

# Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan daya saing dan layanan pendidikan

Yopfie Sandra\*, Apriliantoni

Universitas Islam 45 Bekasi, Indonesia

\*muhammadchandra2014@gmail.com

## Abstract

*This research discusses the challenges faced by education providers in improving the competitiveness and quality of education services. The research aims to analyze the use of information technology in supporting these efforts. The method used is qualitative research based on literature study, with secondary data sources. Data collection techniques were conducted through triangulation, while data analysis emphasized in-depth understanding rather than generalization. The results showed that information and communication technology has a strategic role in improving the competitiveness and educational services of educational institutions. Institutions that are able to integrate information technology effectively tend to be superior and competitive, both at the national and global levels. The utilization of platforms such as SchoolNet and EdukasiNet contribute significantly to expanding students' access to knowledge, thereby enhancing their competence at the national and international levels.*

**Keywords:** competitiveness; education services; technology utilisation

## Abstrak

Penelitian ini membahas tantangan yang dihadapi oleh penyelenggara pendidikan dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan pendidikan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung upaya tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif berbasis studi pustaka, dengan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, sementara analisis data menekankan pemahaman mendalam daripada generalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan daya saing dan layanan pendidikan lembaga pendidikan. Lembaga yang mampu mengintegrasikan teknologi informasi secara efektif cenderung menjadi unggul dan kompetitif, baik di tingkat nasional maupun global. Pemanfaatan platform seperti *SchoolNet* dan *EdukasiNet* berkontribusi signifikan dalam memperluas akses siswa terhadap pengetahuan, sehingga meningkatkan kompetensi mereka di tingkat nasional dan internasional.

**Kata Kunci:** Daya saing; Layanan pendidikan; Pemanfaatan teknologi

## Pendahuluan

Bersaing untuk memberikan pelayanan pendidikan adalah menjadi keharusan di masa kini. Teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang dengan perkembangan yang sangat cepat telah membuat perubahan besar pada kehidupan manusia pada segala bidang dari mulai bidang bisnis hingga pendidikan. Salah satu keunggulan dalam bersaing adalah sebuah lembaga atau perusahaan mampu

memberikan sesuatu yang lebih dengan harga yang murah atau bahkan mampu memberikan yang lebih besar dengan harga yang juga mahal. Yang dapat membuat unggul dalam persaingan adalah bagaimana kemampuan sebuah perusahaan dalam mengatur strategi pembiayaan yang lebih unggul, mampu untuk memberikan *excellent value* ketika memasuki pasar untuk menawarkan perusahaan tersebut. Keunggulan bersaing adalah di mana perusahaan mampu pembeli siap membayar dengan harga yang lebih rendah tapi harga tersebut di atas biaya produksinya dan memberikan nilai lebih atas produknya dari para pesaingnya (Porter, 2008).

Perkembangan dan kemajuan teknologi telah banyak membantu berbagai bidang jasa dan usaha, karena penggunaan teknologi telah terbukti mampu memberikan kemudahan bagi banyak pihak termasuk bagi para pelaku pendidikan di lembaga pendidikan. Tidak hanya kemudahan yang ditawarkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi bahkan menjadi solusi dalam kegiatan belajar jarak jauh untuk belajar di rumah masing-masing dengan menggunakan jaringan internet (*distance learning*), menggunakan komputer dan jaringan internet (*web-based education*), dan pembelajaran yang dapat diakses di manapun selama ada jaringan internet.

Di dalam dunia pendidikan, tentunya sekolah-sekolah yang ingin berdaya saing yang hebat harus mampu memanfaatkan teknologi yang terus berkembang tidak hanya mengambil kemudahan dalam pendidikan tapi juga menjadikan teknologi sebagai daya saing yang mampu berkompetitif yang baik serta mampu untuk memberikan layanan pendidikan yang terbaik. Ilmu pengetahuan dan teknologi telah mampu menjadi salah satu penunjang kehidupan manusia sehingga terus dikembangkan oleh beberapa ahli dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi agar terus dapat dimanfaatkan bagi kehidupan manusia. Allah telah menjadikan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi salah satu kemudahan bagi manusia. Dahulu waktu shalat dengan melihat pergeseran matahari dan bulan akan tetapi teknologi telah menggantinya dengan jam (Kurniandini, Arifah, Zakariya, 2022)

