

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Sekolah Berbasis Digital

1. Definisi Dan Konsep

Manajemen adalah suatu kegiatan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan cara dikelola dan diatur untuk mencapai tujuan yang diinginkan. manajemen juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang memiliki target dan tujuan dengan menggunakan perencanaan, pengarahan, serta pengorganisasian dalam mencapai tujuan tersebut.¹ kata manajemen berasal dari bahasa spanyol “*management*” yang berarti melaksanakan dan mengatur. Manajemen juga berasal dari bahasa inggris “*manage*” yang berarti mengatur dan mengelola. Dalam arti khusus bermakna memimpin dan kepemimpinan.² Beberapa ahli memiliki beragam definisi antara lain:³

- a. Menurut Donelly, Gibson dan Ivancevich dalam buku Muhammad Sofan Ahmad yang berjudul *Manajemen Pendidikan*, manajemen merupakan penyatuan tujuan dari usaha individu dengan usaha kelompok agar tercapainya tujuan bersama.
- b. Menurut Robbin dan Coultard, manajemen adalah kegiatan yang dilakukan dengan efektif dan efisien.

¹ Made Saihu, “Manajemen Berbasis Madrasah, Sekolah Dan Pesantren,” t.t.

² Made Saihu, “Manajemen Berbasis Madrasah, Sekolah Dan Pesantren,” t.t.

³ Vicky Samuel Sutiono, Nunuk Rinukti, Dan Charista Jasmine Siahaya, “Digitalisasi Manajemen Pendidikan Teologi Di Era 4.0 Menggunakan Learning Management System Moodle,” *Kharismata: Jurnal Teologi Pantekosta* 4, No. 2 (1 Februari 2022): 368–76, <https://doi.org/10.47167/Kharis.V4i2.134>.

- c. Menurut Terry, manajemen adalah suatu aktivitas yang terdiri dari empat tahap yakni *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), *controlling* (pengawasan).
- d. Menurut Mondy, Sharplin, dan Filippo, manajemen adalah proses melaksanakan pekerjaan yang melibatkan orang lain.⁴
- e. Menurut Nanang Fattah dalam buku Landasan Manajemen Pendidikan, manajemen adalah suatu proses merencana, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan upaya organisasi secara efektif dan efisien.
- f. Menurut Tim Pakar Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang, manajemen adalah suatu tindakan untuk mencapai tujuan melalui usaha-usaha orang lain.⁵

Dari beberapa pengertian manajemen diatas, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan mengelola seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Manajemen memiliki fungsi-fungsi yang mana setiap fungsi merupakan tahapan daripada manajemen, fungsi-fungsi manajemen antara lain:⁶

1) *Planning* (Perencanaan)

perencanaan merupakan tahapan pertama dalam manajemen, pada tahap ini perlu adanya menentukan rencana untuk melaksanakan kegiatan yang akan dilakukan. Adapun rencana disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

⁴M Chiar, "Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah," *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan* 11, No. 2 (25 Juli 2019): 66, <https://doi.org/10.26418/jvip.v11i2.34514>.

⁵ Hasan Baharun Dkk., "Modernisasi Pendidikan Di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pedatren Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren," *Al-Tarbawi Al-Haditsah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, No. 1 (19 Juni 2021): 1, <https://doi.org/10.24235/Tarbawi.V6i1.7692>.

⁶ Anggie Natasya Putri, Annida Rahma Melani, Dan Syifa Rahma Nabila, "Peran Manajemen Agar Meningkatkan Pendidikan Bermutu Di Era Digital," *Jurnal Bahasa, Sastra, Budaya, Dan Pengajarannya (Protasis)* 2, No. 1 (Juni 2023): 149–61, <https://doi.org/10.55606/Protasis.V2i1.85>.

Sebagai umat islam hendaknya kita selalu mempersiapkan segala hal untuk hari esok (akhirat), sebagai tujuan hidup umat islam di dunia untuk beribadah hanya kepada Allah SWT demi mendapatkan surganya kelak. Oleh sebab itu, dalam hidup kita perlu membuat pernyataan.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Pada tahapan ini diperlukan adanya kerjasama yang baik antar anggota dalam organisasi agar terciptanya tujuan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Dalam fungsi *organizing* kita akan menemukan berbagai macam karakteristik yang berbeda dari masing-masing anggota.

Menurut Zakiyuddin Baidhawiy dalam jurnal Al-Idarah Oki Dermawan yang berjudul *Multicultural Values In Gontor 9 Islamic Boarding School* ada beberapa karakteristik. Ciri-ciri ini yaitu: belajar hidup dalam keberagaman, membangun rasa saling percaya, mempertahankan saling pengertian, menjunjung rasa saling menghormati, terbuka dalam berpikir, saling menghargai dan saling ketergantungan, resolusi konflik tanpa kekerasan dan rekonsiliasi.⁷

3) *Actuating* (Pengarahan)

Atasan melakukan pengarahan kepada bawahannya sebelum dan sesudah menjalankan pekerjaan untuk memotivasi, mengarahkan, mengatur, dan menerangkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan bawahannya.

4) *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan memiliki fungsi untuk memantau seberapa jauh kegiatan telah dilaksanakan dan melihat apakah kegiatan berjalan lancar serta menilai kegiatan telah sesuai dengan tujuan

⁷ Sutiono, Rinukti, Dan Siahaya, "Digitalisasi Manajemen Pendidikan Teologi Di Era 4.0 Menggunakan Learning Management System Moodle."

atau belum.⁸Berdasarkan fungsi-fungsi manajemen diatas, peneliti ingin memberikan penjelasan bahwa setiap fungsi manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam melaksanakan setiap kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu organisasi dan dapat membantu mewujudkan tujuan yang ditetapkan.

Digitalisasi dalam KBBI adalah proses pemberian atau pemakaian sistem digital di negara kita baru pada saluran transmisi. Di dalam buku “*Delivering Digital Service*” digitalisasi adalah menciptakan kopi digital dari sebuah subjek analog. Digitalisasi merupakan sebuah inovasi yang tidak lagi membutuhkan banyak tenaga manusia dalam menjalankannya. Digitalisasi adalah peningkatan dari kerangka kerja sederhana menjadi lebih sempurna.⁹

Digitalisasi secara umum akan muncul sebagai kerangka kerja otomatis yang dapat dibaca dan dilakukan dengan konfigurasi PC. Perubahan yang dirasakan di era digital merupakan sebuah peralihan dari kerangka sederhana menjadi otomatis telah mengubah banyak hal dan menggantikan sistem manual atau media cetak. Dengan adanya perkembangan digital, yang dulu sebagian besar pekerjaan menggunakan media cetak telah berubah menjadi lebih adaptif untuk memanfaatkan inovasi canggih itu. Karena yang lebih fleksibel dan mudah dijangkau kapanpun dimanapun sesuai kebutuhan pengguna.¹⁰

Dari beberapa paparan diatas, dapat diambil pemahaman bahwa digitalisasi merupakan sistem baru yang menjadi pengalihan dari yang semulanya sistem analog menjadi serba otomatis. Jadi, meskipun sistem analog masih berjalan tapi sudah banyak kegiatan yang

⁸ Dita Handayani, Siti Badriah, Dan Mohamad Erihadiana, “Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Ict Di Madrasah Aliyah Baabussalaam Kota Bandung,” *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 2, No. 6 (20 Januari 2022): 135, <https://doi.org/10.36418/Syntax-Imperatif.V2i6.137>.

