

# SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SEKOLAH DAN BUDAYA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA SMAN DI KOTA BANDUNG

Oleh :

Siti Nur Elia Lailasari

Universitas Pendidikan Indonesia

(Email : [sneljepit@gmail.com](mailto:sneljepit@gmail.com))

---

## ABSTRAK

Kepuasan siswa adalah perasaan yang dirasakan siswa sebagai konsumen sekolah saat keinginan atau kebutuhannya terpenuhi. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah dan dukungan budaya sekolah yang tinggi sehingga proses manajerial dan pelaksanaan proses pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan semestinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum mengenai penerapan SIM Sekolah, budaya sekolah, dan kepuasan siswa, serta besarnya pengaruh dari penerapan SIM Sekolah terhadap kepuasan siswa, besarnya pengaruh budaya sekolah terhadap kepuasan siswa, dan besarnya pengaruh penerapan SIM dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa. Penelitian dilakukan di SMA se-Kota Bandung dengan respondennya adalah siswanya. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket terhadap responden dan analisis data dilakukan dengan menguji setiap hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini menemukan bahwa gambaran umum mengenai penerapan SIM sekolah, budaya sekolah, dan kepuasan siswa berada pada kategori tinggi. Penerapan SIM Sekolah memberikan pengaruh sebesar 57,7% terhadap kepuasan siswa, budaya sekolah memberikan pengaruh 11,4% terhadap kepuasan siswa serta penerapan SIM dan budaya sekolah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa yaitu sebesar 35,6%.

**Kata Kunci :** SIM, budaya sekolah, kepuasan siswa

## ABSTRACT

*Student satisfaction is a feeling of student as school consumer when their wants or needs was fulfilled. Some factors that may influence the student satisfaction is the implementation of School Management Information Systems (MIS) and high School culture support so that the managerial and implementation of the learning process in schools can be run properly. This study aims to determine the general picture of MIS implementation, school culture, and student satisfaction, and how much the influence of the MIS implementation to student satisfaction, how much the influence of school culture to student satisfaction, and how much the influence of MIS implementation and school culture to student satisfaction. Research data collection is done by distributing questionnaires to the respondents who had been chosen as a sample and data analysis was done by testing every hypothesis that has been formulated. This study found that MIS implementation in school, school culture is, and student satisfaction are in high category. School MIS implementation have an influence on student satisfaction that is equal to 57,7%, school culture give the influence that is equal to 11,4%, and MIS implementation and school culture have a significant influence on student satisfaction that is equal to 35,6%.*

**Key word :** MIS, school culture, student satisfaction

## PENDAHULUAN

Dunia pendidikan adalah dunia yang terus berkembang dengan segala kebutuhannya. Perkembangan ini tentu harus sejalan dengan perkembangan Sumber daya Manusia yang mengelola pendidikan, sehingga kemajuan dunia pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan SDM-nya. Kualitas administrasi pendidikan akan meningkatkan kualitas pendidikan, namun sebaliknya jika tingkat kualitasnya rendah tentu akan menurunkan kualitas pendidikan itu sendiri.

Fungsi utama penataan administrasi pendidikan adalah perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*implementing*), dan pengawasan (*evaluating*) pendidikan. Tiga fungsi ini menyangkut tiga bidang garapan utama yaitu: (1)

Sumberdaya manusia (SDM) yang terdiri atas peserta didik, tenaga kependidikan, dan masyarakat pemakai jasa pendidikan; (2) Sumber belajar (SB) adalah alat atau rencana kegiatan yang akan dipergunakan sebagai media; dan (3) Sumber fasilitas dan dana (SFD) sebagai faktor pendukung. Semua fungsi dan sumber daya administrasi pendidikan ini diharapkan dapat mencapai tujuan pendidikan secara efektif, efisien, serta produktif untuk kepentingan perorangan maupun lembaga itu sendiri.

Untuk membangun kepuasan maka diperlukan manajemen strategik dimana seluruh aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan dikelola secara komprehensif. Salah satu strategi

yang diterapkan adalah dengan memahami keinginan, kebutuhan, dan tuntutan konsumen. Alma (2005) mengemukakan bahwa *satisfaction* (kepuasan) adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya.

