

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.2 Sistem Informasi

Tata Sutabri dalam bukunya Analisis Sistem Informasi (2012: 38) Mendefinisikan Sistem informasi adalah :
Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manaterial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

Tata Sutabri juga menjelaskan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*Technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*Controls block*) blok-blok tersebut harus saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai sasaran dalam satu kesatuan.

Berikut penjelasan blok-blok menurut Tata Sutabri (2012: 39) :

- a) Blok Masukan, input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media yang digunakan untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
- b) Blok Model, blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di

basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

- c) Blok keluaran, produk yang dihasilkan dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang baik serta bermanfaat dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen semua pemakai sistem.
- d) Blok teknologi, teknologi merupakan sebuah tool-box dalam sistem informasi. teknologi digunakan untuk menerima masukan, menjalankan model, menyimpan, dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 bagian utama, yaitu teknisi (humanware atau brainware), perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).
- e) Blok Basis Data, Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan untuk mengakses atau memanipulasinya digunakan perangkat lunak yang disebut dengan DBMS (*Database Management Systems*). Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Perlu dilakukan pengorganisasian terhadap basis data yang ada agar informasi yang dihasilkannya baik dan efisiensi kapasitas penyimpanannya.
- f) Blok Kendali, Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan yang terjadi di dalam sistem, ketidakefisienan, sabotase, dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa

hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun dapat langsung segera diperbaiki jika seandainya hal-hal yang disebutkan diatas terjadi.

Dari teori tentang sistem informasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling berhubungan dan termanajemen dengan tujuan untuk menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

2.1.3 Pengertian Jasa

Secara umum jasa dapat di definisikan sebagai aktifitas yang dilakukan untuk orang lain atau untuk perusahaan orang lain. Sejauh ini telah banyak definisi jasa yang diungkapkan oleh para ahli. Salah satu definisi jasa menurut Kotler dalam Supranto (2010:227), “jasa atau pelayanan merupakan sesuatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. Dalam strategi pertumbuhan akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Pengertian di atas pada dasarnya jasa merupakan suatu yang tidak terwujud dapat memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan, dan memproduksi jasa, dapat juga digunakan produk fisik sebagai pendukung atas penjualan jasa tersebut. Selain itu jasa tidak meningkatkan terjadinya perpindahan hak milik secara fisik.

2.1.3.1 Kualitas Jasa

Menurut Supranto (2010:228) kualitas adalah, “sebuah kata yang lagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Aplikasi

kualitas sebagai sifat dari rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Ketika konsumen merasakan puas dengan pelayanan dan proses saat transaksi, besar kemungkinan mereka akan kembali dan ikut merekomendasikan produk kepada orang-orang disekitarnya.

Jasa bersifat *intangibile* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subjektif dimana aktifitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat bersamaan. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:259) ada tiga macam tipe harapan pelanggan yaitu:

- 1) *Will expectation*
- 2) *Show expectation*
- 3) *Ideal expectation*

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009:143), “kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung terhadap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan”.

Menurut Wyekof dalam Tjiptono (2008:331) adalah, “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2009:148), *service quality* dapat didefinisikan sebagai, “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang

mereka terima atau peroleh”. Layanan adalah sebuah kegiatan, manfaat, atau kepuasan untuk diberikan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (2008:68) kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) Kinerja
- 2) Keragam produk
- 3) Keandalan
- 4) Kesesuaian
- 5) Ketahanan atau daya tahan
- 6) Kemampuan pelayanan
- 7) Estetika
- 8) kualitas yang dipersiapkan

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

2.1.5 Definisi Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:164), “*satisfaction reflect a person’s judgements of a product’s perceived performance (or outcome) in relationship to expectation*” yang berarti kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika pelayanan gagal memenuhi harapan, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Jika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

2.1.5.1 Definisi kepuasan pelanggan

Menurut Zeithalm dan Bitner dalam sangadji dan Sophia, (2013:180) kepuasan konsumen merupakan, “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*”. Menurut Engel (1990) dalam Tjiptono, (2008:24) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan, “evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Sebuah organisasi sebaiknya mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen mereka. Kepuasan pelanggan oleh suatu layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan ekspektasi dari pelayanan yang diharapkan. Banyak pengertian yang dapat di ambil dari istilah kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pemasaran terdapat definisi-definisi sebagai berikut :