⁹ Dian Anggraeni Dan Willy Arafah, “Pengaruh Kualitas Digitalisasi Layanan Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Retention Intention Pada Platform Digital Banking,” *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6, No. 3 (1 Maret 2023): 1478–83, <https://doi.org/10.54371/Jiip.V6i3.1714>.

¹⁰ Vicky Samuel Sutiono, Nunuk Rinukti, Dan Charista Jasmine Siahaya, “Digitalisasi Manajemen Pendidikan Teologi Di Era 4.0 Menggunakan Learning Management System Moodle,” *Kharismata: Jurnal Teologi Pantekosta* 4, No. 2 (1 Februari 2022): 368–76, <https://doi.org/10.47167/Kharis.V4i2.134>.

dulunya manual sudah digantikan oleh sistem digital serba otomatis, fleksibel, dan mudah penggunaannya.

Manajemen digital atau digital asset management adalah suatu praktik mengatur, menyimpan, membagikan aset digital dalam area yang semakin kompleks dan padat informasi seperti sekarang *Digital asset* adalah segala macam jenis *digital* yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi. Ada beberapa jenis *digital asset* antara lain : gambar, video, audio, presensi, dokumen, desain, data, aplikasi, dan konten sosial media. Keuntungan dari manajemen *digital* adalah:

- a. Mampu melaksanakan perhitungan yang rumit, bervolume besar dan berkecepatan tinggi
- b. Memperbaiki pengelolaan aset
- c. Menyimpan data atau informasi dalam jumlah besar dengan waktu singkat walaupun lokasi geografis mungkin berjauhan
- d. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah, akurat, dan cepat
- e. Meningkatkan kualitas aset *digital*
- f. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari para pekerja baik perorangan maupun kelompok dalam satu lokasi maupun tersebar di beberapa lokasi.
- g. Menghindari kerugian dan kehilangan aset.¹¹

Dengan pengoperasian aplikasi, tidak hanya menguntungkan orang tua dan siswa. Namun, juga guru serta kepala sekolah karena akan meningkatkan efisien waktu bagi guru dan kepala sekolah. Seperti ketika mencari arsip-arsip lama tidaklah perlu untuk membongkar tumpukan arsip yang telah disimpan dengan rapi namun, hanya cukup membuka aplikasi maka

¹¹ Lolita Dewi Novienty Dan Aditya Prapanca, "Sistem Informasi Manajemen Sekolah Berbasis Web" 05 (2016).

nanti arsip yang diinginkan bisa ditampilkan di dalamnya. Unsur-unsur manajemen pada umumnya meliputi tujuh unsur antara lain:¹²

1) Manusia/ Man

Manusia merupakan unsur manajemen yang sangat penting keberadaannya dalam rangka meraih target.

2) Uang/Money

Dalam suatu manajemen dibutuhkan keuangan yang mana hal ini akan memberikan dampak yang signifikan terhadap keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan mutu.

3) Bahan Baku/Material

Poin ini merupakan gambaran input yang akan mendapatkan proses pembinaan, pembimbingan, dan pendidikan baik secara teori maupun praktek.

4) Mesin/Machine

Perwujudan mesin adalah sarana dan prasarana yang disiapkan oleh sekolah sebagai salah satu faktor penunjang dalam rangka mempermudah dan meningkatkan kualitas.

5) Metode/Method

Metode kerja sangat dibutuhkan agar mekanisme kerja berjalan efektif dan efisien. Setiap metode memiliki kelebihan dan kekurangan.

6) Pasar/ Market

Pasar merupakan masyarakat (pengguna). Saat ini pasar sudah berkali-kali mengalami perubahan dan pergeseran. Pengaruh globalisasi menjadi tantangan yang harus dihadapi, mulai dari bidang keuangan, kebudayaan, etik dan moral. Sehingga manajemen sudah harus mengarah dan menjawab tantangan tersebut.

7) Informasi/ Information

¹² Abdulloh Abdulloh Dan Purwantoro Purwantoro, "Penggunaan Aplikasi System Informasi Manajemen Berbasis Website Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Dan Mutu Pendidikan," *Martabe : Jurnal Pengabdian Masyarakat* Volume 5 No.3 (Tahun 2022), <https://doi.org/doi:10.31604/jpm.v5i3.1101-1111>.

Informasi selalu harus *update* dalam suatu perusahaan maupun instansi pendidikan. Informasi tentang kecenderungan dan sesuatu yang sedang populer di masyarakat. Menggali, mengumpulkan dan mengelola informasi sangat urgen dalam menganalisis produk yang telah dipasarkan. Sehingga informasi menjadi salah satu pertimbangan dalam rangka pemutakhiran proses.¹³

2. Implementasi Dan Tantangan

a. Implementasi Manajemen Sekolah Berbasis Digital

Dari berbagai fungsi manajemen tersebut, peneliti memfokuskan penelitian pada 4 fungsi yakni :

1) Perencanaan Manajemen Sekolah Berbasis Digital (MSBD)

Dalam mewujudkan tujuan organisasi, perencanaan menempati posisi paling penting dalam menentukan tujuan yang hendak dicapai. Oleh karena itu, perencanaan memberikan syarat suatu penetapan tujuan juga sasaran yang hendak dicapai. Di dalam perencanaan dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas lembaga yang menyangkut apa yang harus dikerjakan, mengapa dikerjakan, dimana dikerjakan, kapan akan dikerjakan, dan siapa yang akan mengerjakan.

Menurut Ngalim Purwanto, setiap program memerlukan perencanaan terlebih dahulu sebelum dilaksanakan. Kegiatan yang dilakukan dalam perencanaan dapat meliputi penetapan tujuan, menentukan sasaran, penegakan strategi, dan pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan manajerial.¹⁴

¹³ Zayyini Ulfah Hidayati, "Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022," t.t.

¹⁴ Ricky Akbar, Tuti Rahmawati, Dan . Amrullah, "Implementasi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Aplikasi Jibas Pada Sma Negeri 9 Padang," *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* 1, No. 1 (28 Oktober 2015): 36–41, <https://doi.org/10.25077/teknosi.v1i1.2015.36>.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, setiap program memerlukan perencanaan terlebih dahulu sebelum dilaksanakan, tanpa perencanaan, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan bahkan bisa terjadi kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan pada permulaan selama kegiatan berlangsung. Asnawir menyatakan bahwa langkah-langkah dalam perencanaan adalah sebagai berikut: 1) menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai, 2) meneliti masalah atau pekerjaan yang akan dilakukan, 3) masalah atau informasi yang diperlukan, 4) menentukan tahap-tahap atau rangkaian tindakan, 5) merumuskan bagaimana masalah tersebut akan dipecahkan, 6) menentukan siapa yang akan melakukan dan apa yang mempengaruhi pelaksanaan tindakan tersebut, 7) menentukan untuk perubahan dalam penyusunan rencana.

Dengan demikian, MSBD hendaknya memperhatikan perencanaan karena perencanaan merupakan awal dari segala aspek kegiatan yang akan dilakukan. Selain langkah awal, perencanaan merupakan aktivitas untuk memilih berbagai alternatif tindakan yang bermuara pada target yang harus dicapai.

Menurut Davis, terdapat tiga tingkatan dalam proses perencanaan. yaitu perencanaan strategis, perencanaan yang berhubungan dengan pertimbangan jangka panjang. Perencanaan taktis, berhubungan dengan perencanaan jangka menengah. Perencanaan operasional, berhubungan dengan keputusan operasi yang sedang berjalan, dalam proses perencanaan akan memerlukan suatu model perencanaan.¹⁵

Berikut yang merupakan beberapa indikator dalam perencanaan MSBD:¹⁶

a) Merumuskan Tujuan Layanan MSBD

¹⁵Kasmawati Kasmawati Dkk., “Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Mendukung Peningkatan Mutu Pendidikan Islam,” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 6, No. 2 (4 Desember 2022): 250–73, <https://doi.org/10.24252/Idaarah.V6i2.30887>.