Bertumbuhnya lembaga pendidikan yang menciptakan persaingan semakin sulit, dan mau tidak mau setiap lembaga menghadapi tantangan tersebut agar keberadaannya selalu ada. Dalam dunia pendidikan, hal yang menjadi kompleks adalah mengenai kebijakan, perubahan dan perkembangan kurikulum, memahami keinginan dari peserta didik dan orang tua, inilah yang menjadi persaingan dalam dunia pendidikan. Persaingan terus berkembang dan mengalami revolusi antar lembaga pendidikan (Abdullah, 2020). Dengan terus tumbuhnya dan bertambahnya jumlah lembaga pendidikan yang semakin banyak, ini adalah tantangan bagi pengelola pendidikan dalam menghadapi tantangan yang tidak bisa dihindari (Sabaruddin, 2023).

Lembaga pendidikan yang mampu memberikan keunggulan yang sulit ditiru oleh sekolah lain dan menjadi lembaga yang adaptif, inovatif, kreatif serta kemampuan dalam berkompetisi yang unggul adalah lembaga yang berdaya saing tinggi.

Lembaga pendidikan yang memiliki program yang lebih efisien, lebih efektif, dan lebih bertanggungjawab serta memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas adalah kunci utama keberhasilan dalam bersaing.

Layanan pendidikan yang berkualitas jelas merupakan faktor utama yang dapat memosisikan sekolah tersebut pada posisi daya saing yang tinggi. Karena orang tua jelas membutuhkan sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan termudah bagi orang tua. Sehingga sekolah tersebut menjadi sekolah yang akan terkenal dengan layanan pendidikannya. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi jelas membantu sekolah untuk memberikan layanan terbaiknya.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah studi pustaka untuk mengetahui kemampuan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan daya saing dan layanan pendidikan. Penelitian dilakukan dengan mencari sumber informasi melalui platform seperti *Google Scholar*. Hal ini untuk memastikan informasi yang didapat adalah sesuai standar, berkualitas dan memiliki hubungan dengan penelitian, serta sesuai dengan kriteria baik inklusi dan eksklusif. Penelitian melalui studi pustaka dalam rangka mengumpulkan bahan materi, informasi dan data dari jurnal, buku dan tulisan-tulisan sesuai topik yang diteliti dan juga teori-teorinya. Kemudian dirumuskan dalam rangkuman masalah dari hasil penelitian. Agar lebih fokus dalam penelitian ini maka materi dibatasi berdasarkan masalah yang sudah diidentifikasi. Untuk mengolah data dilakukan dengan menganalisis data. Kemudian ditutup dengan kesimpulan dan saran dan penulis melakukan perumusan hasil serta memberikan rekomendasi dari temuan di dalam penelitian ini untuk menjawab masalah-masalah yang dijadikan penelitian (Subagiya, 2023).

## Hasil dan Pembahasan

Di dalam Permendiknas pada tahun 2007 di dalam no. 41, daya saing itu adalah sebuah usaha untuk mendapatkan dan mencapai hasil serta prestasi yang lebih baik. Daya saing terdiri dari dua suku kata yaitu daya dan saing. Daya adalah sebuah upaya, sedangkan saing adalah upaya untuk dapat unggul dalam mutu. Karena itu, daya saing adalah upaya yang dilakukan agar mencapai sesuatu yang unggul dalam mutu baik dilakukan oleh perorangan, komunitas, atau lembaga tertentu (Wiyani, 2017). Michael E. Porter yang merupakan pakar dalam bidang manajemen dari universitas Harvard mengatakan bahwa dengan proses yang dilaksanakan secara ketat akan menghasilkan kemampuan untuk unggul dalam bersaing. (Kuntari, 2021). Kunci dari pengelolaan atau sebuah manajemen didapatkan melalui penerapan strategi manajemen terfokus pada membangun mutu lembaga (Ahmad Khori, 2016)

Pembatasan masalah pada 3 hal yang akan diangkat, yaitu mengenai fungsi teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menjadi daya saing dan layanan pendidikan pada suatu lembaga pendidikan. Hal berikutnya adalah mengenai

kemampuan teknologi dalam meningkatkan daya saing. Dan perihal terakhir adalah kemampuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan pendidikan yang membantu dan memudahkan bagi peserta didik dan orang tua siswa..