- Kepuasan pelanggan sering diartikan sebagai hasil dari tidak terjadinya kesalahan apapun
- Kepuasan pelanggan berarti dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan
- Kepuasan pelanggan diartikan sebagai kesenangan

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

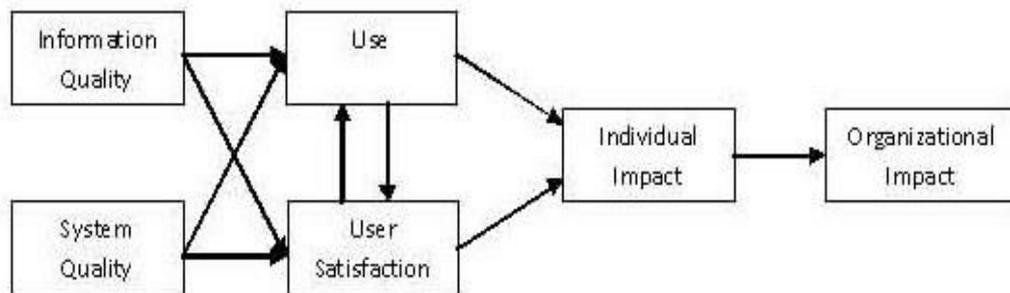
1. “kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan

2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan tersebut
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan

2.1.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan *D&M IS Success Model*.

Berikut gambar modelnya :



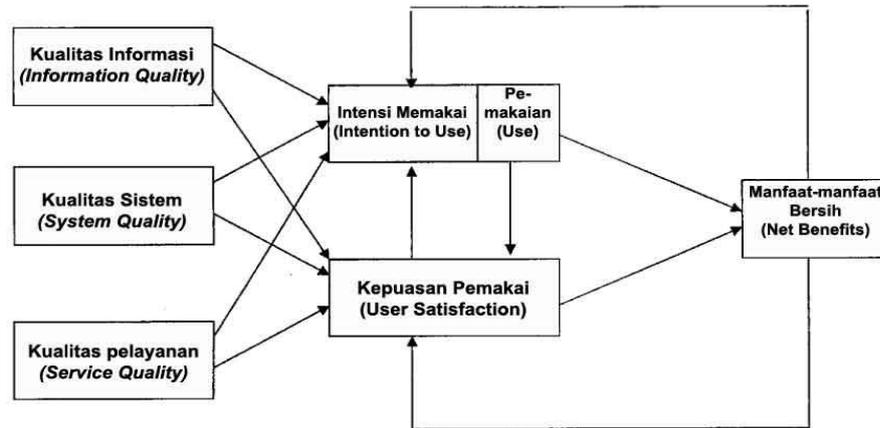
Gambar II.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi (Delone and McLean 1992:12)

Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari gambar model yang dikemukakan Mclean dan Delone kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

- 1) *System Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
- 2) *Information Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
- 3) *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
- 4) *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
- 5) *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
- 6) *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*Use*) dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*Organizational Impact*).

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992.



Gambar II.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi (Delone and McLean 2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M terdapat beberapa perubahan yaitu :

- 1) Kualitas pelayanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
- 2) Penambahan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*).
- 3) Penggabungan antara dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*Net benefit*).

Dari setiap elemen yang ada dalam D&M IS Success Model masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Setiap item–item tersebut telah dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang

merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna Dody dan Zulaika (2007: 12). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean Jogiyanto (2007:14-15) yaitu :

a. Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat nyaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Dengan tingginya tingkat nyaman suatu sistem informasi maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

b. Keluwesan Sistem (*Flexibility*)

Keluwesan (*Flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem yang lebih flexibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat flexibelitas yang tinggi maka pengguna dapat sistem dengan lebih mudah.

c. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

d. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik. Setiap sistem informasi dapat dibedakan fungsi-fungsi yang dimilikinya. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang lebih spesifik dari sistem informasi lain.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Information Quality merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format*). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean Jogyanto (2007:17-19) yaitu :

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

b. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya.

Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

c. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

d. ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Format

Format sistem informasi perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem

informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai frame. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian website sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi mempengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalah pahaman.

