BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai definisi dan teori – teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Berikut adalah teori – teori yang mendasari dari *Software* Nilai Siswa Berbasis Web di SMAN I Ciranjang.

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Aplikasi Nilai Siswa Berbasis Web SMAN I Ciranjang

Adapun pengertian dari kualitas *Software* nilai siswa berbasis web SMAN I Ciranjang akan dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1.1 Teori Kualitas

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran, (dalam Zulian Yamit, 1996 : 337) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya, kinerja, kendalanya, kemudahan pemeliharaan, dan karakteristiknya dapat diukur.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan

kepuasan pelanggan dimana perusahaan dapat lebih memaksimalkan pelanggan yang yang belum mendapatkan kepuasan.

2.1.1.2 Pengertian Aplikasi

Aplikasi adalah suatu program komputer dengan sebuah *Interfce,* memampukan manusia untuk menggunakan komputer sebagai alat untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu. Contohnya seperti Ms.Word, Ms.Excel, dan lainnya.

Aplikasi berhubungan erat dengan program aplikasi yaitu program yang siap pakai. Program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi lain, aplikasi akan menggunakan sistem operasi (OS) komputer dan dukungan aplikasi lainnya.

Jadi secara garis besar, aplikasi adalah suatu bagian dari perangkat lunak yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang khusus yang dihadapi *user* dengan menggunakan kemampuan komputer.

2.1.1.3 Pengertian Nilai Siswa

Nlai siswa adalah merupakan hasil yang diperoleh setelah mengalami proses pembelajaran, nilai siswa mencerminkan penguasaan dan pemahaman siswa terhadap materi yang telah diterima. Nilai ini diperoleh dari hasil tes atau ujian yang telah dilaksanakan. Nilai-nilai tadi untuk seanjutnya akan diakumulasikan menjadi sebuah nilai akhir.

2.1.1.4 Konsep *Website*

Secara Terminologi, *website* adalah kumpulan dari halaman-halman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang tempatnya berada dalam World Wide Web di internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML *(Hyper Text Markup Language),* yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP *(Hyper Text Transfer Protocol),* yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web browser.

Hawryszkieewycz (2007 : 102-113) menyatakan *World Wide Web (www)* adalah sebuah layanan yang terdapat pada internet untuk pertukaran informasi multimedia. Informasi yang terdapat pada *www* disimpan dalam halaman-halaman, yang mana setiap halaman mempunyai alamat yang unik, dikenal dengan nama *URL (Uniform Resourch Locator)*. Biasanya sebuah situs mempunyai sejumlah besar halaman yang saling berkaitan. Sebuah situs mempunyai apa yang dinamakan *home address*, yang merupakan awal dari pencarian informasi.

2.1.1.5 Jenis *Website*

Ada 2 macam jenis website, yaitu

1. *Website* Statis

   Website statis yaitu *website* yang informasinya merupakan informasi satu arah, yakni yang hanya berasal dari pemilik *software*nya saja. Umumnya *website* ini bersifat tetap, jarang berubah, dan hanya bisa di update oleh

pemiliknya saja, contoh dari *website* statis ini yaitu profil perusahaan.

2. Website Dinamis

Website dinamis merupakan website yang mempunyai arus informasi dua arah yakni yang berasal dari pengguna dan pemilik, sehingga pengupdate-an dapat dilakukan oleh pengguna dan juga pemilik contohnya adalah, yaitu friendster, multiply, facebook, dll.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah desain w*ebsite* diantaranya adalah (www.satudigit.com, 2012) :

1. **Penggunaan warna yang tepat**

Warna sangat berpengaruh dalam sebuah desain. Seperti yang telah kita ketahui warna memiliki karakter tesendiri, dan mencerminkan suasana tertentu. Skema warna (kombinasi warna) dalam desain harus bisa mewakili karakter yang diinginkan. Tapi perlu diingat, kombinasi warna yang berlebihan akan mengalihkan pengunjung dari konten website.

2. **Teks yang mudah dibaca**

Teks harus mudah dibaca, hal ini bisa dicapai dengan mengatur kontras warna teks dengan background. Selain itu penggunaan font yang tepat juga perlu diperhatikan, jenis font, ukuran font, style dan konsistensinya dalam desain. Selain itu pengaturan paragraf dan jarak antara teks dengan elemen lain juga perlu diperhatikan. Whitespace atau ruang kosong antar elemen harus harmonis. Semua hal tersebut bertujuan supaya Teks mudah dibaca.

