BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas *Software* Penerimaan Mahasiswa Baru

2.1.1. 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.

2.1.2. Pengertian *Software*

Menurut Roger S.pressman (2005,p36) definisi perangkat lunak (*software*) adalah:

1. Intruksi-intruksi yang bila dieksekusi akan memberikan fungsi dan untuk kerja yang diinginkan.
2. Struktur data yang memunkinkan untuk memanipulasi program
3. Dokumen-dokumen yang menjelaskan pengoperasian dan penggunaan program

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.*

2.1.3. 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 professional".

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.

2.1.4. Penerimaan mahasiswa baru

Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah salah satu kegiatan penerimaan mahasiswa baik untuk perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. kegiatan ini pada umum-nya dilaksanakan selama lebih dari satu hari. Untuk memilih jurusan di perguruan tinggi negeri yang ada di Indonesia, PMB yang dilaksanakan dengan sistem nasional dan serentak bersamaan antar perguruan tinggi negeri satu dengan perguruan tinggi negeri lainya.

Berbeda dengan perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta melakukan penerimaan mahasiswa baru secara mandiri. Setiap per-guruan tinggi swasta akan mene-rapkan sistem yang berbeda dalam menerima mahasiswa baru.

Di PTS, tes yang di berikan kepada calon mahasiswa baru biasanya dalam bentuk tes tertulis dan wawancara.

2.1.5. Pengertian *Software* Penerimaan mahasasiswa baru

Menurut buku panduan UNIKOM, PBM Online Unikom adalah sebuah website yang dapat dilakukan secara online sehingga menyajikan Informasi lengkap tentang Penerimaan Mahasiswa Baru, proses pembacaan brosur, persyaratan pendaftaran, jadwal dan hasil ujian bisa dilihat di website ini. yang ada di alamat http://pmb.unikom.ac.id. Pada update terbaru, PMB Online Unikom memiliki juga fasilitas untuk melakukan registrasi secara Online yaitu :

FASILITAS:

1) Pendaftaran Online.
2) Pencetakan Kartu Ujian secara Online.
3) Informasi Hasil Ujian Saringan Masuk
4) Slideshow prestasi dan Informasi yang lengkap tentang PMB.
5) Info Kontak lengkap beserta form Kontak.
6) Multi Language.

2.2. Citra

Menurut Kotler dalam (chrisdiawan, 2010), mendefinisikan citra sebagai *"Seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek"*

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia 1996). Citra adalah gambaran yang dimiliki setiap orang mengenai pribadi perusahaan, organisasi atau produk.

Menurut sutisna dalam (chrisdiawan, 2010) memaparkan bahwa, ada beberapa manfaat apabila suatu institusi atau perusahaan menampilkan citra yang positif, dengan citra yang positif terhadap suatu produk atau jasa, maka akan timbul suatu kepercayaan.

Untuk mengetahui citra perusahaan, baik citra positif maupun negatif diperlukan alat ukut untuk mengetahui bagaimana citra perusaahaan tersebut. Pembentukan citra tersebut dapat diukur dengan menggunakan indikator penilaian citra (Sutojo, 2004: 96) sebagai berikut, yakni :

1. Kesan

   Kesan yang didapat oleh konsumen terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra.

2. Kepercayaan

   Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan dan kepedulian perusahaan pada pelanggan yang ditujukan melalui *performance* perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan pelanggan.

3. Sikap

   Indikator lain dari pengukuran citra perusahaan adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan

itu baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Proses pembentukan sikap berlangsung secara bertahap, yakni dengan pengalaman pribadi, asosiasi dan proses belajar sosial. Sikap juga terbentuk dari 3 hal, yakni kognitif, afektif dan konatif.

2.3. Minat

Pengertian minat menurut Slameto (2003:180), mengemukakan bahwa :

Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

Menurut Sumadi Suryabrata (2004:70), minat yaitu keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna mencapai tujuan tertentu.

Menurut Assael dalam (chirsdiawan, 2010) mengatakan bahwa: “Minat (*intention*) merupakan suatu kecenderungan untuk melakukan tindakan terhadap obyek.

Kesimpulan pembahasan tentang minat mengacu bahwa minat dapat didefinisikan sebagai suatu sikap dari seorang konsumen yang berupa kemauan untuk menggunakan atau mencoba suatu yang ditawarkan oleh perusahaan, bisa berupa produk atau jasa.

Menurut Bigne dalam Chrisdiawan (2010:17), menjelaskan kecenderungan seseorang menunjukkan minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat berdasarkan ciri-ciri :

1. Kemauan untuk mencari informasi terhadap suatu produk atau jasa

   Konsumen yang memiliki minat, memiliki suatu kecenderungan untuk mencari informasi lebih detail tentang produk atau jasa tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti bagaimana spesifikasi produk atau jasa yang digunakan, sebelum menggunakan produk atau jasa tersebut.

2. Kesediaan untuk membayar barang atau jasa

   Konsumen yang memiliki minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat dari bentuk pengorbanan yang dilakukan terhadap suatu barang atau jasa, konsumen yang cenderung memiliki minat lebih terhadap suatu barang atau jasa akan bersedia untuk membayar barang atau jasa tersebut dengan tujuan konsumen yang berminat tersebut dapat menggunakan barang atau jasa tersebut

3. Menceritakan hal yang positif

   Konsumen yang memiliki minat besar terhadap suatu produk atau jasa, jika di tanya konsumen lain, maka secara otomatis konsumen tersebut akan mencitrakan hal yang positif terhadap konsumen lain, karena konsumen yang memiliki suatu minat secara *eksplisit* memiliki suatu keinginan dan kepercayaan terhadap suatu barang atau jasa yang digunakan.

