

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi[8]. Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang baik. Sistem Informasi dikembangkan dan dibangun karena memiliki manfaat yang besar bagi komponen sistem di dalam manajemen organisasi atau perusahaan.

Manfaat yang didapat dari sistem informasi dapat diklasifikasi sebagai berikut [9]:

- a. Manfaat mengurangi biaya
- b. Manfaat mengurangi kesalahan-kesalahan
- c. Meningkatkan kecepatan aktifitas
- d. Meningkatkan perencanaan dan pengendalian manajemen

#### 2.2 Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan bagian dari pengendalian internal suatu kegiatan internal akademik yang meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, dokumen, teknologi dan prosedur oleh manajemen untuk memecahkan masalah akademik. Sistem informasi akademik ini merupakan sistem informasi berdasarkan aktivitas manajemen. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah “data base” [10]. Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar

(dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan perangkat lunak agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

Sistem informasi akademik memberikan beberapa manfaat bagi penggunanya antara lain [11]:

- a. *User Friendly*
- b. Sesuai dengan kebutuhan perguruan tinggi
- c. Kompatibel dengan laporan dikti
- d. Menekan biaya operasional
- e. Berbasis web/jaringan
- f. Bebas biaya lisensi untuk komputer client
- g. Dikembangkan secara konsisten

### **2.3 Profil Universitas Prima Indonesia (UNPRI)**

Universitas Prima Indonesia didirikan oleh dr.I.Nyoman Ehrich Lister, M.Kes, AIFM (Lie Eng Kun). Cikal Bakal Universitas Prima Indonesia bermula dari Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Prima Medan yang didirikan pada tahun 2001, kemudian pada tahun 2002 berkembang menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Prima Husada Medan. Pada tahun 2005, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Prima Husada Medan berkembang menjadi Universitas Prima Indonesia. Yayasan ini telah mendirikan:

1. Rumah sakit Internasional Fakultas Kedokteran Universitas Prima Indonesia
2. Rumah sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Prima Indonesia
3. Rumah sakit Pendidikan Universitas Prima Indonesia
4. Sekolah Internasional TK-SD-SMP-SMA Global Prima

Adapun hingga saat ini Universitas Prima Indonesia telah memiliki 10 Fakultas yaitu:

1. Fakultas Kedokteran
2. Fakultas Kedokteran Gigi
3. Fakultas Keperawatan dan Kebidanan

4. Fakultas Kesehatan Masyarakat
5. Fakultas Ekonomi
6. Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer
7. Fakultas Agro Teknologi
8. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
9. Fakultas Hukum
10. Fakultas Psikologi

Portal Akademik Universitas Prima Indonesia merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik di berbagai unit (program studi/fakultas) sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Portal akademik Universitas Prima Indonesia dapat diakses melalui internet sehingga memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi seputar akademik.

Beberapa fitur yang terdapat di Portal Akademik adalah sebagai berikut:

1. Menu Umum terdiri dari:
  - a. Pengumuman, yang digunakan untuk menyampaikan informasi kegiatan seputar akademik.
  - b. Dokumen akademik, berisikan dokumen mengenai peraturan dan keputusan dari pihak kampus.
  - c. Informasi Fakultas, berisikan informasi tentang visi, misi, tujuan serta struktur organisasi dari masing-masing fakultas.
  - d. Informasi Program Studi, berisikan informasi seputar program studi
  - e. Sistem Pelayanan Mahasiswa, digunakan sebagai sarana mahasiswa untuk mengajukan daftar permohonan.pelayanan kepada BAA.
  - f. Kegiatan Mahasiswa, berisikan kegiatan-kegiatan yang pernah diikuti oleh mahasiswa.
  - g. Profil Mahasiswa, berisikan data lengkap tentang mahasiswa.
  - h. Transkrip Akademik Sementara, berisikan transkrip akademik sementara yang hanya dapat dilihat setelah status krs ditutup.
  - i. Bantuan, berisikan panduan penggunaan sistem informasi akademik mahasiswa.
2. Menu Kartu Studi yang berisikan kartu studi mahasiswa di setiap semester.
3. Menu Penelitian terdiri dari:

- a. Proposal Penelitian
  - b. Laporan Penelitian
  - c. Publikasi Penelitian
  - d. Diseminasi Penelitian
  - e. Jadwal Penelitian
4. Menu Konfigurasi digunakan untuk mengubah kata kunci pada portal mahasiswa.

