BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jaman menuntut kita untuk lebih maju dalam berbagai aspek kehidupan. Perkembangan tekhnologi menjadi salah satu hal yang penting. Karena melalui sarana tekhnologi dan ilmu pengetahuan kita dapat mengolah seluruh informasi yang penting dalam kehidupan kita sehari-hari.

Perkembangan tekhnologi inilah yang mendorong terjadinya berubahan ke arah yang lebih baik. Tekhnologi dalam segala bidang memungkinkan orang-perorangan, perkelompok, perusahaan maupun instansi untuk dapat mengolah data dan informasi yang dibutuhkannya dengan cepat dan akurat. Tekhnologi komputer merupakan salah satu cara dan sarana dalam mendukung tujuan tersebut. Selain itu tekhnologi komputer dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang seperti dalam pendidikan, hiburan, ekonomi dan kegiatan lainnya.

Penggunaan tekhnologi ini memungkinan perusahaan atau instansi untuk dapat lebih maju dan berkembang karena pengolahan data dan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Ketepatan data dan informasi adalah hal yang penting dalam menunjang seluruh kegiatan perusahaan atau instansi agar dapat maju dan berkembang dengan pesat.

Demikian halnya, Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung, sebagai salah satu instansi

menggunakan sebuah sistem informasi yang diharapkan dapat menunjang tercapainya tujuan dari BPPTKPK yang tentunya ingin memajukan dunia pendidikan kejuruan khususnya di provinsi Jawa Barat. BPPTPKPK Bandung adalah sebuah instansi yang mendukung beberapa sekolah menengah kejuruan di Bandung untuk memfasilitasi kegiatan praktek belajar dan mengajar di sekolah mereka. Adapaun beberapa unit mata pelajaran yang difasilitasi oleh BPPTKPK Bandung adalah jurusan bangunan, elektronika, listrik, mesin, otomotif dan multimedia.

BPPTKPK Bandung menggunakan sebuah sistem informasi akademik berbasis web, yang diharapkan dapat mempermudah dan meminimalisasikan tenaga, biaya maupun sumber daya yang dibutuhkan. Oleh karena itulah dibutuhkan suatu sistem informasi berbasis web yang baik, dan mudah dalam pengoperasiannya sehingga mampu memuaskan konsumen (pengguna) sistem informasi berbasis web tersebut dan tentunya berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas dari pengguna web tersebut.

Diharapkan dengan adanya sistem informasi akademik berbasis web, para siswa akan lebih terbantu dalam proses belajar mengajar sehingga dapat meningkatkan prestasi belajar para siswa. Karena prestasi belajar para siswa merupakan hal yang paling utama dan menjadi tujuan dari dinas kependidikan di manapun khususnya di provinsi Jawa Barat. Itulah yang menjadi hal utama dalam dunia pendidikan, dimana hal tersebut menjadi salah satu pendukung cita-cita bangsa untuk dapat mencerdaskan kehidupan bangsa, khususnya adalah para penerus dan generasi bangsa.

Setelah Sistem Informasi Akademik Berbasis Web ini diimplementasikan, ternyata sistem informasi akademik ini masih memiliki kekurangan, dikarenakan kurang *update* informasi yang terdapat dalam sistem informasi akademik berbasis web dan masih belum aktifnya fitur-fitur yang ada, seperti fitur untuk *mendownload* (mengunduh) bahan pembelajaran sehingga siswa (user) sulit dalam mendapatkan materi bahan pembelajaran yang sangat penting. Maka oleh sebab itu BPPTKPK Bandung merubah beberapa konten dalam sistem informasi akademik berbasis web tersebut. Adapun beberapa perubahan dimaksudkan agar kekurangan yang ada dalam sistem informasi akademik berbasis web yang sebelumnya dapat dihilangkan seperti informasi yang kurang *update*, bahan pembelajaran yang masih sulit untuk diunduh *(download)* sehingga siswa tidak bisa mendapatkan bahan pembelajaran secara mudah.

Fenomena yang terdapat dalam penggunaan sistem informasi akademik berbasis web ini setelah merubah beberapa konten yang ada yaitu masih adanya kekurangan dari sistem informasi yang ada karena sistem informasi akademik berbasis web ini ternyata masih kurang *diupdate* (diperbaharui) dalam segi berita dan informasi khususnya dalam bahan pembelajaran kepada siswa karena dirasa belum sesuai dengan kurikulum yang berjalan. Hal inilah yang menjadi ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Selain itu juga kurangnya pengetahuan dan penjelasan mengenai cara penggunaan untuk dapat mengakses web. Oleh karena itu sistem informasi akademik berbasis web yang diterapkan di BPPTKPK Bandung masih memiliki beberapa kekurangan.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin menganalisa kualitas dari sistem informasi akademik berbasis web yang ada di BPPTKPK Bandung seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (pengguna) sistem informasi, yang disusun dengan judul:

"Implementasi Sistem Informasi Akademik Berbasis web Dampaknya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (pengguna) di Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan (BPPTKPK) Bandung.