3) Kualitas layanan (*Service quality*)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan response dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembang(Jogiyanto, 2007:155).

4) Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan hanya

terdiri dari satu item yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*) (Jogiyanto, 2007:21).

5) Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi website kampus. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

6) Manfaat-manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (impact) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007:157).

2.1.7 Definisi Sempel

Menurut Sugiyono (2010:62) menyimpulkan bahwa: Sempel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative*

Beberapa manfaat dari sampling :

1. Menghemat biaya penelitian
2. Menghemat waktu untuk penelitian
3. Dapat menghasilkan data yang lebih akurat
4. Memperluas ruang lingkup penelitian

Beberapa Syarat teknik sampling :

Teknik sampling boleh dilakukan jika populasi bersifat *homogeny* atau memiliki karakteristik yang sama atau setidaknya hamper sama. Bila keadaan populasi bersifat heterogen maka sampel yang dihasilkan dapat bersifat tidak representative atau tidak dapat menggambarkan karakteristik populasi.

Sempel terdiri dari beberapa jenis antara lain:

A. Probability Sampling

Setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel dan setiap sampel bisa diambil secara acak.

Berikut ini karakteristik dari probability sampling:

1. Pada probability sampling kita merujuk dari sampel serta populasi
2. Setiap individu dari populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sebagai sampel
3. Probabilty sampel dapat diwakili dari populasi
4. Penelitian (data) dari sampel probabilitas digunakan untuk tujuan inferensial (untuk membuat kesimpulan)
5. Probabilitas sampel tidak berasal dari distribusi untuk setiap variabel
6. Statistik parametrik atau inferensial tidak digunakan untuk sampel probabilitas
7. Adanya resiko dalam menggambarkan kesimpulan dari sampel probabilitas menyeluruh

8. Probabilitas adalah menyeluruh, keterwakilan mengarah pada karakteristik, secara keseluruhan mengarah pada ukuran dan daerah

B. Non Probability Sampling

Peluang anggota populasi tidak diketahui karena pengambilan sampel tidak dilakukan secara acak.

Berikut ini karakteristik dari non probability sampling:

1. Tidak ada gagasan populasi dalam non probabilitas sampling
2. Tidak ada peluang memilih setiap individu
3. Non probabilitas sampling mempunyai distribusi yang bebas
4. Penelitian dari non probabilitas sampling tidak digunakan untuk menggeneralisasikan hasil
5. Statistik non parametrik atau non inferensial digunakan dalam non probabilitas sampling
6. Tidak ada resiko pada saat menarik kesimpulan

2.1.7.1 Teknik sampling

A. Probability Sampling

1. Simple random sampling
2. Systematic sampling
3. Stratified sampling
4. Multiple or double sampling
5. Multi stage sampling

6. Cluster sampling

B. Non Probability Sampling

1. Icidental or accidental sample
2. Purposive sample
3. Quota sample
4. Judgement sample

2.2 Penelitian Terkait

- 1) Menurut Muhammad Islam Salim (2014) yang berjudul : “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta”, dari penelitian ini didapat bahwa : Hasil penelitian ini mempunyai implikasi bahwa dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi perpustakaan akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna. Dengan meningkatnya penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem informasi maka akan meningkatkan manfaat-manfaat yang diberikan oleh sistem informasi perpustakaan yang dapat membantu siswa dalam kegiatan belajarnya.
- 2) Menurut Jabal Firdaus Arifin & Suryo Pratolo (2012) Yang Berjudul : ” Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kepuasan Aparatur Pemerintah Daerah Menggunakan Model Delone Dan Mclean”, dari penenelitian ini didapat Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang yang dihasilkan dari SIKD terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah terbukti positif signifikan. Hasil pengujian

pada H2 menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari SIKD tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan para aparatur pemerintah daerah. Hasil terhadap pengujian terhadap H3 menunjukkan bahwa kualitas sistem dari SIKD tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Hasil pengujian H4 menunjukkan kualitas informasi yang dihasilkan dari SIKD tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan SIKD. Hasil pengujian H5a menunjukkan bahwa kepuasan aparatur pemerintah daerah tidak berpengaruh pada penggunaan SIKD. Hasil pengujian H5b yang menunjukkan bahwa penggunaan SIKD tidak berpengaruh terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah. Hasil pengujian H6 menunjukkan bahwa kepuasan aparatur pemerintah daerah terbukti positif signifikan terhadap dampak individual para aparatur. Hasil pengujian H7 menunjukkan bahwa penggunaan SIKD di Pemerintah Kota Yogyakarta tidak terbukti signifikan positif terhadap dampak individual.

