BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah proses umum yang dilakukan peneliti untuk menemukan dan meninjau teori. Dengan tujuan untuk membantu peneliti mengembangkan pengertian serta wawasan yang mendalam tentang hal-hal yang telah dikerjakan serta kecenderungan-kecenderungan yang terjadi. Adapun fungsi dari kajian pustaka adalah sebagai landasan teoritis dalam analisis temuan. Selain itu, tinjauan pustaka juga dapat diartikan sebagai suatu kajian terhadap studi terdahulu yang relevan dengan studi yang dilakukan beberapa penelitian yang telah dituangkan kedalam bentuk buku. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari tinjauan kepustakaan yang berdasarkan pada beberapa sumber.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengkaji pustaka penelitian ini dengan menentukan variabel yang terkait dari judul penelitian yang diambil. Variabel didefinisikan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya

Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah kualitas software perwalian online sebagai variabel independen (variable X), efisiensi sebagai variabel dependent (variabel Y) dan kepuasan mahasiswa sebagai variable Dependent (variable Z).

2.1.1. Kualitas Software Perwalian Online

2.1.1.1. Pengertian Kualitas

Davis dalam Yamit (2004: 8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang dikemukakan Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan produk yang berkualitas.

Di luar ambang kualitas tersebut, bagaimanapun juga sesuatu yang berhubungan dengan pertimbangan dan penilaian cacat suatu produk perangkat lunak seperti halnya kegunaan, kecocokan, kemampuan, dan lainnya tergantung pada pemakai tersebut memandang dan menilainya termasuk didalamnya aplikasinya dan lingkungan software yang menyertainya (Humphrey, 1994).

The Institute of Electrical and Electronic Engineers (IEEE) mendefinisikan kualitas sebagai *"The degree to which a system, component or process meets customer or user needs or expectations"* (IEEE90). Definisi dari IEEE digunakan dalam konteks suatu sistem perangkat lunak secara rinci. kualitas adalah suatu atribut dari sistem yang berjalan yang sangat erat kaitannya dengan resiko.
Semakin tinggi resiko yang didapatkan dan kemudian dikuranginya maka akan tinggi kualitas yang dihasilkannya. Dengan cara yang sama, lebih cepat resiko dikenali dan dikurangi, akan lebih tinggi pula kualitasnya.

2.1.1.2. Pengertian *Software*

Pengertian *software* secara umum dapat diartikan sebagai kumpulan data-data elektronik yang tersimpan dan diatur oleh komputer, data elektronik yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah dan tidak berwujud tidak dapat dilihat oleh mata namun dapat digunakan dan dioprasikan dalam sistem komputer, *software* merupakan kumpulan beberapa perintah yang dieksekusi oleh mesin komputer dalam menjalankan pekerjaannya. *Software* atau perangkat lunak itu sendiri di bagi menjadi 3 Bagian (Jenis) utama:

1. Sistem Operasi (operating system)

Sistem Operasi adalah software pada lapisan pertama yang ditaruh pada memori komputer pada saat komputer dinyalakan. Sedangkan software-software lainnya dijalankan setelah Sistem Operasi berjalan, dan Sistem Operasi akan melakukan layanan inti umum untuk software-software itu. Layanan inti umum tersebut seperti akses ke disk, manajemen memori, skeduling task, dan antar-muka user. Sehingga masing-masing software tidak perlu lagi melakukan tugas-tugas inti umum tersebut, karena dapat dilayani dan dilakukan oleh Sistem Operasi.

2. Perangkat lunak bahasa pemrograman (Programming *software*)

Bahasa pemrograman, atau sering diistilahkan juga dengan bahasa komputer, adalah teknik komando atau instruksi standar untuk memerintah komputer. Bahasa pemrograman ini merupakan suatu set aturan sintaks dan semantik yang dipakai untuk mendefinisikan program komputer. Bahasa ini memungkinkan seorang programmer dapat menentukan secara persis data mana

yang akan diolah oleh komputer, bagaimana data ini akan disimpan atau diteruskan, dan jenis langkah apa secara persis yang akan diambil dalam berbagai situasi.

3. Perangkat lunak aplikasi (Application *software*)

Program aplikasi merupakan perangkat lunak yang dijalankan oleh para pengguna untuk mencapat tujuan tertentu. Contoh kita menjelajah internet dengan menggunakan aplikasi *Browser*. Atau mengedit sebuah berkas dengan aplikasi *Editor*.

