanaan, operasi, dan pengendalian.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem terpadu yang dibangun untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk proses pengambilan keputusan manajemen suatu organisasi.¹

¹ A. Rusdiana and Moch Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. Beni Ahmad Saebani, *Sistem Informasi Manajemen*, 1st ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014).

2. Tujuan sistem informasi manajemen

Tujuan utama sebuah sistem informasi manajemen adalah untuk meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat dan akurat, sehingga proses perencanaan menjadi lebih efektif. Selain memiliki sebuah tujuan, juga penting untuk diingat bahwa sistem informasi manajemen juga memiliki manfaat yang bervariasi tergantung pada seberapa baik sistem tersebut diimplementasikan dan dikelola oleh organisasi. Sistem informasi manajemen yang efektif dapat menjadi aset strategis yang signifikan bagi suatu perusahaan. Diantara manfaat sistem informasi manajemen diantaranya:

- a. Peningkatan Efisiensi Operasional, bahwa sistem informasi manajemen membantu dalam otomatisasi tugas-tugas rutin dan mengurangi pekerjaan manual sehingga bisa meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat proses pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi yang tepat waktu dan akurat.
- b. Peningkatan Produktivitas Karyawan, bahwa sistem informasi manajemen dapat memberikan akses cepat dan mudah terhadap informasi yang diperlukan, membantu karyawan bekerja lebih efektif dan produktif serta mampu berkolaborasi antar departemen atau individu melalui berbagi informasi secara efisien.
- c. Peningkatan Pengambilan Keputusan, dengan memberikan informasi yang relevan dan akurat kepada manajemen, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih cepat. Analisis data yang mendalam dan pemodelan dapat membantu dalam meramalkan tren dan mengidentifikasi peluang atau risiko.
- d. Peningkatan Kualitas Informasi, meningkatkan akurasi dan keandalan informasi dengan mengurangi kesalahan manusia yang mungkin terjadi dalam pemrosesan manual serta menyediakan pemantauan real-time atas kinerja organisasi dan proses bisnis.
- e. Peningkatan Kepuasan Pelanggan, bahwa dengan sistem informasi manajemen dapat membantu dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan menyediakan informasi cepat dan akurat serta memungkinkan manajemen untuk merespons perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

- f. Pemantauan Kinerja Organisasi, memberikan alat untuk memantau kinerja organisasi secara keseluruhan dan masing-masing departemen serta memfasilitasi pelaporan dan analisis kinerja yang membantu identifikasi area untuk perbaikan.
- g. Kepatuhan dan Keamanan, memastikan kepatuhan dengan peraturan dan kebijakan melalui kontrol akses dan pemantauan keamanan serta mengurangi risiko kebocoran informasi dan memberikan perlindungan terhadap akses yang tidak sah.
- h. Penyederhanaan Proses Bisnis, bahwa sistem informasi manajemen dapat membantu dalam menyederhanakan proses bisnis, mengurangi redundansi, dan meningkatkan koordinasi antar departemen.
- i. Peningkatan Daya Saing, dengan memberikan akses cepat terhadap informasi yang kritis, sistem informasi manajemen dapat membantu organisasi bersaing lebih baik di pasar dan juga mampu menyediakan fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan kondisi bisnis dan pasar.

3. Konsep aplikasi dalam sistem informasi manajemen

Aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya. Aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user. Adapun pengertian aplikasi menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Jogiyanto aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.²
- b. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna.³

Dari kedua definisi diatas bisa dinyatakan bahwa aplikasi merupakan sekumpulan instruksi dalam bentuk bahasa pemrograman yang bertujuan untuk mengerjakan dan memproses tugas yang diinputkan oleh pengguna sehingga menghasilkan *output* tertentu yang diharapkan oleh pengguna.

² Jogiyanto, *Analisis & Desain : Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005).

³ Pusat Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," 5th ed. (Jakarta: Balai Pustaka, 2019), 2014.