Mendapatkan informasi yang akurat dari sekolah adalah salah satu kepuasan yang ingin didapatkan oleh peserta didik. Oleh karena itu sekolah membutuhkan sebuah proses manajemen untuk memenuhi kebutuhan akan informasi tersebut. Proses manajerial pada hakikatnya adalah sebuah proses pengambilan keputusan akan suatu hal di lembaga pendidikan. Peserta didik menuntut sebuah proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat guna memenuhi keinginan dan kebutuhannya, karena kepuasan konsumen adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya (Alma, 2003). Sebuah proses pengambilan keputusan haruslah didukung oleh sebuah sistem pengambilan keputusan yang dapat memanfaatkan media informasi yang ada. Secara umum, sistem ini lebih dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Sistem Informasi dan Manajemen merupakan dua komponen yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pendidikan. Kedua komponen ini memiliki hubungan dalam membentuk karakteristik dunia pendidikan. Manajemen dalam menggambarkan hubungan kedua aspek tersebut, adalah pendidikan sebagai penggeraknya terhadap sistem informasi pendidikan, sedangkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) akan menjadi penentu kinerja pendidikan. SIM dapat dijadikan alternatif pilihan untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan dalam menyajikan aktivitasnya secara lebih cepat dan memiliki nilai tambah sehingga dunia pendidikan akan menghasilkan *output* yang memiliki daya jual yang tinggi.

Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kota Bandung, terdapat 27 SMA Negeri yang tersebar di seluruh kota. Dengan standar yang dimiliki setiap sekolah, maka sekolah seharusnya sudah dapat menerapkan Sistem Informasi Manajemen dalam proses manajerial sekolah, baik dalam proses pembelajaran maupun layanan akademik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rahmawati (2013) pelayanan akademik tenaga pengajar (guru/dosen) dan pelayanan akademik pegawai administrasi, profesionalisme dosen, kemudahan serta kenyamanan, kemudahan akses terhadap informasi akademik dan kenyamanan peserta didik (siswa/ mahasiswa) dalam proses pembelajaran akan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap sekolahnya.

Sekolah sebagai sebuah organisasi yang didalamnya terdapat interaksi antara individu harus berupaya mengantisipasi perubahan yang cepat di

masyarakat, sehingga sekolah mampu berperan optimal dalam menghadapi perubahan tersebut. Budaya dalam suatu organisasi merupakan istilah yang mendapat banyak perhatian dari ahli tentang organisasi, hal ini karena peranannya yang sangat penting dan budaya tersebut juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kehidupan organisasi. Kata budaya (*culture*) pertama kali dikemukakan oleh seorang antropolog bernama Edward B. Taylor pada tahun 1871. Menurut Taylor budaya adalah : *The complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society*. Pengertian menunjukkan bahwa budaya merupakan proses kemasyarakatan yang menghasilkan pengetahuan, keyakinan moral, hukum, kebiasaan, serta kemampuan dan kebiasaan. Dengan demikian terlihat bahwa budaya organisasi terbentuk dan membentuk pola perilaku individu dalam kehidupan masyarakat.

Keunggulan sekolah juga akan mempengaruhi kepuasan siswa akan sekolahnya tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan sekolah untuk mencapai keunggulan tersebut adalah menanamkan karakter, meningkatkan mutu akademik, memanfaatkan TIK, melakukan penataan sekolah secara komprehensif, Menjaga profesionalisme tenaga, menyelenggarakan program internasional, menyelenggarakan program ekstrakurikuler, menyeleksi input secara transparan dan baik, kepemimpinan efektif, melakukan supervisi dan pengawasan dan menciptakan dan melestarikan budaya sekolah. (Safruddin, 2013)

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh dari penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri se- Kota Bandung.

Sistem Informasi Manajemen (Management Information System), yang selanjutnya disebut SIM, adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajer secara teratur (Muhtaram dan Suryadi, 2009). Informasi merupakan sumber dasar bagi organisasi dan esensial agar operasional organisasi dan manajemen berfungsi secara efektif. Pengetian lain mengenai SIM disampaikan oleh Sutanta (2003: 19), yang menyatakan:

Sistem Informasi Manajemen dapat didefinisikan sebagai kumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama- sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan bagian yang lainnya dengan cara- cara tertentu untuk melakukan

fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data- data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan- kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

SIM sebagai sebuah sistem manusia/ mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Nanang Fatah, 2008). Sebuah informasi yang dibutuhkan harus berfungsi dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan, maka informasi tersebut harus memenuhi beberapa syarat, yaitu : uniformitas, lengkap, jelas dan tepat waktu.

Sedangkan Wako (2003) menyampaikan bahwa SIM sekolah adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengorganisasikan informasi secara sistematis yang berhubungan dengan perkembangan manajemen pendidikan. Pengelola SIM sekolah bertanggung jawab untuk mengumpulkan, memproses, menganalisa, mempublikasikan, mendistribusikan, dan memberikan pelayanan informasi bagi pengguna informasi pendidikan. Dengan kata lain SIM sekolah adalah sebuah system untuk memproses informasi untuk mengelola sumberdaya dan pelayanan pendidikan.