#### **A. Fungsi teknologi informasi dan komunikasi menjadi daya saing dan layanan pendidikan**

Salah satu kemampuan teknologi informasi dan komunikasi adalah kemampuan untuk mengirim data yang dikirim kepada pihak tertentu yang searah atau juga dapat mengirim kembali. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki dua unsur, unsur pertama sebagai teknologi yang mengirimkan informasi atau menerima informasi dan unsur kedua adalah teknologi yang mampu menjadi media atau sarana komunikasi. Kemampuan TIK begitu banyak yaitu sebagai alat bantu yang mengolah, mengatur dan mengendalikan serta memanfaatkan sebuah informasi (Eskak, 2020).

Daya saing menjadikan sebuah lembaga pendidikan dapat menjadi efektif dan efisien untuk mendapatkan target yang maksimal. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam wilayah dunia pendidikan yaitu mampu mendorong untuk lebih profesional dalam pengelolaan manajemen dan administrasi. Sistem informasi yang diterapkan secara bertanggungjawab dalam pengelolaan dan terbuka mampu meningkatkan sumber daya manusia secara lebih profesionalisme (Wulandari & Prasetya, 2020).

Salah satu keunggulan daya saing sebuah lembaga pendidikan dapat dilihat peningkatan jumlah peserta didik. Naiknya jumlah peserta didik sangat erat kaitannya efektivitas dan efisiensi. Tumbuh dan berkembangnya lembaga pendidikan pada masa ini yang begitu pesat dan berdaya saing yang kompetitif menuntut adanya peningkatan dalam teknologi informasi dan komunikasi untuk menghasilkan kerja lembaga lebih efektif dan efisien.

Dengan adanya daya saing maka hal ini dapat meningkatkan mutu yang mampu untuk bersaing. Lembaga pendidikan yang mampu bersaing adalah lembaga yang dapat menarik minat para pelanggan yang kemudian bergabung pada lembaga tersebut. Mendapatkan target yang akurat adalah tergantung bagaimana baiknya kualitas daya saing yang dimiliki untuk mendapatkan hasil terbaik dalam persaingan. Michael Eugene Porter menjelaskan bahwa yang menjadi sebabampunya berdaya saing adalah dalam penentuan harga, baiknya hasil sebuah produk dan tentunya kelebihan-kelebihan produk dari pesaing lainnya (Zakaria, Yuniati, & Puspitasari, 2023)

Dan perlu mendapatkan perhatian oleh lembaga pendidikan adalah dalam pendataan dan pencatatan keuangan, karena hal tersebut merupakan masalah yang sensitif. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam keuangan sangat membantu menjaga akuntabilitas keuangan lembaga pendidikan. Di mana saat ini

telah tersedia berbagai *software* maupun aplikasi yang membantu dalam pencatatan keuangan sehingga hal ini dapat meningkatkan mutu laporan keuangan dan pendapatan.

Kehadiran sistem informasi ini sangat membantu bagi sebuah lembaga, perusahaan atau komunitas dalam pengolahan data, proses pengiriman dan pengolahan data yang cepat, meningkatkan akurasi informasi, melakukan kontrol dalam manajemen, menciptakan produk baru yang lebih bermutu, layanan terhadap pelanggan pun meningkat, menjadikan pekerjaan rutin menjadi lebih ringan dengan sistem otomatisasi dan alur kerja dapat diperingkas. Transformasi yang tinggi akan terjadi baik dalam usaha dan pengelolaan apabila didukung dengan teknologi dan perkembangan teknologi (Ulinafiah & Wiyani, 2019).