Prinsip dasar aplikasi merupakan panduan atau aturan yang mendasari desain, pengembangan, dan implementasi sistem aplikasi komputer. Menurut Donald Knuth, prinsip kejelasan (*clarity*) menjadi prinsip dasar sebuah aplikasi. Hal ini sangat penting dalam merancang dan mengembangkan aplikasi komputer. Prinsip ini menyatakan bahwa kode program harus ditulis dengan cara yang jelas dan mudah dimengerti oleh manusia. Knuth memperhatikan bahwa kejelasan dalam kode program adalah kunci untuk memudahkan pemahaman, pemeliharaan, dan pengembangan sistem secara efektif. Beberapa poin yang dapat diambil dari prinsip kejelasan menurut Donald Knuth adalah: 1) Kepahaman yang Mudah, 2) Keterbacaan yang Baik, 3) Tidak Ambigu, 4) Efisiensi dalam Pemeliharaan, 5) Fokus pada Komunikasi *Man to Man*.⁴

Prinsip *clarity* dalam sebuah aplikasi bisa menjadi parameter kelayakan sebuah konsep dan kinerja sistem aplikasi, kebermanfaatan informasi dan kontribusi sebuah aplikasi yang dikembangkan. Semakin mudah pengguna dalam memahami sebuah aplikasi, maka semakin baik hasil pengembangan sistem yang dilakukan.

4. Komponen aplikasi sistem informasi manajemen

Komponen-komponen aplikasi merujuk pada tiga aspek diantaranya: aspek desain pemrograman, aspek desain materi atau konten dan aspek desain tampilan. Aspek desain pemrograman, dengan adanya desain aplikasi maka data menjadi satu kesatuan yang utuh dan terpusat sehingga memudahkan dalam proses pengolahannya.⁵ Aspek desain materi atau konten (layanan penawaran mata kuliah) meliputi data sebaran mata kuliah yang sudah sesuai dengan kurikulum masing-masing tahun angkatan mahasiswa. Aspek desain tampilan, aspek ini menjadi bagian penting dalam sebuah pengembangan sistem aplikasi dimana tampilan secara efektif harus bisa menyampaikan informasi kepada pengguna.⁶ Elemen-elemen dari desain tampilan tersebut adalah:

a) Gambar

Gambar digunakan untuk menyajikan informasi visual atau memperindah antarmuka. Ada dua macam gambar, diantaranya gambar statis

⁴ Donald Ervin Knuth, "The Art of Computer Programming" (Upper Saddle River, NJ : Addison-Wesley, 2011).

⁵ R.S Wahono, "Aspek Dan Kriteria Penilaian Media Pembelajaran" (Yogyakarta: Genius Media Prima, 2006).

⁶ Rob Phillips, *The Developers Handbooks to Interactive Multimedia: A Practical Guide For Educational Applications* (New York: Kogan Page, Ltd, 1997).

dan gambar dinamis. Gambar statis dapat berupa gambar garis sampai dengan gambar photo yang kompleks dan dapat pula berupa gambar yang nyata sampai dengan abstrak. Gambar dinamis dapat berupa animasi dan video. pemilihan animasi atau video dipertimbangkan dengan terperinci dan matang.⁷

Komponen gambar bisa digunakan untuk pengukuran keberhasilan sebuah aplikasi dari aspek kualitas desain tampilan. Sehingga semakin bagus dan semakin proporsional sebuah gambar tertuang dalam sebuah aplikasi, maka kualitas desain tampilan akan semakin baik.

