



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 8089-8098

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Urgensi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

¹✉

Yudela Arina¹, Helsi Febrianti², Yoga Amarta³, Ahmad Sabandi⁴, Yahya⁵

Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

¹✉

Email: yudelaarina55@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis urgensi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Penelitian ini adalah penelitian jenis kualitatif dengan cara studi kepustakaan atau library research yaitu dengan mengambil sumber data dari buku, jurnal, dan karya tulis lainnya yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Hasil studi kepustakaan yang telah dilakukan akan dianalisis dan dijabarkan pada bagian hasil dan pembahasan. Dari pemaparan tersebut bisa ditarik kesimpulan penggunaan Sistem informasi manajemen paling bermanfaat untuk mengembangkan alur kualitas pengajaran yaitu pengelolaan lembaga sekolah, penyusunan data semua siswa, penyusunan akademik, penyusunan data pendidik dan staf, penyusunan data keuangan, penyusunan, penyusunan sistem kepustakaan, selain itu penggunaan Sistem informasi manajemen untuk mengembangkan kualitas pembelajaran disekolah yaitu: perancangan pembelajaran seperti menyusun RPP, membuat media pembelajaran, supervisi pembelajaran, penilaian pembelajaran dan lain-lain. Jadi dengan diterapkannya Sistem informasi manajemen di organisasi sekolah, maka informasi disekolah tersebut bisa dikelola dengan baik dan tertib dan mudah juga memberikan informasi kepada masyarakat lainnya.

Kata kunci: *Sistem Informasi Manajemen, Mutu Layanan Pendidikan*

Abstract

This study aims to analyze the urgency of management information systems in improving the quality of education services. This research is a qualitative type of research by means of library research or library research, namely by taking data sources from books, journals, and other written works related to the topics discussed. The results of the literature study that has been carried out will be analyzed and described in the results and discussion section. From this presentation, it can be concluded that the use of management information systems is most useful for developing teaching quality channels, namely managing school institutions, compiling data for all students, compiling academic data, compiling teacher and staff data, compiling financial data, compiling, compiling a library system, in addition to using the system. management information to develop the quality of learning in schools, namely: learning design such as compiling lesson plans, making learning media, teaching supervision, learning assessment and others. So by implementing a management information system in school organizations, information at the school can be managed properly and in an orderly manner and it is also easy to provide information to other members of the public.

Keywords: *Management Information System, Quality Of Education Services*

PENDAHULUAN

Ada beberapa faktor atau aspek yang berkontribusi dan mendukung yang memungkinkan kemajuan ilmu pengetahuan saat ini. Kehadiran sistem berbasis teknologi menjadi salah satu elemen pendukung tersebut. Komputer merupakan instrumen penting dalam membangun, mengakses, dan mengolah sistem informasi yang selalu berkembang setiap saat, berkat perkembangan teknologi informasi di masyarakat saat ini, dimana semua aktivitas dalam kehidupan sehari-hari berbasis komputer. Setiap orang dituntut untuk dapat mengikuti arus informasi seiring dengan kemajuan teknologi di masyarakat saat ini.

Teknologi informasi menurut Tahoma Fetrianyy Siburian (2019) adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah data, antara lain mengolah, menerima, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, khususnya informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan lainnya serta kebutuhan informasi strategis. Masyarakat, khususnya yang berkecimpung di dunia pendidikan, dapat memperoleh pengetahuan dengan lebih mudah seiring dengan kemajuan teknologi.

Untuk menyampaikan informasi dan pelaporan secara cepat dan akurat, lembaga pendidikan membutuhkan sistem manajemen yang terintegrasi. Data atau pelaporan yang disajikan dengan cepat dapat diperhitungkan saat menilai dan mencapai kesimpulan atau

mengambil keputusan yang baik dan benar. tanpa menggunakan teknologi informasi yang terhubung antar bagian intern dalam lembaga pendidikan sebagai alat manajemennya tentunya akan sulit dilaksanakan secara manual. Jadi dapat dipahami lembaga pendidikan tentunya sangat memerlukan suatu sistem manajemen untuk menyajikan laporan ataupun informasi terkait pendidikan. O'Brien mengatakan bahwa SIM adalah kombinasi terkontrol dari orang, teknologi, perangkat lunak, koneksi jaringan, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan mendistribusikan informasi di dalam institusi (dalam Rusdiana, 2018). Tugas organisasi dapat didukung oleh pengolahan dan penataan data dan informasi oleh sistem informasi manajemen (Utama, 2019). Sistem informasi manajemen sangat penting dalam bidang pendidikan. Hal ini bertentangan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan layanan pendidikan berkualitas tinggi.