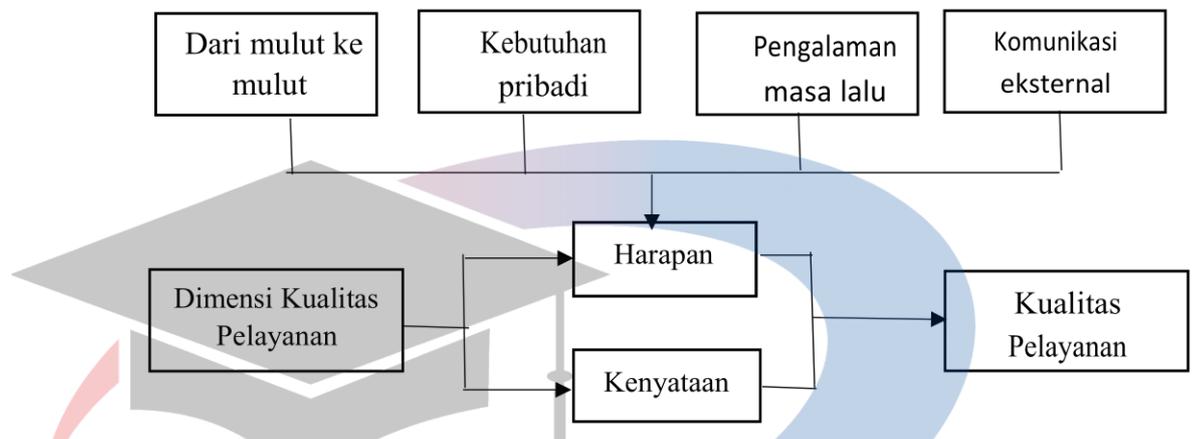
#### **2.4 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna terhadap suatu layanan ditentukan oleh tingkat kepentingan pengguna sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah pengguna merasakan kinerja jasa tersebut. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari [12]. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pengguna adalah kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi kesenjangan pelayanan yang merupakan ketidaksesuaian antara persepsi pelayanan dan pelayanan yang diharapkan [13].

#### **2.5 Metode Servqual (*Service Quality*)**

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [14].

Servqual merupakan salah satu metode untuk mengukur suatu kualitas layanan yang dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pengguna dengan nilai harapan si pengguna. [15].



Gambar 2. 1 Dimensi Service Quality

Gambar 2.1 menunjukkan pengaruh dari dimensi SERVQUAL terhadap harapan para pelanggan dan kenyataan yang diterima. Harapan para pelanggan didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lalu dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi lainnya).

*Service Quality* terdiri dari lima dimensi kualitas layanan, yaitu [16]:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan jasa yang meliputi fasilitas fisik (Gedung), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), penampilan pegawai serta sarana komunikasi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini harus sesuai dengan harapan konsumen seperti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan terpercaya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*) dan kompetensi (*competence*) serta sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## 2.6 Gap Service Quality

*Gap* atau kesenjangan merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi layanan terhadap kepuasan pengguna. Selisih antara kenyataan dengan harapan disebut dengan “*gap*” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Dalam model tersebut terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu [13]:

1. *Gap* 1, kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
2. *Gap* 2, kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pelanggan dengan tepat, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang spesifik.
3. *Gap* 3, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Karyawan mungkin tidak dilatih dengan baik atau mengemban terlalu banyak pekerjaan dan tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar ataupun karyawan dihadapkan pada standar yang bertentangan.

4. *Gap* 4, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perwakilan dan iklan perusahaan.
5. *Gap* 5, kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan salah menilai kualitas jasa.

Secara singkat, gap atau kesenjangan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Menilai seberapa besar kesenjangan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna
2. Mengetahui peningkatan kualitas yang diperlukan untuk mengurangi adanya kesenjangan

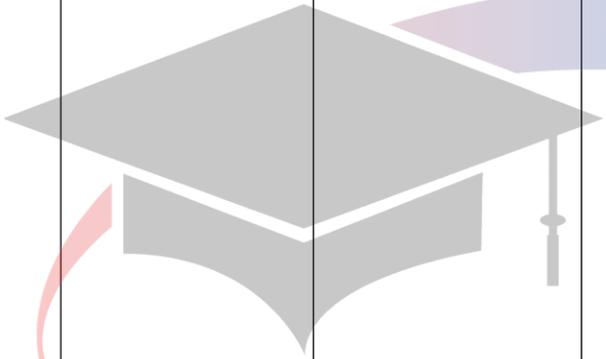
## 2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu terkait dengan penggunaan Metode SERVQUAL dalam menganalisis Kepuasan Pengguna yaitu:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul dan Tahun Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil
1.	Diana[3]	Penerapan Metode E-Servqual untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi. Tahun : 2015	Independen: 1. Bukti yang terukur ( <i>Tangibles</i> ) 2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Emphaty</i> )  Dependen:	1. Dimensi Bukti yang terukur ( <i>Tangibles</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> )