b) Teks

Teks adalah rangkaian kata-kata tercetak yang digunakan untuk memaparkan fungsi elemen-elemen dalam antarmuka pengguna juga menginformasikan terkait materi yang disajikan dalam layanan penawaran mata kuliah. Panduan untuk mengoptimalkan peran teks sangat dibutuhkan. Ada sepuluh jenis panduan diantaranya: (a) penggunaan huruf kapital besar dan kecil yang dikombinasikan satu sama lain (tidak semua menggunakan huruf kapital besar). (b) menghindari teks yang terlalu panjang, (c) menggunakan spasi dua, (d) menggunakan kalimat aktif (e) meringkas informasi menjadi paragraf-paragraf pendek, (f) tidak menggunakan teks yang berkedip, (g) Tidak meletakkan teks pada *background* (latar belakang) yang bermotif atau bergambar, (h) menggunakan warna teks yang konsisten, (i) menggunakan warna teks terang pada *background* (latar belakang) gelap; dan (j) Menggunakan warna teks gelap pada *background* (latar belakang) yang cerah atau terang.⁸

Komponen teks sangat mendukung dalam proses membangun dan mengembangkan sebuah sistem aplikasi. Komponen teks menjadi dasar dari indikator kejelasan dalam penggunaan bahasa serta kualitas desain tampilan sebuah sistem aplikasi yang dikembangkan. Komponen teks sebagai label navigasi harus deskriptif dan langsung, menggunakan bahasa yang familiar bagi

⁷ Tan Seng Chee and Angela F.L Wong, *Teaching and Learning With Technology* (Singapore: Prentice Hall, 2003).

⁸ Karen S. Ivers and Ann E. Barron, *Multimedia Projects in Education: Designing, Producing, and Assessing*, 2nd ed. (Westport: Libraries Unlimited, 2010).

pengguna. Hindari jargon teknis atau istilah yang ambigu yang dapat membingungkan pengguna.⁹

c) Warna

Penggunaan warna dalam tampilan produk multimedia ataupun antarmuka, diantaranya sebagai berikut:¹⁰

- 1) Warna yang digunakan dapat memberikan penekanan dan untuk menandakan perbedaan tiap bagiannya
- 2) Warna yang digunakan kontras antara latar belakang dan latar depan terutama untuk teks
- 3) Sedikit warna untuk warna penanda
- 4) Terdapat kode warna untuk alat kontrol peserta didik
- 5) Warna dengan kebiasaan sosial;
- 6) Konsisten dalam penggunaan warna;
- 7) Pemilihan warna memperitmbangkan pengaruh peserta didik dan keefektifan pembelajaran.

Komponen warna menjadi mampu menjadikan sebuah tampilan sistem aplikasi menjadi lebih menarik dan tidak monoton. Dengan adanya variasi pewarnaan mampu menunjang kemenarikan tampilan serta meningkatkan kualitas desain sebuah tampilan sistem aplikasi yang akan dikembangkan. Selain itu, dengan penggunaan warna yang berubah-ubah sebagai bentuk perubahan visual juga bisa dijadikan sebagai *feedback* yang jelas ketika pengguna berinteraksi dengan navigasi dan membantu mencegah kebingungan serta memastikan pengguna bahwa mereka berada pada alur yang benar.¹¹

d) Tata letak

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan tata letak atau *layout*, yaitu sebagai berikut:¹²

- 1) Keseimbangan elemen-elemen grafik dan teks digunakan untukmempertegas

⁹ Timothy Garrand, *Writing for Multimedia and the Web: A Practical Guide to Content Development for Interactive Media*, 3rd ed. (New York: Routledge, 2018).

¹⁰ Phillips, *The Developers Handbooks to Interactive Multimedia: A Practical Guide For Educational Applications*.

¹¹ Garrand, *Writing for Multimedia and the Web: A Practical Guide to Content Development for Interactive Media*.

¹² Phillips, *The Developers Handbooks to Interactive Multimedia: A Practical Guide For Educational Applications*.

hubungan antara unsur-unsur utama dalam tampilan.

- 2) Bagian-bagian grafik dan teks disusun pada bentuk yang sudah dikenal peserta didik
- 3) Keseimbangan letak bagian-bagian yang ditampilkan harus menyeluruh dan merata.