Menurut Herstein dan Hua (2003) Perkembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pendidikan sangat esensial di dalam system manajemen pendidikan modern. SIM Pendidikan di desain untuk mendukung proses pengambilan keputusan berdasarkan informasi. Teknologi computer, alat basis data, dan kemampuan teknikal menyediakan asisten yang dibutuhkan dalam kapasitas produksi data dan informasi untuk system pendidikan. Bagaimana pun, unit SIM pendidikan membutuhkan visi yang jelas untuk melihat dan mengetahui apa yang akan diproduksi, oleh siapa produk dirancang, dan departemen mana dan unit yang akan ditambahkan. Perkembangan SIM Pendidikan mempengaruhi pembentukan budaya baru manajemen, perkembangan data dan system informasi. Proses pengumpulan data, integrasi, analisis, dan diseminasi adalah penting, walau kadang- kadang kritis, ada budaya dalam pembagian data, penggunaan informasi, dan manajemen organisasi yang memimpin menuju perkembangan SIM Pendidikan yang efektif.

SIM sekolah bertanggung jawab untuk promosi dan penggunaan informasi untuk kebijakan perencanaan dan pelaksanaan pendidikan, pengambilan keputusan, monitoring dan evaluasi sistem pendidikan di sekolah. Keberhasilan dalam mengorganisasi sistem informasi untuk perkembangan pendidikan ada pada penggunaan informasi itu sendiri.

Sutanta (2003) menyebutkan bahwa suatu sistem itu sendiri harus mempunyai elemen sebagai berikut :

1. Mempunyai komponen (*components*). Komponen ini merupakan segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem yang bersifat abstrak maupun nyata. Komponen sistem biasa juga disebut subsistem yang dapat berupa orang, benda, hal, atau kejadian yang terlibat dalam sistem.
2. Mempunyai batas (*boundary*). Batasan ini digunakan untuk membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya dan juga memberikan batasan tinjauan terhadap sistem.
3. Mempunyai lingkungan (*enviromtent*). Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem yang dapat menguntungkan maupun merugikan. Lingkungan yang menguntungkan akan tetap dijaga untuk keberlangsungan sistem sedangkan yang merugikan akan diupayakan untuk memberikan efek sekecil mungkin atau bahkan dihilangkan.
4. Mempunyai penghubung/ antar muka (*interface*) antar komponen. Penghubung/ antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen sistem dapat saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam menjalankan masing- masing fungsinya.
5. Mempunyai masukan (*input*). Masukan ini merupakan segala sesuatu yang perlu dimasukkan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah untuk menghasilkan keluaran yang berguna.
6. Mempunyai pengolahan (*processing*). Pengolahan merupakan komponen sistem yang berperan utama untuk mengolah masukan menjadi keluaran yang berguna.
7. Mempunyai keluaran (*output*). Keluaran ini berupa berbagai macam bentuk yang dihasilkan oleh komponen pengolahan.
8. Mempunyai sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goals*). Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan hasil akhir atau kondisi akhir yang ingin dicapai sistem untuk jangka waktu yang panjang.

9. Mempunyai kendali (*control*). Bagian kendali mempunyai peran utama untuk menjaga proses dalam sistem agar dapat berlangsung secara normal sesuai dengan batasan yang ditetapkan sebelumnya.
10. Mempunyai umpan balik (*feedback*). Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

SIM yang efektif adalah SIM yang dapat berfungsi dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang lebih baik, dengan tersedianya informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang didapat, secara lebih lanjut dapat dijadikan pengetahuan (*intelligent*) yang lebih dibutuhkan oleh manajer (Larry Kahaner. 1998: 9).

Menurut Hoy & Miskel (2008), pada dasarnya suatu organisasi yang di dalamnya terdapat interaksi antara individu dalam mencapai tujuannya, akan menumbuhkan sistem nilai yang didukung bersama dan menjadi faktor yang dapat mengintegrasikan lingkungan internal organisasi. Selain itu kondisi lingkungan yang berubah juga akan direspon oleh organisasi dengan cara tertentu yang menunjukkan tingkat adaptasi atas perubahan yang terjadi tersebut. Dengan demikian akan terbentuk suatu budaya organisasi yang menjadi karakteristik organisasi dalam menjalankan perannya menghadapi lingkungan yang terus berubah.

Sekolah sebagai suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pendidikan, memiliki budaya sendiri-sendiri yang dibangun dan dipengaruhi oleh nilai-nilai, persepsi, kebiasaan, kebijakan-kebijakan pendidikan, dan perilaku orang yang ada di dalamnya. Dengan budaya yang dimilikinya, setiap sekolah dapat membentuk sendiri kekhasan/keunikan yang dimilikinya. Kekhasan ini tentunya disesuaikan dengan core bisnis yang dijalankan, yaitu pembelajaran (Aan, 2010: 101). Budaya sekolah yang baik akan menunjukkan kemampuannya yang sesuai dengan tujuan pembelajaran, yaitu menumbuhkembangkan peserta didik sesuai dengan prinsip-prinsip kemanusiaan.