Dalam bidang pendidikan, pelayanan merupakan unsur penting yang perlu kualitasnya terus ditingkatkan. Untuk melayani masyarakat dan tetap kompetitif di dunia saat ini, layanan merupakan komponen penting dari sektor pendidikan. Tujuannya adalah untuk menjamin keunggulan dalam akademik dan administrasi. Bagi madrasah yang merupakan lembaga yang menawarkan layanan pendidikan, hal inilah yang harus dilakukan. Pelayanan prima adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang baik. Kenyamanan, kecepatan, ketepatan, pertahanan, dan empati bagi penyedia jasa dalam menawarkan dan memberikan pelayanan kepada klien yang memiliki kesan kuat yang dapat langsung dirasakan konsumen dengan cepat merupakan ciri kualitas yang prima (Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, 2022).

Belum memadainya mutu layanan pendidikan pada berbagai jenjang pendidikan, baik pendidikan resmi maupun informal, merupakan salah satu masalah utama peningkatan mutu pendidikan di Indonesia. Hal inilah yang menyebabkan rendahnya kualitas sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk memajukan negara dalam berbagai disiplin ilmu. Berikut beberapa permasalahan yang menyebabkan peningkatan mutu layanan pendidikan belum dapat berjalan secara optimal, antara lain masih rendahnya akuntabilitas sekolah terhadap penyelenggaraan pendidikan kepada masyarakat, penggunaan sumber daya yang tidak efisien, anggaran pendidikan mereka rendah, partisipasi mereka dalam penyelenggaraan pendidikan rendah, dan mereka tidak mampu mengikuti perubahan lingkungan (Puji Lestari, 2017). Pemanfaatan sistem informasi manajemen merupakan salah satu cara untuk memerangi rendahnya kualitas layanan pendidikan. Sistem terstruktur yang disebut sistem informasi manajemen (SIM) digunakan untuk menangani data secara terkomputerisasi. Setiap pengajaran, penelitian, dan program

instruksional lembaga pendidikan dan ilmiah semua mendapat manfaat dari sistem informasi manajemen.

Sulit untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan karena memang bukan hal yang mudah, bahkan seringkali menimbulkan persoalan. Ketidakpuasan pelanggan yang sering terjadi baik secara internal maupun eksternal menjadi isu yang berkembang. Ketidakpuasan pelanggan ini terlihat jika penawaran jasa tidak memenuhi harapan dan aspirasi stakeholder. Fenomena tersebut menggiring penulis untuk melakukan penelitian terkait dengan pentingnya sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, jadi yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana urgensi sebuah sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di sekolah?

METODE PENELITIAN

Mardalis memberikan argumentasi mengenai metode, yang diartikan sebagai metode atau teknik yang digunakan dalam proses penelitian, metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan, dalam penelitian (Erwan Effendi, dkk, 2023). Adapun di sini Penulis mengambil Studi literatur untuk digunakan sebagai metode penelitian di dalam artikel ini. Metode studi literatur, menurut Zed dalam penelitian Kartiningsih (2015), terdiri atas sejumlah tugas yang berkaitan dengan cara mengumpulkan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengorganisir bahan penelitian. Nana (2009) Analisis kritis terhadap informasi, konsep, atau kesimpulan yang ditemukan dalam literatur yang berfokus secara akademis dikenal sebagai penelitian sastra, dan juga mengacu pada proses pengembangan kontribusi teoretis dan metodologis pada tema-tema tertentu. Melalui studi literatur ini penulis mencari referensi-referensi terkait dengan pentingnya sistem informasi manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di sekolah, yang mana peneliti mengambil dari sumber buku-buku, jurnal ataupun penelitian terdahulu terkait persoalan yang dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Stoner berpendapat dalam La Ode Ismail Ahmad dan Ristati Sinen (2017) bahwa sistem informasi manajemen adalah metode formal untuk menyediakan manajemen dengan informasi akurat dan tepat waktu yang diperlukan untuk memfasilitasi pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengendalian, dan organisasi operasional menjadi diimplementasikan dengan sukses atau efektif. Ketersediaan kumpulan data yang cukup lengkap yang disimpan untuk menyediakan informasi guna

mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi digambarkan sebagai sistem informasi manajemen (Ais Zakiyudin, 2011). Sistem informasi manajemen dapat kita definisikan sebagai sistem yang dibuat untuk mengirimkan data untuk membantu pengambilan keputusan pada tugas-tugas manajemen dalam suatu organisasi. Jika diterapkan pada pendidikan, dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen ini merupakan alat yang digunakan oleh sekolah untuk mengelola berbagai aspek pendidikan, termasuk perencanaan, pengelolaan data dan informasi yang diperlukan untuk penyelenggaraan pendidikan yang efektif, pengendalian, bahkan pengambilan keputusan. pembuatan di dalam lembaga pendidikan. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Education Management Information Sistem/EMIS), menurut Anwar Darwis dan Hilal Mahmud (2017), adalah kombinasi dari sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi yang memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil data untuk mendukung pengambilan keputusan pendidikan.

Mutu Layanan Pendidikan

Edward Sallis (2008) mengatakan Mutu ialah suatu yang dapat memuaskan dan melampaui kebutuhan serta keinginan dari seorang pelanggan. Sesuai dengan syarat menurut Crosby (Stephen H. Kan, 2004). Layanan dikenal dengan sesuatu untuk memuaskan pelanggan, produsen harus memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan mereka. Kotler menambahkan bahwa perilaku ini mungkin muncul selama dan setelah transaksi. Secara umum, layanan berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan pembelian ulang yang lebih sering (Woro Mardikawati dan Naili Farida, 2013). Institusi/lembaga pendidikan tinggi adalah bisnis yang menawarkan layanan kepada klien internal dan eksternal. Semua organisasi dan individu yang membentuk sekolah, termasuk yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa, dianggap sebagai pemangku kepentingan internal. Individu dan kelompok ini termasuk siswa, instruktur, administrator, dan personel lainnya. Alumni, orang tua, pemerintah, dan masyarakat umum membentuk kelompok pemangku kepentingan eksternal (Rifqi Nashrul, Ahmad, 2022).

Urgensi Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan

Dapat kita amati bahwa sistem informasi manajemen yang lebih tinggi dan berkualitas akan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan di lembaga pendidikan. Sistem informasi manajemen memainkan peran penting dalam pengoperasian layanan pendidikan yang efisien di sekolah. Sejalan dengan temuan penelitian La Ode Ismail Ahmad dan Risti Sinen (2017) Ia menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen sangat penting di lembaga pendidikan, Dimana memanfaatkan alat pengolah data yaitu

dapodik dan teknologi informasi untuk membantu pembelajaran, memberikan layanan pendidikan dengan memungkinkan kegiatan pembelajaran memanfaatkan infrastruktur teknologi, termasuk fasilitas pembelajaran dengan mengintegrasikan komputer. Kita tahu dan menyadari bahwanya dengan adanya sistem informasi manajemen di sekolah akan mempermudah tugas administrator menjadi lebih efektif dan efisien, serta mempermudah penyampaian layanan berkualitas tinggi kepada pemangku kepentingan. Sesuai juga dengan temuan penelitian Tahoma Fetrianyy Siburian (2019), dalam penelitiannya ia mengklaim bahwa penerapan sistem informasi manajemen pendidikan memiliki sejumlah efek penting, baik dan buruk. Kinerja organisasi akan meningkat sebagai hasil dari ketersediaan informasi yang tepat waktu dan akurat yang dibutuhkan untuk pekerjaan yang harus diselesaikan. Ada beberapa bidang / aspek dalam sekolah yang sangat membutuhkan pemanfaatan sistem informasi manajemen, yaitu :