2.3 Tinjauan Organisasi

2.3.1 Sejarah Universitas Borobudur

Universitas Borobudur adalah lembaga pendidikan tinggi yang diselenggarakan dan dibina oleh Yayasan Pendidikan Borobudur (YPB), suatu badan hukum dengan Akte Notaris Raden Imam Soesatyo Prawirokoesoemo No. 5 tahun 1971 dan terakhir disempurnakan melalui Akte Notaris Johannes Suparno SH No. 10 tahun 1995 dan telah didaftarkan pada pengadilan Jakarta Timur, Departemen Kehakiman nomer: 77/Leg-1995 tanggal 9 Pebruari 1995 dan

diundangkan dalam lembaran Negara R.I. No. AD/7 tahun 1995 dan diundangkan dalam Tambahan Berita Negara R.I. No. 20 tahun 1995.

Sebelum mendirikan Universitas Borobudur, YPB telah mengelola sebanyak 3 (tiga) akademi yang terdiri atas Akademi Akuntansi, Akademi Keuangan dan Perbankan, dan Akademi Bahasa Asing yang didirikan tahun 1972. Ketiga akademi tersebut mengelola program Diploma III dan berjalan sangat dinamis dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyiapkan tenaga *middle manager* yang siap pakai.

Keberhasilan YPB dalam mengelola ketiga akademi tersebut dijadikan modal dasar untuk mengelola program akademik dalam jenjang S-1. Untuk itu, sepuluh tahun kemudian yakni pada tahun ajaran 1981-1982 Universitas Borobudur didirikan dengan 7 (tujuh) program Sarjana (S-1). Sesuai dengan kebutuhan masyarakat tentang tenaga berpendidikan tinggi, YPB terus meningkatkan kinerja Universitas Borobudur. Program studi layanan terus dikembangkan dari tahun ke tahun; sehingga sampai saat ini, Universitas Borobudur dan Akademi-Akademi Borobudur telah mengelola sebanyak 21 (dua puluh satu) program studi pada jenjang pendidikan Diploma III, Sarjana (S-1), Magister (S-2) dan Doktor (S-3).

Pembukaan seluruh program studi tersebut didasarkan atas ijin yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen DIKTI), Departemen Pendidikan Nasional dan secara berurutan berdasarkan tahun pendiriannya adalah yang berikut:

1982 : Bidang Ilmu Ekonomi yang terdiri atas program studi Manajemen (S-1) dan Akuntansi (S-1); bidang Ilmu Teknik yang terdiri atas program studi

Teknik Sipil (S-1) dan Teknik Arsitektur (S-1); bidang Ilmu Pertanian yang terdiri atas program studi Agronomi (S-1) dan Agribisnis (S-1), dan bidang Ilmu Hukum (S-1)

1995 : Program Magister Manajemen (S-2) untuk konsentrasi Sumber Daya Manusia, konsentrasi Keuangan, dan konsentrasi Pemasaran

1997 : Bidang Ilmu Komputer yang terdiri atas program studi Ilmu Komputer (S-1), Manajemen Informatika (D-3), dan Teknik Informatika (D-3).

2000 : Program Doktor (S-3) Ilmu Ekonomi; dan bidang Ilmu Komputer yang terdiri atas program studi Sistem Komputer (S-1) dan Sistem Informasi (S-1).

2003 : Bidang Ilmu Teknik dengan program studi Teknik Industri (S-1)

2004 : Program Magister Hukum (S-2) dengan konsentrasi Hukum Pidana, Hukum Perdata dan Hukum Bisnis

Di samping mendapatkan ijin dari pemerintah semua program studi yang dikelola oleh Universitas Borobudur telah diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Semua program studi, khususnya yang didirikan sebelum tahun 2000 sebelum diakreditasi oleh BAN-PT memperoleh status tertinggi yang diberikan oleh DIKTI; yakni, status 'Disamakan'.