2.1.1.3. Kualitas Software

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002: 610) "Kualitas software didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.

Menurut McCall at all pada tahun 1977 dalam Roger S.Presman (2002:611) mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu software. McCall mengemukakan hal yang harus diperhatikan dari suatu software berdasarkan sifat-sifat operasional (Product Operation) yaitu:

1. *Correctness* (kebenaran), tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/misi pengguna.

2. *Reliability* (Keandalan), sejauh mana software dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
3. *Efficiency* (efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsinya.
4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau software oleh orang-orang tertentu.
5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran program.

2.1.1.4. 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.

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

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

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.

2.1.1.5. Perwalian Online

Menurut buku panduan UNIKOM "Online Trusteeship & Autodebt Schedule" perwalian online adalah suatu proses pengisian rencana studi secara online. Pengisian rencana studi dilakukan melalui situs perwalian online yang ada di alamat http://perwalian.unikom.ac.id.

2.1.2. Efisiensi

Konsep tentang efisiensi sebagai perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya apabila diterapkan dalam bidang kerja apapun maka terdapatlah efisiensi kerja.

Menurut G.R. Terry dalam buku "administrasi perkantoran modern", efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya. Perbandingan ini dapat dilihat dari dua segi, yaitu:

1. Segi Usaha: Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien kalau sesuatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang sekecil-kecilnya. Pengertian "usaha" dapat dikembalikan pada lima unsur yang dapat juga disebut sumber-sumber kerja, yakni:
   a. Pikiran – untuk mencapai cara yang termudah
   b. Tenaga – untuk mencapai cara yang teringan
   c. Waktu – untuk mencapai cara yang tercepat
   d. Ruang – untuk mencapai cara yang terdekat
   e. Benda – untuk mencapai cara yang termurah.
2. Segi Hasil: Suatu kegiatan dapat disebut efisien kalau dengan sesuatu usaha tertentu memberikan hasil yang sebanyak-banyaknya, baik yang mengenai mutunya ataupun jumlah satuan hasil itu.

Menurut sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul "dasar-dasar pengetahuan tentang manajemen perkantoran" (2001:112) efisiensi kerja adalah merupakan pelaksanaan cara-cara tertentu dengan tanpa mengurangi tujuannya merupakan cara yang:

1. Termudah – mengerjakannya
2. Termurah – Biayanya
3. Tersingkat – Waktunya
4. Teringan – Bebannya
5. Terpendek – Jaraknya

Salah satu cara untuk mengukur efisiensi kerja secara umum menurut Ackoff (1999)

"*Menetapkan hasil pekerjaan yang harus diselesaikan, kemudian mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, adanya sistem informasi diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaan lebih pendek / cepat dari cara sebelumnya, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien*".

Dikemukakan oleh Allan H. Mogensen dalam buku "Administrasi Perkantoran Modern", The Liang Gie (2000:173) bahwa:

"Penelaahan dan aktifitas untuk mencapai efisiensi kerja dalam kepustakaan dunia barat telah lazim disebut work simplification (penyederhanaan kerja) dengan berlandaskan ide pokok bahwa selalu terdapat suatu cara yang lebih baik dalam melaksanakan suatu pekerjaan".

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja pada umumnya merupakan perwujudan dari cara-cara kerja yang memungkinkan tercapainya perbandingan terbaik antara usaha dan hasil, yaitu dengan menggunakan cara-cara kerja yang efisien. Bekerja dengan efisien yaitu melakukan pekerjaan dengan tingkat usaha, gerakan, waktu dan tingkat lelah yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana, alat yang digunakan pun harus yang dapat membantu mempercepat pekerjaan serta menghemat gerak dan tenaga, maka seseorang itu dapat dikatakan bekerja dengan efisien dan akan memperoleh hasil yang memuaskan.

2.1.3. Kepuasan Mahasiswa

Kotler (2003, hal:36) berpendapat "*satisfaction is a person's feelings of pleasure of dissappointment resulting from comparing a products perceived performance or outcome) in relation to his or her expectation*.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja suatu produk dengan harapannya terhadap produk tersebut. Selanjutnya John C. Mowen (1995, hal:511) menyatakan bahwa

kepuasan pelanggan adalah sikap penilaian secara menyeluruh terhadap suatu barang atau jasa setelah pembelian dan pemakaian.

