# BAB II

# LANDASAN TEORI

Teori sangat penting peranannya dalam menjembatani kegiatan penelitian. Pemilihan teori yang tepat dan akurat akan menciptakan hasil penelitian yang baik. Oleh karena itu akan dijabarkan berbagai teori terkait dengan variabel penelitian.

## 2.1 Sistem Informasi Akademik Berbasis Web

Sistem informasi menurut Turban, Mclean, dan Wetherbe dalam (Sugiono 2008:11) adalah sebuah sistem informasi yang mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik. Sedangkan sistem informasi menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam (Analisis dan Desain Sistem Informasi 2005:13) adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.

### 2.1.1 Konsep Sistem

Terdapat dua kelompok di dalam pendefinisian dari sebuah sistem, yaitu melalui pendekatan prosedur dan pendekatan komponen atau elemen dari sistem itu sendiri. Definisis sistem melalui pendekatan prosedur adalah sebagai jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Definisi sistem informasi melalui pendekatan komponen atau elemen adalah:

> "Sistem adalah prosedur logis dan rasional untuk merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu dengan yang lainnya dengan maksud untuk berfungsi sebagai suatu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan". (L. James Havery,2006:34).

Sedangkan menurut Tata S, Analisis Sistem Informasi (2003:10) sistem didefinisiska sebagai:

> "Sistem adalah setiap kumpulan dari komponen atau sub-sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

Definisi dari sistem yang disebut sebagai kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas dan lebih banyak diterima oleh masyarakat.

**2.1.2 Elemen Sistem**

Menurut Abdul Kadir "Pengenalan Sistem Informasi" (2003:54) elemen-elemen sistem adalah sebagai berikut:

a. Tujuan
b. Masukan
c. Keluaran
d. Proses
e. Mekanisme pengendalian
f. Umpan balik

Selain itu sistem juga berinteraksi dengan lingkungan dan memiliki batasan.

### 2.1.3 Karakteristik Sistem

Suatu sistem meiliki karakteristik atau sifat tertentu yaitu diantaranya adalah memiliki komponen (component), batas sistem (boundary), lingkungan luar sistem (environment), penghubung (interface), masukan (input), keluaran (output), pengolah (process) dan sasaran (objective).

Demikian penjelasan dari karakteristik atau sifat-sifat dari sistem yang telah dipaparkan diatas:

1. Komponen sistem (component)

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

2. Batas sistem (boundary)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya dengan lingkungan luar sebiuah sistem.

3. Lingkungan luar sistem (environment)

Lingkungan luar sistem adalah apapun yang terdapat diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

4. Penghubung sistem (interface)

Penghubung merupakan media penghubung antara dua subsistem dengna subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari suatu subsistem ke subsistem lainnya.

5. Masukan sistem (input)

Masukan 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 mendapatkan keluaran.

6. Keluaran sistem (output)

Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan unutk subsistem yang lain atau kepada supra sistem.

7. Pengolahan sistem (process)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah input dan output.

8. Sasaran (objective)

Suatu sistem pasti memiliki tujuan (goal) atau sasaran (objective). Jika suatu sistem tidak memiliki sasaran atau tujuan, maka operasi sitem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil apabila dapat mencapai sasaran ataupun tujuan dari sistem itu sendiri.

### 2.1.4 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Sistem abstrak (abstract system) adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sedangkan sistem fisik (physical system) merupakan sistem yang ada secara fisik.
b. Sistem alamiah (natural system) adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Sedangkan sistem buatan manusia (human made system) melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin.
c. Sistem tertentu (deterministic system) beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Sedangkan sistem tak tentu (probabilistic system) adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probalilitas.
d. Sistem tertutup (closed system) merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luar. Sedangkan sistem terbuka (open system) adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luar. (Jogiyanto. HM . Analisis dan Desain , Andi Offset, Yogyakarta, 2005).

