BAB II

KAJIAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 KAJIAN PUSTAKA

2.1.1 Pengertian Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:2) Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Abdul Kadir (2003:54) Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

Dari definisi sistem diatas maka penyusun menyimpulkan bahwa sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Arti yang lain adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1.1 Elemen Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:4) Elemen Sistem adalah suatu sistem terdiri dari sejumlah elemen yang saling berinteraksi, yang artinya saling kerjasama membentuk satu kesatuan.

Pendekatan suatu sistem yang merupakan suatu jaringan prosedur lebih menekankan pada urutan-urutan operasi di dalam sistem, sedangkan pendekatan yang menekan kan pada elemen-elemen atau komponen merupakan interaksi antar elemen atau komponen atau mencapai sasaran atau tujuan sistem.

2.1.1.2 Karakteristik Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:3) Sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu yaitu mempunyai komponen (*Components*), batas sistem (*Boundary*), lingkungan (*Environments*), penghubung (*Interface*), masukan (*Input*), keluaran (*Output*), pengolah (*Process*), dan sasaran (*Objectives*) atau tujuan (*Goals*).

Menurut Jogiyanto (2005:3-5) Sistem mempunyai karasteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu:

1. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling kerjasama membentuk satu kesatuan.

2. Sifat-sifat

Sistem itu terdiri untuk menjalankan fungsi tertentu dan mempunyai sistem yang lain secara keseluruhan.

3. Batasan (*Boundary*) Sistem

Merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya.

4. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Adalah apapun diluar batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem, lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan juga dapat bersifat merugikan sistem tersebut.

5. Penghubung (*Interface*) Sistem

Merupakan media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem lainya.

6. Masukkan Sistem (*Input*)

Adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, masukan dapat berupa masukkan perawatan (*Maintenace Input*), dan masukkan sinyal (*Signal Input*), maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Sedangkan signal input adalah energi yang di proses untuk mendapatkan keluaran.

7. Keluaran Sistem (*Output*)

Adalah hasil energi yang diolah dan di klasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain kepada supra sistem.

8. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti memiliki sasaran atau tujuan (*Goal*). Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan di hasilkan sistem.

2.1.2 Pengertian Informasi

Menurut Jogiyanto (2005:8) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun masa yang akan datang.

Menurut Abdul Kadir (2003:26) Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern.

Menurut Mc Fadden, dkk (Abdul Kadir, 2003:31) Informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.

Menurut Tata Sutabri (2005:23) Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dari definisi informasi diatas maka penyusun mengambil kesimpulan sebagai berikut, Informasi adalah data yang diolah menjadi sebuah bentuk yang lebih berguna bagi penerima dan dapat bermanfaat untuk mengambil keputusan.

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan kejadian-kejadian dan kesatuan nyata.Informasi diperoleh setelah data-data mentah diproses atau diolah.

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2005:10) Kualitas dari suatu informasi (*Quality of Information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*Accurate*), tepat pada waktunya (*Timeliness*), dan relevan (*Relevance*).

Menurut Tata Sutabri (2005:35) Kualitas suatu informasi tergantung dari tiga hal yaitu, informasi harus akurat (*Accurate*), tepat waktu (*Timeliness*), dan relevan (*Relevance*).

A.Akurat(*accurate*)

Informasi harus jelas , bebas dari kesalahan – kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat berarti juga informasi harus jelas.

B.Tepat waktu (*timelines*)

Informasi yang sampai kepada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah using tudak akan mempunyai nilai lagi.karena informasi merupakan landasan dalam penambilan keputusan.

C.Relevan(*Relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemakainya. Karena setiap relevansi orang berbeda-beda.

Dari definisi kualitas informasi diatas maka penyusun mengambil kesimpulan bahwa kualitas informasi dapat dilihat berdasarkan tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*Accurate*), tepat waktu (*Timeliness*), dan relevan (*Relevance*).

2.1.2.2 Pengertian Nilai Informasi

Menurut Tata Sutabri (2005:31) Nilai Informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya.

Menurut Jogiyanto (2005:11) Nilai dari informasi (*Value of Information*) ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya.

Berdasarkan definisi nilai informasi diatas, maka penyusun menyimpulkan bahwa nilai informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

2.1.2.3 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Richardus Eko Indrajit (2000:3) Sistem Informasi adalah suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi.

Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis (Jogiyanto, 2005:11) Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam 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-laporan yang diperlukan.

Menurut Abdul Kadir (2003:10) Sistem Informasi adalah sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.

Setelah diuraikan mengenai definisi sistem dan informasi maka secara umum sistem informasi didefinisikan sebagai kumpulan dari sub-sub sistem, baik fisik maupun non fisik yang saling berhubngan dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Komponen-komponen sistem informasi menurut Jogiyanto (2005:12), terdiri dari :

1. Hardware

Kumpulan dari perangkat keras yang terlihat memungkinkan dapat membentuk sistem seperti komputer, printer dan jaringan.

2. Software

Kumpulan dari perintah-perintah/fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu, memerintahkan komputer agar melaksanakan fungsi tertentu.

3. Data

Bahan dasar dari suatu informasi berupa fakta yang mengangkat kejadian-kejadian nyata dan dituangkan kedalam suatu simbol.

4. Prosedur

Suatu tahapan yang berupa urutan kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang berupa suatu dokumen prosedur seperti : buku petunjuk operasional dan teknis.

5. Manusia

Merupakan pelaksana dari suatu sistem informasi seperti : *Operator, Programmer, Analyst, Designer* dan sebagainya.

2.1.2.4 Kualitas Sistem Informasi

Menurut Joseph M. Juran (Andreas Viklun Weblog: 2010) Kualitas adalah kesesuaian dengan penggunaan.

Menurut Feigenbaum (dalam Nasution, 2001:16) Kualitas adalah kepuasan pengguna sepenuhnya (Full Customer Satisfaction).

Berdasarkan definisi diatas, maka penyusun menyimpulkan bahwa kualitas sebagai “kesesuaian dengan spesifikasi pengguna”. Ide dasarnya, kualitas layanan tidak dapat memenuhi sejumlah kriteria yang di tetapkan

perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas layanan dapat memenuhi kriteria yang ditetapkan pengguna.

2.1.2.5 Pengertian Sistem Informasi Online

Menurut Duwi Priyatno (2009:9) Online adalah keadaan dimana suatu perangkat seperti komputer terhubung ke jaringan internet.

Sistem on-line atau Sistem online ini memerlukan sistem jaringan komputer yang menghubungkan server ke seluruh client (sekertariat jurusan) dan pembuatan sub-subsistem aplikasi yang terintegrasi dengan memperhitungkan keterkaitan fungsional antar-bagian di kampus tersebut dan keterkaitannya dengan sistem eksternal, baik mahasiswa, lembaga keuangan lain maupun sistem-sistem informasi eksternal lainnya. (www.wikusuryomurti.com)

Berdasarkan definisi diatas, maka penyusun menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Online suatu perangkat komputer yang terhubung ke jaringan internet.

2.1.2.6 Pengertian Perwalian

Definisi perwalian menurut buku panduan UNIKOM adalah kegiatan konsultasi antara dosen wali dengan mahasiswa yang dilaksanakan di Kampus UNIKOM. Perwalian Disini meliputi dua hal yaitu Bimbingan dan Konseling. Bimbingan dan Konseling yang dimaksudkan disini meliputi pengertian sebagai berikut :

a. Bimbingan

Bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada seseorang atau kelompok individu dengan tujuan agar individu tersebut menjadi pribadi-pribadi yang mandiri. Kemandirian tersebut mencakup lima fungsi pokok, yaitu :

1. Mengenal diri sendiri dan lingkungannya sebagaimana adanya
2. Menerima diri sendiri dan lingkungannya secara positif dan dinamik
3. Mengambil keputusan
4. Mengarahkan diri sendiri
5. Mewujudkan diri sendiri untuk mencapai tujuan tersebut

b. Konseling

Konseling adalah merupakan salah satu teknik atau bentuk usaha bimbingan. Konseling dilakukan secara individual untuk lebih memahami diri dan lingkungannya sehingga dapat membuat keputusan sendiri dalam usaha memecahkan masalah yang dihadapinya.

Dosen wali adalah dosen pembimbing akademik dari suatu jurusan yang bertugas untuk :

1. **Memeriksa kelengkapan syarat-syarat administratif dan keuangan** yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang dibimbingnya agar dapat dengan lancar mengikuti program pendidikan dalam semester yang sedang berlangsung.
2. **Mengarahkan** mahasiswa dalam mengisi program studinya, antara lain dalam mengisi **Formulir Rencana Studi (FRS)** atau **Formulir Perubahan Rencana Studi** atau memberikan pertimbangan mengenai mata kuliah apa saja yang seyogyanya diambil untuk semester yang sedang berjalan.