Oliver (1997, hal:13): "*Satisfaction is the consumer's fullfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product and service it self, provided (or is providing) a pleasureable level of consumption-related fullfillment, including under-or over fullfillment*.

Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan yang muncul setelah dipenuhinya kebutuhan melalui suatu produk atau jasa yang menghasilkan kenyamanan. Kenyamanan ini menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan tersebut meningkatkan rasa nyaman atau mengurangi rasa sakit. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari transaksi yang spesifik.

Menurut Kotler Philip (2003:86), Bila harapan seorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut.

Adapun pengertian yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan.

$$S = \frac{P}{E}$$

P : *Performance*

E : *Expeeticion*

S :*Satisfcation*

S < 1 = Tidak Puas

S = 1 = Puas

S $\geq$ 1 = Sangat Puas

2.1.3.1. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan suatu sistem, di dalam model End-user computing satisfaction model (EUCS) Doll dan Torkzadeh (1988), 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 sistem
2. *Accuracy* (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 efektivitas 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.

Menurut Newstrom "*satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employes view their work"*. Kepuasan berarti perasaan mendukung atau tidak mendukung yang dialami pegawai dalam bekerja (http://id.wikipedia.org)

2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel

Pada penelitian ini ada keterkaitan antara variabel penelitian sebagai berikut:

2.1.4.1. Pengaruh Kualitas Software Perwalian Online Terhadap Efisiensi (X-Y)

Perwalian online merupakan salah satu cara yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, agar setiap mahasiswa dapat melakukan kegiatan perwalian secara efisien. Menurut G.R. Terry dalam buku "administrasi perkantoran modern", efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasilnya.

Salah satu cara untuk mengukur efisiensi kerja secara umum menurut Ackoff (1999) adalah

"*Menetapkan hasil pekerjaan yang harus diselesaikan, kemudian mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, adanya sistem informasi diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaan lebih pendek / cepat dari cara sebelumnya, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien*".

Oleh karena itu jika waktu yang ditempuh lebih lama dari cara sebelumnya yang dapat mengganggu perkerjaan yang lainnya, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan tidak atau kurang efisien. Dengan demikian efisiensi ini berada dalam sebuah garis kontinum dimana titik ekstrim yang paling tinggi adalah efektif dan yang paling rendah adalah tidak efektif.

jadi, tidak mungkin suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya bila tidak ditunjang oleh software yang baik demi mewujudkan efisiensi kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga dibutuhkan suatu pemahaman mengenai perwalian online untuk menjamin efisiensi mahasiswa dalam melakukan kegiatan perwalian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara perwalian online dan efisiensi.

2.1.4.2. Pengaruh Kualitas Software Perwalian Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa (X-Z)

Kualitas software perwalian online sangat berpengaruh terhadap kepusan pengguna, karena efisien atau tidaknya kerja individu tergantung dengan kualitas software yang di gunakan. apakah mudah di gunakan (*ease of use*) dan berguna (*usefulness).*

Dalam penelitiannya Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya.

Menurut (DeLone dan McLean, 1992)

"Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai".

Seperti yang dikutip dari hasil para peneliti diatas bahwa sangatlah berpengaruh antara software perwalian online dengan kepuasan pengguna (mahasiswa), karena semakin baik kualitas sistem yang digunakan mahasiswa maka semakin baik kepuasan yang di dapat oleh pengguna sistem tersebut, seperti yang di kutip dari hasil penelitian oleh (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) bahwa

"Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki"

2.1.4.3. Hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Mahasiswa (Y-Z)

Sebagaimana dikemukakan oleh Allan H. Mogensen dalam buku "Administrasi Perkantoran Modern", The Liang Gie (2000:173) bahwa

"Penelaahan dan aktifitas untuk mencapai efisiensi kerja dalam kepustakaan dunia barat telah lazim disebut work simplification (penyederhanaan kerja) dengan berlandaskan ide pokok bahwa selalu terdapat suatu cara yang lebih baik dalam melaksanakan suatu pekerjaan".

Kotler (2003, hal:36) berpendapat

"Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja suatu produk dengan harapannya terhadap produk tersebut."