Teknologi informasi dan komunikasi juga berfungsi membantu layanan pendidikan dengan prima dan maksimal. Pelayanan prima adalah pelayanan luar biasa untuk peserta didik, wali peserta didik dalam lembaga pendidikan. Tujuan dari teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan adalah lembaga pendidikan mampu memberikan pelayanan yang cepat, akuntabilitas dan laporan perkembangan pembelajaran yang dibutuhkan oleh wali siswa.

Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang menciptakan berbagai *software* dan aplikasi yang memberikan pelayanan yang lebih dan cepat. Dan perlunya dilakukan pencegahan terjadinya kesalahan input karena kesalahan input membuat pembiayaan menjadi besar. Untuk itu diperlukan pengendalian biaya sekecil mungkin. Pemberian pelayanan yang luar biasa menjadikan lembaga atau institusi tersebut mampu berdaya saing yang baik dan menjadi salah satu kompetitor yang dipertimbangkan oleh lainnya.

Perkembangan teknologi yang telah menciptakan internet sangat memberikan pengaruh dalam semua bidang terutama di dalam dunia pendidikan. Internet dalam dunia pendidikan digunakan sebagai media pendukung untuk pendidikan. Di era saat ini, pendidikan harus mampu membuat ide-ide yang kreatif dan inovatif dalam mendukung dan meningkatkan mutu pendidikan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam dunia pendidikan yang baik dan bermutu tentu akan menjadikan pendidikan dan pengajaran menjadi lebih efisien dan lebih efektif (Adisel & Pranosa, 2020).

Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi serta memanfaatkan dari fungsi yang ada pada teknologi informasi dan komunikasi adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh lembaga pendidikan pada masa ini. Karena banyaknya fungsi yang didapat dari teknologi informasi dan komunikasi bagi pendidikan di antaranya ada 5 fungsi utama yang bermanfaat bagi pendidikan, yaitu sebagai :

1. sumber ilmu pengetahuan
2. media pendukung pembelajaran
3. sarana pendidikan
4. memudahkan dan membantu administrasi

5. media pendukung manajemen sekolah

### **B. Kemampuan teknologi dalam meningkatkan daya saing**

Teknologi mampu meningkatkan daya saing sekolah dengan sekolah-sekolah lainnya yang akan menjadi sekolah yang dapat berkompetisi lebih Tangguh. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi gerbang informasi yang sangat luas bagi sekolah dan TIK menjadi penghubung dialog guru dan siswa di luar Gedung kelas. Teknologi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia semua bidang telah menjadikan teknologi sebagai alat dan media yang meringankan kerja dan bahkan pendidikan pun telah menjadikan teknologi sebagai media yang mendukung dan membantu dalam pengajaran. (Elsa Fara Media, 2022).

Salah satu yang mampu ditingkatkan oleh teknologi informasi dan komunikasi ini adalah yaitu membangun jaringan sekolah (*SchoolNet*) yang lebih luas dan simpel bagi penggunaannya. Melalui sebuah jaringan sekolah di mana kini guru, siswa atau tenaga kependidikan mudah untuk bertukar informasi dan menjadi sarana komunikasi dengan bantuan internet. Jaringan sekolah mewujudkan kemudahan untuk bertukar informasi dengan waktu yang singkat dan tidak terbatas dengan ruang dan waktu serta membantu dalam pengembangan kurikulum. Jaringan sekolah juga menjadi penghubung antara guru dan masyarakat yang tidak terbatas untuk membangun hubungan yang baik di antaranya.

Teknologi ini memberikan kemudahan pada dunia pendidikan di antara kemudahan itu adalah kemudahan dalam mengumpulkan tugas dan ujian serta evaluasi jika terjadi karena terpisah oleh jarak, kemudahan dalam memberikan pengajaran materi dan kemudahan-kemudahan lainnya. Teknologi ini telah membantu semua orang untuk mampu mengakses beberapa literatur ilmu dan disiplin ilmu bahkan menjadi sumber utama ilmu selain buku yang tanpa ada batasan sedikit pun baik batasan waktu dan batasan ruang (Lindeb, 2022).

