

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Penggunaan TIK dalam layanan akademik terhadap peningkatan kepuasan orang tua siswa di SDIT Fithrah Insani". Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memperoleh data secara jelas dan aktual tentang bagaimana gambaran pengaruh Penggunaan TIK dalam layanan akademik terhadap peningkatan kepuasan orang tua siswa di SDIT Fithrah Insani.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta ditunjang dengan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling* dimana cara pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan status, sehingga sampel yang digunakan berdasarkan pada kedekatan lokasi kedekatan dari sekolah yang diteliti peneliti. Dengan jumlah populasi 580 orang tua siswa, maka dapat di ambil 86 orang tua siswa sebagai sampel.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dihitung dengan menggunakan teknik WMS (*Weight Means Scored*) diperoleh tingkat kecenderungan sebesar 3,74 dari variabel X. Angka tersebut menunjukkan bahwa penggunaan TIK dalam layanan akademik berada dalam kategori yang tinggi. Sedangkan untuk variabel Y diperoleh tingkat kecenderungan sebesar 3,73. Angka tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan orang tua siswa berada dalam kategori tinggi.

Dikarenakan data berdistribusi tidak normal, maka Koefisien korelasi (r_{hitung}) dihitung dengan menggunakan rumus korelasi Spearman Rank diperoleh angka korelasi sebesar 0,587. Artinya bahwa tingkat hubungan antara pengaruh Penggunaan TIK dalam layanan akademik terhadap peningkatan kepuasan orang tua siswa di SDIT Fithrah Insani memiliki hubungan cukup kuat.

Dari hasil uji determinasi penggunaan TIK dalam layanan akademik terhadap peningkatan kepuasan orang tua siswa diperoleh angka sebesar 34%. Artinya Variabel X memberikan pengaruh (sumbangan) sebesar 34% dalam peningkatan kepuasan orang tua siswa, sedangkan 66% peningkatan kepuasan orang tua siswa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Koefisien korelasi t_{hitung} sebesar 3,481 sedangkan t_{tabel} $\alpha = 0,05$ dan $n = 86$, uji satu pihak, $dk = n-2 = 86-2 = 84$ sehingga di peroleh $t_{tabel} = 1,658$ ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , atau $3,481 \geq 1,658$. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis penelitiannya yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara penggunaan TIK dalam layanan akademik terhadap peningkatan kepuasan orang tua siswa di SDIT Fithrah Insani.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puja, puji hanya milik Alloh semata, yang maha mendengar serta maha mengetahui apa yang tersembunyi. Atas rahmat serta karunia yang begitu besar akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak akan pernah habis pujian untuk-Nya, dan tidak akan pernah hilang selangkahpun bagi setiap hamba-Nya yang mencari cinta-Nya.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagian dari syarat untuk menempuh ujian sidang dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) dengan judul “ Pengaruh Penggunaan TIK dalam layanan akademik terhadap peningkatan kepuasan orang tua siswa di SDIT Fithrah Insani Kabupaten Bandung Barat.”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dengan segala kekurangannya, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya serta bagi penulis khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, 16 Mei 2010

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Ya Allah, ya Rahman, ya Rahim..Hanya Allah pemilik segala puji, syukur ini terpanjatkan untuk-Nya, yang memiliki kuasa serta yang memberi kekuatan kepada semua hamba-Nya, untuk-Nya Asmaul Husna. Shalawat salam tercurah pula kepada teladan seluruh umat manusia, nabi Muhammad SAW. Karena teladan serta perangnya yang menjadi motivasi bagi penulis untuk selalu berkarya. Untuk 'Mamah' yang setia menjadi Ibu yang tiada terkira kasih sayangnya, penulis tidak akan sampai kemanapun tanpa kasih sayangnya. Kemudian untuk 'Bapak' yang terus tidak berhenti berjuang untuk menjadi ayah, untuk menjadi teladan bagi anak-anaknya, penulis tidak akan pernah bisa berdiri tanpa keringatnya, untuk 'mamah' Aisyah serta 'Bapak' Ara Sutisna, penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya, semoga do'a tidak akan pernah hilang sampai kapanpun. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