¹⁶Abdulloh Abdulloh Dan Purwantoro Purwantoro, “Penggunaan Aplikasi System Informasi Manajemen Berbasis Website Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Dan Mutu Pendidikan,” *Martabe : Jurnal Pengabdian Masyarakat* Volume 5 No.3 (Tahun 2022), <https://doi.org/10.31604/Jpm.V5i3.1101-111>.

Dalam organisasi tujuan merupakan unsur pertama yang harus dirumuskan karena menyangkut rencana kegiatan yang akan diaktualisasikan. Menurut J.S Tjeng Bing Tie tujuan ini bisa bersifat materil yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya, juga bersifat moral yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, atau memberdayakan seluruh elemen masyarakat di bidang sandang, pangan, papan atau sebagainya.

Sedangkan tujuan dari MSBD adalah memberikan informasi untuk pembuatan keputusan dalam merencanakan, memulai, mengatur, dan mengendalikan operasi sub-sistem dari perusahaan atau organisasi dan juga untuk memberikan perusahaan sebuah sinergi dalam prosesnya. Maka dari itu, merumuskan sebuah tujuan pada sebuah lembaga pendidikan sangat diperlukan dalam setiap pengambilan keputusan sesuai dengan visi dan misi yang menjadi pemicu rangkaian kegiatan atau program yang sudah direncanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien, selain itu perumusan tujuan diperlukan agar tidak salah arah dalam membuat suatu kebijakan dan sebagai acuan atau pijakan dalam rangka untuk bertindak kedepannya.

b) Menentukan sasaran MSBD

MSBD hadir atas perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan adanya penerapan MSBD mampu meningkatkan produktivitas lembaga pendidikan. MSBD sangat membantu dalam kegiatan operasional sekolah sehari-hari, menyiapkan dokumen-dokumen secara efektif dan efisien dalam memberikan layanan informasi pelanggan internal dan eksternal sekolah.¹⁷

Sasaran utama dari penerapan MSBD adalah untuk mempermudah pengambilan keputusan, terutama dalam mendukung proses operasional sekolah. Dengan kemajuan teknologi dan peningkatan ini diharapkan dapat mengambil tiga manfaat utama. Pertama, untuk

¹⁷ Achmad Bagas Hariyadi Dan Nunuk Hariyati, "Pentingnya Fasilitas Belajar Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Hasil Belajar Siswa" 08 (2020).

memperbaiki sistem pelayanan kepada pengguna. Kedua, untuk membentuk hubungan komunikasi kepada pengguna. Ketiga, untuk meningkatkan mutu layanan yang berkualitas.¹⁸

c) Media dalam layanan MSBD

Media adalah sarana penyaluran pesan atau informasi pembelajaran untuk disampaikan oleh sumber pesan ke target atau penerima pesan.¹⁹ Media MSBD dapat digunakan oleh setiap organisasi dalam meningkatkan pelayanan dalam organisasi. Teknologi informasi telah berimbas pada dunia pendidikan, dengan ditandai oleh munculnya berbagai inovasi dan kreasi dalam organisasi proses penyampaian bahan ajar kepada siswa, dalam pendidikan terdapat tiga proses inti pendidikan, yaitu pengajaran, penelitian, dan pelayanan dimana tiga tersebut menjadi sumber akses bagi pengguna dan manfaat teknologi informasi.²⁰

Media dan teknologi pendidikan dapat didefinisikan sebagai semua alat komunikasi seperti cetakan, grafik, animasi, audio dan audio visual yang digunakan untuk menyampaikan media. Dalam pendidikan, media adalah sistem yang digunakan guru dan siswa dalam merepresentasikan pengetahuan. Teknologi adalah alat untuk berbagi representasi pengetahuan mereka dengan orang lain. Sistem pendidikan jarak jauh, guru dan peserta didik secara fisik terpisah dan materi pengajaran disampaikan melalui sistem telekomunikasi sebagai pendekatan yang berhasil dan berguna dalam bidang pendidikan.²¹

d) Pengorganisasian MSBD

¹⁸ Zulfikar Sembiring, "Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Untuk Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru," t.t.

¹⁹ Bestian Lombu Dan Samsi Haryanto, "Manajemen Media Digital Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Smp Kristen Kalam Kudus Yogyakarta," *Media Manajemen Pendidikan* 4, No. 3 (22 Februari 2022): 487–95, <https://doi.org/10.30738/Mmp.V4i3.8999>.

²⁰ Sazkia Andhita, "Pengaruh Pelayanan Digital Transaksi Dan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Bandar Lampung)," t.t.

²¹ Bestian Lombu Dan Samsi Haryanto, "Manajemen Media Digital Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Smp Kristen Kalam Kudus Yogyakarta," *Media Manajemen Pendidikan* 4, No. 3 (22 Februari 2022): 487–95, <https://doi.org/10.30738/Mmp.V4i3.8999>.

Pengorganisasian adalah suatu produk tindak lanjut dari perencanaan. Menurut Robbins, pengorganisasian mencakup proses menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakan, bagaimana cara mengelompokkan tugas, siapa yang melapor kepada siapa, dan pada tingkatan apa keputusan harus diambil.²² Sedangkan menurut George R.Terry, mengorganisir adalah proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota kelompoknya. Menurut Suharsimi pengorganisasian adalah suatu kegiatan mengalokasikan seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan antar kelompok kerja dan menetapkan wewenang tertentu serta tanggung jawab masing-masing yang bertanggung jawab untuk setiap komponen dan menyediakan lingkungan kerja yang sesuai dan tepat.²³

Berdasarkan beberapa teori diatas, pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas yang telah dibagi-bagi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi dan untuk menyusun struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan.²⁴ Berdasarkan kajian di atas, maka langkah pengorganisasian meliputi: pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilakukan, pembagian atau pendistribusian tanggung jawab pekerjaan, pengadaan dan

²² Jennifer Wesly Dkk., "Pengaruh Digital Leadership, Total Quality Management, Dan Knowledge Management Terhadap Sustainability Management Pada Perusahaan Di Dki Jakarta," *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi* 2, No. 2 (21 April 2021): 97–124, <https://doi.org/10.35912/Simo.V2i2.543>.

²³ Jennifer Wesly Dkk., "Pengaruh Digital Leadership, Total Quality Management, Dan Knowledge Management Terhadap Sustainability Management Pada Perusahaan Di Dki Jakarta," *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi* 2, No. 2 (21 April 2021): 97–124, <https://doi.org/10.35912/Simo.V2i2.543>.