1.2 Indentifikasi dan Rumusan Masalah

Pengertian indentifikasi masalah secara umum adalah segala sesuatu yang menjadi objek permasalahan yang akan diteliti dengan metode-metode pengumpulan dan pengolahan data. Sedangkan rumusan masalah adalah ketidaksesuaian yang ada dilapangan dengan tujuan atau harapan dari perusahaan sehingga permasalahan atau kesenjangan tersebut haruslah dapat diatasi untuk mencapai tujuan bersama dari suatu instansi atau perusahaan.

Berikut adalah identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terdapat di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung:

1.2.1 Indentifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti dapat mengindentifikasikan masalah yang terdapat di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem informasi akademik berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung masih memiliki kekurangan.
2. Pengguna sistem informasi akademik berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung dirasakan belum dapat memenuhi kebutuhan /harapan dari penggunanya yaitu para siswa.

3. Kurangnya sosialisasi penggunaan sistem informasi akademik berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi akademik berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung yang sekarang berjalan.
2. Bagaimana kualitas dari sistem informasi akademik berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung bagi penggunanya.
3. Bagaimana kepuasan konsumen (pengguna) setelah menggunakan sistem informasi berbasis web di BPPTKPK Bandung.
4. Bagaimana loyalitas dari konsumen (pengguna) sistem informasi berbasis web di BPPTKPK Bandung.
5. Seberapa besar dampak penggunaan sistem informasi akademik berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung terhadap kepuasan dan loyalitas penggunanya.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti hanya mengambil populasi SMK di Bandung

1.4 Maksud dan Tujuan

Adapaun maksud dan tujuan dari penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengambil informasi yang berkenaan dengan sistem informasi berbasis web di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung sebagaimana web yang telah berjalan ini telah dipergunakan oleh karyawan maupun oleh pengguna di luar karyawan dimana web ini bertujuan sebagai sarana untuk mempermudah karyawan maupun pengguna lainnya didalam memperoleh informasi berkenaan dengan hal keakademisan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas dari pengguna web tersebut.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem informasi akademik berbasis web yang sedang berjalan di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung.

2. Untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kepuasan yang diperoleh setelah memanfaatkan sistem tersebut.
3. Untuk mengukur seberapa besar kepuasan konsumen (pengguna) sistem informasi berbasis web di BPPTKPK Bandung.
4. Untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen (pengguna) sistem informasi berbasis web di BPPTKPK Bandung.
5. Untuk mengetahui dampak sistem informasi akademik di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna sistem.

1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi dua jenis kegunaan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Akademis

1. Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi perbandingan antara teori dasar dari program studi sistem informasi dengan keadaan yang ada di lapangan, sehingga dengan perbandingan tersebut dirasa akan memberikan manfaat kepada semua pihak.

2. Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dan referensi bagi peneliti lainnya yang meneliti dalam bidang yang sama dan untuk menindaklanjuti penelitian sebelumnya.

3. Penulis

Penulis dapat mendapatkan mafaat dari hasil penelitian ini dikarenakan penelitian ini dapat membuka cakrawala pengetahuan dalam kenyataan sesungguhnya di lapangan, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan untuk dijadikan pedoman dalam hidup bersosialisasi dan menjalin tali silahturahmi, menambah pengalaman terutama mengenai sistem informasi akademik berbasis web.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan dalam mengimplementasikan sistem informasi akademik berbasis web sehingga sistem dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan tujuannya.
2. Bagi karyawan maupun bagi pengguna sistem diharapkan dapat menjadi informasi yang berharga sehingga mendapatkan pembelajaran dari penggunaan sistem informasi akademik berbasis web tersebut sehingga dapat mengoptimalkan manfaat dan pengguna pun dapat mendapatkan kepuasan dari penggunaan sistem tersebut.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Berikut adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang dilakukan di BPPTKPK Bandung:

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan kegiatannya BPPTKPK menggunakan sistem informasi agar dapat mendukung setiap kegiatannya untuk mempermudah

dan mengefisiensikan waktu dan tenaga pengguna juga dapat menambah manfaat dari pengguna sistem informasi itu sendiri.