Kualitas sistem informasi sangat dipengaruhi dan ditentukan oleh beberapa hal sebagai berikut:

a. Relevan (relevancy)

   Seberapa jauh tingkat relevansi informasi tersebut terhadap kenyataan kejadian masa lalu, kejadian hari ini, dan kejadian yang akan datang. Informasi yang berkualitas akan mampu menunjukkan benang merah relevansi kejadian masa lalu, hari ini, dan masa depan sebagai suatu

bentuk aktivitas yang kongkrit dan mampu dilaksanakan, dan dibuktikan oleh siapa saja.

b. Akurat (accurancy)

Suatu informasi dikatakan berkualitas jika seluruh kebutuhan informasi tersebut telah tersampaikan (completeness), seluruh pesan telah benar/sesuai (correctness), serta pesan yang disampaikan sudah lengkap atau hanya sistem yang diinginkan oleh user (security).

c. Tepat waktu (timelineness)

Berbagai proses dapat diselesaikan dengan tepat waktu, laporan-laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.

d. Ekonomis (economy)

Informasi yang dihasilkan mempunyai nilai jual yang tinggi serta biaya operasional untuk menghasilkan informasi tersebut minimal, informasi tersebut juga mempu memberikan dampak yang luas terhadap laju pertumbuhan ekonomi dan tehnologi informasi.

e. Efisien (efficiency)

Informasi yang berkualitas memliki sintaks ataupun kalimat yang sederhana (tidak berbelit-belit, tidak juga puitis, bahkan romantis), namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam, atau bahkan menggetarkan setiap orang atau benda apapun yang menerimanya.

f. Dapat dipercaya (reliability)

Informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Sumber tersebut juga telah teruji tingkat kejujurannya. Misalkan output suatu

program komputer, bisa dikategorikan sebagai reliability, karen aprogram komputer akan memberikan output sesuai dengan input yang diberikan, dan outputnya tidak pernanh dipengaruhi oleh iming-iming jabatan, ataupun setumpuk nilai rupiah. (Al-Bahra bin Ladjamudin 2005:12).

### 2.1.5 Konsep Informasi

Secara umum informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang. Informasi ini sangat berguna bagi kehidupan sehari-hari didalam pengambilan keputusan.

Menurut Raymond McLeod(1995) mendefinisikan informasi adalah:

> "informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya. Alat pengolahan informasi dapat meliputi elemen komputer, elemen non komputer dan kombinasinya."

Menurut John Burch dan Gary Grudnitski, informasi harus memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

a. Informasi harus akurat, sehingga mendukung pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.
b. Informasi harus relevan, benar-benar terasa manfaatnya bagi yang membutuhkan.
c. Informasi harus tepat waktu, sehingga tidak ada keterlambatan pada saat dibutuhkan.
d. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkan informasi tersebut.

Adapun pengertian Informasi Menurut *McFadden,* dkk dalam Abdul kadir (2003:31) adalah :

"Informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut."

Adapun pengertian informasi menurut Jogiyanto (2001:8) :

"informasi adalah suatu kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna danlebih berarti bagi yang menerima."

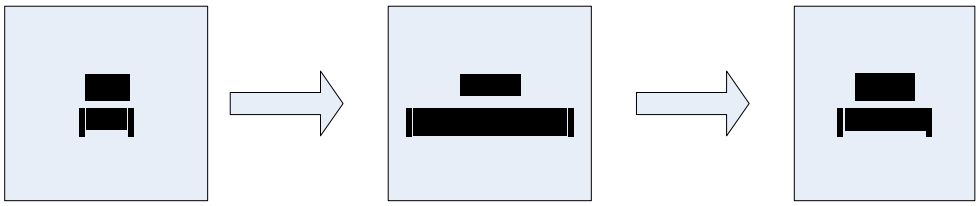
Tanpa suatu informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Suatu organisasi tanpa adanya suatu informasi maka organisasi tersebut tidak akan berjalan dan tidak dapar beroperasi. Dengan kata lain sumber informasi adalah data. Data menggambarkan suatu kejadian yang sedang terjadi, dimana data tersebut akan diolah dan diterapkan di dalam sistem menjadi input yang berguna dalam suatu sistem. Maka informasi merupakan hal yang sangat penting di dalam berjalannya suatu perusahaan atau organisasi karena informasi adalah penentu apakah perusahaan atau organisasi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Sedangkan adanya informasi adalah dikarenakan telah diolahnya data yang berharga menjadi informasi. Maka secara rinci definisi dari data adalah sebagai berikut:

a. Data adalah penggambaran daru sesuatu dan kejadian yang kita hadapi.
b. Data bisnis adalah penggambaran daru suatu organisasi tentang sesuatu (resource) dan kejadian (transaction) yang terjadi.
c. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata.

d. Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.
e. Sesuatu yang nyata atau setengah nyata yang dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang usaut keadaan atau kejadian.

