

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan kajian literatur tentang definisi sistem informasi menurut ahli, penjelasan tentang Info KHS, definisi kualitas layanan, definisi kualitas layanan elektronik dan tabel penelitian terdahulu.

2.1 Sistem Informasi

Menurut Fat dalam Jeperson Hutahean (2014) definisi sistem adalah suatu himpunan suatu “benda” nyata atau abstrak (a set of thing) yang terdiri dari bagian – bagian atau komponen – komponen yang saling berkaitan, berhubungan, berketergantungan, saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam kesatuan (unity) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif. Menurut (Hikmah dkk, 2018) sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan – kegiatan pokok perusahaan. Sistem mempunyai sifat yang terdiri dari komponen sistem, lingkungan luar sistem, batasan sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem, dan sasaran sistem. Menurut Jeperson Hutahean (2014) informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Menurut Elisabet Yunaeti .A (2017) informasi merupakan data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya, dan untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan, mengenai suatu keadaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas suatu informasi adalah sebagai berikut :

- a. Relevan, yaitu informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
- b. Akurat, yaitu informasi yang diberikan memang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan informasi tersebut bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Tepat waktu, yaitu informasi tersebut tersedia pada saat yang dibutuhkan dan tidak terhambat.
- d. Lengkap, yaitu informasi yang diberikan harus secara lengkap jika informasi yang dihasilkan hanya sebagian dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan.

Menurut Elisabet Yunaeti A (2017) sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Sistem informasi adalah sistem 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 dibutuhkan.

2.2 Info KHS

Info KHS merupakan sistem berbasis *website* yang digunakan untuk berbagai kepentingan layanan akademik yang dimiliki Universitas Muhammadiyah Malang. Info KHS memungkinkan mahasiswa untuk melihat informasi seperti transkrip nilai, mengunduh kartu hasil studi, melakukan KRS, melihat dan edit profil, melihat jadwal kuliah dan melakukan absensi, melakukan pembayaran tagihan kuliah, membuat permohonan SIMK, fitur perpustakaan untuk melihat daftar pinjaman buku aktif dan riwayat peminjaman buku, pendaftaran sertifikasi, pendaftaran yudisium dan wisuda, terdapat layanan mandiri dan berbagai pilihan menu layanan lainnya. Sistem info KHS dapat diakses menggunakan Nomor Induk Mahasiswa dan PIC atau *password*.



Gambar 1. Tampilan Halaman Login Info KHS

2.3 Kualitas Layanan

Service Quality menurut Kaul dalam Graha[2] yaitu kualitas pelayanan sebagaimana yang pelanggan terima dan bersedia membayar untuk yang diterima, kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan maka dianggap dapat meningkatkan nilai perusahaan dimata pelanggan. Menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pengiriman sesuai dengan harapan pelanggan. *Service quality* dipandang sebagai salah satu komponen yang diperlukan disadari oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh terhadap pelanggan, kualitas layanan ditentukan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Dimyanti (2018) kualitas harus didasarkan pada kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen tentang kualitas layanan itu sendiri adalah penilaian keseluruhan konsumen tentang keunggulan suatu produk pemeliharaan. Menurut Parasuraman dalam Purnama (2006) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang konsumen harapkan[2]. Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service*.

2.4 Kualitas Layanan Elektronik

Menurut Santos dalam Yuananda (2013) *e-service quality* dapat diartikan dengan penilaian keseluruhan dari pelanggan tentang kualitas yang sangat baik dari pelayanan elektronik yang diberikan kepada pelanggan dipasar *online*. Sedangkan menurut Chase, Jacobs, & Aquilano dalam Jonathan (2013) kualitas layanan elektronik dikembangkan untuk mengevaluasi layanan yang ditawarkan di internet.

Terdapat beberapa metode untuk pengukuran kualitas layanan elektronik yaitu WebQual, skala ini memberikan indeks kualitas situs persepsi pelanggan yang ditimbang berdasarkan kepentingan dan memiliki 5 faktor: *usability, design, information, trust, and empathy*. Skala ini dirancang untuk dijawab tanpa responden

perlu menyelesaikan proses pembelian dan oleh karena itu merupakan penilaian khusus transaksi dari sebuah situs daripada evaluasi komprehensif kualitas layanan situs[4].