1. Penerimaan Peserta Didik Baru

Tingkat persaingan antar sekolah saat ini dalam menerima peserta didik baru sangatlah tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya sekolah yang menggunakan iklan-iklan penerimaan peserta didik baru melalui media online. Penggunaan media online ini digunakan untuk menarik minat orang tua dan calon peserta didik baru dengan fasilitas dan layanan yang ada pada sekolah tersebut. Salah satu sumber informasi yang saat ini sering digunakan oleh orang tua dan calon peserta didik baru untuk mendapat informasi mengenai sekolah adalah website sekolah. Melalui website, sekolah bisa menampilkan beberapa menu seperti sarana prasarana, kegiatan kesiswaan dan ekstrakurikuler, prestasi sekolah, dan informasi lainnya yang dapat menarik minat orang tua dan calon peserta didik baru. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibah, A., & Hidayati, D. (2023) bahwa website dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk promosi sekolah. Selain sebagai sarana promosi, website juga dapat digunakan dalam proses pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru. Berdasarkan hasil penellitian yang dilakukan oleh Kurniawan, A. (2023), website bermanfaat dalam memudahkan calon peserta didik baru dalam melakukan proses pendaftaran tanpa harus datang ke sekolah, siswa dapat mengisi formulir online tanpa harus membawa-bawa berkas yang beresiko terjadinya kehilangan atau kerusakan. Pendaftaran formulir online melalui website ini juga akan memudahkan panitia dalam melakukan perekapan data siswa baru dan mencegah adanya kesalahan data.

2. Pengelolaan Data Akademik

Menurut Purwato (2017) proses pengelolaan data akademik secara konvensional akan menimbulkan beberapa permasalahan seperti human error dalam proses input data dan tidak efisien dalam penggunaan waktu dalam mencari ataupun mengolah data. Data akademik yang dikelola secara manual juga akan mempunyai kendala dalam proses penyimpanan data. Butuh ruang penyimpanan untuk setiap file atau berkas, dan beresiko data lama yang disimpan akan hilang atau terjadi kerusakan. Hal ini tentu akan menjadi masalah jika suatu waktu dibutuhkan data yang telah lama disimpan, namun data tersebut telah rusak atau hilang. Hal ini merupakan alasan mengapa perlunya sistem informasi manajemen dalam mengelola data akademik disekolah.

3. Pengelolaan Proses Belajar Mengajar

Salah satu kendala dalam dunia pendidikan saat ini adalah adanya keterbatasan waktu yang dimiliki oleh orang tua dan guru untuk berkomunikasi mengenai proses belajar siswa di sekolah. Sehingga seringkali orang tua tidak mendapatkan informasi bagaimana perkembangan anaknya disekolah. Dengan adanya sistem informasi manajemen, sekolah bisa mengembangkan sistem informasi yang memungkinkan dapat diakses oleh orang tua dari rumah. Informasi tersebut bisa meliputi rekap kehadiran siswa, nilai harian, dan perkembangan sikap siswa selama disekolah.

Pada proses pelaksanaan dan penilaian hasil belajar, adanya sistem informasi seperti e-learning dan e-rapor akan memudahkan guru dalam mengolah data hasil belajar siswa. Tentunya adanya sistem ini juga akan meminimalisir kesalahan dalam proses input data, dan lebih efisien dalam penggunaan waktu.

4. Pengelolaan Keuangan Sekolah

Salah satu kendala yang juga dihadapi sekolah adalah proses pengelolaan keuangan / dana bantuan operasional sekolah. Proses pelaporan keuangan yang dilakukan secara manual akan membutuhkan waktu dalam proses pelaporan dan juga pemeriksaan. Menurut Wahyuni,L,dkk (2023) masalah pengelolaan keuangan sekolah bermula dari proses penyusunan rencana Anggaran Sekolah. Sehingga berimbas kepada penggunaan dana BOS yang tidak sesuai dengan semestinya. Untuk menanggulangi masalah ini dibutuhkan aplikasi yang dapat membantu sistem pengelolaan keuangan disekolah agar dana yang digunakan dapat dikelola dengan baik dan yang terpenting transparansi dalam penggunaannya.