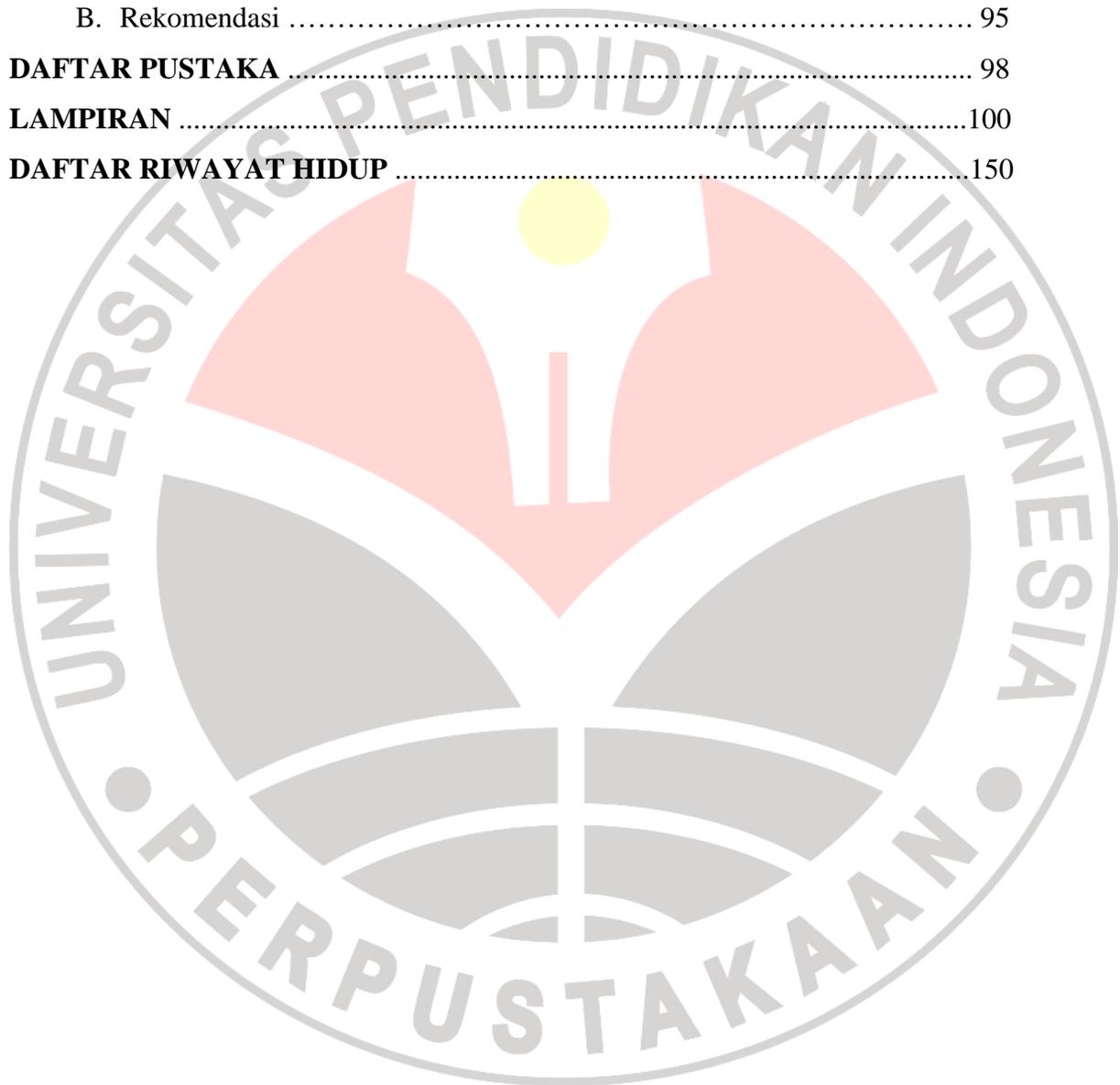
1. Ibu Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd selaku ketua jurusan Administrasi Pendidikan, yang senantiasa meluangkan waktunya serta memberi motivasi.
2. Bapak H. Udin S. Sa'ud Ph.D selaku pembimbing I yang setia meluangkan waktu dalam memberi masukan, arahan nasihat serta menjadi bagian yang menguatkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Suryadi M.Pd selaku pembimbing II, penulis mengucapkan terimakasih setinggi-tingginya, atas motivasi serta nasihat-nasihat, serta atas waktu Bapak luangkan untuk penulis.
4. Seluruh dosen Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu serta bekal pengalaman kepada penulis. Semoga penulis dapat mengamalkan ilmu dan pengalaman tersebut.
5. Bapak Ahmad / Staff Administrasi Pendidikan yang banyak memberikan kemudahan administrasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Kepala sekolah, wakasek bid. Kurikulum, siswa-siswi Serta seluruh guru dan staff SDIT Fithrah Insani yang bersedia menerima serta berkontribusi kepada penulis.
7. Seluruh Orang Tua siswa SDIT Fithrah Insani yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi bagian terpenting dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Saudara-saudaraku, Yanti Shalihah, Budiman, Hana serta untuk semua keluarga besarku, terimakasih atas do'a, ihktiar dan motivasi yang telah dicurahkan.
9. Sahabat-sahabat di jurusan Tedi, esha, Yunita, Mfit, Rudi, Dewi, Erna, Seni, Alwan, Ihksan, Andi, Hendi beserta 'Bringka', dan kalian Dj, Rahma, Novita, Eka yang ada di novel yang tak pernah terbit. serta, untuk adik angkatan ku juga, mfep, Uchi, Desi, dan semuanya.
10. Kawan-kawanku di teater LAKON ini, chan, wil, niki, bude, liem (KMB). Semua berawal dari sana, serta untuk semuanya, terimakasih karena menjadikan teater lebih dulu lulus dari pada kuliah di jurusan.
11. Sevensky sinema, esha, ela, elya, bani, iki, seno, caca. Terimakasih karena telah menjadi bagian yang mewujudkan mimpi ini. Optima Production's, terimakasih juga sudah dipertemukan dengan 'pak haji'.
12. semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membarikan motivasi serta do'a. Hanya Allah yang bisa membalas semua kebaikan semuanya.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Hipotesis | 6 |
| E. Paradigma Penelitian | 6 |
| F. Metode Penelitian | 8 |
| G. Populasi dan Sampel Penelitian | 9 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 10 |
| A. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) | 10 |
| 1. Definisi Teknologi Informasi dan Komunikasi | 10 |
| 2. Indikator Teknologi Informasi dan Komunikasi | 14 |
| 3. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi | 18 |
| 4. Pemanfaatan TIK dalam Pendidikan | 20 |
| B. Layanan Akademik | 24 |
| 1. Definisi Layanan Akademik | 24 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 24 |
| C. Kepuasan Orang tua siswa | 34 |
| D. Pengaruh Manajemen TIK dalam layanan akademik Terhadap Peningkatan Kepuasan Orang Tua Siswa | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Definisi Operasional | 40 |
| B. Populasi dan Sample | 46 |
| C. Metode Penelitian | 48 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 49 |