Sebuah layout sistem yang baik akan mampu meningkatkan kemudahan penggunaan program. Selain itu kegunaan menu program serta kebermanfaatan informasi yang ingin disampaikan akan menjadi lebih baik dan maksimal. Tata letak atau layout sebagai elemen navigasi harus mudah dijangkau dari setiap halaman. Ini berarti memiliki menu navigasi yang jelas dan terlihat, serta memastikan bahwa pengguna dapat kembali ke halaman utama atau halaman penting lainnya dengan mudah. *Breadcrumbs*, atau jejak navigasi, juga dapat membantu pengguna memahami di mana mereka berada dalam struktur situs dan bagaimana kembali ke halaman sebelumnya.¹³

e) Tombol

Dalam pembuatan tombol ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:¹⁴

- 1) Jumlah tombol tidak terlalu banyak dalam satu layar dan sebaiknya hindari penggunaan tombol yang terlalu banyak dalam sebuah layar.
- 2) Fungsi tiap-tiap tombol seharusnya jelas.
- 3) Tersedianya tombol konfirmasi pada setiap tombol. Konfirmasi dapat berupa warna terang, perubahan warna, atau efek tiga dimensi pada saat kursor diletakkan diatas tombol.

Komponen tombol menjadi parameter kelayakan sistem aplikasi dari aspek ketepatan fungsi navigasi. Dengan ketepatan dan konsistensi penggunaan komponen tombol dalam sebuah sistem aplikasi, maka hasil pengembangan sistem aplikasi menjadi lebih baik. Selain itu, konsistensi dalam navigasi sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lancar. Ini berarti elemen navigasi harus ditempatkan pada lokasi yang sama di seluruh situs atau aplikasi, dan harus

¹³ Garrand, *Writing for Multimedia and the Web: A Practical Guide to Content Development for Interactive Media*.

¹⁴ Stephen M. Alessi and Stanley R. Trollip, *Multimedia for Learning: Methods and Development*, 3rd ed. (Boston: Allyn and Bacon, 2001).

berfungsi dengan cara yang sama di setiap halaman. Konsistensi membantu pengguna mengembangkan pola mental tentang bagaimana situs atau aplikasi berfungsi, yang membuat mereka lebih nyaman dan efisien dalam menjelajahnya.¹⁵

B. Fitur layanan SIPMAK

Aplikasi terintegrasi SIPMAK mulai diimplementasikan pada tahun 2020. Selain bertujuan untuk menghasilkan output jadwal yang bebas dari *redundansi*, juga untuk memudahkan dalam penyajian data penawaran mata kuliah serta beban mengajar dosen Fakultas Tarbiyah yang dibutuhkan pimpinan fakultas dalam pengambilan keputusan.

Fitur-fitur yang ada pada aplikasi SIPMAK saat ini meliputi:

1) Fitur Data Master

Fitur data master pada aplikasi SIPMAK terdiri atas beberapa sub menu:

a) Sub menu master pengguna

Sub menu master pengguna merupakan database para pengguna layanan. Pengguna layanan ini terdiri atas admin, operator program studi dan mahasiswa.

b) Sub menu master program studi

Sub menu master program studi adalah data master yang berisikan data-data program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah yang nanti akan menjadi *home base* numenkatur mata kuliah. Saat ini ada 8 (delapan) program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah, yaitu:

- (1) Prodi Pendidikan Agama Islam
- (2) Prodi Studi Tadris Bahasa Inggris
- (3) Prodi Pendidikan Bahasa Arab
- (4) Prodi Tadris Matematika
- (5) Prodi Manajemen Pendidikan Islam
- (6) Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
- (7) Prodi Tadris Bahasa Indonesia
- (8) Prodi Tadris Ilmu Pengetahuan Alam.