Semua bentuk layanan akademik dan administratif yang dikelola oleh Universitas Borobudur telah berjalan dengan tertib dan lancar sesuai dengan perkembangan institusional yang direncanakan. Hal ini ditunjang oleh kerja keras para pimpinan dan staf di lingkungan Universitas Borobudur serta koordinasi kerja yang harmonis dengan Yayasan Pendidikan Borobudur.

Sampai dengan tahun 2006, Universitas Borobudur dan Akademi-Akademi Borobudur telah meluluskan lebih dari 39.000 orang alumni yang termasuk di dalamnya adalah 43 lulusan Doktor Ilmu Ekonomi. Dari studi pelacakan yang dilakukan secara berkala, semua telah diserap dalam dunia kerja dengan berbagai macam profesi.

2.3.2 Profil Universitas Borobudur

Universitas Borobudur Adalah institusi pendidikan tinggi di Jakarta yang didirikan pada tahun 1981. UNBOR diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Borobudur, suatu lembaga berbadan hukum yang dibentuk dengan akte Notaris Raden Imam Soesatyo Prawirokoesoemo No. 5 tahun 1971. Dalam menjalankan visi dan misinya UNBOR telah mendapat apresiasi yang sangat tinggi oleh masyarakat luas. UNBOR dianggap sebagai salah satu pendidikan tinggi andalan di Ibu Kota Jakarta yang menyajikan pendidikan yang berkualitas dan menciptakan lulusan yang mempunyai kompetensi akademik dan profesional tinggi. Semua upaya dan hasil pendidikan di Universitas Borobudur diintegrasikan untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat melalui penguasaan ilmu, teknologi, budaya dan seni.

Sampai dengan tahun kuliah 2008, jumlah program studi yang dikelola oleh Universitas Borobudur sebanyak 18 program yang terdiri atas 2 program Diploma (D-III), 13 program Sarjana (S-1), 2 program Magister (S-2) dan 1 program Doktor (S-3). Jumlah mahasiswa aktif yang belajar di seluruh program studi pada tahun kuliah 2006-2007 sekitar 4.000 orang, yang diasuh oleh sekitar 200 orang dosen biasa (dosen tetap) dan lebih dari 100 orang dosen luar biasa

(tidak tetap). Semua sistem layanan akademik dan administratif menggunakan basis teknologi informasi untuk menjamin bentuk layanan yang efektif, efisien dan akurat.

Sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat tentang layanan pendidikan tinggi yang berkualitas, Universitas Borobudur selalu mengembangkan diri untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Kurikulum pendidikan dievaluasi dan ditinjau kembali secara periodik, kualitas dosen dari sisi penguasaan keilmuan dan teknologi pembelajaran ditingkatkan, dan layanan administrasi secara sistemik terus dibangun. Hasilnya adalah pengakuan masyarakat terhadap kualitas pendidikan yang dikelola oleh Universitas Borobudur.

Kegiatan pendidikan Universitas Pendidikan Borobudur dilaksanakan di 3 (tiga) kampus. Kampus A (Kampus Induk) terletak di Jalan Raya Kalimalang No. 1 Jakarta Timur. Kampus B terletak di Jalan Slamet Riyadi No. 5 Jakarta Timur. Dan, Kampus C terletak di Jalan Pemuda No. 7 Rawamangun Jakarta.

Visi:

Menjadi Pusat Pengembangan sumber daya manusia yang mempunyai wawasan kemandirian dan kewirausahaan dalam rangka memberdayakan kehidupan masyarakat yang sejahtera di tahun 2026.

Misi

- Menyelenggarakan Pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dengan acuan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan berdasarkan peraturan dan perundangan yang ditetapkan oleh pemerintah;

- Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tanggung jawab sosial kepada masyarakat dalam rangka mendukung pembangunan nasional;
- Pengabdian kepada masyarakat yang selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebutuhan masyarakat;
- Pembinaan kehidupan akademik yang sehat untuk menciptakan kemandirian intelektual masyarakat;
- Pelestarian nilai sosial dan budaya bangsa Indonesia yang luhur dan bernilai tinggi untuk kesejahteraan bangsa.