4. Kecenderungan untuk merekomendasikan

   Konsumen yang memiliki minat yang besar terhadap suatu barang, selain akan menceritakan hal yang positif, konsumen tersebut juga akan merekomendasikan kepada orang lain untuk juga menggunakan barang atau jasa tersebut, karena seorang yang memiliki minat yang besar

terhadap suatu barang akan cenderung memiliki pemikiran yang positif terhadap barang atau jasa tersebut, sehingga jika ditanya konsumen lain, maka konsumen tersebut akan cenderung merekomendasikan kepada konsumen lain.

2.4. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

Pada penelitian ini ada keterkaitan antara variabel penelitian sebagai berikut :

2.4.1. Keterkaitan Kualitas *Software* Penerimaan mahasiswa baru (X) Terhadap Citra (Y)

Software Penerimaan Mahasiswa baru (PMB online) yang di pakai di kampus UNIKOM, ini bertujuan agar dapat memberikan jawaban atas masalah yang di alami oleh kampus UNIKOM, selain itu juga *Software* PMB online ini dibuat untuk meningkatkan citra UNIKOM pada dunia luar. Suatau organisasi tidak akan mendapat citra positif dari masyarakat luas bila organisasi tersebut tidak memiliki sistem pendukung yang baik dalam pendukung kegiatannya.

Menurut (Hotman, 2006:35) dalam Penelitiannya Menyimpulkan bahwa :

"Sebuah perguruan tinggi yang menggunakan IT System pada sistem informasi akademik on line, adalah perguruan tinggi yang berpandangan jauh kedepan, perguruan tinggi yang dapat mengikuti perkembangan teknologi, perguruan tinggi yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh teknologi informasi. Dengan penggunaan IT System pada proses akademiknya, maka akan menaikkan citra perguruan tinggi ini"

Definisi ini memandang bahwa IT system yaitu *Software* (PMB online) sebagai sebuah media teknologi komunikasi untuk pendistribusikan dan menyebarkan informasi dengan cepat kepada calon mahasiswa. Jika *software*

sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, maka akan terjadi akselerasi pencapaian tujuan tersebut yang pada gilirannya akan terkait dengan meningkatnya citra UNIKOM di mata calon mahasiswanya.

Oleh karena itu, tidak mungkin suatu citra dipandang positif bila tidak ditunjang oleh kualitas *Software* yang baik dan SDM yang berkualitas demi mewujudkan citra yang positif untuk organisasi perusahaan. Sehingga dibutuhkan suatu pemahaman mengenai *Software* Penerimaan mahasiswa baru untuk meningkatkan mutu citra di UNIKOM. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas *Software* penerimaan mahasiswa baru (PMB online) dengan Citra UNIKOM.

2.4.2 Keterkaitan Citra (Y) dengan Minat calon mahasiswa baru (Z)

Sebagaimana dikemukakan oleh (Aaker and Keller, 1990) dalam Kusdiyanto (2010) dalam penelitiannya Menyimpulkan bahwa :

"Faktor citra Perguruan Tinggi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil oleh calon mahasiswa pada saat memilih suatu Perguruan Tinggi. Meskipun disadari bahwa tidak mudah membangun citra, dibutuhkan waktu yang lama dan strategi yang tepat"

Menurut Wicaksono (2007) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa:

"Mengemukakan pentingnya pengembangan citra merek dalam keputusan pembelian. Brand image yang dikelola dengan baik akan menghasilkan konsekuensi yang positif, meliputi:
a. Meningkatkan pemahaman terhadap aspek-aspek perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.
b. Memperkaya orientasi konsumsi tehadap hal-hal yang bersifat simbolis lebih dari
fungsi-fungsi produk.
c. Meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk.
d. Meningkatkan keunggulan bersaing berkelanjutan, mengingat inovasi teknologi sangat mudah untuk ditiru oleh pesaing"

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Citra sangat berpengaruh terhadap Minat Mahasiswa, karena Minat tersebut muncul setelah Perguruan Tinggi mempunyai citra positif di mata para calon mahasiswanya. Maka minat terhadap Perguruan Tinggi tersebut akan meningkat.

2.5. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya

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

a. Penelitian Yang dilakukan Oleh Kiki Norfiyanti dengan judul Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Galon Merek AQUA.Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain variable yang diteliti adalah pengaruh Citra Merk terhadap Minat beli, dan perbedaannya antara lain disini hanya meneliti dampak citra terhadap Minat saja tidak membahas Kualitas *Software*.
b. Penelitian Yang dilakukan Oleh Chrisdiawan Satriyo Nugroho dengan judul Analisis Pengaruh Pencitraan, Promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap minat Kuliah di diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Dipenogoro. Terdapat kesamaan dengan penelitian ini antara lain variable yang diteliti adalah pengaruh Pencitraan terhadap Minat Kuliah, dan perbedaannya antara lain disini hanya meneliti dampak Pencitraan terhadap Minat kuliah saja tidak membahas Kualitas *Software*.