Deal & Peterson (2009) berpendapat bahwa gagasan budaya sekolah bukan hal yang baru. Pada tahun 1932 sosiolog pendidikan Willard Waller (1932) menyatakan bahwa setiap sekolah memiliki budaya sendiri, dengan set ritual, jalan dan kode moral yang membentuk perilaku, orang tua dan siswa selalu melihat dan menentukan budaya sekolah.

Budaya sekolah datang dari dalam kehidupan sehari-hari sekolah dengan norma, dan nilai-nilai yang mempengaruhi kegiatan mereka sehari-hari. Hal ini akan mempengaruhi bagaimana orang berpikir, merasa, dan bertindak. Tindakan yang mereka lakukan adalah bentuk interaksi untuk mencapai harapan/ tujuan bersama mereka.

Dimensi-dimensi budaya sekolah menurut Deal dan Peterson (2009:12) terdiri dari (1) *A shared sense of purpose and vision* (visi dan tujuan bersama); (2) *Norms, values, beliefs, and assumptions* (norma, nilai, kepercayaan, dan asumsi); (3) *Rituals, traditions, and ceremonies* (ritual, tradisi, dan seremonial); (4) *Histories and stories* (sejarah dan cerita); (5) *People and relationships* (hubungan baik); (6) *Architecture, artefacts, and symbols* (arsitektur, artefak, dan simbol).

Sedangkan dimensi budaya menurut Hoy dan Miskel (2008) adalah :

1. Inovasi: sejauh mana karyawan diharapkan untuk menjadi kreatif dan berani mengambil risiko,
2. Stabilitas: tingkat kegiatan yang fokus pada status quo daripada perubahan,
3. Perhatian terhadap detail: sejauh mana ada kepedulian terhadap presisi dan detail,
4. Orientasi Hasil: sejauh mana hasil menekankan manajemen,
5. Orientasi manusia: sejauh mana keputusan manajemen sensitif terhadap individu,
6. Orientasi tim: tingkat penekanan pada kolaborasi, dan
7. Agresif: sejauh mana karyawan diharapkan untuk menjadi kompetitif ketimbang *easy going*.
8. Kepuasan konsumen sekolah tidak akan terwujud begitu saja. Sebuah kepuasan dibangun atas pemahaman penyedia jasa atas keinginan dan kebutuhan konsumennya. Sebuah proses administrasi sangat diperlukan untuk mewujudkan kepuasan tersebut. "*Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product pleasurable level of consumption related fulfillment*" (Zeithaml, 2004). Jadi Satisfaction adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya (dalam Alma, 2005:32).

Kepuasan konsumen menunjukkan kesuksesan sebuah unit bisnis, salah satunya pendidikan yang merupakan bisnis dalam bidang jasa yang memang tujuannya adalah kepuasan. Dalam mewujudkan kepuasan pada konsumen sekolah, maka sekolah haruslah fokus pada

strategi-strategi administrasi yang dilakukan untuk konsumennya.

Menurut Zeithaml & Bitner (2004), yang menjadi indikator kepuasan konsumen pendidikan adalah:

1. *Tangibles* (yang terukur/ berwujud)  
Secara bahasa *tangibles* adalah segala atribut yang mudah dideteksi oleh indera. Dalam hal ini sesuatu yang berwujud yang dapat mempengaruhi siswa adalah sesuatu yang bersifat fisik di sekolah diantaranya kebersihan, kerapian, dan kenyamanan sekolah juga kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang digunakan untuk proses pembelajaran.
2. *Reliability* (keandalan)  
Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Dalam hal ini dituntut profesionalisme guru/dosen/ karyawan/ pengurus sekolah dalam menjalankan tugasnya.
3. *Responsiveness* (kemampuan reaksi/ daya tanggap)  
*Responsiveness* adalah kemauan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan (sekolah) dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.
4. *Competence* (kompeten)  
*Competence* (kompeten) adalah kemampuan individu untuk melaksanakan tugasnya dengan benar. Dalam hal ini, siswa di sekolah mendapatkan pelayanan atau pengajaran dari karyawan atau guru yang kompeten dalam bidangnya.
5. *Courtesy* (kehormatan)  
*Courtesy* (kehormatan) adalah sikap yang ditunjukkan sekolah dalam melayani siswanya. Dalam hal ini sekolah benar-benar memposisikan siswa sebagai pelanggan yang akan mempengaruhi nilai sekolah itu sendiri.
6. *Credibility* (kredibilitas)  
*Credibility* (kredibilitas) mengacu pada komponen objektif atau subjektif dari kepercayaan terhadap pesan yang dibawa. Dalam hal ini siswa mendapatkan kebutuhan yang dapat dipercaya dari sekolahnya.
7. *Security* (keamanan)  
*Security* (keamanan) adalah perasaan aman dan nyaman siswa terhadap pelayanan yang didapatkannya.
8. *Access* (akses)  
*Access* (akses) dalam hal ini ditunjukkan dengan kemudahan siswa dalam mendapatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhannya selama proses pembelajaran di sekolah.
9. *Communication* (mampu berkomunikasi)  
*Communication* disini ditunjukkan oleh kemampuan penyedia layanan pendidikan (sekolah) dalam berkomunikasi dengan pelanggannya (siswa), sehingga siswa tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan segala kebutuhannya dalam proses pembelajaran di sekolah.
10. *Understanding the customer* (mengerti pelanggan)  
*Understanding the customer* merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh penyedia layanan jasa, yaitu mengerti akan kebutuhan pelanggannya. Dengan kemampuan penyedia jasa akan hal ini, maka pemenuhan kebutuhan pelanggan (siswa) akan lebih mudah untuk dilaksanakan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui survey dengan penyebaran angket. Angket yaitu seperangkat daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Jenis angket yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana responden diberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang menggambarkan hal-hal yang ingin diungkapkan dari variabel-variabel yang ada disertai alternatif jawaban. Penelitian ini mengkaji 3 variabel, yaitu 2 variabel bebas dan dua variabel terikat. Variabel bebas yaitu Penerapan Sistem Informasi Manajemen Sekolah ( $X_1$ ) dan Budaya