			1. Kepuasan Pengguna	<p>tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) berpengaruh positif dan</p>
--	--	--	----------------------	---



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

				signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2.	Agus Sriyanto [4]	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanaan dan Cukai. Tahun: 2018	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti yang terukur (<i>Tangibles</i>)</li> <li>2. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>Emphaty</i>)</li> </ol> <p>Dependen: Kepuasan Pengguna</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Bukti yang terukur (<i>Tangibles</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) berpengaruh positif dan signifikan</li> </ol>

					<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>
3.	Melia Gripin Setiawati [5]	Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode Servqual. Tahun: 2015	Independen:	<p>1. Bukti yang terukur (<i>Tangibles</i>)</p> <p>2. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>1. Dimensi Bukti yang terukur (<i>Tangibles</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>

			<p>5. Empati (<i>Emphaty</i>)</p> <p>Dependen: Kepuasan Pengguna</p>	<p>2. Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Dimensi Empati</p>
--	--	--	--	---



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

				( <i>Emphaty</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4.	MS Syarif [6]	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan KRL Komuter terhadap Adopsi Inovasi Sistem Tiket Tunggal Elektronik Smart Card untuk Mendukung Integrasi Moda Transportasi Massal di Jakarta. Tahun: 2015	Independen: 1. Bukti yang terukur ( <i>Tangibles</i> ) 2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Emphaty</i> ) Dependen: Kepuasan Pengguna	1. Dimensi Bukti yang terukur ( <i>Tangibles</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

				berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
				4. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
				5. Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5.	Mohamad Jajang, Diah Yulisetiarni, Hadi P [7]	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung	Independen: 1. Bukti yang terukur ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap	1. Dimensi Bukti yang terukur ( <i>Tangibles</i> ) berpengaruh positif dan signifikan

		<p>Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi. Tahun: 2018</p>	<p>(<i>Responsiveness</i>)</p> <p>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <p>5. Empati (<i>Emphaty</i>)</p> <p>Dependen: Kepuasan Pengguna</p>	<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan</p>
--	--	--	--	---