### **C. Kemampuan teknologi dalam meningkatkan layanan pendidikan**

Kemampuan teknologi informasi dan komunikasi untuk layanan pendidikan yang memudahkan bagi peserta didik dan wali siswa. Melalui jaringan ini masyarakat dapat membentuk komunitas untuk bertukar informasi pengetahuan dan lainnya. Teknologi informasi dan komunikasi terbukti telah banyak membantu dunia pendidikan yang mampu memberikan layanan yang prima dan dapat memajukan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Terbukti pada masa pandemi, teknologi telah mampu menjadi sarana pendidikan yang biasanya pengajaran dilakukan di dalam kelas dan masa pandemi teknologi telah memindahkan pengajaran di dalam kelas menjadi pengajaran secara virtual yang hal ini diambil kesempatan oleh beberapa *platform* digital semisal *Zoom meeting*, *whatsapp* dan lainnya (Salsabila, Fitriana, Tetuko, Santoso, & Al-Falah, 2022). Jaringan sekolah juga sudah membuktikan kemanfaatan dan fungsinya dalam

memberikan wawasan, ilmu pengetahuan yang semua hal tersebut membantu untuk meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan (Warsita, 2006).

Tidak hanya jaringan sekolah yang membantu mutu pendidikan dan juga daya saing sebuah lembaga dalam persaingan lembaga pendidikan. Salah satu yang juga mampu menjadi daya saing yang dapat diperhitungkan oleh lembaga pendidikan adalah memiliki jaringan pendidikan. Jaringan pendidikan atau *educasi-net* yang memanfaatkan internet adalah jawaban bagi lembaga pendidikan untuk memajukan ilmu pengetahuan yang dapat meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan di Indonesia. Jaringan pendidikan membantu guru dalam memberikan pengajaran dalam berbagai materi yang akan mudah dipahami oleh siswa dan juga memberikan peningkatan mutu sebagai nilai tambah tersendiri.

Bambang Wasita menjelaskan bahwa ada dua manfaat dari edukasi-net bagi penggunaanya, yaitu :

1. Edukasi-Net dapat menjadi bahan belajar
  - a. dengan edukasi-net semua modul pembelajaran didapatkan secara Online untuk semua jenjang pendidikan dari SD, SMP dan SMA. Hal ini memudahkan bagi guru dan siswa untuk mendapatkan bahan belajar.
  - b. dan edukasi-net membantu siswa untuk menguji kemampuannya pada semua mata pelajaran yang didapatkan secara daring atau Online.
  - c. edukasi-net juga memberikan informasi bagi guru tentang beberapa teknik dan *tips* dalam mengajar dan membuat pembelajaran yang menyenangkan dan menarik.
  - d. edukasi-net juga menjadikan media yang dapat bertukar informasi dan berbagi ilmu di antara para guru dengan cara *uploadnya*.
2. Edukasi-Net dapat menjadi sarana komunikasi dan kolaborasi lintas sekolah
  - a. edukasi-net memberikan ruang bagi sekolah untuk menampilkan *website* sekolahnya.
  - b. Melalui fasilitas forum guru, para guru dapat bertukar informasi, menjalin komunikasi sesama guru dari sekolah lain yang berada di wilayah Indonesia dan bahkan luar Indonesia secara Online.
  - c. Edukasi-net juga dapat membantu untuk mempublish karya ilmiah atau tulisan-tulisan guru yang berupa ide dan pengalaman mengajarnya.
  - d. Dan para siswa pun dapat memanfaatkan fasilitas forum siswa untuk dapat berkomunikasi, bertukar ide dan pengalaman dengan siswa lainnya di luar sekolahnya;
3. *EdukasiNet* sebagai portal jaringan sekolah menyediakan:
  - a. materi bahan belajar seperti materi pokok, pengetahuan populer, modul, dan uji kompetensi;
  - b. fasilitas forum seperti forum untuk berdiskusi pada semua mata pelajaran melalui *chatting* dan *milis*; dan

- c. sumber informasi seperti artikel, jurnal, berita, kalender kegiatan (*event*) dan web sekolah.