3. **Desain visual yang harmonis**

   Image atau gambar secara visual merupakan unsur atau elemen utama dalam desain. Image bisa digunakan sebai pemanis, atau penyeimbang atau point of interest. Sebaiknya pemilihan image sesuai dengan keseluruhan tema dan karakter desain website. Komposisi image dengan elemen lain juga harus sesuai, adakalanya sebuah website membutuhkan image yang besar (hampir fullscreen) untuk memberi kesan tertentu, dan dikombinasi dengan teks yang lebih kecil porsinya, ada pula website dengan komposisi teks yang lebih banyak dan image hanya sebagai unsur tambahan. Komposisi antara image dengan teks tergantung dari tema dan karakter yang ingin dibangun.

4. **Layout yang simpel**

   Layout atau tataletak desain diusahakan sesederhana mungkin, minimalisir elemen-elemen yang tidak penting, maksimalkan whitespace (jarak antar elemen). Website dengan layout yang baik, mudah untuk dijelajahi, pengunjung mudah untuk menemukan sesuatu, dan dengan cepat menemukan apa yang dicarinya.

5. **Alur yang mudah dimengeti**

   Layout desain website harus bisa menuntun pengunjung dan mengarahkan mereka ke sesuatu yang kita inginkan, jadi kitalah yang menuntun alur perhatian pengunjung dari titik a, ke titik b, ke titik C, dan seterusnya, sehingga tujuan kita dan misi dari website bisa dicerna

dengan baik oleh pengunjung. Hal ini tidaklah mudah, berbeda dengan media lain seperti televisi, dan koran, audience dalam kendali pemberi informasi, mereka menerima apa adanya dan pasif, dan tidak melakukan tindakan aktif untuk memilah. Sedangkan pada website, pengunjung memiliki kendali penuh, mereka aktif, dan oleh karena itu alur dari desain website harus jelas dan mudah dipahami agar pengunjung tidak frustasi menemukan apa yang mereka inginkan.

6. **Menu navigasi yang mudah**

   Website bisa saja mempunyai beberapa menu/navigasi, bisa diatas pada header, atau pada sidebar, maupun dibawah pada footer. Tidak ada rumus yang mengharuskan dimana kita menempatkan menu, yang penting harus menyatu dengan alur dan layout desain sebuah website.

2.1.1.6 Konsep Aplikasi Berbasis Web

Pada awalnya aplikasi *web* dibangun dengan hanya menggunakan bahasa HTML *(Hyper Text Markup Language)*. Pada perkembangan berikutnya, sejumlah skripdan objek dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML seperti PHP dan ASP pada skrip dan apllet pada objek. Aplikasi *web* dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu aplikasi *web* statis dan dinamis.

Web statis dibentuk dengan menggunakan HTML. Kekurangan aplikasi seperti ini terletak pada keharusan untuk memelihara program secara terus menerus untuk mengikuti setiap perkembangan yang terjadi. Kelemahan

ini diatasi oleh model aplikasi *web* dinamis. Pada aplikasi *web* dinamis, perubahan informasi dalam halaman *web* dilakukan tanpa perubahan program tetapi melalui perubahan data. Sebagai implementasi, aplikasi *web* dapat dikoneksikan ke basis data sehingga perubahan informasi dapat dilakukan oleh operator dan tidak menjadi tanggung jawab dari *webmaster.*

Asrsitektur aplikasi *web* meliputi klien, *web server, middleware* dan basis data. Klien berinteraksi dengan *webserver.* Secara internal, *webserver* berkomunikasi dengan *middleware* dan *middleware* yang berkomunikasi dengan basis data. Contoh *middleware* adalah PHP dan ASP. Pada mekanisme aplikasi *web* dinamis, terjadi tambahan proses yaitu *server* menerjemahkan kode PHP menjadi kode HTML. Kode PHP yang diterjemahkan oleh mesin PHP yang akan diterima oleh klien

2.1.1.7 Konsep Konsumen Dalam Mengakses Layanan *Website*

Law dan Hsu (2007 : 102-113) membagi konsumen dalam dua kategori dalam hubungannya dengan konsumen yang mengakses layanan *website.* Kategori yang pertama adalah "*Online Browser",* yakni orang yang hanya sekedar mencari informasi. Kategori yang kedua adalah *"Online Purchaser",* yakni orang yang melakukan pembelian secara *Online.*

Menurut Boone dan Kurtz (2007:102-113) salah satu langkah pembuatan keputusan oleh konsumen adalah *"Search",* yakni suatu langkah dimana konsumen mencari informasi mengenai kebutuhan yang ingin dipuaskan. Pencarian informasi ini bisa dari berbagai sumber, dan internet

menjadi salah satu sumber informasi yang terkenal.