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, karena kepuasan tersebut muncul setelah mahasiswa sebagai pengguna menggunakan perwalian online, apakah

sesuai dengan harapannya dan juga apakah perwalian online ini dapat lebih efisien dibandingkan cara sebelumnya.

2.2. Kerangka Pemikiran

Perguruan tinggi merupakan tingkatan paling akhir dan paling penting dalam jalur akademik, dimana syarat yang ditetapkan oleh hampir seluruh perusahaan untuk bekerja di tempatnya yaitu lulus dari perguruan tinggi. Di jaman sekarang hampir disemua perguruan tinggi memerlukan teknologi informasi yang dapat membantu dalam melakukan pelayanan terhadap semua kebutuhan mahasiswa salah satu peranan teknologi dalam perguruan tinggi yaitu dapat membatu dalam proses perwalian.

Dalam proses perwalian ini Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), menerapkan suatu software yang dapat membantu kegiatan mahasiswa sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Salah satu software yang diterapkan oleh perguruan tinggi UNIKOM ini adalah perwalian online.

Dengan adanya perwalian online ini, tentunya mahasiswa akan sangat terbantu karena sistem ini dapat mempermudah dalam proses perwalian. Dengan software perwalian online yang berkualitas tentu akan meningkatkan efisiensi kerja mahasiswa untuk mencapai tujuannya.

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002: 610) "Kualitas software didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit

yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.

Menurut McCall at all pada tahun 1977 dalam Roger S.Presman (2002:611) mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu software. McCall mengemukakan hal yang harus diperhatikan dari suatu software berdasarkan sifat-sifat operasional (Product Operation) yaitu:

1. *Correctness* (kebenaran), tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/misi pengguna.
2. *Reliability* (Keandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.
3. *Efficiency* (efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsinya.
4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau software oleh orang-orang tertentu.
5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran program.

Software merupakan salah satu elemen dari sistem informasi, software pada dasarnya dirancang untuk membantu dan mempermudah pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan keakuratan, ketepatan, dan efisiensi waktu yang tinggi.

The Liang Gie (2000:178) mengemukakan bahwa pelaksanaan efisiensi pada macam-macam kerja ketatausahaan digolongkan menurut penggunaan masing-masing sumber kerja tersebut, yaitu:

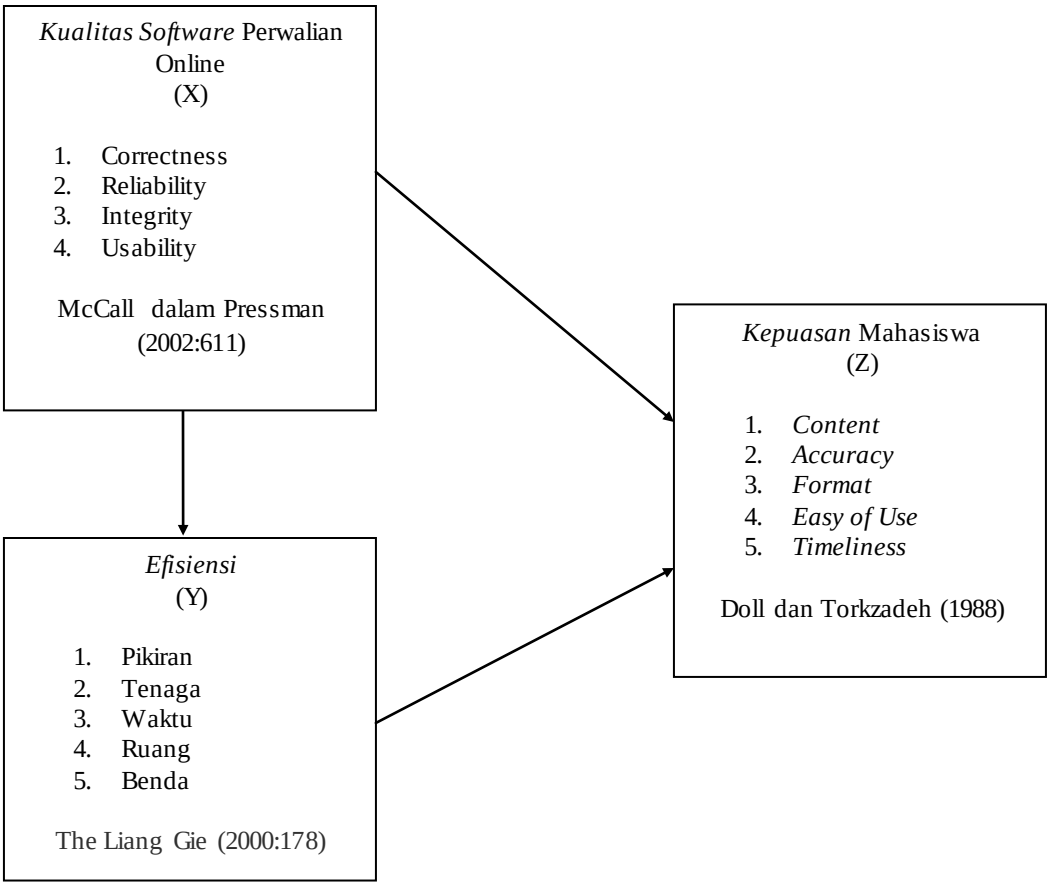
a. Pikiran – untuk mencapai cara yang termudah
b. Tenaga – untuk mencapai cara yang teringan
c. Waktu – untuk mencapai cara yang tercepat
d. Ruang – untuk mencapai cara yang terdekat
e. Benda – untuk mencapai cara yang termurah.