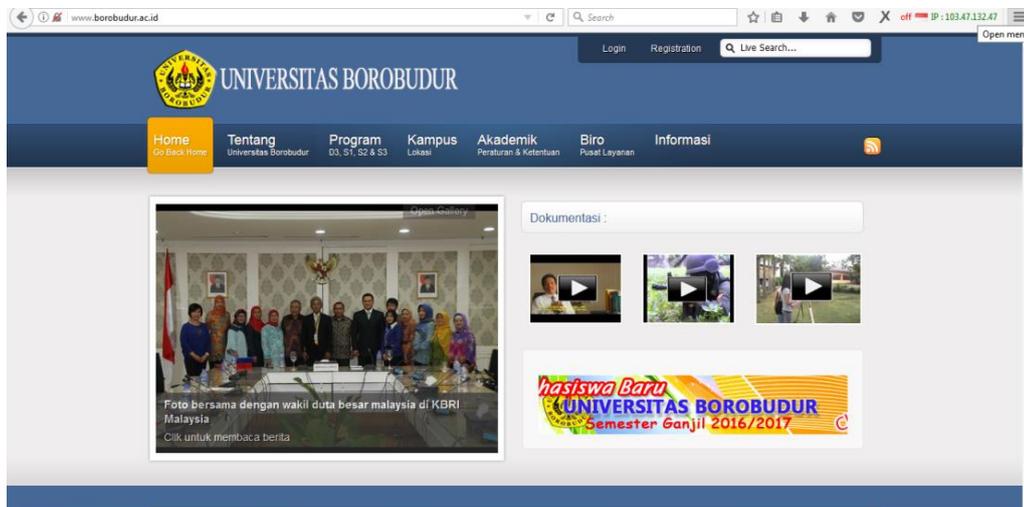
Tujuan:

- a. Terciptanya lulusan yang berkualitas dengan kemandirian intelektual yang tinggi sehingga ia dapat mengembangkan ilmu pengetahuannya secara berkelanjutan.
- b. Adanya produk ilmiah yang berbentuk hasil penelitian, teknologi terapan, disain tepat guna, dan bentuk produk ilmiah lainnya yang dapat memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dan berguna bagi peningkatan taraf kehidupan masyarakat.
- c. Terbentuknya institusi Universitas yang sehat dan mampu memberdayakan dirinya secara tersistem dengan pertumbuhan yang berkelanjutan.
- d. Terciptanya pertumbuhan kelompok pelanggan berkualitas dan setia yang mempunyai kepuasan terhadap bentuk layanan, produk, dan dampak hasil yang diberikan oleh Universitas.

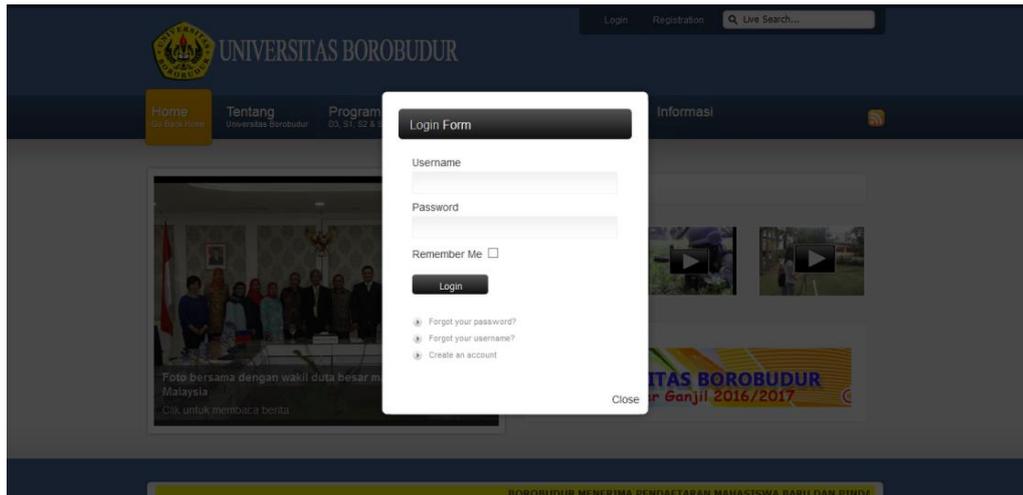
- e. Terwujutnya komunikasi timbal balik yang efektif dan terbuka antara institusi Universitas dengan para kelompok *stakeholders* untuk meningkatkan kinerja institusi secara teratur.
- f. adanya nilai tambah finansial dan non finansial bagi *shareholder* Universitas dengan gradasi pertumbuhan yang berkelanjutan