| | |
|---|------------|
| E. Teknik Pengolahan Data | 57 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 67 |
| A. Hasil Analisis Data | 67 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 83 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 93 |
| A. Kesimpulan | 93 |
| B. Rekomendasi | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN | 100 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 150 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 3.1 Indikator Variabel Penelitian | 43 |
| 3.2 Skala Likert | 50 |
| 3.3 Hasil Uji Coba Validitas Variabel X | 53 |
| 3.4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Y | 54 |
| 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian | 55 |
| 3.6 Konsultasi Hasil Perhitungan WMS | 59 |
| 3.7 Tabel koefisien korelasi | 65 |
| 4.1 Rekapitulasi Jumlah Angket | 68 |
| 4.2 Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban | 69 |
| 4.3 Data Mentah Variabel X | 69 |
| 4.4 Data Mentah Variabel Y | 70 |
| 4.5 Hasil Perhitungan WMS Variabel X | 71 |
| 4.6 Hasil Perhitungan WMS Variabel Y | 74 |
| 4.7 Skor Baku Variabel X | 77 |
| 4.8 Skor Baku Variabel Y | 77 |
| 4.9 Harga-harga Uji Normalitas Distribusi Variabel X dan Y | 79 |
| 4.10 Hasil Perhitungan Analisis Korelasi Variabel X dengan Y | 80 |
| 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 1.1 Paradigma Penelitian | 7 |
| 2.1 Pilar-pilar informasi yang berguna | 11 |
| 2.2 Peranan TIK di sekolah Modern | 19 |
| 2.3 (Lovelock) <i>The Flower of Service</i> | 29 |
| 2.4 Kerangka teoritis kepuasan konsumen | 37 |
| 4.1 Grafik Distribusi variable X | 80 |
| 4.2 Grafik Distribusi variabel Y | 81 |
| 4.3 Peranan Teknologi dalam <i>Service Encounter</i> | 87 |