²⁴ Made Saihu, "Manajemen Berbasis Madrasah, Sekolah Dan Pesantren," t.t.

pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasi pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.²⁵

2) Pelaksanaan MSBD

Pelaksanaan merupakan paparan dari proses perencanaan MSBD. Dalam konteks manajemen, implementasi MSBD sangat penting dalam pengelolaan administrasi pendidikan guna meningkatkan kualitas pendidikan. Menurut G. R. Terry mengutip dalam bukunya Sukarna yang berjudul “*Principles of management*”, pelaksanaan merupakan upaya untuk membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok supaya dapat berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.²⁶

Pelaksanaan dapat diartikan sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana yang telah dirumuskan dan ditetapkan. Dalam pelaksanaannya MSBD memiliki bagian-bagian dengan tugas-tugas tertentu.²⁷ Bagian-bagian itu adalah pengumpulan data, penyimpanan data, pemrosesan data dan pemrograman data.²⁸ Pada tiap bagian terdapat koordinator yang bertugas mengkoordinir semua bagian dan bertanggung jawab langsung pada manajemen sekolah atau kepala sekolah. Para pekerja yang sesuai dengan keahlian dan proporsinya segera melaksanakan rencana dalam aktivitas nyata yang diarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan, dengan selalu mengandalkan komunikasi, dan menjalin hubungan kemanusiaan dengan baik.²⁹

²⁵ Kasmawati Kasmawati Dkk., “Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Mendukung Peningkatan Mutu Pendidikan Islam,” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 6, No. 2 (4 Desember 2022): 250–73, <https://doi.org/10.24252/idaarah.v6i2.30887>.

²⁶ Jennifer Wesly Dkk., “Pengaruh Digital Leadership, Total Quality Management, Dan Knowledge Management Terhadap Sustainability Management Pada Perusahaan Di Dki Jakarta,” *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi* 2, No. 2 (21 April 2021): 97–124, <https://doi.org/10.35912/simo.v2i2.543>.

²⁷ Ahmad Muklason Dkk., “Coding For Kids: Pengenalan Pemrograman Untuk Anak Sekolah Dasar Sebagai Literasi Digital Baru Di Industri 4.0,” *Sewagati* 7, No. 3 (10 Maret 2023), <https://doi.org/10.12962/j26139960.v7i3.506>.

²⁸ Vira Lutfiana, “Evaluasi Sistem Informasi Sekolah Jibas (Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah) Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Di Smp Al Huda Kota Kediri,” t.t.

²⁹ Zulfikar Sembiring, “Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Untuk Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru,” t.t.

3) Evaluasi MSBD

Evaluasi memiliki peran penting untuk mengetahui tingkat efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan suatu program. Menurut Wrigtone, evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan.³⁰ Dan hasil yang dihasilkan dari evaluasi adalah bersifat kualitatif. Artinya, menilai semua kegiatan untuk menemukan indikator yang menyebabkan sukses atau gagalnya pencapaian tujuan sehingga dapat dijadikan bahan kajian berikutnya serta dapat memudahkan dalam melakukan perbaikan-perbaikan selanjutnya.³¹

Menurut Stufflebeam, dkk evaluasi adalah *the process of delinating obtaining and providing useful information for judging decision alternative*. Yang artinya suatu proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan.³² Evaluasi juga dapat dirumuskan sebagai fungsi manajemen yang merupakan suatu aktivitas untuk meneliti dan mengetahui pelaksanaan yang telah dilakukan di dalam proses keseluruhan organisasi.³³

b. Tantangan

Dalam melaksanakan manajemen digital tantangan yang akan muncul adalah beberapa guru atau staf akan mengalami tantangan dalam mengadaptasi teknologi baru, adalah masalah seperti koneksi internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang usang dapat menghambat

³⁰ Hanifuddin Jamin, Maya Agustina, Dan Faizatul Husna, "Peningkatan Kapasitas Guru Min Dalam Mengaplikasikan Teknik Evaluasi Pembelajaran Kurikulum 2013 Di Kabupaten Aceh Selatan," t.t.

³¹ Annisa Gatri Zakinah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Keuangan Di Sekolah," *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika* 15, No. 2 (31 Agustus 2021): 174–85, <https://doi.org/10.47111/jti.v15i2.3220>.

³² Annisa Gatri Zakinah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Keuangan Di Sekolah," *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika* 15, No. 2 (31 Agustus 2021): 174–85, <https://doi.org/10.47111/jti.v15i2.3220>.

³³ Vira Lutfiana, "Evaluasi Sistem Informasi Sekolah Jibas (Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah) Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Di Smp Al Huda Kota Kediri," t.t.

penggunaan sistem, kurangnya keterlibatan pengguna baik guru, siswa, atau orang tua dalam menggunakan sistem.³⁴

Masalah keamanan digital juga menjadi tantangan yang signifikan dalam mengimplementasikan manajemen pendidikan di era digital.³⁵ Seiring dengan kemajuan teknologi, ancaman keamanan seperti, serangan peretasan data dan serangan siber semakin seksama untuk mencegah adanya kebocoran data yang dapat membahayakan privasi dan keamanan mereka.³⁶ Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu mengadopsi kebijakan keamanan yang ketat dan melibatkan para ahli keamanan digital yang terlatih dalam menjaga keamanan infrastruktur teknologi pendidikan. Tantangan lainnya adalah pengelolaan dan evaluasi kinerja. Dalam era digital, lembaga pendidikan mengumpulkan dan mengelola sejumlah besar data yang terkait dengan siswa, termasuk hasil tes, kehadiran, dan perkembangan individual.³⁷ Pengelolaan data ini memerlukan infrastruktur teknologi yang dapat diandalkan, serta kebijakan yang jelas mengenai privasi dan keamanan data. Selain itu penting untuk dapat menganalisis data tersebut secara efektif guna mengevaluasi kinerja pendidikan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hal ini membutuhkan kemampuan yang kuat dalam analisis data dan sumber sumber daya manusia yang berkualitas untuk melaksanakan evaluasi dan mengambil tindakan yang diperlukan.³⁸

3. Model Dan Framework

³⁴ Jenri Ambarita Dan Ester Yuniati, "Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Teknologi Dalam Seminar Online Di Masa Covid-19," t.t.

³⁵ Silvia Ratna, "Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Sia) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Technologia: Jurnal Ilmiah* 10, No. 2 (5 April 2019): 53, <https://doi.org/10.31602/Tji.V10i2.1806>.

³⁶ Silvira Chairunnisa, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Bertransaksi Menggunakan Layanan Pembayaran Digital Qris (Studi Kasus Pada Genbi Komisariat Universitas Medan Area)," 2023.

³⁷ Muhammad Zaini Dan Soenarto Soenarto, "Persepsi Orangtua Terhadap Hadirnya Era Teknologi Digital Di Kalangan Anak Usia Dini," *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 3, No. 1 (7 April 2019): 254, <https://doi.org/10.31004/obsesi.V3i1.127>.

³⁸ Agil Husain Abdullah Dan Abd Rahman Rahim, "Implementasi Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar," t.t.

Adapun framework penelitian antara lain:³⁹

a. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan TIK dalam proses pengelolaan dan pengembangan sekolah di MI Plus Darussa'adah Lirboyo. Yang mana pokok pembahasannya adalah manajemen sekolah berbasis digital.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna. Variabel ini mencerminkan sejauh mana pengguna merasa puas dengan implementasi MSBD di MI Plus Darussaada Lirboyo. Butir-butir yang terdapat pada tingkat kepuasan pengguna adalah tingkat evaluasi positif atau negatifnya penerapan MSBD.

c. Variabel Kontrol

Variabel kontrol yang digunakan untuk mengontrol atau menyesuaikan pengaruh variabel-variabel tambahan yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel kontrol yang relevan dapat mencakup faktor-faktor berikut:

- 1) Tingkat pendidikan pengguna, menyesuaikan data berdasarkan tingkat pendidikan pengguna (guru, siswa, orang tua) untuk memahami bagaimana tingkat pendidikan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap manajemen sekolah berbasis digital.
- 2) Lama penggunaan sistem, mengukur seberapa lama pengguna telah menggunakan sistem manajemen sekolah berbasis digital karena pengalaman jangka panjang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

³⁹ Metisya Darwi, Islamiyah, Dan Muhammad Labib Jundillah, "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik," *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (Atasi)* 2, No. 1 (26 Juni 2023): 59–70, <https://doi.org/10.30872/Atasi.V2i1.459>.