Selain lebih efisien dalam melakukan pekerjaanya, kualitas software perwalian online yang baik akan menghasilkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *system* tersebut Menurut (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995) bahwa

"Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki".

Ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem di dalam model End-user computing satisfaction model (EUCS) Doll dan Torkzadeh (1988) , yaitu *Content* (isi), *Accurancy* (ketepatan), *Format* , *Ease of use* (kemudahan pengguna), *Timeliness* (ketepatan waktu).

Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran di atas dan teori yang terkait antar variable maka dapat dirumuskan paradigma mengenai Implementasi Kualitas Software Perwalian Online Dampaknya Terhadap Efisiensi dan Kepuasan Mahasiswa, seperti yang terlihat dalam gambar berikut:



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran
Implementasi Kualitas Software Perwalian Online Dampaknya Terhadap Efisiensi dan Kepuasan Mahasiswa di UNIKOM

2.2.1. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya

Perbandingan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya digunakan sebagai tolak ukur dalam kajian penelitian.

a. Penelitian yang dilakukan oleh Suhartini dengan judul Peran Sistem Informasi Perwalian Online UNIKOM Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain variable yang diteliti adalah pengaruh perwalian online terhadap kepuasan mahasiswa, dan

perbedaannya antara lain disini hanya meneliti perwalian online dan kepuasan mahasiswa saja tidak membahas efisiensi kerja mahasiswa.

b. Penelitian yang dilakukan oleh Retnaningsih et.al dalam jurnal ilmu keluarga dan konsumen Vol.2, No.1 dengan judul Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB Terhadap Penyelenggaraan Akademik. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain persamaan variable yang diteliti yaitu kepuasan mahasiswa, dan perbedaannya antara lain penelitian ini mengukur strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan akademik.

c. Penelitian yang dilakukan oleh Frisca Anggelina dengan judul Pengaruh Sistem Informasi Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN Terhadap Kepuasan Mahasiswa UNPAD. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain ada kesamaan variable penelitian yaitu kepuasan mahasiswa, dan perbedaannya antara lain yang diteliti adalah online payment biaya pendidikan.

d. Penelitian yang dilakukan oleh Raid Moh'd Al-adaileh dalam European Journal of Scientific Research Vol.37 No.2 (2009) dengan judul An Evaluation of Information Systems Success: A User Perspective – the Case of Jordan Telecom Group. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain mengevaluasi kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan perspektif pengguna dan perbedaannya antara lain tidak meneliti efisiensi dan sistem informasi yang diteliti luas cakupannya tidak hanya perwalian online.

2.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji dengan menggunakan taksiran atau referensi yang

telah dirumuskan. Jadi, hipotesis diartikan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya. (Carter V. Good, and Dauglas E. Scates. 1954. *Method of research: Educational, psychological, sociological. Appleton. New York)*. Dan menurut Karlinger (1973) dalam Moh. Nazir, ph. D (2003:151) menyatakan hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan dua atau lebih variabel.

Melihat konsep di atas maka penelitian ini memunculkan hipotesis sebagai berikut: **"Implementasi Kualitas Software Perwalian Online Berdampak Terhadap Efisiensi Dan Kepuasan Mahasiswa".**