5. Pengelolaan Layanan Perpustakaan

Salah satu aspek yang sangat penting saat ini untuk mendapat perhatian dalam pengembangan sistem informasi manajemen di sekolah adalah digitalisasi perpustakaan. Berdasarkan data UNESCO di tahun 2016, tingkat minat baca di Indonesia berada di peringkat 60 dari 61 negara di dunia. Rendahnya tingkat minat baca ini harus mulai ditingkatkan dari lingkungan sekolah. Untuk menimbulkan minat baca siswa maka sangat diperlukan adanya perubahan dalam proses pengelolaan perpustakaan. Menurut Roesminingsih, E. (2020) menyatakan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan minat siswa ke perpustakaan adalah dengan meningkatkan fasilitas perpustakaan seperti penggunaan media informasi visual dalam menyajikan informasi mengenai koleksi perpustakaan. Perpustakaan juga harus mempunyai sistem informasi manajemen pengelolaan koleksi perpustakaan agar siswa lebih mudah mencari bahan bacaan yang ingin dicari dalam menunjang proses belajar mengajar.

SIMPULAN

Dari pemaparan tersebut bisa ditarik kesimpulan penggunaan Sistem informasi manajemen paling bermanfaat untuk mengembangkan alur kualitas pengajaran yaitu pengelolaan lembaga sekolah, penyusunan data semua siswa, penyusunan akademik, penyusunan data pendidik dan staf, penyusunan data keuangan, penyusunan, penyusunan sistem kepustakaan, selain itu penggunaan Sistem informasi manajemen untuk mengembangkan kualitas pembelajaran disekolah yaitu: perancangan pembelajaran seperti menyusun RPP, membuat media pembelajaran, supervisi pembelajaran, penilaian pembelajaran dan lain-lain. Jadi dengan diterapkannya Sistem informasi manajemen di organisasi sekolah, maka informasi disekolah tersebut bisa dikelola dengan baik dan tertib dan mudah juga memberikan informasi kepada masyarakat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ais Zakiyudin. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anwar darwis dan Hilal Mahmud. (2017). *Sistem Informasi Manajemen Pada Lembaga Pendidikan Islam*. Journal of Islamic Education Management. Vol 2 (1), 64-77.
- Edward Sallis. (2008). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Erwan Effendi, dkk. (2023). *Studi Literatur : Konsep Sistem Informasi Manajemen Dakwah*. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol 7 (1), 1917-1925.

- Habibah, A., & Hidayati, D. (2023). *Pemanfaatan Media Sosial Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Siswa Baru Di Sma Swasta*. Academy of Education Journal, 14(1), 107-123.
- Kartiningih, Eka Diah. 2015. *Panduan Penyusunan Studi Literatur*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Politeknik Kesehatan Majapahit Mojekerto.
- Kurniawan, A. (2023). *Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Web Pada Smk Pahlawan Toha Bandung*. Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika, 5(1), 110-119.
- La Ode Ismail Ahmad Dan Ristati. (2017). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran Di Smp Negeri 21 Makassar. JURNAL IDAARAH. Vol 1 (2), 290-309.
- Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Pt. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Puji Lestari. (2017). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan. Vol 5 (1), 61-68.
- Purwanto, R. (2017). Penerapan sistem informasi akademik (sia) sebagai upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi pengelolaan akademik sekolah. JTT (Jurnal Teknologi Terapan), 3(2).
- Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, Ahmadi. (2022). *Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)*. Excelencia Journal of Islamic Education & Management. Vol 2 (2), 29-44.
- Roesminingsih, E. (2020). *Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik*. Inspirasi Manajemen Pendidikan, 389-400.
- Rusdiana, A., Moch. Irfan. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Stephen H. Kan. (2004). *Metrics and Models in Software Quality Engineering*. United States of America: Pearson Education.
- Tahoma Fetrianyy Siburian. (2019). *Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam Pendidikan*. Jurnal Ilmiah Skylandsea. Vol 3 (2), 209-213
- Utama, H. B., Wachidi, W., & Somantri, M. (2019). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Di Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Muhammadiyah 1 Padang*. JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan), 4(2), 225.
- Wahyuni, L., Mursalim, M., & Nurwana, A. (2023). *Pengaruh Aplikasi Rencana Kegiatan Anggaran Sekolah (ARKAS) Dan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bos Terhadap*

Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Dana Bos di Kota Makassar. Journal on Education, 5(4), 13139-13152.

Woro Mardikawati dan Naili Farida. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 2 (1).*