Adapun manfaat dari penggunaan sistem informasi ini sangatlah banyak dan tentunya membantu penggunanya,adapun beberapa kegunaannya seperti yang dipaparkan oleh Abdul Kadir "Pengenalan Sistem Informasi" (2003:5) yaitu:

a. Melaksanakan komputasi,bervolume besar, dan dengan kecepatan tinggi.
b. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah,akurat dan cepat.
c. Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.
d. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah.
e. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
f. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia,
g. Mengotomatisasikan proses-proses bisnis yang semi-otomatis dan tugas-tugas yang dilakukan secara manual.
h. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
i. Pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual.

Sistem Informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan.(Soebiyantoro:2003)

Pengertian dari sistem itu sendiri menurut Gelinas, Oram, Wiggins dalam Abdul Kadir (2003:7) yaitu:

"Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai."

Sedangkan pengertian dari sistem informasi akademik berbasis web adalah:

"sistem informasi dan akademik adalah suatu sub-sub sistem yang saling terintegrasi yang memproses data-data akademis untuk menghasilkan suatu informasi akademik yang dibutuhkan oleh para pemakainya." (Julian 2009)

Sitem informasi akademik berbasis web ini digunakan di BPPTKPK Bandung sebagai media untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem, dimana dengan penggunaan sistem informasi akademik ini maka akan meningkatkan pula mutu pelayanan dan tentunya berdampak kepada kepuasan. Adapun pengertian dari kepuasan itu menurut Yunianto Tri Atmojo dalam Articles Of Interest tahun 2006 adalah:

"Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien".

Adapun customer loyalty menurut Griffin adalah:

"A loyal customer is one who makes a regular repeat purchase, *Purhases acrossproduct and service lines, Refers other, Demonstrates an immunity to the pull of the competition.*" (Griffin 1996)

Adapun pengertian dari loyalitas menurut Oliver (dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin,1999:218) adalah sebagai:

"komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus."

Sedangkan menurut Kotler (2005:18) loyalitas konsumen (customer loyalty) adalah:

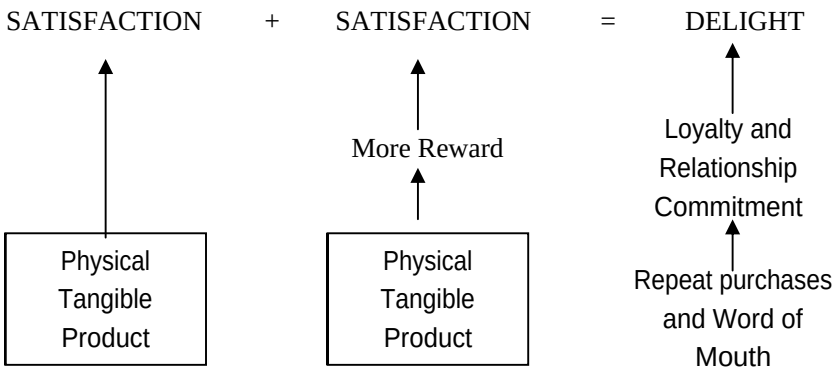
"Suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan."

Menurut Griffin (1996), pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Sedangkan menurut Gramer dan Brown (dalam Utomo 2006:27) yaitu:

"derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini."

Berikut adalah bagan yang menggambarkan hubungan antara kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen:



