BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai definisi dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Berikut adalah teori-teori yang mendasari dari Keberhasilan Pelaksanaan *Customer Relationship Management* di Jurusan Manajemen Unikom.

2.1. KAJIAN PUSTAKA

Adapun kajian pustaka pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1. pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut :

> Menurut pengertian umum suatu sistem adalah "Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu".

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefiniskan sistem sebagai berikut ini :

> Menurut **Tata S, "Analisis Sistem Informasi" (2003 : 10)** :
>
> "Sistem adalah setiap kumpulan dari komponen atau sub-sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

Kedua kelompok definisi tersebut adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Definisi ini lebih banyak diterima, karena kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sistem atau sistem bagian.

2.1.2. Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan. Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem :

a. Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*Goal*), entah hanya satu atau mungkin banyak. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja tujuan antara satu sistem dengan sistem yang lain berbeda.

b. Masukan (*input*)

Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

c. Proses

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah. Pada pabrik kimia, proses dapat berupa bahan mentah. Pada rumah sakit, proses dapat berupa aktivitas pembedahan pasien.

d. Keluaran (*output*)

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

e. Batas (*boundary*)

Yang disebut batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah diluar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem. Sebagai contoh tim sepakbola mempunyai aturan permainan dan keterbatasan kemampuan pemain. Pertumbuhan sebuah toko kelontong dipengaruhi oleh pembelian pelanggan, gerakan pesaing dan keterbatasan dana dari bank. Tentu saja batas sebuah sistem dapat dikurangi atau di modifikasi sehingga akan mengubah perilaku sistem. Sebagai contoh, dengan menjual saham ke publik, sebuah perusahaan dapat mengurangi keterbatasan dana.

f. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (*control mechanisme*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

g. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri. Lingkungan yang merugikan tentu saja harus ditahan dan dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan operasi sistem, sedangkan yang menguntungkan tetap harus terus dijaga, karena akan memacu terhadap kelangsungan hidup sistem.

2.1.3. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*process*) dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*) sebagai berikut :

1. Komponen Sistem (*components*)

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem dari sistem. Setiap

subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2. Batas Sistem (*boundary*)

   Batas sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

3. Lingkungan Luar Sistem (*environments*)

   Lingkungan luar (*environments*) dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energy dari sistem dan demikian harus dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4. Penghubung Sistem (*interface*)

   Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5. Masukan Sistem (*input*)

   Masukan (*input*) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

6. Keluaran Sistem (*output*)
7. Keluaran (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain.
8. Pengolah Sistem (*Process*)
9. Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.
10. Sasaran Sistem (*objectives*) atau Tujuan (*goal*)

    Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka opersai sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.1.4. Klasifikasi Sistem

Suatu sistem dapat diklasifikasikan dalam beberapa cara, yaitu :

a. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

Sistem abstrak (*abstract system*) adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sedangkan sistem fisik (*physical system*) adalah sistem yang ada secara fisik.

b. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

Sistem alamiah (*natural system*) adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Sedangkan sistem buatan manusia (*human made system*) adalah sistem yang dirancang oleh manusia.

c. Sistem Tertentu dan Sistem Tak Tentu

Sistem tertentu (*deterministic system*) beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat diprediksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sedangkan sistem tak tentu (*probabilistic system*) adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

d. Sistem Tertutup dan Sistem Terbuka

Sistem tertutup (*closed system*) merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkuntgan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Sedangkan sistem terbuka (*open system*) adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini

menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luarnya atau subsistem lainnya.

2.1.5. Pengertian Sistem informasi

Sistem informasi adalah proses yang menjalankan fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk kepentingan tertentu.

Sistem informasi di definisikan Menurut **Robert A. Leitch** dan **K. Roscoe Davis** yang diterjemahkan oleh **Jogiyanto H.M, (2005:11)** menyatakan bahwa sistem informasi adalah :

> "Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan".