¹⁵ Garrand, *Writing for Multimedia and the Web: A Practical Guide to Content Development for Interactive Media*.

c) Sub menu master kuota

Sub menu master kuota adalah master data kuota per kelas mahasiswa berdasarkan program studi serta tahun Angkatan. Master kuota ini digunakan untuk menentukan kapasitas maksimal mahasiswa yang bisa mengikuti kelas tersebut.

d) Sub menu master ruangan

Sub menu master ruangan adalah master data sarana ruangan kelas yang ada di Fakultas Tarbiyah. Master ruangan ini digunakan untuk penempatan plotting jadwal mata kuliah setiap kelas di setiap program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah.

e) Sub menu master kelas

Sub menu master kelas adalah master penamaan kelas atau rombel perkuliahan program studi. Penentuan master kelas ini menyesuaikan dengan jumlah mahasiswa per Angkatan dibagi kapasitas maksimal per kelas yang dikehendaki oleh program studi.

f) Sub menu master dosen

Sub menu master dosen berisi data-data dosen yang akan mengampu mata kuliah yang ditawarkan oleh program studi. Master dosen ini berfungsi untuk plotting penjadwalan mata kuliah sesuai dengan keilmuan dan kompetensi yang dimilikinya dan ditetapkan oleh program studi.

g) Sub menu master jam

Sub menu master jam berisi data-data sesi jam perkuliahan yang berlaku untuk semua program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah. Setiap sesi master jam ditetapkan selama 50 menit. Dan setiap hari ada 10 (sepuluh) sampai dengan 12 (dua belas) sesi jam yang bisa di plotting untuk jadwal perkuliahan.

h) Sub menu master mata kuliah

Sub menu master mata kuliah adalah master data nama-nama mata kuliah sesuai dengan sebaran kurikulum program studi. Master mata kuliah ini harus sesuai dengan sebaran kurikulum yang telah ditetapkan oleh program studi serta sesuai dengan tahun penyusunannya.

i) Sub menu master periode

Sub menu master periode adalah data master periode semester sesuai tahun akademik yang berlaku. Ada 2 (dua) periode akademik yang ditetapkan pada master periode, yaitu periode gasal dan periode genap.

2) Fitur Penjadwalan

Fitur penjadwalan merupakan fitur inti operasional sistem aplikasi SIPMAK. Fitur ini digunakan untuk plotting jadwal masing-masing pelaksana program studi. Selanjutnya data plotting ini menjadi data utama yang selanjutnya akan diunggah ke dalam sistem institusi.

Isian proses plotting penjadwalan terdiri atas:

- a) Pemilihan program studi
- b) Pemilihan tahun kurikulum
- c) Pemilihan mata kuliah yang diplot
- d) Pemilihan kelas rombel
- e) Pemilihan sesi jam perkuliahan
- f) Pemilihan dosen pengampu
- g) Memasukkan kuota mahasiswa yang bisa mengikuti pembelajaran mata kuliah tersebut
- h) Pemilihan ruangan untuk proses pembelajaran

3) Fitur periksa jadwal

Fitur periksa jadwal adalah fitur untuk melihat hasil plotting jadwal mata kuliah berdasarkan ruang perkuliahan dan hari yang digunakan. Selain itu, fitur periksa jadwal juga bisa digunakan untuk melihat ruangan yang masih kosong yang bisa digunakan untuk plotting jadwal perkuliahan yang lain.

4) Fitur beban SKS

Fitur beban SKS adalah fitur rekapitulasi beban mengajar dosen yang mengampu mata kuliah setiap program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah. Selain untuk melihat rekapitulasi beban mengajar, fitur ini juga digunakan untuk menyajikan data yang selanjutnya digunakan oleh pimpinan dalam proses pengambilan keputusan.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian kualitas pelayanan

Satuan pendidikan adalah lembaga pelayanan publik yang didirikan dengan tujuan untuk memanusiakan manusia. Dengan demikian, fokus utama satuan pendidikan lebih pada pelayanan masyarakat daripada materi komersial. Imanuel Kant mengatakan bahwa pendidikan membuat orang menjadi manusia sejati. Dengan kata lain, pendidikan adalah komponen utama dalam membangun peradaban manusia.¹⁶ Fakta bahwa pendidikan adalah sesuatu yang humanis menjadi salah satu komponen penting dalam mencapai pelayanan pendidikan yang optimal. Gouthier mengatakan bahwa munculnya globalisasi dan persaingan yang ketat menuntut setiap organisasi untuk memberikan pelayanan yang sempurna.¹⁷