SITE-Qual untuk mengukur kualitas situs pada empat dimensi: *ease of use, aesthetic design, processing speed, and security*. Data untuk pengembangan dan pengujian SITE-QUAL dikumpulkan dari sampel praktis. Secara khusus, siswa yang terdaftar di kelas pemasaran diminta untuk mengunjungi dan berinteraksi dengan tiga situs belanja Internet pilihan mereka sendiri dan kemudian mengevaluasi setiap situs. SITE-QUAL tidak menangkap semua aspek dari proses pembelian komprehensif dari kualitas layanan situs [4].

Menurut Sheptim .C, *e-service quality* berhubungan dengan semua langkah yang dilakukan pengguna selama interaksinya dengan situs web, sejauh mana situs web memfasilitasi pengalaman *online* yang efektif dan efisien [5]. Menurut Parasuraman dkk (2005), dalam jurnal *A Multiple-Item Scale for Assessing E-Service Quality*, didefinisikan sebagai tingkat efektif dan efisien dari sebuah situs web dalam hal belanja, pembelian, dan proses inti dari produk dan jasa. Penilaian kualitas situs web bukan hanya tentang pengalaman saat berinteraksi dengan situs web tetapi juga interaksi setelah mendapatkan pelayanan[4].

E-service quality dikembangkan dalam hal kualitas layanan untuk mengukur kepuasan pengguna melalui elektronik atau internet. *E-service quality* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui internet yang dirasa secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Dimesi E-S-Qual pada penelitian Parasuraman, dkk [4]dalam jurnal *A Multiple-Item Scale for Assessing E-Service Quality* yaitu sebagai berikut :

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu mengacu pada kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs, meninggalkan situs tersebut dengan upaya minimal.
2. Pemenuhan (*Fulfillment*), yaitu dimensi kualitas layanan elektronik yang kontras dengan kinerja aktual instansi dengan apa yang dijanjikan melalui situs web, yang mencakup akurasi janji layanan.

3. Ketersediaan sistem (*System availability*), adalah salah satu dimensi dari kualitas layanan elektronik yang mencakup fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan berfungsi sebagaimana mestinya.
4. Privasi (*Privacy*), yaitu mencakup sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna.

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi untuk melakukan pengkajian serta menganalisis penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu:

Mochammad Valdi Fuadi dan kawan-kawan pada penelitiannya berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Website Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-S-Qual dan E-Recs-Qual” meneliti tentang kualitas layanan informasi *website* Universitas Brawijaya[3]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pengguna dan *perceived value* terhadap kualitas layanan informasi *website* Universitas Brawijaya. Menggunakan metode E-S-Qual yang memiliki 8 variabel yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Web Appearance*, *Personalization* dan kombinasi E-Recs-Qual yang menggunakan dimensi *Responsiveness*, dan *Contact*.

Herdiesel Santoso dan Wahyu Widodo dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis” meneliti tentang pengukuran kualitas sistem informasi akademik[6]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dilihat dari kualitas layanan SIAKAD, juga dilihat dari kualitas layanan sistem informasi akademik secara aktual yang dirasakan (*performance*) dengan tingkat harapan (*importance*). Pada penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kamil Calik dalam penelitiannya yang berjudul “The Effect of e-service quality and after sales e-service quality on e-satisfaction” tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan elektronik dan kualitas layanan purna jual yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja dari situs *e-commerce*. Metode

yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan skala E-S-Qual dan E-RecS-Qual.