Berdasarkan pengertian tersebut diatas penyusun dapat mengambil kesimpulan bahwa Sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan informasi.

2.1.6. Elemen Sistem informasi

John Burch dan **Gary Grudnitski** mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu: blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*controls block*). Sebagai suatu sistem,

keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya, sebagai berikut :

1. Software

   a) Blok Masukan (*input block*)

      Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

   b) Blok Model (*model block*)

      Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

   c) Blok Keluaran (*output block*)

      Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

2. Hardware

   Blok Teknologi (*technology block*)

   Teknologi merupakan “kotak alat” (*tool box*) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

3. Data

   Blok Basis Data (*database block*)

   Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

4. Procedure

   Blok Kendali (*control block*)

   Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

2.1.7. Pengertian Teknologi

Dikutip dari : **(http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2060372-pengertian-teknologi-menurut-para ahli/#ixzz1pYcVehV3)**

Teknologi merupakan fasilitator dalam implementasi strategi *Customer Relationship Management.* Teknologi berfungsi untuk memfasilitasi akuisisi pengetahuan pelanggan dan melakukan analisis secara mendalam tentang pelanggan.

Menurut **Prayitno dalam Ilyas (2001)**, teknologi adalah seluruh perangkat ide, metode, teknik benda-benda material yang digunakan dalam waktu dan tempat tertentu maupun untuk memenuhi kebutuhan manusia.

2.1.8. Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM)

Menurut **Danardatu (2003)** , manajemen hubungan pelanggan (CRM) dalam perkembangannya didefinisikan sebagai: Sebuah istilah industry TI untuk metodologi, strategi, perangkat lunak (*software*) dan atau aplikasi berbasis web lainnya yang mampu membantu sebuah perusahaan untuk mengelola hubungannya dengan para pelanggan.

Sedangkan menurut **Kotler dan Armstrong (2004, pp.16-23)**, *costumer relationship management* merupakan proses membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan melalui penyediaan pelayanan yang bernilai dan yang memuaskan mereka.

2.1.9. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan **(Tjiptono, 2001)**. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (**Tjiptono, 2007**).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan /inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui

harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.1.10. Dimensi Kualitas

ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan menurut **Doll and Torkzadeh (1988)** dalam jurnal **Noershidah Mohamed et all (2009)**, yaitu :

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.
2. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. *Format* dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.1.11. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Menurut **Kotler & Armstrong (2001)** mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Seorang pelanggan akan mengalami berbagai tingkat kepuasan bila kinerja produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan, dan merasa tidak puas apabila barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan(p.46).

Westbrook &Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen.

2.1.12. Variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan

Zeithaml & Bitner (2003), menjelaskan bahwa " *Satisfaction is more inclusive: it is influence by perceptions of service quality, product quality, and price as well as situational factors and personal factors*" (p.86). Artinya adalah kepuasan bersifat lebih pribadi dan keberadaannya dipengaruhi persepsi pelanggan atas lima faktor, yaitu kualitas layanan (*service quality*), kualitas produk (*product quality*), harga (*price*), faktor situasional (*situational factors*), dan faktor personal (*personal factors*)

2.1.13. Komponen Kepuasan Konsumen

Menurut **Giese & Cote (2000)** sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

1. Respon : Tipe dan intensitas

   Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

2. Fokus

   Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

3. Waktu respon

   Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif.

Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

2.2. Teori Keterkaitan variabel teknologi Sistem Informasi dengan variabel Customer Relationship Management

2.2.1. Pengaruh teknologi Sistem informasi terhadap Kualitas Pelayanan

Sebuah kualitas pelayanan dalam suatu usaha yang bergerak dibidang jasa pastilah kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mengikat pelanggan karena menurut **Parasuraman et al (1985)** dalam **Tjiptono dan diana (2001)** ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*, apabila jasa yang diterima /dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, teknologi sistem informasi website ini merupakan upaya dalam peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh program studi manajemen Unikom. Ada pun keterkaitannya :

Menurut **Shohreh A. Kaynama et al** *The Journal of Applied Business Research Volume 19, Number 1 "Impact Of The Internet On Internal Service Quality Factors: The Travel Industry Case*"

"Service representatives are the keys to the success of online service providers. In sum, the Internet offers many opportunities to improve the quality of service. Through use of technology combined with the human touch, the size of the five quality gaps can be substantially reduced. Gap 1 can be

greatly reduced by using technology to gather data on consumers both directly through online surveys or telephone interactions and more surreptitiously through transaction logs. Database technology can be used to set strict service quality standards for response time, delivery of services and employee conduct. Consequently, setting the proper standards to meet customers' expectations and ensuring that those standards are met would go far in reducing Gaps 2 and 3."

Bahwa singkatnya, internet menawarkan banyak kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan. Melalui penggunaan teknologi dikombinasikan dengan sentuhan manusia, ukuran dari lima kesenjangan kualitas dapat dikurangi secara berarti. penggunaan internet dalam bisnis berpengaruh positif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan Karena dilansir akses melalui internet dapat memaksimalkan informasi, meyakinkan pengiriman yang handal, menjamin keamanan, dan meminimalkan perjalanan pribadi serta mengurangi biaya pengeluaran dari perusahaan.

2.2.2. Pengaruh Teknologi Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik **(Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003)**.

Menurut **Kotler & Armstrong (2001)** mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara sistem informasi website dengan kepuasan pelanggan yaitu Seorang pelanggan akan mengalami berbagai tingkat kepuasan bila kinerja produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan, dan merasa tidak puas apabila barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan.

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut **Bambang S. Soedibjo (2005:209)** Kerangka Pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran diturunkan dari teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi dan proposisi (pernyataan) yang kemudian dirumuskan ke dalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji.

Menurut **Gabriel Morgan (2007)**, faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas website sebagai berikut:

1. Security (Keamanan)

   Tingkat keamanan dalam menjaga suatu data

2. Usability (Kegunaan)

   Dinilai dengan mempertimbangkan faktor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi dan dokumentasi.

3. Reability (Kehandalan)

   Dievaluasi melalui pengukuran frekuensi dan besarnya kegagalan, kemampuan untuk pulih dari kegagalan, dan prediktabilitas program.

4. Fungsionality

   Dinilai melalui evaluasi bentuk himpunan dan kemampuan program, generalisasi fungsi-fungsi yang disampaikan.

5. Performance (Kemampuan pelayanan)

   Diukur melalui kecepatan pemrosesan, waktu respon.

Menurut **Kotler dan Armstrong (2004, pp.16-23)**, *costumer relationship management* merupakan proses membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan melalui penyediaan pelayanan yang bernilai dan yang memuaskan mereka.

Menurut **Amstrong dan Baron** dalam **Wibowo (2007:2)** mengatakan bahwa kinerja adalah: *"Hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi."*

ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan website, menurut **Doll and Torkzadeh (1988)** dalam **Norshidah Mohamed et al (2009)** yaitu:

a. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan karyawan ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna software dan juga informasi yang dihasilkan oleh software tiketing.
b. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan karyawan dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari karyawan,

selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

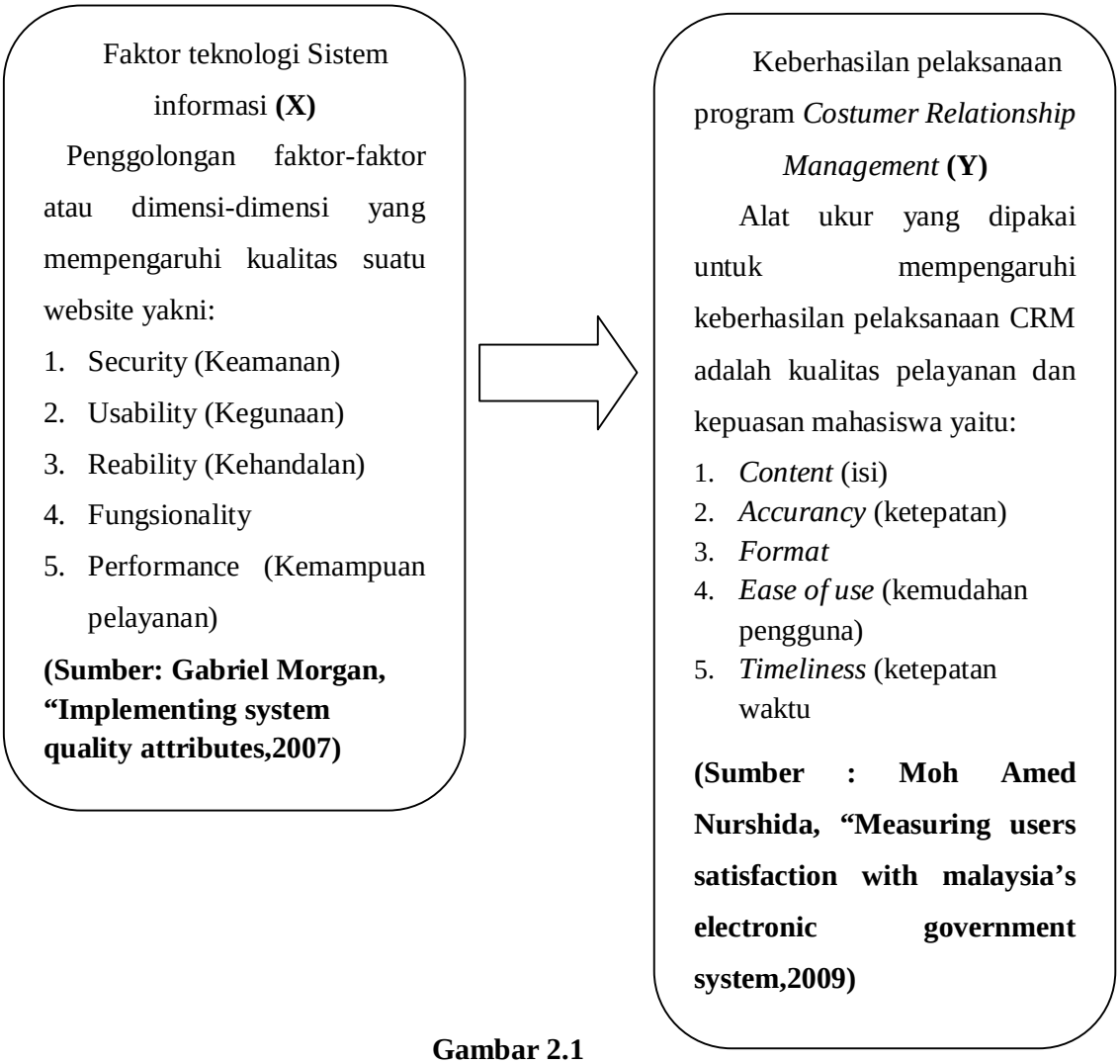
c. *Format* dimensi ini mengukur kepuasan karyawan dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

d. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan karyawan dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan kayawan dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan

2.3.1. Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka, dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.

Menurut **Bambang S. Soedibyo** (2005:29) hipotesis adalah pernyataan yang diturunkan secara langsung dari skema teoritis.

Sugiyono (2009:64) mengemukakan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang 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.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diungkapkan diatas, maka disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara yang jawabannya belum final karena harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka penulis memberikan hipotesis utama sebagai berikut :

”Peranan Faktor Teknologi Sistem Informasi Terhadap Tingkat Keberhasilan Pelaksanaan Program *Customer Relationship Management*”.