Sekolah ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Siswa ( $Y$ ) SMA Negeri di Kota Bandung.

Lokasi dalam penelitian ini adalah SMA Negeri di Kota Bandung sebanyak 27 sekolah. Dengan pengambilan lokasi penelitian tersebut, diharapkan dapat memberikan data yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, terutama mengenai gambaran umum dari penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswanya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono:2002). Sesuai dengan

permasalahan dalam penelitian ini, maka yang menjadi populasi adalah seluruh siswa di SMA Negeri se- Kota Bandung yang berjumlah 28600 siswa.

Pengambilan sampel yang dilakukan adalah *probability sampling* untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Akdon : 2008). Dalam proses pengambilan sampel diperlukan rumus-rumus dan terdapat berbagai rumus untuk menentukan besarnya sampel yang diperlukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Akdon dan Hadi (2005). Menurut Sugiyono (2007) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*, teknik ini digunakan untuk menentukan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Dengan demikian sampel yang merupakan bagian dari jumlah populasi serta dapat mewakili populasi tersebut. Oleh karena itu dalam pengambilan sampel harus benar-benar representatif. Dalam proses pengambilan sampel diperlukan rumus-rumus dan terdapat berbagai rumus untuk menentukan besarnya sampel yang diperlukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Akdon dan Hadi (2005: 107):

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan pendapat tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengambil dari jumlah seluruh siswa SMA se Kota Bandung yang menjadi unit sampel penelitian sejumlah 28600 orang. Adapun tingkat presisi yang ditetapkan sesuai dengan Akdon dan Hadi (2005, 107) sebesar 5%. Dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah dengan rincian perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{28600}{28600.(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{28600}{28600.0,0025 + 1}$$

$$n = \frac{28600}{72,5} = 394,4828 \approx 394 \text{ (dibulatkan)}$$

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket terhadap responden yang telah terpilih sebagai sampel. Kuesioner diminta untuk diisi tanpa harus berdiskusi dengan responden lain. Setelah angket ditarik, selanjutnya dicatat untuk dianalisa datanya. Data-data yang dikumpulkan akan dianalisa untuk menguji hipotesis penelitian dan mengetahui kadar pengaruh antara penerapan SIM sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa.

## HASIL PENLITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh dari hasil pengolahan angket pada penelitian ini, besarnya rata-rata variabel penerapan SIM SMA negeri di Kota Bandung memiliki skor 100,24 atau 74,25% dari skor idealnya yaitu 135. Skor ini memiliki klasifikasi **tinggi** berdasarkan klasifikasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penerapan SIM SMA negeri di kota Bandung berada pada kategori tinggi. Atau dengan kata lain ssekolah dapat menerapkan SIM dan siswa dapat menerima/ merasakan pengaruh penerapannya dengan baik.

Dengan demikian SMA Negeri di Kota Bandung dapat dikatakan telah menerapkan SIM sebagai sarana untuk proses manajerial sekolah. Seperti yang diungkapkan oleh Muhtaram dan Suryadi (2009) bahwa Sistem Infomasi Managemen (Management Information System),

yang selanjutnya disebut SIM, adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajer secara teratur.

Merujuk pada hasil pengolahan angket untuk variabel penerapan SIM ini, dari 10 dimensi pada SIM, dimensi *interface* memiliki skor terendah di antara dimensi- dimensi lainnya, yaitu 6,11 atau 61,07% dari skor idealnya. Walaupun masih termasuk kategori tinggi, namun skor tersebut diambang batas. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara manusia (siswa) dan SIM sekola itu sendiri belum dapat berjalan maksimal. Sedangkan dimensi dengan skor tertinggi dan termasuk dalam kaategori sangat tinggi untuk SIM adalah dimensi *boundary* (batasan). Dimensi ini mendapat skor 7,95 atau 79,49% dari skor idealnya. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari SIM dapat dirasakan oleh siswa walaupun belum

secara maksimal, karena skor tersebut pun diambang batas antara kategori sangat tinggi dan tinggi.