Menurut Prasetyawati pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna jasa. Karena sesungguhnya inti dari pelayanan prima adalah kepuasan pelanggan.¹⁸ Permasalahan kualitas pelayanan merupakan salah satu penghambat dalam memasuki dunia persaingan, melihat kondisi lembaga pendidikan perguruan tinggi yang semakin kompetitif. Saat ini, ada persaingan yang sangat ketat di dunia pendidikan. Setiap lembaga berusaha untuk menunjukkan keunggulannya. Ada banyak cara untuk meningkatkan daya saing, meningkatkan kemampuan pedagogik pendidik, meningkatkan daftar prestasi, dan meningkatkan layanan umum. Hal ini adalah upaya untuk mencapai titik loyalitas masyarakat terhadap jasa pendidikan suatu lembaga. Salah satu yang menjadi daya tarik masyarakat adalah pelayanan prima. Ketika harapan masyarakat sebanding dengan apa yang mereka dapatkan, yaitu kualitas dan pelayanan, maka kepuasan masyarakat tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat penting untuk sistem yang menjalankan kualitas, baik produk

¹⁶ Saifullah Idris and Tabrani ZA, "Realitas Konsep Pendidikan Humanisme Dalam Konteks Pendidikan Islam," *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling* 3 No.1, no. 1 SUPPL. (2017): 96–113, <https://doi.org/10.1097/00001888-199901001-00046>.

¹⁷ Harjit Singh Sekhon et al., "Service Excellence in UK Retail Banking: Customers' Perspectives of the Important Antecedents," *International Journal of Bank Marketing* 33 (7) (2015): 904–21, <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0136>.

¹⁸ Andre Misa Putra and Jhon Fernos, "Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman," 2019, 9, <https://osf.io/preprints/inarxiv/c3fy4/>.

maupun kualitas hidup.¹⁹ Dalam hal pendidikan, tingkat pelayanan yang lebih baik menurunkan kekhawatiran pelanggan terhadap layanan, sehingga masyarakat akan sangat percaya dan yakin untuk memilih lembaga tersebut untuk menjadi tujuan bagi pendidikan anak-anaknya.²⁰

2. Dimensi kualitas pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan, di mana kehandalan (*reliabilitas*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan tepat waktu. Artinya, perusahaan harus dapat memenuhi harapan pelanggan dan memberikan layanan yang dapat diandalkan sesuai dengan keinginan pelanggan. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan pekerja dalam pengetahuan, kesopanan, menyampaikan, dan kepercayaan diri. Dengan kata lain, perusahaan harus dapat memberikan jaminan atau kepastian kepada pelanggan agar mereka tidak merasa khawatir dan tidak percaya akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Jadi, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang mampu melakukannya. Kualitas fisik fasilitas, peralatan, dan personel adalah bukti langsung (*Tangible*). Artinya, perusahaan harus menyesuaikan kualitas fisik dengan harga dan apa yang mereka tawarkan. Tampilan fisik ini mencakup tempat dan fasilitas fisik para pekerja. Rasa empati (*Empathy*) adalah rasa peduli yang ditunjukkan perusahaan kepada karyawannya. Ini berarti bahwa pengalaman pelanggan yang berbeda dan nilai yang lebih besar dapat diberikan oleh perusahaan ini. Bisnis harus dapat bertanggung jawab atas pelayanannya dan merespon pelanggan dengan cepat dan sesuai harapan, yang dikenal sebagai daya tanggap (*Responsiveness*).²¹

Kualitas pelayanan perguruan tinggi dapat direduksi ke kualitasnya sebagai penyedia jasa pendidikan. Teori-teori tentang kualitas pelayanan telah berkembang seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa. Aksesibilitas, kepercayaan, tanggung jawab, keamanan, dan empati

¹⁹ Roymond Hamonangan Simamora et al., "Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima," *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pembedayaan Masyarakat)* 3, no. 1 (2019): 25, <https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.2940>.