2.3.3 Halaman Website

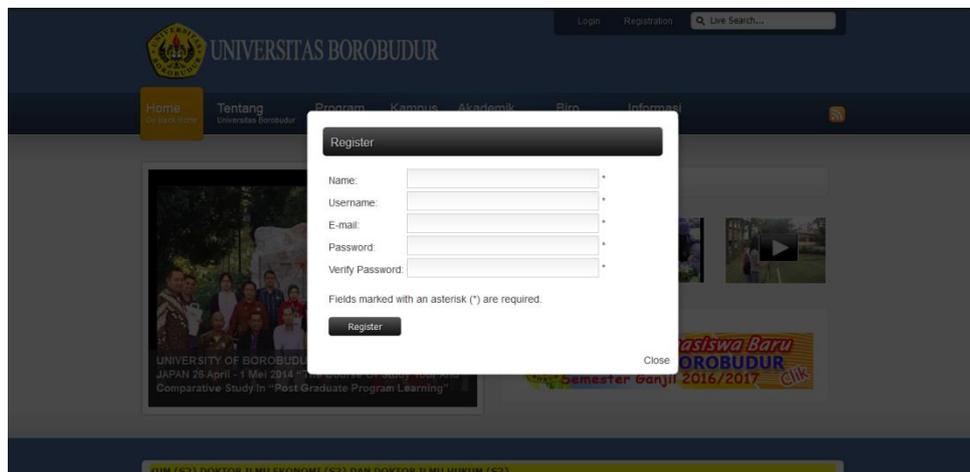
Alamat website Universitas Borobudur adalah www.borobudur.ac.id dengan domain .ac artinya merupakan website sebuah akademik yang dapat dikunjungi oleh siapapun. Untuk mengakses ruang mahasiswa diperlukan sebuah username dan password yang diberikan oleh pihak kampus. Berikut adalah beberapa halaman muka dari website Universitas Borobudur :



Gambar II.3 Halaman Utama Website Universitas Borobudur



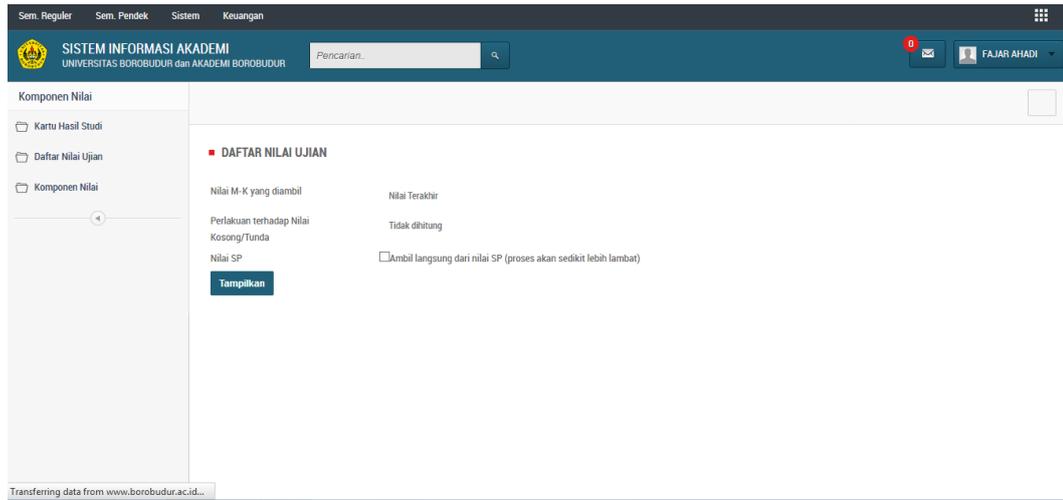
Gambar II.4 Halaman Login *Website* Universitas Borobudur