Berdasarkan hasil perhitungan angket pada variabel budaya sekolah, rata-rata dari variabel ini mendapat skor 95,58 atau 76,46% dari skor idealnya yaitu 125. Skor tersebut menunjukkan bahwa variabel budaya sekolah di SMA negeri di kota Bandung berada pada kategori tinggi sesuai dengan klasifikasi yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, SMA Negeri di Kota Bandung dapat dikatakan telah menerapkan budaya sekolah secara sadar maupun tidak sebagai sebuah konsep untuk menunjukkan nilai dan norma pendidikan.

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai variabel Kepuasan Siswa SMA di Kota Bandung, variabel ini mendapatkan skor rata-rata sebesar 76,16 atau 76,16% dari skor idealnya yaitu 100. Skor ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa SMA Negeri di Kota Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa siswa sudah merasa puas akan sekolah tempat mereka belajar.

Hasil dari perhitungan yang telah dilakukan, besarnya koefisien korelasi antara penerapan SIM sekolah ( $X_1$ ) dan budaya sekolah ( $X_2$ ) adalah 0,076 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti dua variabel tersebut memiliki korelasi **sangat rendah dan searah** berdasarkan kategori yang telah ditetapkan. Besarnya korelasi antara penerapan SIM sekolah ( $X_1$ ) dan kepuasan siswa ( $Y$ ) adalah sebesar 0,586 dengan signifikansi 0,000 yang berarti korelasinya **cukup kuat dan searah**. Dan besarnya korelasi antara budaya sekolah ( $X_2$ ) dan kepuasan siswa ( $Y$ ) adalah sebesar 0,158 dengan tingkat signifikansi 0,002 yang berarti antara budaya sekolah dan kepuasan siswa memiliki korelasi yang **sangat rendah dan searah**.

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa setiap variabel saling berkorelasi dan memiliki korelasi yang signifikan. Artinya setiap variabel saling mempengaruhi, sehingga untuk meningkatkan kepuasan siswa maka pengembangan penerapan SIM di sekolah harus ditingkatkan dan budaya sekolah yang positif harus

terus dipertahankan dan diperbaiki lagi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SIM yang efektif dan efisien disekolah ditunjang oleh budaya sekolah itu sendiri. Dengan kesinambungan antara penerapan SIM dan budaya sekolah, maka akan meningkatnya kepuasan siswa sebagai konsumen di sekolah itu sendiri.

Untuk melihat pengaruh variabel penerapan SIM di sekolah ( $X_1$ ) dan budaya sekolah ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ), maka akan dilihat hasil perhitungan R square ( $r^2$ ) yaitu sebesar 0,356. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh penerapan SIM sekolah ( $X_1$ ) dan budaya sekolah ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) dengan cara menghitung koefisien determinasi (KD) yang hasilnya adalah 35,6 %, sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kepuasan siswa yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel penerapan SIM di sekolah dan budaya sekolah sebesar 35,6 % sementara pengaruh sebesar 64,4% diberikan oleh variabel-variabel lainnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, besarnya koefisien korelasi variabel Penerapan SIM Sekolah ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Siswa ( $Y$ ) sebesar 0,586 pada tingkat signifikansi 0,000. Tingkat koefisien korelasi yang dihasilkan ada dalam kategori **cukup tinggi**.

Dan dilihat dari hasil perhitungan koefisien besarnya pengaruh penerapan SIM sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 0,577 atau 57,7%, hal ini berarti penerapan SIM sekolah memberikan pengaruh sebesar 57,7% terhadap kepuasan siswa. Skor ini cukup besar, yang berarti penerapan SIM akan sangat mempengaruhi kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, besarnya koefisien korelasi variabel Budaya Sekolah ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Siswa ( $Y$ ) sebesar 0,158 pada tingkat signifikansi 0,000. Tingkat koefisien korelasi yang dihasilkan ada dalam kategori **sangat rendah**.

Dan dilihat dari hasil perhitungan koefisien besarnya pengaruh Budaya Sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 0,114 atau 11,4 %, hal ini berarti Budaya Sekolah memberikan pengaruh sebesar 11,4% terhadap kepuasan siswa.