### 2.1.6 Siklus Informasi

Untuk memperoleh informasi yang bermanfaat bagi poenerimanya, perlu untuk dijelaskan bagaimana siklus yang terjadi atau dibutuhkan dalam menghasilkan informasi. Siklus informasi atau siklus pengolahan data adalah sebagai berikut.



**Gambar 2.1**
**Siklus informasi**
**Sumber : "Analisis dan Desain Sistem Informasi"Al-Bahra Bin Ladjamudin (2005:11)**

Dari gambaran mengenai siklus informasi di atas dapat dipaparakan proses mendapatkan suatu informasi yang berguna yaitu dari data yang didapat dimana sebagai masukan data yang bernilai ini diolah melaui proses pengolahan data, sehingga hasil akhirnya menghasilkan informasi yang bernilai, berguna dan tentunya dibutuhkan oleh perusahaan maupun organisasi.

### 2.1.7 Nilai Informasi

Informasi memiliki nilai yang berharga dan hal ini ditentukan melalui dua hal, yaitu manfaat dari informasi itu sendiri dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya. Pengukurannya dapat menggunakan analisis cost effectivness atau cost benefit.

### 2.1.8 Definisi Akademik

Kata akademik berasal dari bahasa Yunani yakni *academos* yang berarti sebuah taman umum (plasa) di sebelah barat laut kota Athena. Nama *Academos* adalah nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang legendaris Troya. Pada plasa inilah filosof Socrates berpidato dan membuka arena perdebatan tentang berbagai hal. Tempat ini juga menjadi tempat Plato melakukan dialog dan mengajarkan pikiran-pikiran filosofisnya kepada orang-orang yang datang. Sesudah itu, kata *acadomos* berubah menjadi akademik, yaitu semacam tempat perguruan. Para pengikut perguruan tersebut disebut *academist,* sedangkan perguruan semacam itu disebut *academia*.Berdasarkan hal ini, inti dari pengertian akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka, dan leluasa (Julian Chandra 2009 : 5).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia edisi ke-2, akademi adalah lembaga pendidikan tinggi kurang lebih tiga tahun lamanya yang mendidik tenaga

profesi. Sedangkan akademik adalah proses yang mendidik tenaga profesi yang bersifat akademik.

Jadi kesimpulannya, akademik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan yang praktis dan berkaitan secara langsung maupun tak langsung dengan lembaga ataupun instansi kependidikan baik formal maupun informal.

Secara umum data  yang diolah pada suatu sistem akademik meliputi data siswa atau mahasiswa, data pengajar, dan mata kuliah atau pelajaran, data kelas sesuai dengan kebutuhan masing-masing lembaga kependidikan.

Adapun cakupan dari sistem informasi akademik bergantug dari kebutuhan tiap-tiap individu atau lembaga maupun instansi terkait. Biasanya hal tersebut meliputi beberapa hal, yaitu:

1. Pengolahan data siswa
2. Pengolahan data guru, dosen atau pengajar.
3. Mata pelajaran / materi belajar dan jadwal. (Julian Chandra, 2009:5)

**2.1.9 Definisis Web**

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

website-website tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

### 2.1.10 Konsep Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi adalah:

"Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi." (Al-Bahra Bin Ladjamudin 2005:13).

Menurut (Jogiyanto 2003:8) sistem informasi adalah:

"Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam organisasi yang merupakan kkombinasi dari orang-orang, fasilitas, tehnologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan."

Sistem Informasi menurut (Tejoyuwono Notohadiprawiro, 2008) adalah sebagai berikut :

*"Suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaanya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajiannya. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaanya."*

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari beberapa pihak, data-data, komponen, dan prosedur sehingga berguna dalam mencapai maksud dan tujuan suatu organisasi dalam penyajian informasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

### 2.1.11 Elemen Sistem Informasi

Ada 4 komponen yang menjadi elemen dalam sebuah sistem informas, yaitu:

1. Perangkat keras (hardware)

   Hardware adalah rangkaian peralatan di sistem komputer yang secara fisik dapat terlihat dan dirasakan oleh indra manusia. Hardware sendiri terdiri dari peralatan menyimpan data, peralatan input dan aoutput, peralatan komunikasi data.

2. Perangkat lunak (software)

   Software adalah kumpulan dari perintah/fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu untuk memerintahkan komputer melaksanakan tugas tertentu.

3. Teknisi (brainware)

   Manusia yang terlibat di dalam pengoperasian serta mengatur sistem komputer. Manusia terlibat dalam kegiatan sistem informasi seperti operator, pemimpin sistem informasi dan sebagainya.