- 3) Frekuensi penggunaan, memeriksa seberapa sering pengguna menggunakan sistem. Karena frekuensi penggunaan dapat mempengaruhi tingkat keakraban dan pemahaman mereka terhadap fitur-fitur sistem.
- 4) Tingkat keterlibatan orang tua, menilai tingkat keterlibatan orang tua dalam penggunaan sistem dan bagaimana keterlibatan ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap manajemen sekolah berbasis digital.
- 5) Ketersediaan sumber daya, menyesuaikan data berdasarkan ketersediaan sumber daya seperti akses internet untuk memahami bagaimana faktor ini dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.
- 6) Tingkat keterampilan teknologi, mengevaluasi tingkat keterampilan teknologi pengguna dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap sistem.
- 7) Partisipasi dalam latihan, mengukur apakah pengguna berpartisipasi dalam pelatihan terkait sistem MSBD, karena pelatihan dapat mempengaruhi pemahaman dan keterampilan pengguna.
- 8) Ketepatan informasi, menilai sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem MSBD sesuai dan akurat, karena ketepatan informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- 9) Dukungan teknis yang diterima, menyesuaikan data berdasarkan tingkat dukungan teknis yang diterima oleh pengguna untuk memahami bagaimana dukungan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.⁴⁰

⁴⁰ Abdul Hafiz Alfaton Dan Hamzani Aulia Rahman, "Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru Di Mi Nw Lendang Ara," *Manazhim* 3, No. 2 (30 Agustus 2021): 171–82, <https://doi.org/10.36088/Manazhim.V3i2.1251>.

B. Kepuasan Pengguna Digital

1. Konsep Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut Ivancevich et.al kepuasan adalah *a criterion of effectiveness that refer to the ability to grafity the need of its participants*.⁴¹ Yang berarti kepuasan merupakan sebuah kriteria efektivitas yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Kotler kepuasan adalah *a pleasure of dissapointment resulting from comparing a product's perceived performance (or otcome) in relation to his or her expetations*.⁴² Yang berarti perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari kenyataan yang dialami terhadap ekspetasi (harapan mereka). Zeithmal dan Bitner kepuasan adalah *the costumer fufilment response. It is a judgement that a product of service feature, or the product or service it self, provides a peasurable levelof consumption-related fufilment* yang berarti kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen.⁴³ Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau pelayanan memiliki tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Dari beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dibawah harapan, maka pengguna akan mengalami

⁴¹ Nadira Martasubrata Dan Suwatno Suwatno, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (18 Agustus 2016): 136, <https://doi.org/10.17509/Jpm.V1i1.3266>.

⁴² Annisa Gatri Zakinah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Keuangan Di Sekolah," *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika* 15, No. 2 (31 Agustus 2021): 174–85, <https://doi.org/10.47111/Jti.V15i2.3220>.

⁴³ Hasanuddin Hasanuddin, "Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara," 2019.

kepuasan yang tinggi.⁴⁴ Sedangkan pengguna menurut beberapa sumber adalah sebagai berikut.

Menurut Webster 1928 *Dictionary 2* dalam Manajemen Pemasaran Jasa yang dikutip oleh Ririn Tri Ratnasari pengguna adalah *one of frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares* (pengguna adalah seorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau *costumer is one who frequent or visit any place for procuring what he want* (pengguna adalah seorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).⁴⁵

Sedangkan menurut Usmara kepuasan pengguna adalah mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterimanya. Karena pengguna adalah orang yang menerima hasil dari jasa seseorang maka, penggunalah yang menentukan apakah jasa yang ditawarkan tersebut berkualitas atau tidak. Dalam mengevaluasi kepuasan pengguna faktor penentu yang dapat digunakan berupa kombinasi dari faktor-faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa. Pada umumnya yang sering digunakan untuk mengetahui kepuasan adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.⁴⁶

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya. Perasaan kecewa akan muncul ketika harapan tidak sesuai dengan kenyataan yang diterimanya. Menurut Philip Kotler, kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

⁴⁴ Hasanuddin.

⁴⁵ Silvia Ratna, "Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Sia) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Technologia: Jurnal Ilmiah* 10, No. 2 (5 April 2019): 53, <https://doi.org/10.31602/Tji.V10i2.1806>.

⁴⁶ Hasan Baharun Dkk., "Modernisasi Pendidikan Di Pondok Pesantren: Studi Tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pedatren Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pondok Pesantren," *Al-Tarbawi Al-Haditsah: Jurnal Pendidikan Islam* 6, No. 1 (19 Juni 2021): 1, <https://doi.org/10.24235/Tarbawi.V6i1.7692>.

terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁴⁷ Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkah laku menyeluruh terhadap barang atau jasa setelah pemakaian dan perolehan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang harapan dengan kinerja yang ia rasakan.

Pendidikan termasuk dalam kelompok pelayanan jasa, hal tersebut sebagaimana tercantum dalam keputusan Menpan nomor 63 tahun 2003. Maka dari itu, dunia pendidikan juga mengenal istilah pelanggan sebagaimana pelayanan jasa pada umumnya. Kepuasan pengguna tidak dapat dipandang sebelah mata. Kepuasan pengguna pendidikan juga merupakan faktor yang amat bernilai dalam *Total Quality Management*. Karena kepuasan merupakan gambaran dari penampilan dan harapan pelanggan.⁴⁸ Guna mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pengguna, organisasi jasa harus melakukan empat hal, yaitu:

- a. Mengidentifikasi siapa penggunanya
- b. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas
- c. Memahami strategi kualitas layanan pengguna
- d. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pengguna.⁴⁹

Adapun faktor penentu tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh lima faktor yaitu⁵⁰ pertama, kualitas produk. Pengguna akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kedua, kualitas pelayanan.⁵¹ Pada bidang jasa, kualitas pendidikan adalah mutlak bahwa pengguna akan merasa puas bila

⁴⁷ Pebria Dheni Purnasari Dkk., “Pengembangan Instrumen Pengukuran Tingkat Kesiapan Digitalisasi Pembelajaran Sekolah Dasar Ditinjau Dari Perspektif Pendidik Dan Peserta Didik Wilayah Perbatasan,” *Sebatik* 26, No. 2 (21 Desember 2022): 725–31, <https://doi.org/10.46984/Sebatik.V26i2.1977>.

⁴⁸ Hasanuddin, “Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.”

⁴⁹ Sugeng Lubar Prastowo Sugeng, “Manajemen Marketing Jasa Pendidikan Di Era Digital,” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13, No. 1 (25 Juli 2022): 45–57, <https://doi.org/10.21009/Jmp.V13i1.28335>.

⁵⁰ Ahmad Al Munawar Dan Fuadaturrahmah Fuadaturrahmah, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media E-Learning Di Era Pandemi Covid 19,” *Cheds: Journal Of Chemistry, Education, And Science* 5, No. 1 (19 Juni 2021): 1–5, <https://doi.org/10.30743/Cheds.V5i1.3885>.