## **Kesimpulan**

Bahwasanya teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing dan layanan pendidikan oleh sebuah lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang mampu memanfaatkan dengan baik teknologi informasi dan komunikasi ini maka akan menjadi lembaga yang unggul dan terus mampu bersaing secara kompetitif dengan sekolah skala nasional bahkan secara global. Bahkan sekolah yang telah membuat dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui *SchoolNet* dan *EdukasiNet* sebaik-baiknya ini akan membantu bagi para siswa untuk mendapatkan pengetahuan lebih luas dan lebih bersaing tidak hanya dengan siswa nasional tapi juga internasional.

## **Daftar Pustaka**

- Abdullah, A. H. bin. (2020). Pendidikan Islam dalam era revolusi industri 4.0. *Tamaddun*, 21(1), 127. <https://doi.org/10.30587/tamaddun.v21i1.1384>
- Bambang Warsita. (2006). Kecenderungan global dan regional dalam pemanfaatan TIK untuk pendidikan.
- Diyasika Ulinafiah, & Wiyani, N. A. (2019). Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan IAIN Purwokerto. *Rejiem: Jurnal Riset dan Kajian Ilmu Ekonomi*, 2(2). Retrieved from <https://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/rejiem/article>
- Elsa Fara Media. (2022). Pendidikan agama Islam dalam kerangka kemajuan teknologi digital. *Jurnal Teknologi Pendidikan: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembelajaran*, 7(1).
- Eskak, E. (2012). Potensi seni kriya istimewa dalam pameran Negari Ngayogyakarta Hadiningrat 2012. *CORAK*, 1(2), 133–142. <https://doi.org/10.24821/corak.v1i2.349>
- Khori, A. (2016). Manajemen strategik dan mutu pendidikan Islam. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 75–99. <https://doi.org/10.14421/manageria.2016.11-05>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *Dasar-dasar pemasaran* (Edisi Ketujuh). Jakarta: Salemba Empat Prentice-Hall.
- Kuntari, S. (2021). Program literasi dini di Taman Kanak-Kanak Imam Bondjol Kota Cirebon. *Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon*. Retrieved from <https://repository.bungabangsacirebon.ac.id/xmlui/handle/123456789/92>
- Lindeb, M. (2022). Digitizing the field of women's Islamic education. *Journal of Islamic Studies*, 12(1), 184–200.
- Margareta, R. T. E., Ismanto, B., & Sulasmono, B. S. (2018). Strategi pemasaran sekolah dalam peningkatan minat peserta didik berdasarkan delta model. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2018.v5.i1.p1-14>
- Nuryanto, H. (2012). *Sejarah perkembangan teknologi dan komunikasi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahardja, U., Aini, Q., & Hardini, M. (2018). Penerapan software akuntansi online sebagai penunjang pencatatan laporan keuangan. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*, 8(2), 176–187. Retrieved from

<http://sisfotenika.stmikpontianak.ac.id/index.php/ST/article/view/408/304>

- Porter, M. E. (2008). *Keunggulan bersaing*. Tangerang: KARISMA Publishing Group.
- Rangkuti, F. (2016). *Customer care excellence: Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima (plus analisis kasus Jasa Raharja)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salsabila, U. H., Fitriana, L. L., Tetuko, H., Santoso, D. U., & Al-Falah, A. H. (2022). Teknologi pendidikan sebagai pintu gerbang pendidikan Islam berkemajuan. *An-Nizom*, 7(3), 123–135.
- Sholeh Kurniandini, Z., Arifah, Z., & Zakariya, A. (2022). Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam peningkatan mutu administrasi pendidikan di Temanggung.
- Subagiya, B. (2023). Eksplorasi penelitian Pendidikan Agama Islam melalui kajian literatur: Pemahaman konseptual dan aplikasi praktis. *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(3), 304-318.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyu Zakaria, Ulfa Yuniati, & Puspitasari, E. E. (2023). Strategi membangun brand image dalam meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)*, 1(2). Retrieved from <https://journals.telkomuniversity.ac.id/IJDPR/article/view/5545/1981>