4. Basis data (database)

   Basis data teridiri dari dua kata, yaitu basis dan data. Basis kurang lebih dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat penyimpanan,tempat bersarang atau berkumpul. Sedangkan data adalah representasi dari fakta dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia (pegawai, siswa, mahasiswa, pembeli, pelanggan), barang ,hewan, peristiwa, kejadian, konsep, keadaan dan sebagainya, yang direkam dalam bentuk angka,huruf simbol, teks, gambar, bunyi, atau kombinasinya. Database merupakan

kumpulan dari file-file yang saling terintegrasi, namun database tidak akan dapat diakses oleh siapapun tanpa adanya softwre aplikasi.

### 2.1.12 Sistem Informasi Akademik Berbasis Web

Sistem informasi akademik merupakan aplikasi yang digunakan oleh BPPTKPK Bandung dalam mengerjakan pekerjaan akademis guna mencapai tujuan adapun pengertian dari sistem informasi akademik akan dipaparkan sebagai berikut.

Menurut (Jogiyanto 2003 : 8) : *"Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan."*

Sedangkan pengertian dari akademi sendiri menurut kamus besar bahasa Indonesia edisi ke-2, akademi adalah :

"lembaga pendidikan tinggi kurang lebih tiga tahun lamanya yang mendidik tenaga profesi. Sedangkan akademik adalah proses yang mendidik tenaga profesi yang bersifat akademik."

Jadi kesimpulannya, akademik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan yang praktis dan berkaitan secara langsung maupun tak langsung dengan lembaga ataupun instansi kependidikan baik formal maupun informal.

Sedangkan web memiliki arti secara terminologi, website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam World Wide Web (WWW) di Internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam

format HTML (Hyper Text Markup Language), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP (Hypertext Transfer Protokol), yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web browser.

Sistem informasi akademik berbasis web merupakan bagian dari pendidikan. Akademik adalah kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan proses pendidikan khususnya di lembaga-lembaga pendidikan yang sifatnya formal.

Maka 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 2009:5)

Dalam hal ini cakupan dari sistem informasi akademik sendiri bergantung dari kebutuhan masing-masing penggunanya.

**2.1.13 Faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Berbasis Web**

Menurut Dr. Richard Schwier dalam Evaluation Of Educational Web Sites (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi akademik berbasis web adalah:

a. Audience, terbagi menjadi dua kategori yaitu kategori yang berkaitan dengan proses belajar mengajar (siswa) dan pengguna lain yang memiliki kepentingan yang sama.
b. Credibility, kepercayaan pengguna dalam menggunakan website yang berguna untuk tujuan pendidikan.
c. Accuracy, memiliki dua definisi yaitu yang pertama informasinya haruslah sesuai dengan kenyataan dan yang

kedua adalah website secara grammatical (penulisannya) bebas dari error (kesalahan penulisan).

d. Objectivity, konten yang ada dalam website haruslah bebas dari hal-hal yang berbau komersial, politik, rasis ataupun perbedaan jenis kelamin.
e. Coverage, memenuhi semua kriteria kebutuhan pengguna seperti kredibilitas, akurasi dan objektif.
f. Currency, informasi selalu update sesuai dengan text book atau bahan pembelajaran yang diberikan di ruang kelas/sekolah.
g. Aesthetic or Visual Appeal, komposisi website haruslah sesuai dengan nilai-nilai estetika agar menarik bagi penggunanya.
h. Navigation, pengguna dapat menggunakan seluruh website (konten) di dalamnya dengan leluasa.
i. Accessibility, mudah diakses oleh browser apapun.

**2.2 Konsep Kepuasan**

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver (Barnes,2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan:

"sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya."

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen ataupun pengguna dari suatu produk. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan atau pengguna produk unutk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi tertentu.

Dengan demikian perusahaan atau instansi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna produk dimana perusahaan atau instansi dapat memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kestiaan/loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Engel dalam (Tjiptono,Fandy,2001, "Manajemen Jasa", Edisi kedua,Cet.Kedua, Andi, Yogyakarta) mengemukakan bahwa :

"Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan."

Sedangkan menurut Kotler yang dikutip Hatane Samuel Foedjawati (2005:75) bahwa kepuasan pelanggan adalah :

"Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya."