3. Memberikan pertimbangan kepada mahasiswa mengenai **berapa banyak SKS** yang seharusnya diambil mahasiswa dengan memperhatikan **IP dan IPK** yang telah dicapai.
4. **Mengikuti perkembangan studi** setiap mahasiswa bimbingannya sehingga dapat diantisipasi sedini mungkin masalah dalam studi mereka.
5. **Memberikan konsultasi** kepada mahasiswa bimbingannya yang menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan studinya dan kalau memerlukan bimbingan dan konseling yang lebih intensif dapat meneruskannya kepada **Biro Bimbingan dan Konseling UNIKOM.**

Persyaratan jumlah sks yang dapat diambil :

Tabel 2.1 *Syarat Jumlah SKS yang Dapat Diambil*

Indeks prestasi	**Jumah SKS yang dapat di Ambil**
>= 3,00	19-24
<3,00	Sesuai paket (Maksimum 19)

Perwalian atau bimbingan studi adalah segala kegiatan yang membantu mahasiswa dalam menyelesaikan studinya, antara lain :

- Membimbing mahasiswa dalam pengambilan program studi (kontrak kredit) pada setiap awal semester.
- Membimbing mahasiswa dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi.
- Membimbing mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan lain yang dipandang perlu.

Setiap dosen yang ditunjuk menjadi dosen wali, ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua atas usul Ketua Program Studi. .(www.google.com ,3 maret 2011)

Berdasarkan definisi diatas maka penyusun menyimpulkan bahwa perwalian adalah salah satu kegiatan akademik yang ada di suatu universitas untuk berkonsultasi yang membantu mahasiswa dalam menyelesaikan studi nya.

2.1.3 Pengertian Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi

Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day: Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai. (www.google.com , 3 maret 2011)

Menurut Nasution (2001:60) Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi.

Menurut Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (www.google.com, 7 Maret 2011) Kepuasan Pengguna Informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Setelah diuraikan mengenai definisi kepuasan pengguna, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang

dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

2.1.4 Hubungan antara Sistem Informasi dengan Kepuasan Mahasiswa

Hubungan antara Sistem Informasi dengan Kepuasan Konsumen dikemukakan oleh beberapa para ahli, sebagai berikut:

- Menurut Cyert dan Rarch, dalam Margrethe Olson (archive.nyu.edu/bitstream/2451/14617/3/IS-81-29.pdf.txt) menyatakan bahwa sistem informasi yang memenuhi kebutuhan penggunanya akan memperkuat kepuasan dengan sistem tersebut.
- Menurut Muntoro dalam I Wayan Rata (2007:317, www.google.com) menyatakan bahwa Adanya partisipasi pemakai diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana *bargaining* dan pemecahan konflik seputar masalah perancangan sistem, serta memperkecil adanya *resistantce to hange* dari pemakai terhadap informasi yang dikembangkan.

- Menurut Paul dan Nick Hague dalam jurnal *Customer Satisfaction Survey* (Ibnu's Blog: 2009) menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Pelanggan, maka harus dibuat suatu program yang mengarah kepada suatu pengamatan atau survey kepada kepuasan Pelanggan.

Dari pendapat di atas, dapat di simpulkan bahwa Sistem Informasi dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

2.2 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.

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Richardus Eko Indrajit (2000:3) Sistem Informasi adalah suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi.

Sistem informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan atau instansi karena dapat menentukan kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu diperlukan sistem informasi yang berkualitas sehingga segala tugas dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik tanpa menimbulkan kesalahan yang berakibat fatal dalam bekerja.