²⁰ Fantika Febry Puspitasari, "Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah," *JMPI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2019).

²¹ Fahmi Kamal, Widi Winarso, and Lia Mardiani, "Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen* 16, no. 1 (2020): 33–45, <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i1.111>.

adalah lima karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas jasa. Di perguruan tinggi, ada dua fungsi organisasi: fungsi akademik dan fungsi administrasi. Fungsi akademik adalah fungsi yang paling utama karena bertanggung jawab atas seluruh kegiatan akademik. Fungsi administrasi adalah fungsi yang bertanggung jawab untuk membantu melaksanakan kegiatan akademik. Bagian administrasi, meskipun berfungsi sebagai bagian penunjang, sangat penting dan bertanggung jawab untuk memastikan kualitas pendidikan yang terbaik.²²

Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu masalah yang sangat penting bagi dunia pendidikan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan, menjadi sebuah kunci kesuksesan untuk bisa bertahan di tengah persaingan lembaga pendidikan yang semakin menjamur.²³ Faktor pelayanan manusia memainkan peran penting dalam menciptakan tujuan organisasi secara efektif dan efisien, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan justru ditentukan oleh manusia. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan tersebut sebagian besar ditentukan oleh keberhasilan individu-individu dalam menjalankan tugas yang diembannya, karena manusia adalah orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Beberapa faktor, termasuk pendidikan, pelatihan kerja, ketrampilan, disiplin, motivasi, lingkungan kerja, teknologi, manajemen, sarana produksi, upah, tingkat kompensasi, dan jaminan sosial, memengaruhi pelayanan. Masing-masing komponen yang menentukan pelayanan tersebut memerlukan telaah lebih lanjut.²⁴

Karena mahasiswa merupakan pelanggan utama perguruan tinggi, kepuasan akademik lebih berfokus pada mahasiswa. Mahasiswa berhubungan langsung dengan perguruan tinggi dalam semua tahapan proses pendidikan, mulai dari input, melalui proses seleksi, hingga output.²⁵

²² Doni Marlius and Febryandhie Ananda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang," *Jurnal Pundi* 3, no. 3 (2020): 191, <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>.

²³ Hardi MULYONO et al., "Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education," *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 10 (2020): 929–38, <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>.

²⁴ Fajrini Erinawati and Afriapollo Syafarudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 1 (2021): 130–46, <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>.

²⁵ Rahman Tanjung, "Manajemen Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Di Wilayah Provinsi Jawa Barat," *Jurnal Al Amar* 1, no. 3 (2020): 37–47.

3. Efektivitas pelayanan

Efektivitas berasal dari kata dasar dari "efektif", yang artinya "ada efeknya", manjur, mujarab, dapat membawa keberhasilan, dan daya guna." Dengan demikian, "efektivitas" dapat didefinisikan sebagai keadaan berpengaruh, kemanjuran mulai berlaku, dan kemanjuran.

Karena beberapa disiplin ilmu menggunakan pendekatan yang berbeda untuk mengukur efektivitas, beberapa ahli tidak setuju dengan konsep tersebut. Gibson mengatakan bahwa tidak ada definisi yang jelas tentang efektivitas secara teoritis atau praktis. Dia menggunakan dua pendekatan umum untuk menjelaskan apa itu efektivitas: menurut tujuan dan menurut teori sistem. Menurut teori tujuan, efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan tertentu, dan menurut teori sistem, efektivitas adalah hubungan yang luas.²⁶