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengolahan data dan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil pengolahan dan analisis data dari penelitian yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri di Kota Bandung", maka penulis dapat mengambil

kesimpulan yang merujuk rumusan masalah yang telah pada penelitian ini, yaitu :

1. Penerapan SIM Sekolah di SMA Negeri di Kota Bandung ada pada kategori tinggi, artinya sekolah-sekolah telah menerapkan SIM dalam proses manajerialnya, baik diterapkan dengan dukungan teknologi informasi maupun secara manual, dan siswa di sekolah-sekolah tersebut

sudah dapat merasakan pengaruhnya. Dengan rata-rata jawaban tersebut menggambarkan bahwa dimensi penerapan SIM, yaitu : komponen (*components*), batas (*boundary*), lingkungan (*environment*), penghubung/ antar muka (*interface*), masukan (*input*), pengolahan (*processing*), keluaran (*output*), sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goals*), kendali (*control*), dan umpan balik (*feedback*); sudah diterapkan dan dilaksanakan dengan baik oleh sekolah-sekolah tersebut.

2. Budaya sekolah ada pada kategori tinggi, artinya sekolah sudah dapat menerapkan dengan baik dimensi inovasi, stabilitas, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, dan agresif. Budaya sekolah ini menggambarkan perilaku dari keseharian di sekolah, baik siswa, guru, staf sekolah, dan elemen lainnya di sekolah tersebut.
3. Kepuasan siswa ada pada kategori tinggi, artinya siswa sebagai salah satu konsumen sekolah merasa sangat puas akan sekolahnya sendiri, baik dari elemen kepuasan secara fisik maupun non fisik.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari penerapan SIM Sekolah terhadap kepuasan siswa. Pengaruh yang diberikan oleh penerapan SIM sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 57,7%.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari budaya sekolah terhadap kepuasan siswa. Pengaruh yang diberikan oleh budaya sekolah terhadap kepuasan siswa sebesar 11,4%.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari penerapan SIM Sekolah dan budaya sekolah terhadap kepuasan siswa. Pengaruh yang diberikan oleh keduanya terhadap kepuasan siswa sebesar 35,6%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan setelah melihat gambaran umum mengenai setiap variabel dalam penelitian ini, yaitu penerapan SIM Sekolah, Budaya Sekolah, dan Kepuasan Siswa, terdapat dimensi di masing-masing variabel yang mendapatkan skor rata-rata terendah. Tentunya dimensi variabel dengan skor terendah harus mendapatkan perhatian lebih dari sekolah. Oleh karena itu, penulis menyampaikan beberapa saran untuk hal tersebut, diantaranya :

1. Penerapan SIM sekolah, budaya sekolah mempengaruhi kepuasan siswa. Namun berdasarkan hasil penelitian, walaupun pengaruh yang diberikan signifikan, hubungan antar variabel tidak berada pada kategori tinggi. Sehingga dalam pelaksanaannya, diharapkan pengembangan

penerapan SIM di sekolah harus ditingkatkan dan budaya sekolah yang positif harus terus dipertahankan dan diperbaiki lagi. Hubungan yang baik dan tinggi dari penerapan SIM dan budaya sekolah akan meningkatkan pengaruhnya terhadap kepuasan siswa.

2. Dimensi penghubung/ antarmuka (*interface*) pada variabel penerapan SIM Sekolah mendapatkan skor terendah dibandingkan dengan sembilan dimensi lainnya. Walaupun berdasarkan penelitian, skor tersebut masih masuk dalam kategori tinggi, tapi perolehannya diambang batas. Hal ini bisa disebabkan karena media penyampaian informasi dari sekolah kepada siswanya belum dapat dimanfaatkan sebaik mungkin oleh sekolah sebagai penyedia informasi, atau siswa belum secara maksimal memahami isi informasi yang disampaikan karena penyajiannya belum maksimal. Oleh karena itu, sekolah harus lebih memperhatikan *interface* sebagai penghubung komunikasi antara sekolah dan siswa. Dalam hal ini adalah optimalisasi penggunaan papan pengumuman, surat edaran siswa, dan lain-lain apabila sekolah masih menerapkan SIM Sekolah secara manual. Untuk sekolah yang telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung SIM Sekolah, *interface* ini harus lebih diperhatikan dalam hal kemudahan siswa dalam memahami dan menggunakan alat SIM tersebut, misalkan membuat tampilan situs sekolah yang *user friendly*.
3. Dimensi orientasi manusia (*people orientation*) pada variabel budaya sekolah mendapatkan skor rata-rata terendah dibandingkan dengan enam dimensi lainnya. Walaupun skor yang diperoleh masuk dalam kategori tinggi, sekolah harus tetap memberikan perhatian lebih pada hal ini. Dalam hal ini bisa jadi sekolah belum begitu peka akan kebutuhan individual dalam proses pembelajaran dari setiap elemen sekolah baik siswa, guru, maupun karyawan/ staf administrasi lainnya.. Meningkatkan perhatian sekolah terhadap setiap individual di sekolah bisa dilakukan dengan memperhatikan kondisi ekonomi atau sosial dari siswa, guru, atau karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja mereka di sekolah, seperti memberikan santunan atau beasiswa untuk siswa kurang mampu, membantu guru-guru yang dikatakan kurang dalam kondisi ekonominya, menjenguk siswa, guru, atau karyawan sekolah yang sakit. Dalam pelaksanaannya, sebaiknya sekolah tidak



hanya fokus pada satu dimensi ini saja, dimensi lainnya pun harus tetap ditingkatkan lagi, agar didapatkan hasil yang maksimal.