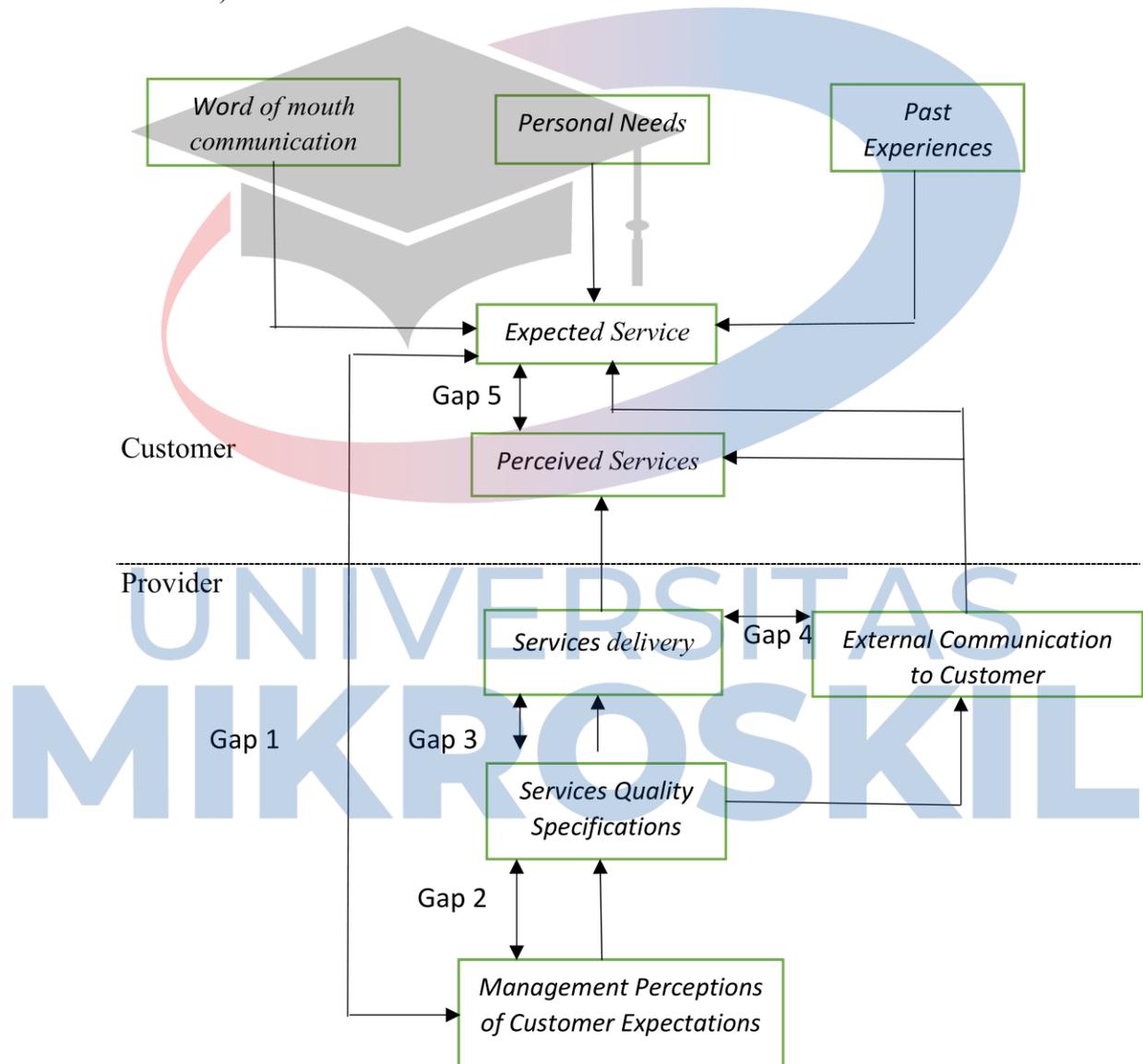


				<p>pengguna.</p> <p>Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	--

Berdasarkan Penelitian Terdahulu yang dilakukan pada tabel 2.1 diatas diperoleh hasil yang beragam terhadap Metode Servqual yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian oleh Diana yang menyatakan bahwa dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Penelitian oleh Agus Sriyanto menyatakan bahwa dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [4]. Penelitian oleh Melia Gripin Setiawati menyatakan bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi Bukti terukur (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [5]. Sedangkan hasil penelitian oleh MS Syarif yang menyatakan bahwa dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [6]. Dan hasil penelitian oleh Mohamad Jajang, Diah Yulisetiari, Hadi P menyatakan bahwa dimensi Bukti terukur (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [7].

### 1.8 Kerangka/Model Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengukur sejauh mana kepuasan pengguna menggunakan metode Servqual. Dengan menggunakan variabel bebas (*Independent variable*) yang terdiri dari Bukti yang terukur (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat (*dependent variable*)



Gambar 2. 2 Model Konseptual dari kualitas layanan

Berdasarkan kerangka model konseptual diatas maka dalam penelitian ini dirumuskan gap sebagai berikut:

1. *Gap* 1: Kesenjangan antara persepsi dari pihak penyedia layanan terhadap harapan pengguna.
2. *Gap* 2: Kesenjangan antara persepsi dari penyedia layanan mengenai harapan pengguna dari spesifikasi kualitas pelayanan.
3. *Gap* 3: Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan proses pemberian atau penyampaian layanan.
4. *Gap* 4: Kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal kepada pengguna
5. *Gap* 5: kesenjangan antara harapan pengguna mengenai kualitas layanan terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

## **1.9 Pengembangan Hipotesis**

### **1.9.1 Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna**

Menurut Kotler & Amstrong, yaitu kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan pengguna. Menurut Stanton, Etzel & Walker, yaitu bagi pemasar ukuran kualitas yang paling baik adalah kepuasan konsumen. Kualitas layanan dan kepuasan pengguna dapat mempengaruhi kemungkinan pengguna untuk merekomendasikannya kepada orang lain, ini dikenal sebagai iklan dari mulut ke mulut.

Hubungan antara kepuasan pengguna dan kualitas layanan adalah kepuasan pengguna berhubungan dengan beberapa aspek salah satunya kualitas layanan dan sangat berkaitan erat dengan kualitas, karena kualitas layanan merupakan tolak ukur dan indeks dari kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Maulani Mubarokati menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang berpengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna[17].

H1 = Terdapat hubungan yang berpengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.