2.2 Pengertian Sekolah

Sekolah adalah sebuah lembaga yang dirancang untuk pengajaransiswa (atau "murid") di bawah pengawasan guru. Sebagian besar negara memiliki sistempendidikanformal, yang umumnya wajib. Dalam sistem ini, siswa kemajuan melalui serangkaian sekolah. Nama-nama untuk sekolah-sekolah ini bervariasi menurut negara (dibahas pada bagian Daerah di bawah), tetapi umumnya termasuk sekolah dasar untuk anak-anakmuda dan sekolah menengah untuk remaja yang telah menyelesaikan pendidikan dasar.

Selain sekolah-sekolah inti, siswa di negara tertentu juga mungkin memiliki akses dan mengikuti sekolah-sekolah baik sebelum dan sesudah pendidikan dasar dan menengah. TK atau pra-sekolah menyediakan sekolah beberapa anak-anak yang sangat muda (biasanya umur 3-5 tahun). Universitas, sekolah kejuruan, perguruan tinggi atau seminari mungkin tersedia setelah sekolah menengah. Sebuah sekolah mungkin juga didedikasikan untuk satu bidang tertentu, seperti sekolah ekonomi atau sekolah tari. Alternatif sekolah dapat menyediakan kurikulum dan metode non-tradisional.

Ada juga sekolah non-pemerintah, yang disebut sekolah swasta. Sekolah swasta mungkin untuk anak-anak dengan kebutuhankhusus ketika pemerintah tidak bisa memberi sekolah khusus bagi mereka; keagamaan, seperti sekolah Islam, sekolah Kristen, hawzas, yeshivas dan lain-lain, atau

sekolah yang memiliki standar pendidikan yang lebih tinggi atau berusaha untuk mengembangkan prestasi pribadi lainnya. Sekolah untuk orangdewasa meliputi lembaga-lembaga pelatihanperusahaan dan pendidikan dan pelatihan militer. **[http://id.wikipedia.org/wiki/Sekolah].**

2.3 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kotler (200:73) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004:108)

Kotler menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan kinerja perusahaan mempunyai ciri-ciri (Indikator) sebagai berikut :

1. Menjadi lebih setia
2. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada
3. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produknya
4. Kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga.

2.3.1 Ciri-ciri Konsumen Yang Puas

Kotler, (2000:91) menyatakan ciri-ciri konsumen yang puas sebagai berikut :

a) **Loyal Terhadap Produk**

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama

b) **Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif**

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan

c) **Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain**

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

2.4 Keterkaitan Variabel Kualitas Aplikas Nilai Siwa Berbasis Web dan Variabel Kepuasan Konsumen (Pengguna Sistem)

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel Kualitas Aplikasi Berbasis Web (X) dengan variabel kepuasan siswa-siswi (Y). Pada jurnal yang pernah ditulis oleh Mario Spremic, Ivan Strugar

mengemukakan bahwa : kepuasan pelanggan telah dianggap sebagai salah satu tujuan pemasaran yang paling penting dan memainkan peranan yang sangat penting karena membantu untuk membangun kepercayaan pelanggan.

Jika pengguna yakin dengan kualitas *software* yang digunakannya, dan merasa bahwa penggunaannya tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan *software* tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kepuasan *user*.

Keterkaitan aplikasi nilai siswa terhadap kepuasan konsumen (pengguna sistem) terdapat pada International Jurnal Bisnis dan Manajemen, Syeok Hyung Lee (2010:4) adalah:

> *"Many of previous studies suggested that user satisfaction can be a viable variable measuring the system effectiveness. In other words, one can conclude that if the users are well satisfied with the system as they use it, then the system will be working fine. Other behavioral measures often used include system usage as a quantitative measure. In this case, information systems are developed after all to be used; therefore, frequent usages would indicate the information system success"*

Menurut Paul dan Nick Hague (2004:1) dalam jurnal *Customer Satisfaction Survey* menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan, maka harus dibuat suatu program yang mengarah kepada suatu pengamatan atau survey kepada kepuasan pelanggan.

2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesa

Kerangka pemikiran adalah rancangan penelitian guna penyelesaian masalah karena sulitnya memahami program sumber atau sistem besar yang ditulis dengan bahasa yang jelas dan lugas, dengan maksud untuk memahami dan memperoleh komponen-komponen, fungsi, struktur dan data bagi keperluan penyempurnaan sistem *(reengginering)*.

Sedangkan hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu diuji kebenarannya, oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan antar variabel Independen dan Dependen. Pertautan antar variabel tersebut selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian yang didasarkan pada kerangka pemikiran.

Menurut Uma Sekaran yang dikutip oleh Prof. Dr. Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Bisnis (2008:88)

"Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah yang penting".