⁵¹ Sugeng Lubar Prastowo Sugeng, “Manajemen Marketing Jasa Pendidikan Di Era Digital,” *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13, No. 1 (25 Juli 2022): 45–57, <https://doi.org/10.21009/Jmp.V13i1.28335>.

mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pengguna inginkan. Ketiga, Emosional. Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Keempat, Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggannya. Kelima, biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk atau jasa.⁵²

Dalam menentukan keberhasilan suatu layanan yang berbentuk jasa atau produk, kepuasan pengguna adalah salah satu indikator yang harus diperhatikan dalam mencapai tujuan. Sebagaimana pentingnya pelanggan bagi sebuah perusahaan, pelanggan juga memiliki peranan yang penting bagi lembaga pendidikan. Hal tersebut disebabkan lembaga pendidikan memiliki hubungan yang erat dengan pelanggan. Dan layanan yang berkualitas merupakan suatu hal yang wajib diberikan oleh lembaga pendidikan agar mampu bersaing dan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.⁵³

Orang tua sebagai pengguna sekaligus pelanggan tidak saja memilih sekolah bagi anak-anaknya, melainkan juga memelihara hubungan sekolah yang dilandasi oleh kepuasan terhadap hasil yang mereka rasakan. Bagaimana sekolah dapat memiliki daya tarik bagi orang tua, dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang bermutu bagi mereka. Keterlibatan orang tua dalam pendidikan seharusnya menciptakan tekanan akuntabilitas terhadap peningkatan kinerja profesional, efisiensi sekolah dan prestasi siswa. Namun kenyataannya, kepuasan orang masih

⁵² Retno Shiama Varelaswi, "Pengaruh Manajemen Pendidikan Nonformal Terhadap Kepuasan Pelanggan" 10 (2020).

⁵³ Anggraeni Dan Arafah, "Pengaruh Kualitas Digitalisasi Layanan Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Retention Intention Pada Platform Digital Banking."

belum tercapai disebabkan oleh beberapa faktor, seperti masalah sarana dan prasarana, pengelolaan, aspek pembelajaran, pendidik, administrasi, tenaga administrasi sekolah dan aspek lulusan.⁵⁴

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Layanan

Adapun dalam suatu layanan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu:⁵⁵

- a. Faktor kebudayaan, faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku pengguna. Faktor budaya terdiri dari beberapa komponen yaitu budaya, subbudaya, dan kelas sosial. Budaya merupakan penentu keinginan dan kepuasan orang. Subbudaya terdiri atas nasionalis, agama, kelompok, ras, dan daerah geografi. Sedangkan kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen mempunyai hierarki dan anggotanya memiliki nilai, minat, dan tingkat laku. Kelas sosial tidak hanya ditentukan oleh satu faktor melainkan diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan, dan variabel lainnya.⁵⁶
- b. Faktor sosial, faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran, dan status. Orang yang terpengaruh kelompok atau lingkungan biasanya orang yang mempunyai

⁵⁴ Elviansri Katili, Andi Juanna, Dan Yulinda L Ismail, "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah Pt. Pegadaian Cabang Limboto)" 5, No. 1 (2022).

⁵⁵ Ahmad Al Munawar Dan Fuadaturrahmah Fuadaturrahmah, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media E-Learning Di Era Pandemi Covid 19," *Cheds: Journal Of Chemistry, Education, And Science* 5, No. 1 (19 Juni 2021): 1–5, <https://doi.org/10.30743/Cheds.V5i1.3885>.

⁵⁶ Anggie Natasya Putri, Annida Rahma Melani, Dan Syifa Rahma Nabila, "Peran Manajemen Agar Meningkatkan Pendidikan Bermutu Di Era Digital," *Jurnal Bahasa, Sastra, Budaya, Dan Pengajarannya (Protasis)* 2, No. 1 (Juni 2023): 149–61, <https://doi.org/10.55606/Protasis.V2i1.85>.

karakteristik, keterampilan, pengetahuan, dan kepribadian. Orang ini biasanya menjadi panutan karena pengaruhnya yang sangat kuat.⁵⁷

- c. Faktor pribadi, faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi pengguna dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian atau konsep diri.⁵⁸
- d. Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Selain itu, pendidikan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi. Pekerjaan merupakan aktivitas jasa seseorang untuk mendapat imbalan berupa materi dan non materi. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan. Status perkawinan sementara diduga ada kaitannya dengan gaya hidup dan kepribadian.⁵⁹
- e. Faktor psikologi, faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan, dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan biologis seperti lapar dan haus, ada kebutuhan psikologis yaitu adanya pengakuan, dan penghargaan. Kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan.⁶⁰

⁵⁷ Lea Nia Dan Riris Loisa, "Pengaruh Penggunaan New Media Terhadap Pemenuhan Kebutuhan (Studi Tentang Media Sosial Facebook Dalam Pemenuhan Informasi Di Kalangan Ibu Rumah Tangga)," *Prologia* 3, No. 2 (21 Desember 2019): 489, <https://doi.org/10.24912/Pr.V3i2.6393>.

⁵⁸ Vira Lutfiana, "Evaluasi Sistem Informasi Sekolah Jibas (Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah) Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Di Smp Al Huda Kota Kediri," t.t.

⁵⁹ Zuhaeriah Zuhaeriah, "Manajemen Modernisasi Pendidikan Islam Berwawasan Lingkungan Di Pondok Pesantren Nurul Haramain Narmada Lombok Barat," *Jurnal Schemata Pascasarjana Uin Mataram* 8, No. 1 (21 Juni 2019): 79–106, <https://doi.org/10.20414/Schemata.V8i1.1035>.

⁶⁰ Nadira Martasubrata Dan Suwatno Suwatno, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (18 Agustus 2016): 136, <https://doi.org/10.17509/Jpm.V1i1.3266>.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Widhiarsa bahwa tingkat kepuasan pengguna ditentukan oleh lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh lembaga penyedia layanan, yaitu:⁶¹

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas apabila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya apabila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- c. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- d. Biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung puas akan produk tersebut.

3. Instrumen Pengukuran Kepuasan Layanan

Menurut Kotler dalam Tjiptono, dalam mengukur kepuasan pengguna ada empat cara yang dapat dipakai antara lain:⁶²

- a. Sistem keluhan dan saran, lembaga memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para penggunanya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan melalui media

⁶¹ Ahmad Al Munawar Dan Fuadaturrahmah Fuadaturrahmah, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media E-Learning Di Era Pandemi Covid 19," *Cheds: Journal Of Chemistry, Education, And Science* 5, No. 1 (19 Juni 2021): 1–5, <https://doi.org/10.30743/cheds.v5i1.3885>.

⁶² Metisya Darwi, Islamiyah, Dan Muhammad Labib Jundillah, "Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik," *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (Atasi)* 2, No. 1 (26 Juni 2023): 59–70, <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.459>.

berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain lain.