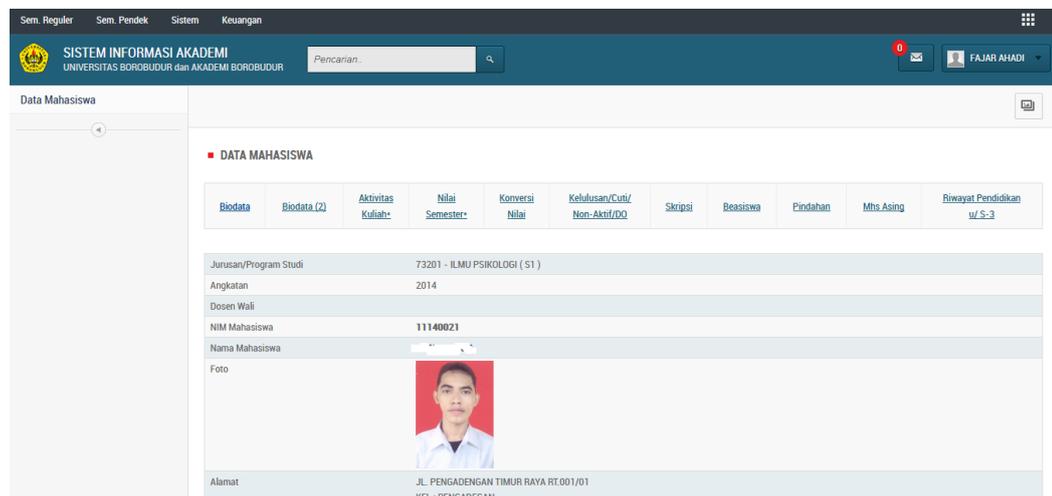
Gambar II.5 Halaman Registrasi *Website* Universitas Borobudur



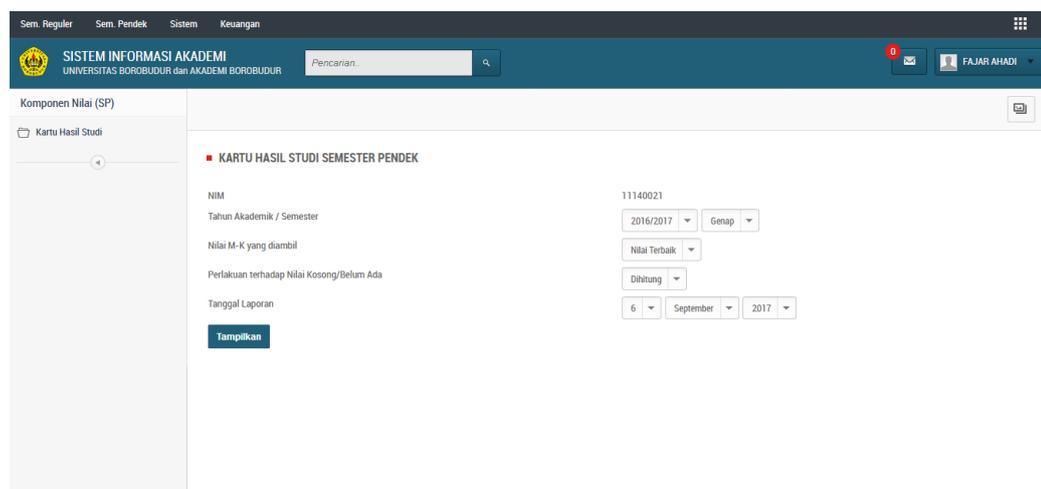
Gambar II.6 Halaman Akademik *Website* Universitas Borobudur



Gambar II.7 Halaman Home Log In Mahasiswa



Gambar II.8 Halaman Data Pribadi Mahasiswa



Gambar II.9 Halaman Nilai Mahasiswa

Sem. Reguler Sem. Pendek Sistem Keuangan

SISTEM INFORMASI AKADEMI
UNIVERSITAS BOROBUDUR dan AKADEMI BOROBUDUR

Pencarian...

0 FAJAR AHADI

Jadwal Kuliah

- Cari Jadwal Kuliah
- Cari Ruang Kosong

Jadwal Ujian

- Cari Jadwal Ujian

LIHAT DATA JADWAL KULIAH

Semester/Tahun Akademik: Ganjil / 2016/2017

Jurusan/Program Studi: Semua

Kode Mata Kuliah: daftar Matakul

Kelas: Semua

Hari: Semua

Tampilkan

Gambar II.10 Halaman Jadwal Kuliah