Dalam penelitian yang dilakukan Dimas Adam Saputra dan kawan-kawan yang berjudul “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri” tentang pengukuran kualitas sistem SIAKAD V2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas versi SIAKAD yang mengalami peningkatan fasilitas dengan metode Webqual 4.0[7]

Sanghamitra Dalbehera dalam penelitiannya yang berjudul “Measuring Service Quality In Digital Library Services by The Research Scholars of S.O.A University of Odisha Using E-S-Qual Model” tentang kualitas layanan pada perpustakaan digital[8]. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi peneliti tentang kualitas layanan elektronik dan pengaruhnya terhadap nilai yang dirasakan, kepuasan pengguna dan loyalitas. Pada penelitian ini menggunakan model E-S-Qual yang untuk mengukur kualitas layanan elektronik sebelum dan sesudah dan membentuk konstruksi tingkat tinggi dengan 4 dimensi inti yaitu *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy*.

Tabel 1. Kajian Penelitian terdahulu

| Judul | Penulis&Tahun | Permasalahan | Hasil |
|---|------------------------------------|---|---|
| Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Website Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-S-Qual dan E-recs-Qual | Mochammad Valdi Fuadi, dkk. (2018) | Konsep kualitas layanan informasi yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna akan memengaruhi kepuasan pengguna dan <i>Perceived Value</i> . Maka perlu untuk mengukur kualitas layanan informasi <i>website</i> . | hasil Variabel <i>system availability</i> dan <i>contact</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan <i>perceived value</i> karena menghasilkan nilai critical ratio kurang dari 1,96. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis</p> | <p>Herdiesel Santoso & Wahyu Widodo (2022)</p> | <p>Persepsi pengguna yang memandang kesuksesan SIAKAD dari berbagai sudut pandang. Evaluasi terhadap SIAKAD dilakukan untuk mempertahankan kepuasan pengguna dan perguruan tinggi dan dapat menyesuaikan layanan dengan harapan pengguna.</p> | <p>Bahwa indikator – idikator webqual untuk kepuasan layanan SIAKAD, terdistribusi pada kuadran II dan kuadran III matriks IPA. Sedangkan berdasarkan analisis GAP kepuasan pengguna untuk dimensi usability, kualitas informasi serta interaksi dan kualitas layanan menunjukkan belum dapat terpenuhi harapan dari pengguna.</p> |
| <p>The Effect of e-service quality and after sales e-service quality on e-satisfaction</p> | <p>Kamil Celik (2021)</p> | <p>Menyelidiki sejauh mana kualitas layanan situs hepsiburada.com</p> | <p>Hasil penelitian System availability, fulfillment, daya tanggap, dan kompensasi berpengaruh positif terhadap e-satisfaction, efisiensi, privasi, dan kontak tidak berpengaruh signifikan terhadap e-satisfaction</p> |
| <p>Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri</p> | <p>Dimas Adam Saputra, dkk (2022)</p> | <p>Layanan <i>website</i> Siakad 2 belum diukur kualitasnya berdasarkan pengunjung <i>website</i>, pengelola belum dapat menerima umpan balik tentang <i>website</i> tersebut.</p> | <p>Kualitas informasi pada SIAKAD v2 tidak mempengaruhi kepuasan pengguna akhir secara signifikan. Website Siakad v2 masih perlu peningkatan dalam layanan kepuasan pengguna.</p> |

| | | | |
|--|-------------------------------------|---|---|
| <p>Measuring Service Quality In Digital Library Services by The Research Scholars of S.O.A University of Odisha Using E-S-Qual Model</p> | <p>Sanghamitra Dalbehera (2020)</p> | <p>Perpustakaan elektronik yang telah bergeser dari koleksi ke koneksi dan perubahan dalam lingkungan informasi meningkatkan harapan pengguna. Oleh karena itu dalam konteks layanan elektronik perpustakaan perlu menilai dan meningkatkan kualitas layanan.</p> | <p>Hasil penelitian Ketiga dimensi kualitas efisiensi, ketersediaan sistem dan privasi, berpengaruh positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dari layanan perpustakaan digital yang disediakan oleh SOA University.</p> |
|--|-------------------------------------|---|---|

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu di atas, pada penelitian ini penulis melakukan penelitian ulang yaitu menganalisis kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode E-S-Qual dengan variabel *efficiency, system availability, fulfillment, privacy*.