### 2.2.2 Kriteria Pengukuran Kepuasan

Kepuasa dari konsumen (pengguna sistem informasi akademik) sangatlah penting untuk mengukur apakah sistem yang digunakan dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen itu sendiri. Maka kepuasan haruslah dapat

diukur, sehingga pembuat sistem informasi akademik dapat mengetahui apakah sistemnya dapat mengoptimalkan segala sumber daya sehingga menunjang dalam memenuhi tujuan bersama dari pembuat dan pengguna sistem itu sendiri. Menurut International Journal of Business and Management *(2010:63)* ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan sistem yaitu:

> "Defined user satisfaction as an emotional attitude that had five dimensions, such as (1) content, (2) accuracy, (3) format, (4) ease of use, and (5) timeliness."

Menurut Philip Kotler (1997:38) ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasikan masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

b. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menciptakan komunikasi 2 arah dan menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

c. Ghost Shopping

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

d. Analisis kehilangan konsumen

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Kotler yang dikutip oleh Neneng Syamsiah (2009) adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi (Lokasi, gedung, kebersihan dan kenyaman tempat, dan sebagainya), peralatan dan perlengkapan yang digunakan, dan lain-lain.
2. *Empathy* (Empati), yaitu Sikap yang simpatik dan komunikatif yang diberikan oleh instansi atau perusahaan.
3. *Responsveness* (Daya Tanggap) yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.
4. *Reliability* (Keandalan), yaitu Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang disajikan secara tepat dan dapat diandalkan
5. *Assurance* (Jaminan), meliputi Pengetahuan, sopan-santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan rasa percaya pelanggan.

**2.3 Konsep Loyalitas**

Loyalitas adalah suatu sikap yang ditunjukkan atau dimiliki oleh seseorang apabila dirinya merasa puas terhadap produk atau sesuatu dan apabila seseorang merasa apa yang diharapkannya telah tercapai atau malaha melampaui apa yang diinginkan dan membuatnya merasa harus memeiliki atau mengkonsumsi dan

maenggunakan produk atau barang yang telah digunakannya. Loyalitas adalah kunci sukses dalam suatu usaha atau saat menjalin hubungan jangka panjang antara probadi, maupun antara perusahaan dan konsumennya.

Definisi dari loyalitas konsumen dapat diartikan sebagai berikut ini (Tandjung 2004:121) “Suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merk atau perusahaan”

Sedangkan menurut Griffin yang dikutip oleh Diah Dharmayanti (2006:38) karakteristik dari pelanggan yang loyal adalah:

1. Melakukan pembelian secara teratur.
2. Membeli di luar lini produk atau jasa.
3. Menarik pelanggan baru untuk perusahaan.
4. Menolak produk jasa dari perusahaan lain.

Sedangkan menurut Koler adapun yang mengindentifikasi konsumen yang loyal adalah sebagai berikut:

1. Konsumen yang melakukan pembelian ulang secara teratur
2. Konsumen yang membeli produk dari lini produk yang lain, di tempat yang sama.
3. Konsumen yang mereferensikan kepada orang lain.
4. Konsumen yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah. (Kotler 2005:18)

Lebih dalam lagi Gramer dan Brown (dalam Utomo 2006:27) memberikan definisi mengenai Loyalitas (loyalitas jasa):

“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."

Sedangkan loyalitas konsumen menurut Kottler (2005:18) adalah:

"Suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merk tatau perusahaan."

Ada empat jenis loyalitas konsumen (Tandjung 2004:119-120) yaitu:

1. No loyality, konsumen seperti ini jarang berbelanja di tempat yang sama untuk yang kedua kalinya. Umunya mereka selalu berganti-ganti tempat.
2. Inertia loyality, konsumen jenis ini membeli sesuatu karena kaktor kebiasaan. Untuk meningkatkan loyalitas mereka pemasar harus meningkatkan diferensiasi produk atau dipersepsi produk tersebut cukup berkualitas.
3. Latent loality, memiliki tingkat pembelian ulang yang rendah. Keadaan atau kondisi adalah faktor pemicu apakah konsumen akan melakukan pembelian ulang atau tidak.
4. Premium loyality, konsumen sangat bangga terhadap produk yang digunakan, bahkan mereka mereferensikan kepada teman dan keluarganya. Mereka adalah alat promosi gratis bagi perusahaan, karena tingkat loyalitas tidak diragukan lagi.