- b. Survei kepuasan pengguna, lembaga akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pengguna dan juga memberikan sinyal positif bahwa lembaga menaruh perhatian pada pengguna tersebut dan pada umumnya survei dilakukan melalui chat pengguna, maupun wawancara langsung. Dengan adanya survei, suatu lembaga dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa, sehingga suatu lembaga dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pengguna layanan.
- c. *Ghost shopping*, metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pengguna dari layanan lain, dengan tujuan para ghost shopper dapat mengetahui kualitas pelayanan layanan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan layanan itu sendiri.
- d. Analisa pelanggan yang hilang, metode ini dilakukan dengan cara menghubungi kembali penggunanya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan penggunaan di lembaga tersebut karena telah berpindah ke lembaga pesaing.⁶³

Beberapa metode pengukuran diatas juga sangat penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan lembaga madrasah ibtidaiyah. Selain itu, terdapat alat atau instrumen yang dapat membantu kita untuk memahami dan meramalkan kepuasan pengguna secara baik. Alat yang dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah daftar pertanyaan (*questioner*). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, data yang diperoleh berupa jawaban dari pengguna terhadap pertanyaan yang diajukan seperti saya puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas

⁶³ Purnasari Dkk., "Pengembangan Instrumen Pengukuran Tingkat Kesiapan Digitalisasi Pembelajaran Sekolah Dasar Ditinjau Dari Perspektif Pendidik Dan Peserta Didik Wilayah Perbatasan."

terhadap layanan pendidikan di lembaga MI.⁶⁴ Pembentukan daftar pertanyaan kepuasan pengguna ditempuh melalui empat tahapan, antara lain: a) menentukan pertanyaan yang akan digunakan dalam daftar pertanyaan, b) memilih format jawaban, c) menulis introduksi atau pengenalan pada daftar pertanyaan, d) menentukan isi akhir daftar pertanyaan (memilih beberapa butir yang pokok di antara sekian banyak butir kepuasan yang akan dijadikan ukuran tingkat kepuasan).⁶⁵

Orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan di MI Plus Darussa'adah cukup cermat dan mulai mengerti cara memilih sekolah yang dianggap tepat bagi anak. Tren orang tua siswa dewasa ini ternyata tidak hanya melihat *positioning* sekolah unggulan, andalan, dan favorit sebagai satu-satunya pertimbangan untuk memutuskan bersekolah di lembaga tersebut. Oleh karena itu, lembaga sekolah dituntut untuk melakukan inovasi inovasi yang mengikuti perkembangan zaman.⁶⁶

C. Implementasi MSBD

1. JIBAS

JIBAS merupakan kepanjangan dari Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah. JIBAS terlahir dari visi “ kebersamaan untuk kemajuan pendidikan Indonesia. Misi JIBAS adalah membangun jaringan informasi dan komunitas pendidikan yang bisa mewadahi interaksi dan aktivitas setiap elemen pendidikan dari siswa, guru, orang tua, sekolah, yayasan, pemerintah, dan masyarakat umum. Singkat kata, jaringan yang telah dibentuk JIBAS akan

⁶⁴ Pebria Dheni Purnasari Dkk., “Pengembangan Instrumen Pengukuran Tingkat Kesiapan Digitalisasi Pembelajaran Sekolah Dasar Ditinjau Dari Perspektif Pendidik Dan Peserta Didik Wilayah Perbatasan,” *Sebatik* 26, No. 2 (21 Desember 2022): 725–31, <https://doi.org/10.46984/Sebatik.V26i2.1977>.

⁶⁵ Pebria Dheni Purnasari Dkk., “Pengembangan Instrumen Pengukuran Tingkat Kesiapan Digitalisasi Pembelajaran Sekolah Dasar Ditinjau Dari Perspektif Pendidik Dan Peserta Didik Wilayah Perbatasan,” *Sebatik* 26, No. 2 (21 Desember 2022): 725–31, <https://doi.org/10.46984/Sebatik.V26i2.1977>.

⁶⁶ Hasanuddin, “Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.”

menggabungkan fitur dan layanan berupa komunitas, konten, informasi, hiburan, yang mirip dengan facebook, google, yahoo, dan wikipedia tetapi khusus untuk dunia pendidikan.⁶⁷

Jaringan ini bersifat terbuka dan tumbuh mandiri. Terbuka artinya berbagai pihak dapat ikut serta mengembangkan dan menyediakan layanan pendidikan bagi komunitas yang berbentuk. Tumbuh mandiri maksudnya, jaringan komunitas berkembang dari aktivitas dan interaksi dari setiap anggotanya.⁶⁸

Salah satu wujud JIBAS yaitu sistem informasi manajemen sekolah yang membantu operasional sekolah mulai dari akademik, keuangan, perpustakaan, pelaporan dan interaksi guru-siswa. Diharapkan, sistem ini dapat membantu mengatur, mengelola, dan merapikan datanya. Dengan demikian, data ini menjadi informasi yang mengalir dan bermanfaat bagi berbagai pihak berkepentingan. Tentunya, hal ini dapat menjadi salah satu nilai tambah dari layanan komunitas pendidikan yang dibentuk. Karena yahoo, facebook, google, dan wikipedia serta berbagai layanan yang diberikan situs lainnya berasal dari kerapihan dan keteraturan data.⁶⁹

Sistem ini dipasang secara lokal di sekolah dapat memudahkan sekolah untuk menggunakannya. Secara berkala, data operasional sekolah ditransfer secara online atau offline ke basis data JIBAS pusat. Jadi, bagi sekolah yang berada di daerah atau tempat yang belum memiliki fasilitas internet memadai masih dapat terhubung ke jaringan JIBAS. Dari basis data JIBAS pusat inilah kemudian dibentuk layanan komunitas, informasi sekolah dan konten

⁶⁷ Widada Hamid, "Context Jibas Dalam Kualitas Pelayanan Akademik Di Min 2 Kota Kediri" 1, No. 2 (2023).

⁶⁸ Desi Nur Natalia, "Implementasi Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah (Jibas) Sebagai Media Humas" 9 (t.t.).

⁶⁹ Desi Nur Natalia, "Implementasi Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah (Jibas) Sebagai Media Humas" 9 (t.t.).

pendidikan yang dapat diakses oleh berbagai elemen pendidikan mulai dari siswa, guru, orang tua, sekolah, yayasan, pemerintah, dan masyarakat umum.⁷⁰

JIBAS bukanlah sekedar sistem informasi yang membantu pendataan operasional harian sekolah saja atau hanya sekedar mencetak dan menampilkan laporan. Akan tetapi, JIBAS mampu membawa perubahan positif bagi sekolah dalam meningkatkan daya saing, menciptakan kompetensi, meningkatkan pelayanan, memperluas kapabilitas, membangun lingkungan belajar ideal dan meneguhkan budaya kerja. Dan JIBAS mampu mengubah sekolah menjadi *e-education* yang lebih maju, canggih, dan profitable bagi sekolah.⁷¹

Adapun beberapa hal yang dicakup oleh JIBAS terkait dengan administrasi sekolah:⁷²

1. SIMAKA (Sistem Informasi Akademik), terdiri atas pendataan calon siswa, penempatan calon siswa yang diterima di kelas baru, laporan statistik siswa baru, guru dan pelajaran, presensi guru dan siswa, penilaian, kenaikan dan kelulusan.
2. SIMKEU (Sistem Keuangan Sekolah), terdiri atas penerimaan keuangan mencakup pembayaran, laporan pembayaran, laporan tunggakan, pencatatan pembayaran keuangan, jenis-jenis pengeluaran, laporan pengeluaran.
3. Perpustakaan, terintegrasi dengan aplikasi lain, guru dapat melihat dan mencari buku melalui aplikasi JIBAS. Adapun cakupannya adalah pendataan barang pustaka, peminjaman pustaka, dan pengembalian pustaka.
4. Kepegawaian (mencakup sertifikasi, golongan, jabatan, dan lainnya), statistik kepegawaian (mencakup daftar urut kepangkatan, struktur organisasi sekolah), serta jadwal agenda kepegawaian seperti jadwal naik pangkat dan jadwal naik gaji.

⁷⁰ Moh. Sukron, "Perancangan Custom Akademik Dan Info Guru Jibas Ma Nurul Jadid Paiton Probolinggo," *Coreai: Jurnal Kecerdasan Buatan, Komputasi Dan Teknologi Informasi* 3, No. 2 (27 Desember 2022), <https://doi.org/10.33650/Coreai.V3i2.4860>.