4. Dimensi *tangibles* (yang terukur/ berwujud) dari variabel kepuasan siswa mendapatkan skor rata-rata terendah dari sembilan dimensi lainnya. Skor yang diperoleh oleh dimensi ini masih masuk pada kategori tinggi, namun nilainya diambang batas skor

terendah dari kategori tinggi. Sesuatu yang terukur/berwujud (*tangibles*) seperti kerapihan sekolah, kenyamanan siswa di sekolah, dan lain-lain harus mendapatkan perhatian lebih dari sekolah. Sekolah harus lebih memperhatikan hal-hal yang bersifat fisik di sekolah, karena hal ini bisa dirasakan dan dilihat langsung oleh siswa sebagai konsumen sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Alma, B. (2005). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan, BAB I: Pemasaran Jasa Pada Umumnya*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Akreditasi Nasional Sekolah/ Madrasah. (2013). *Badan Akreditasi Nasional Sekolah/ Madrasah*. [Online]. Tersedia : <http://www.ban-sm.or.id/akreditasi/filter> [10 Pebruari 2013]
- Brown, R. (2004). *School Culture and Organization: Lessons from Research and Experience*. Denver
- Carrizo, L. Sauvageot, C. dan Bella, N. (2003). *Information Tools for The Preparation and Monitoring Education Plans*. Paris : UNESCO
- Dinas Pendidikan Kota Bandung. (2012). *Data Sekolah*. [Online]. Tersedia: [http://disdikkota.bandung.go.id/www/index.php/post1/view/data\\_sekolah](http://disdikkota.bandung.go.id/www/index.php/post1/view/data_sekolah) [10 Pebruari 2013]
- Fattah, Nanang. (2008). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Hermans, C. M. "Student Satisfaction in Web-enhanced Learning Environments".
- Hill, N., Self, B., dan Roche, G. (2002). *Customer Satisfaction Measurement for ISO 9000:2000*. Oxford: Reed Elsevier plc Group.
- Hoy, W.K; Miskel, C.G. (2008). *Education Administration: Theory, Research, and Practice (Chapter 5: Culture and Climate in School)*. New York: McGraw Hill.
- Hua, H., dan Herstein, J. (2003). *Education Management Information System (EMIS): Integrated Data and Information Systems and Their Implications In Educational Management*. Dalam *Annual Conference of Comparative and International Education Society*. New Orleans, LA : Harvard University
- Hutcheon, P.D. (1999). *Building Character and Culture*. Westport : Greenwood Publishing Inc.
- Peter, J. P. dan Olson, J. C. (1999). *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kahaner, L. (1998). *Competitive Intelligence*. New York: Prentice Hall.
- Komariah, Aan. dan Triatna, Cepi. (2010). *Visionary Leadership : Menuju Sekolah Efektif*. Bandung : Bumi Aksara.
- Moekijat. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Muhtaram, A, Suryadi;. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Dalam T. D. Pendidikan, *Manajemen Pendidikan* (S. 163-188). Bandung: Alfabeta.
- Peterson, D.K dan Deal, E. T;. (2009). *The Shaping School Fieldbook*. San Francisco: John wiley & Sons, Inc.
- Priyatno, D. (2011). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahmawati, D. (2013). "Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa". *Journal Economia* , 52.
- Resnick, H. (2006). "Moving From Customer Service To Customer Satisfaction". *Jacksonville Bussiness Journal* .
- Riduan, S. (2013). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Singh, H. (2006). "The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer

Loyalty and Retention". *UCTI Working Paper* .

Safruddin, Cepi. (2013). *Pencapaian Keunggulan pada SMA Negeri dan Swasta di Kota Bandung*. [Online]. Tersedia: <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/132243758> . [Juli 2013]

Suhardan, D. (2005). Organisasi dan Manajemen Pendidikan Nasional. In T. D. Pendidikan, *Pengelolaan Pendidikan* (S. 17). Bandung: Jurusan Administrasi Pendidikan UPI.

Suhardan, D dan Suharto, N. (2009). Filsafat Administrasi Pendidikan. In T. D. Indonesia, *Manajemen Pendidikan* (S. 1-20). Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Survey, B. C. (2003). Understanding Student Satisfaction. *Issue Paper* .

Sutanta, E. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha ilmu.

Wako, T. N. (2003). *Education Management System (EMIS): An Overview*. Harare: NESIS, UNESCO.

Ziethml, V. A., & Bitner, M.J. (2004). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Accross the Firm (3rd Edition)*. New York: The McGraw - Hill Companie