Efektivitas pada dasarnya berarti mencapai hasil atau menekankan hasil tersebut. Tingkatan keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran disebut efektif. Konsep efektivitas yang lebih mendalam juga bisa mencakup diri seseorang, baik dari sisi internal atau eksternalnya. Oleh karena itu, selain diukur dari sisi produktivitas, efektivitas juga harus diukur berdasarkan perspektif individu personal. Ada beberapa definisi efektivitas menurut beberapa ahli, diantaranya:

- a) Hidayat mengatakan bahwa efektivitas adalah ukuran seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin banyak presentase target yang dicapai, semakin efektif.
- b) Abdurrahmat menjelaskan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan dengan cepat.
- c) Sondang P. Siagian menjelaskan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilaksanakannya.
- d) Menurut Prasetyo Budi Saksono, efektivitas adalah tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input.
- e) Menurut Heinz Wehrich dan Harold Koontz, efektivitas adalah pencapaian tujuan.

²⁶ James L Gibson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Andi Offset, 2003).

- f) Menurut James L. Gibson, pencapaian sasaran berdasarkan tingkat efektivitas disebut efektivitas.

Dari pengertian di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu target dengan menggunakan dan memberdayakan sumber daya yang ada untuk mencapai sebuah sasaran atau hasil.

D. Kerangka Berfikir

Layanan sistem penjadwalan mata kuliah di Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri memiliki fungsi dan tujuan untuk memfasilitasi program studi dalam menyusun penjadwalan kegiatan perkuliahan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dalam proses kegiatan belajar mengajar civitas akademika Fakultas Tarbiyah. Selain melalui fase pembelajaran, seorang mahasiswa sarjana juga sekaligus berada pada fase eksplorasi, yaitu fase dimana mahasiswa mulai menggali minat akademik dan karir potensial mereka. Mereka mencoba berbagai pengalaman akademik seperti mempelajari berbagai macam mata kuliah, magang maupun proyek penelitian, juga mencoba pengalaman non-akademik untuk peningkatan keterampilan dan pengembangan diri seperti mengikuti pelatihan, workshop, kegiatan kemahasiswaan maupun bergabung dengan organisasi-organisasi kemahasiswa. Dalam fase-fase inilah yang seringkali menghambat proses akademik mahasiswa dalam menyelesaikan studi mereka dan secara umum akan mempengaruhi bidang akademik kelembagaan Fakultas Tarbiyah.

Perkembangan ilmu teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang secara cepat tidak lepas dalam mempengaruhi pada sektor pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat berupa penggunaan website, blog, program-program yang dioperasikan melalui komputer, penggunaan smartphone dan sebagainya. Salah satu media pelayanan yang dirasa cukup modern dan efektif adalah dengan penggunaan aplikasi *web-based*. Berbagai keunggulan yang melekat pada penggunaan aplikasi *web-based* diantaranya adalah: mudah digunakan, efisiensi waktu, tidak terikat tempat dan waktu, bersifat *real time*, serta dapat menyesuaikan kebutuhan mahasiswa dalam pemberian pelayanan.

SIPMAK merupakan aplikasi *web-based* penjadwalan yang ada di Fakultas Tarbiyah, perlu adanya pengembangan agar mampu mewadahi dan mengakomodir

permasalahan proses menempuh mata kuliah dalam penyelesaian studi khususnya bagi mahasiswa lintas kurikulum yang perlu mendapat perhatian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mutu akademik kelembagaan yang ada di Fakultas Tarbiyah. Pengembangan SIPMAK Fakultas Tarbiyah dirancang menyesuaikan kebutuhan mahasiswa dan bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan pengajuan sajian mata kuliah lintas kurikulum kepada pengelola program studi. Dalam proses pengembangan aplikasi SIPMAK ini menggunakan model Lima Tahap (MANTAP). Model ini dikembangkan oleh Sumarni, Istiningsih, Nugraheni (2019) yang merupakan bentuk turunan dari model rancangan Borg and Gall yang diklusterisasi berdasarkan perbedaan tiap tahap penelitian.

Gambar 2.1 Skema kerangka pikir pengembangan aplikasi SIPMAK