⁷¹ Ricky Akbar, Tuti Rahmawati, Dan . Amrullah, "Implementasi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Aplikasi Jibas Pada Sma Negeri 9 Padang," *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* 1, No. 1 (28 Oktober 2015): 36–41, <https://doi.org/10.25077/Teknosi.V1i1.2015.36>.

⁷² Sukron, "Perancangan Custom Akademik Dan Info Guru Jibas Ma Nurul Jadid Paiton Probolinggo."

5. Foto, membuat pas foto untuk siswa dan guru, data disimpan dalam basis data SISFO sekolah JIBAS. Adapun pengambilan gambar disini dapat berupa kamera atau webcam dan spesifikasi kamera atau webcam.
6. Fingerprint (presensi siswa dan guru), pendataan presensi siswa dan pegawai secara otomatis menggunakan sidik jari. Aplikasi JIBAS SPT Fingerprint terintegrasi dengan sistem informasi sekolah JIBAS.⁷³
7. Surat masuk dan keluar, mendata berbagai macam surat masuk atau keluar, seperti undangan rapat, surat perjanjian kerjasama, surat tugas, sertifikat, surat kepegawaian, tagihan, bukti pembayaran, ijazah dan lain sebagainya, scanner, pencarian dan daftar surat, dan pelaporan rekapitulasi.
8. Info guru dan siswa mencakup media komunikasi sekolah, media komunikasi, akses informasi akademik, dan sharing foto.
9. SMS gateway mencakup SMS pengumuman, akademik, keuangan dan *autoresponse*. *Executive summar report* mencakup akses informasi terpadu, keamanan, decision support system. Sinkronisasi data mencakup sinkron secara online atau offline, jendela sekolah, keamanan, serta registrasi keaslian data.⁷⁴

Adapun aplikasi yang digunakan khusus orang tua adalah PSP *Mobile* atau Program Sekolah Pintar. Yang mana aplikasi ini sudah terintegrasi dengan Bank BSI. Orang tua dapat dengan mudah melakukan administrasi keuangan dengan aplikasi ini serta secara terperinci melihat akumulasi biaya pembayaran anaknya. Selain itu, orang tua juga dapat memantau mobilitas pengeluaran anak secara *detail*. Hal yang menghubungkan anak dengan orang tua

⁷³ Akbar, Rahmawati, Dan .

⁷⁴ Moh. Sukron, "Perancangan Custom Akademik Dan Info Guru Jibas Ma Nurul Jadid Paiton Probolinggo," *Coreai: Jurnal Kecerdasan Buatan, Komputasi Dan Teknologi Informasi* 3, No. 2 (27 Desember 2022), <https://doi.org/10.33650/Coreai.V3i2.4860>.

adalah melalui perantara kartu seperti kartu ATM. Dikarenakan kartu tersebut juga memuat pin bagaikan kartu ATM yang akan digunakan transaksi.⁷⁵

2. RDM

RDM (Rapot Digital Madrasah) adalah aplikasi yang terdapat fitur penginputan nilai siswa, keterangan naik dan tidak naik, pemetaan kelas beserta wali kelas dan siswanya. Dalam aplikasi ini juga memuat fitur bank nilai yang mana merupakan salah satu orientasi pengembangan RDM (Rapot Digital Madrasah) untuk menciptakan aplikasi yang dapat menjadi bank nilai bagi madrasah khususnya dan kementerian agama. Adapun tujuan dari pengembangan RDM (Rapot Digital Madrasah) adalah mewujudkan madrasah berbasis digital dengan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan penilaian hasil belajar, serta madrasah dapat memberikan layanan data secara tepat, cepat dan akurat.⁷⁶

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah dinyatakan bahwa terdapat proses yang sangat panjang sampai kepada implementasi rapot digital madrasah *online* yang digunakan saat ini. Dahulu, administrasi penilaian peserta didik dimulai dengan menggunakan buku rapot. Seiring berjalannya waktu, rapot berbentuk buku dianggap tidak lagi efisien karena membutuhkan tenaga dan waktu dalam menyusun dan menuliskan nilai serta catatan rapot. Seiring kemajuan teknologi yang semakin pesat, rapot konvensional mulai ditinggalkan kemudian muncul bentuk rapot baru dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu bentuknya adalah dengan pemanfaatan microsoft excel untuk menginput dan mengolah data serta nilai siswa.⁷⁷

⁷⁵ Sukron.

⁷⁶ Nidaul Fajrin Dan Imam Machali, "Implementasi Penggunaan Raport Digital Madrasah (Rdm) Berbasis Online Dalam Menyusun Administrasi Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik," *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, No. 1 (15 Juni 2023): 177–89, <https://doi.org/10.24252/idaarah.V7i1.36050>.

⁷⁷ Nidaul Fajrin Dan Imam Machali, "Implementasi Penggunaan Raport Digital Madrasah (Rdm) Berbasis Online Dalam Menyusun Administrasi Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik," *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, No. 1 (15 Juni 2023): 177–89, <https://doi.org/10.24252/idaarah.V7i1.36050>.

Adapun langkah-langkah dalam proses pengisian RDM (Rapot Digital Madrasah) antara lain:⁷⁸

Pertama, guru melakukan *login* kedalam aplikasi dengan menggunakan *username* dan *password* yang telah diinformasikan oleh operator madrasah. *Kedua*, setelah guru *login* akan muncul tampilan menu navigasi, profil guru, mata pelajaran serta tugas tambahan. Pada navigasi menu, akan terlihat menu guru seperti daftar penilaian dan tugas tambahan hingga penilaian yang lain sebagai wali kelas. Pada bagian ini juga terdapat profil setiap guru, guru pun dapat mengubah data diri apabila tidak sesuai dan merubah *password* jika menghendaki. Selain itu guru juga dapat merubah foto sesuai dengan keinginan. *Ketiga*, proses input data, pada langkah ini setiap guru melakukan *setting* bobot nilai setiap siswa baik itu nilai harian, atau nilai semester. Guru dapat mengatur KKM yang telah ditetapkan.⁷⁹

Hadirnya RDM (Rapot Digital Madrasah) dapat memudahkan guru dalam proses administrasi penilaian hasil belajar siswa. Serta dapat menjadi terobosan baru bagi madrasah dengan tujuan untuk mempermudah proses penyusunan administrasi rapot. Guru pun, akan memperoleh kepuasan karena lebih mudah dalam menginput nilai siswa serta akan lebih *simple* dan *fleksibel* dalam penyebaran nilai.⁸⁰

⁷⁸ Arif Khairudin Dkk., “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Rapot Digital Madrasah (Rdm) Di Mi Muhammadiyah Bakulan Desa Kalisatkidul, Kecamatan Kalibening, Kabupaten Banjarnegara Tahun Ajaran 2021/2022.,” t.t.

⁷⁹ Sufinatin Aisidah Dan Safi’il Anam, “Pendampingan Aplikasi Rapor Digital Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Jinan Wonoayu Sidoarjo,” *El-Banat: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Islam* 10, No. 2 (29 Desember 2020): 254–79, <https://doi.org/10.54180/Elbanat.2020.10.2.254-279>.

⁸⁰ Nidaul Fajrin Dan Imam Machali, “Implementasi Penggunaan Rapot Digital Madrasah (Rdm) Berbasis Online Dalam Menyusun Administrasi Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik,” *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7, No. 1 (15 Juni 2023): 177–89, <https://doi.org/10.24252/Idarah.V7i1.36050>.