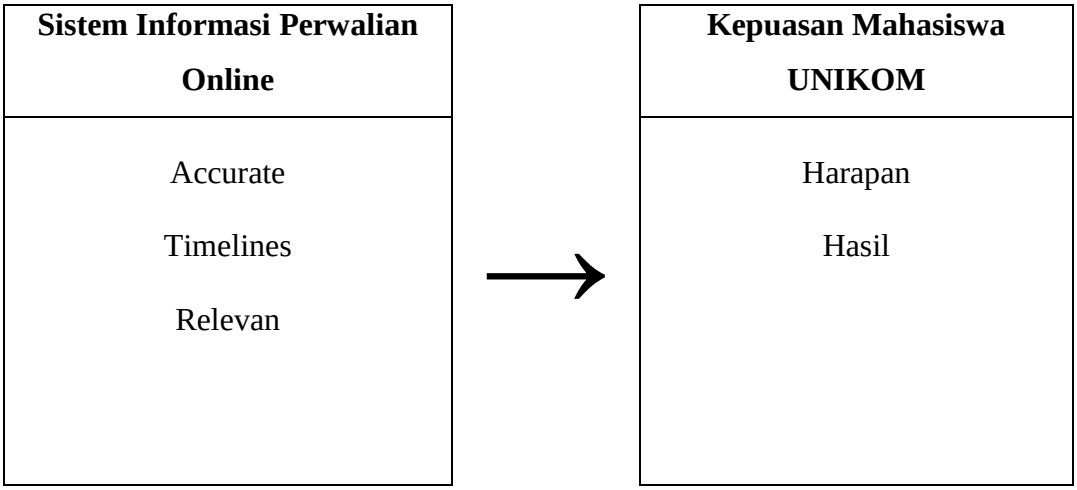
Sistem Informasi Perwalian Online adalah suatu bentuk pelayanan akademik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada di UNIKOM Bandung. Dengan menggunakana jaringan "*internet*" menggunakan protocol "*HTTP (Hypertext Transfer Protocol)*" yaitu sebuah protocol yang di desain untuk men-transfer informasi dalam bentuk hypermedia antara server dengan sebuah client. System Perwalian online ini di buat guna memudahkan mahasiswa untuk melakukan perwalian online dengan cepat,mudah dan nyaman. Serta meningkatkan layanan kepada mahasiswa dimana mahasiswa dapat mengakses perwalian online ini dimana saja.Akan tetapi setelah menanyakan ke beberapa

mahasiswa UNIKOM , dalam perwalian online terdapat suatu masalah yakni kesulitan dalam membenahi pergantian mata kuliah dalam Formulir Rencana Studi , Sehingga pada saat perkuliahan telah dimulai mahasiswa tidak tertera dalam absen.

Menurut Feigenbaum (dalam Nasution, 2001:16) Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Kualitas sebagai "kesesuaian dengan spesifikasi pengguna". Ide dasarnya, kualitas layanan tidak dapat memenuhi sejumlah kriteria yang di tetapkan perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas layanan dapat memenuhi kriteria yang ditetapkan pengguna. Kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

- Menurut Nasution (2001:60) Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Kepuasan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Hubungan antara Sistem Informasi dengan Kepuasan Pengguna dikemukakan Cryert dan Rarch . dalam Margrethe Olson (archive.nyu.edu/bitstream/2451/14617/3/IS-81-29.pdf.txt) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang memenuhi kebutuhan penggunanya akan memperkuat kepuasan dengan sistem tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan lebih lanjut hubungan antara sistem informasi perwalian online dengan kepuasan mahasiswa UNIKOM serta sebagai tolak ukur seberapa besar peranan sistem informasi perwalian online terhadap kepuasan mahasiswa UNIKOM. Berdasarkan pendapat diatas , maka penulis menggambarkan Paradigma antara Sistem Informasi Perwalian Online dengan Kepuasan Mahasiswa UNIKOM sebagai berikut :



Gambar 1.1

Paradigma Sistem Informasi Perwalian Online dengan Kepuasan Mahasiswa UNIKOM

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Variabel X terhadap Variabel Y.

Menurut Bambang S. Soedibjo (2005:29) Hipotesis adalah pernyataan yang diturunkan secara langsung dari skema teoritis.

Menurut Sugiyono (2010:84) Hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi, melalui data-data sampel.

Fungsi Hipotesis menurut Nasution adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji kebenaran suatu teori.
2. Memberikan gagasan baru untuk mengembangkan suatu teori.
3. Memperluas pengetahuan peneliti mengenai suatu gejala yang sedang dipelajari.

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.

Mengacu pada teori tersebut, dapat dihipotesiskan penelitian ini sebagai berikut : Sistem Informasi Perwalian Online berperan terhadap Kepuasan Mahasiswa UNIKOM.