Menurut Uma Sekaran yang dikutip oleh Prof. Dr. Sugiyono dalam bukunya metode bisnis (2008:92) mengemukakan bahwa kerangka berfikir yang baik, memuat hal-hal sebagai berikut

1. Variabel-variabel yang akan diteliti harus dijelaskan
2. Diskusi dalam berfikir harus dapat menunjukan dan menjelaskan pertautan/hubungan antar variabel yang diteliti dan ada teori yang mendasari.
3. Kerangka pemikiran tersebut selanjutnya perlu dinyatakan dalam bentuk diagram (paradigma penelitian) sehingga pihak lain dapat memahami kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian.

a. Narasi

Adanya asumsi bahwa aplikasi nilai siswa berbasis web berperan terhadap kepuasan konsumen dapat penulis rasakan dari jawaban hasil wawancara penulis dengan beberapa siswa-siswi SMAN I Ciranjang.

Menurut Amir (2005:13) kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kemudian secara sederhana kepuasan konsumen adalah sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas.

Indikator yang digunakan pada aplikasi nilai siswa berbasis web SMAN I Ciranjang mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Barnes dan Vidgen yang terdapat pada *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, vol.10, no.1, Mei 2008:34-47* oleh Joshua Tarigan, teori yang dikemukakan oleh Barnes dan Vidgen ini juga diperkuat oleh jurnal-jurnal lain yang berkaitan.

yaitu:

1. *Usability*

   Kualitas yang berkaitan dengan desain situs, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambar yang disampaikan kepada pengguna.

2. *Information Quality*

   Kualitas yang berkaitan dengan isi aplikasi, misalkan kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna, akurasi dan ketepatan waktu dalam penyajian informasi.

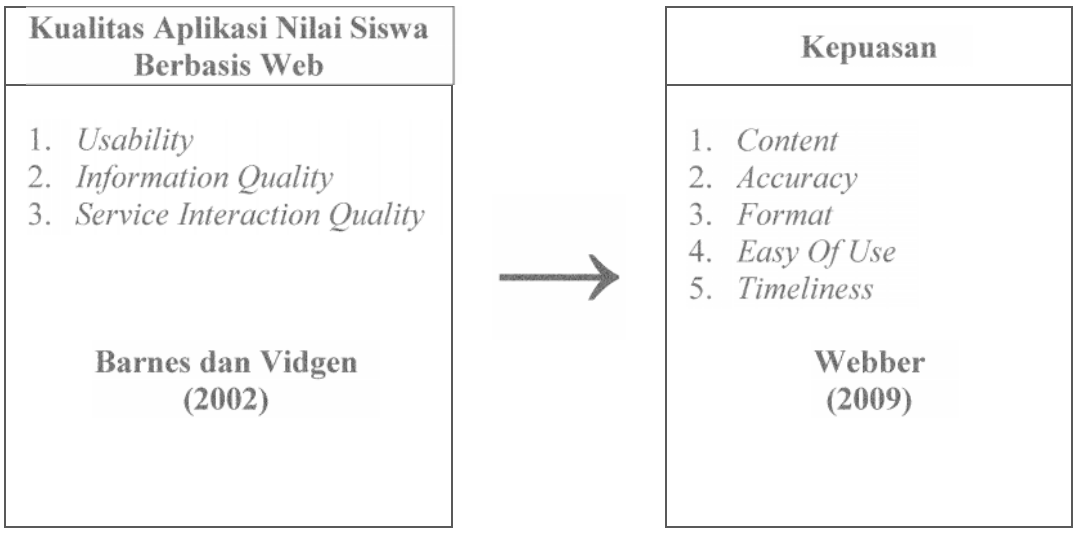
3. *Service Interaction Quality*

   Kualitas layanan interaksi dialami oleh pengguna ketika mempelajari lebih dalam situs, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah keamanan informasi, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik situs.

Kepuasan menurut Philip Kotler (2002:42) perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan *response* atau tanggapan yang diberikan oleh konsumen atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman.

b. Bagan Kerangka Pemikiran

Paradigma antara Sistem Informasi Nilai Siswa Berbasis Web dengan Kepuasan Siswa-siswi SMAN I Ciranjang dapat digambarkan dalam bagan berikut :



Gambar 1.1

Paradigma Sistem Informasi Nilai Siswa Berbasis Web dengan Kepuasan Siswa-Siswi SMAN I Ciranjang

2.7 Hipotesa

Hipotesa dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya.

Menurut Sugiyono (2002:39), menyatakan bahwa hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik, dan antara hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternative (Ha) selalu dipasangkan. Dengan dipasangkan itu maka dapat dibuat keputusan yang tegas, mana yang diterima dan mana yang ditolak.

Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung pemaparan yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan. Melalui kerangka pemikiran diatas maka penulis mempunyai hipotesis sebagai berikut :

"Kualitas Aplikasi Nilai Siswa Berbasis Web berperan terhadap kepuasan Siswa-Siswi SMAN I Ciranjang."