Sedangkan Griffin mengatakan bahwa loyalitas 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 1996:31)

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu:

a. *Makes regular repeat purchases*, pelanggan melakukan pembelian secara berulang terhadap suatu badan usaha dalam suatu periode tertentu.
b. *Purchases across product and service lines*, pelanggan yang loyal tidak hanya membeli satu macam produk saja melainkan juga membeli lini produk dan jasa lain pada satu badan usaha.
c. Refers other, pelanggan akan merekomendasikan pengalaman positif mengenai produk dan jasa dari badan usaha kepada rekan atau pelanggan lain agar mereka tidak membeli produk dan jasa dari badan usaha lain.
d. *Demonstrates an immunity to the pull of competition*, menolak mengakui jasa badan usaha lain karena pelanggan tersebut yakin bahwa produk dan jasa badan usaha yang mereka pilih adalah yang terbaik dan berbeda dari produk dan jasa badan usaha lain. (Griffin 1996:31)

## 2.4 Keterkaitan variabel Sistem Informasi Akademik Berbasis Web dan Variabel Kepuasan Konsumen (pengguna sistem)

Suatu sistem informasi sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan maupun instansi. Karena sistem informasi digunakan sebagai sarana untuk bisa mendapatkan hal-hal penting di dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi.

Sistem informasi akademik yang diterapkan di BPPTKPK Bandung, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan maupun instansi terkait guna mencapai tujuan dari perusahaan maupun instansi terkait tersebut dan tentunya berguna tidak hanya bagi pengguna sistem secara langsung, melainkan juga bagi masyarakat luas.

Keterkaitan sistem informasi akademik 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's success."

## 2.5 Keterkaitan Variabel Kepuasan Konsumen (pengguna sistem) dan Variabel Loyalitas

Kepuasan konsumen (pengguna sistem) sangatlah penting dalam suatu perusahaan atau instansi, karena kepuasan konsumen merupakan hal yang utama dalam meningkatkan kemajuan perusahaan atau instansi. Perkembangan perusahaan atau instansi ini bergantung dari konsumen (pengguna sistem) dimana berarti maksud dan tujuan dari perusahaan atau instansi ini terpenuhi dengan baik dan benar.

Sedangkan loyalitas adalah hal yang penting dan dinilai sebagai timbal balik dari kepuasan konsumen terhadap produk ataupun jasa yang digunakan oleh konsumen (pengguna sistem). Loyalitas terkadang dinilai dan dijadikan sebuah

tolak ukur apakah konsumen (pengguna sistem) merasa puas terhadap sistem yang digunakannya dan apakan konsumen dapat mendapatkan manfaat yang positif dari penggunaan sistem tersebut.

Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya.

Keterkaitan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen (pengguna sistem) terdapat dalam Griffin dalam prasetijo (2001:217-218), 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."

## 2.6 Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya

Berbandingan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya digunakan sebagai tolak ukur dalam kajian penelitian. Dapat dilihat dari tabel perbandingan di bawah ini:

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya**

| No | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Student User Satisfaction with Web-Based Informastion System in Korea Universities | User satisfaction can be a viable variable measuring the system efectivness | Variabel yang diteliti adalah keterkaitan antara sistem informasi akademik berbasis web terhadap | Penelitian bukan hanya mengenai kepuasan, melainkan juga mengenai loyalitas |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | kepuasan user (pengguna). | pengguna. |
| 2. | Evaluation of Educational Web sites | *Audience,credibility, accuracy,objectivity, coverage, and currency* are the major issues educators should focus on when examining the content of educational websites | Variabel yang diteliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi akademik berbasis web. | Penelitian bukan hanya meneliti mengenai website tetapi juga pengaruhnya terhadap pengguna (user). |
| 3. | Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya) | Kepuasan konsumen yang dijelaskan oleh *Attributes related to the product, Attributes related to the service, Attributes related to the purchase* di *The Prime Steak & Ribs* mendapat penilaian yang cenderung baik, walaupun terdapat beberapa atribut yang mendapat penilaian kurang baik. | Variabel yang diteliti adalah mengenai kepuasan terhadap loyalitas. | Keterkaitan antara 3 variabel tidak hanya dinilai dari dua variabel tersebut. |
| 4. | International Journal of Business and Management | Mengukur tingkat kepuasan konsumen dipetakan menjadi 5 dimensi. | 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan sistem yaitu : (1) content, (2) accuracy, (3) format, (4) ease of use, and (5) timeliness. | Penelitian sebelumnya hanya meneliti kepuasan konsumen terhadap produk yang digunakan. |