Gambar 1.1

Production Process Delight

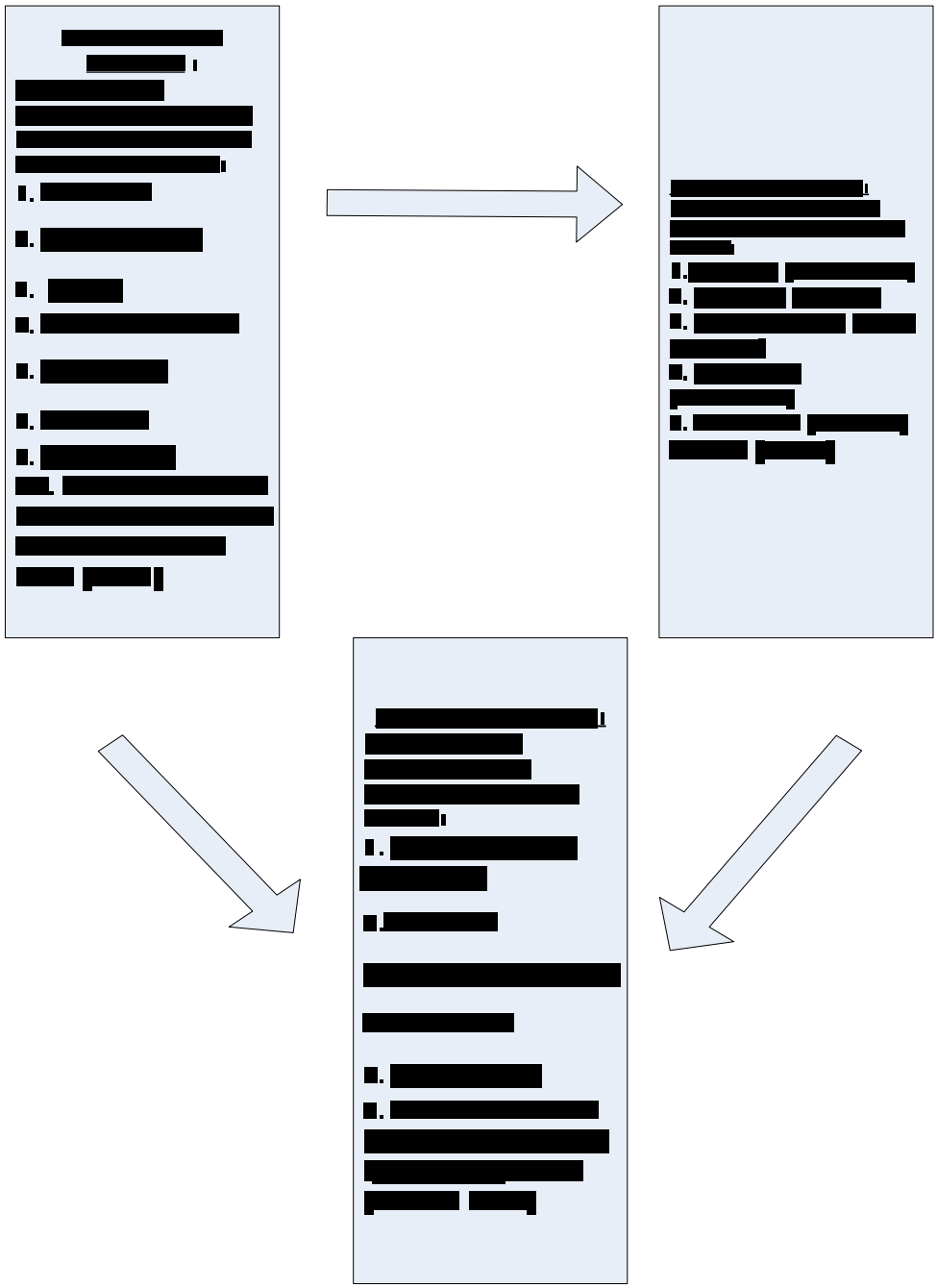
Ketika konsumen puas dengan produk yang kita berikan dan juga memiliki experience buying, maka konsumen akan delight. Graffin dalam prasetijo (2001) mengatakan bahwa delight menunjukan kepuasan yang relative tinggi terhadap sebuah produk dimana hal tersebut akan meimbulkan loyalitas dan loyalitas ini menirut grafiin sebagai premium quality, sebuah jenis loyalitas yang meyakinkan bahwa konsumen atau pelanggan kita tidak akan mudah dipengaruhi untuk pindah ke supplier lainnya, dan juga mereka akan terus melakukan pembelian ulang untuk membeli produk/jasa kita.

Seperti yang tercantum dalam International Jurnal Bisnis dan Manajemen, Syeok Hyung Lee (2010:4) mengenai pengaruh sistem informasi akademik berbasis web terhadap kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

"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's success."

Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran di atas dan teori yang terkait antara variabel X yaitu Sistem Informasi Akademik Berbasis Web dengan variabel Y yaitu kepuasan pengguna sistem dan variabel Z yaitu loyalitas penggunanya, maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh sistem informasi akademik berbasis web berdampak terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna sistem pada BPPTKPK Bandung, seperti yang terlihat dalam gambar II berikut:



Gambar 1.2

Kerangka Pemikiran

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih diuji. Oleh karena itu hipoteis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Jika hipotesis sudah diuji dan terbukti kebenarannya maka hipotesis tersebut menjadi sebuah teori. Jadi, sebuah hipoteiss diturunkan dari suatu teori yang sudah ada. Kemudian diuji kebenarannya pada akhirnya memunculkan teori baru (Umi Narimawati, 2008:73).

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Demikian akan dipaparkan lokasi dan waktu penelitian di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung:

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian adalah di BPPTKPK (Balai Pelatihan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Kejuruan) Bandung yang beralamat di Jl. Pahlawan No 70 Bandung.

1.7.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dijelaskan dalam tabel waktu dan kegiatan seperti di bawah ini:

Tabel 1.1
Waktu peyusunan skripsi

No	Aktifitas	Agustus- Januari											
1.	Mengumpulkan data												
2.	Menganalisis data												
3.	Memahami cara kerja yang ada												
4.	Penyusunan daraf												
5.	Bimbingan												
6.	Membuat kuesioner												
7.	Penyebaran kuesioner												
8.	Pengambian kuesioner dari responden												
9.	Perhitungan statistika dan kesimpulan												